Werkinstructie: activatiecode Klantportaal aanvragen

1. **Klant heeft een e-mailadres**
2. **Klant heeft geen e-mailadres, per post versturen**
3. **Klant krijgt geen code**
4. **Klant vraagt een nieuwe activatiecode**

1. Klant heeft een mailadres. De activatiecode wordt per e-mail verstuurd.

Een huurder van **'thuis** kan een activatiecode via de groene knop Activatiecode aanvragen onder Contact.

Als het e-mailadres bij ons bekend is, dan krijgt de huurder de activatiecode per e-mail toegestuurd:

- Ga in Umbrella naar de desbetreffende huurder. Bij **account** klik je op **account activeren**. Stuur de activatiecode per e-mail naar het mailadres van de huurder dat bij ons in het systeem staat en dus ook op de aanvraag van de klant staat.

Is het mailadres van de huurder in de aanvraag anders dan bij ons in het systeem, dan sturen wij de code per post.

2. Klant heeft geen mail adres. De activatiecode wordt per post verstuurd

- Ga naar Umbrella
- Ga naar adres
- Ga naar klantgegevens
- Ga naar accountgegevens
- Noteer de activatiecode
- Ga dan naar VP naar object
- Ga naar de relatie
- Ga naar het dossier
- Kies sjabloon document
- Kies sjabloon **"263 activatiecode versturen Postex"**
- vul bij parameters het veld **activatiecode** in
- De brief gaat via Postex naar de huurder

3. Klant krijgt geen activatiecode

Klanten krijgen geen code als ze geen huurder zijn, onder bewind staan, medebewoner van een instelling zijn en/of een betalingsregeling hebben. Je kunt dan de **standaard antwoorden** gebruiken die staan in de Wonen mailbox onder “Mailsjablonen”.

Bij een huurder die onder bewind staat, wordt bij het formaliseren van het contract altijd het account geblokkeerd in Umbrella.

Als een bewindvoerder om deze activatiecode vraagt, dan mag die code **wel** naar de bewindvoerder gemaild worden:

- Ga in Umbrella naar de desbetreffende huurder. Bij **account** klik je op **account activeren**. Stuur de activatiecode **per e-mail naar de bewindvoerder**.
- Check in Viewpoint of bij het privé mailadres het mailadres van de bewindvoerder staat. Bij het zakelijk mailadres staat het mailadres van de huurder om te voorkomen dat we niet meer beschikken over dit mailadres van de huurder zelf.
- Let op: In Postex moet bij de huurder bij **"voorkeuren"** aangevinkt worden dat correspondentie per e-mail naar het mailadres van de bewindvoerder gaat. Dit wordt namelijk niet automatisch uit Viewpoint overgenomen. Zie hiervoor de werkinstructie: Wat is de werkinstructie bij het wijzigen post ontvangst huurder?
- De afspraak is dat als iemand onder bewind staat **alle** correspondentie per e-mail naar de bewindvoerder gaat.

4. Klant vraagt een nieuwe activatiecode

- Ga naar Umbrella
- Ga naar adres
- Ga naar klantgegevens
- Ga naar accountgegevens
- Account verwijderen
- Account aanmaken
- Account activeren
- Mailadres bekend van de klant? Code gaat per e-mail naar de klant
  Mailadres niet bekend of komt niet overeen met VP? Dan gaat de code per post
- Ga naar Umbrella
- Ga naar adres
- Ga naar klantgegevens
- Ga naar accountgegevens
- Noteer de activatiecode
- Ga dan naar VP naar object
- Ga naar de relatie
- Ga naar het dossier
- Kies sjabloon document
- Kies sjabloon **"263 activatiecode versturen Postex"**
- vul bij parameters het veld **activatiecode** in
- De brief gaat via Postex naar de huurder