



**Marianne Hofland, woonadviseur bij TBV Wonen**

Ik werk aan de balie en heb veel contact met klanten. Ik adviseer woningzoekenden, maar krijg ook uiteenlopende vragen van huurders. Veel zaken kunnen huurders nu ook zelf regelen op 'Mijn TBV Wonen'. Thuis op de bank regelen ze voortaan via hun tablet, mobiele telefoon of computer dat een lekkende kraan gerepareerd wordt. Of betalen ze met iDEAL de huur. Op elk moment kunnen huurders online hun papieren inzien en wijzigingen doorgeven. Ook wanneer ons kantoor dicht is. **Ik krijg dadelijk misschien minder vragen aan de balie, maar voor iedereen die persoonlijk advies wil of geen computer met internet heeft, blijven mijn collega's en ik uiteraard bereikbaar!**



**Peter Betonville, huurder bij TBV Wonen en lid van de testgroep**

'Mijn TBV Wonen' werkt erg makkelijk. Dat werd in de huurderstestgroep al snel duidelijk. Ook als je niet veel ervaring hebt op de computer, spreekt het voor zich. Een reparatieverzoek inplannen is dan ook zo gedaan. Hiervoor log je in op je computer of mobiel, geef je aan wat er stuk is en wanneer je wilt dat de vakman langskomt om het te repareren. Je kunt zelfs een foto uploaden. Erg handig. En zo heeft 'Mijn TBV Wonen' nog meer makkelijke diensten. **Je vindt er bijvoorbeeld ook een overzicht van alle brieven. Daarin kun je alles makkelijk terugvinden. Veel sneller dan in een stapel papieren. Ik raad huurders zeker aan om het portaal te gaan gebruiken!**



WWW.COMPARICOL.NL

# 'Mijn TBV Wonen'

*Regel uw zaken online: simpel, snel en veilig!*



# Maak kennis met 'Mijn TBV Wonen'

**Simpel, snel en veilig. Dat is 'Mijn TBV Wonen'. Het is een afgeschermd gedeelte op de website van TBV Wonen. Speciaal voor u als huurder. U regelt hier veel zaken online. Wanneer het u uitkomt. Wel zo makkelijk!**

## Uw voordelen

- 'Mijn TBV Wonen' biedt u veel voordelen. De belangrijkste zetten we voor u op een rijtje.
- Geen papieren brieven meer. Binnen 'Mijn TBV Wonen' vindt u alle brieven bij elkaar in uw digitale postbus.
  - Plan een reparatie in de agenda van de vakman. Als u wilt, krijgt u zelfs een sms ter herinnering!
  - Alle informatie over uw woning, uw buurt en uw contactpersonen in de wijk op één plek.
  - Gaat u samenwonen? Of verhuizen? Via 'Mijn TBV Wonen' kunt u het makkelijk en snel doorgeven.
  - Binnen 'Mijn TBV Wonen' betaalt u nog makkelijker met internetbankieren iDEAL.
  - 'Mijn TBV Wonen' geeft u nog beter inzicht, waarvoor u betaalt.
  - Geluidsoverlast van de burens? Of niet tevreden over een medewerker van TBV Wonen? Overlast of ontevredenheid meldt u ook via 'Mijn TBV Wonen'.
  - 'Mijn TBV Wonen' kent geen sluitingstijden. U kunt er altijd terecht. 24 uur per dag, 7 dagen per week!

Ontdek nu zelf wat TBV Wonen u nog meer te bieden heeft!



24/7



## Ingrid Lamberts, huurster bij TBV Wonen en lid van de testgroep

Ik deed mee aan de huurderstestgroep van 'Mijn TBV Wonen' om te bekijken of het ook echt klantvriendelijk in elkaar steekt. Met een aantal opdrachten heb ik het nieuwe huurdersportaal getest. Ik moest bijvoorbeeld een reparatieverzoek indienen voor een brievenbus, melden dat er iemand bij me kwam wonen en een huurachterstand online betalen. In een paar stappen en met een paar kliks had ik dat zo gedaan. Het is erg makkelijk. Een paar teksten konden nog wel duidelijker en er waren sommige dingen die nog niet helemaal goed werkten. Maar daarom testten we ook. En dit is daarna verbeterd. Ik vind het vooral fijn dat je online je zaken kunt regelen en daarvoor niet per se onder kantooruren hoeft te bellen. Bijna alles is mogelijk. **Je kunt 's avonds op de bank zelf gewoon een afspraak inplannen voor een reparatieverzoek. Ideaal toch?**



## Inloggen

Op [mijn.tbvwonen.nl](http://mijn.tbvwonen.nl) kunt u met uw tijdelijke gebruikersnaam en wachtwoord inloggen. Deze inloggegevens krijgt u via TBV Wonen.

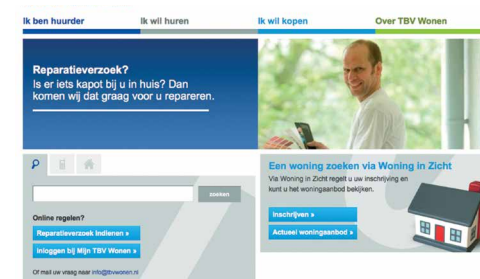
Om gebruik te maken van 'Mijn TBV Wonen' heeft u een geldig e-mailadres nodig. Nadat u de eerste keer heeft ingelogd met de ontvangen gegevens, moet u dit namelijk invullen. Uw e-mailadres is voortaan uw gebruikersnaam. U kiest zelf uw wachtwoord.

Tip!



Vindt u het vervelend om voor elke online dienst een nieuw wachtwoord te bedenken? U kunt bij 'Mijn TBV

Wonen' ook inloggen met uw Facebook, Twitter of Google+. Deze optie is bedoeld voor uw gemak. TBV Wonen krijgt hiermee géén toegang tot uw account. Er zal ook geen bericht op uw Social Media account verschijnen.



## Heeft u vragen? Of even wat hulp nodig?

Heeft u hulp nodig om wegwijs te worden binnen 'Mijn TBV Wonen'? Wij zijn telefonisch bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 09.00 t/m 17.00 uur op (013) 594 05 00 of mail naar [mijn@tbvwonen.nl](mailto:mijn@tbvwonen.nl).



## Adrienne Smulders, medewerkster TBV Wonen en projectleider 'Mijn TBV Wonen'

Van tevoren hebben we heel goed nagedacht over wat huurders prettig vinden om online te kunnen regelen. En dat ook aan hen gevraagd. Op basis van wat een grote groep huurders in een vragenlijst aangaf, hebben we 'Mijn TBV Wonen' verder ontwikkeld. Met een klein groepje huurders hebben we vervolgens uitgebreid getest of alles werkt en duidelijk is. Daar is veel waardevolle informatie uitgekomen! We willen met 'Mijn TBV Wonen' vooral gemak en service bieden. Natuurlijk allemaal op een veilige manier. **We blijven goed in de gaten houden wat goed werkt en waar het beter kan.** Het einddoel is immers natuurlijk altijd tevreden huurders!

