Ihr Mieterportal

So funktioniert es – Melden, Dokumente, Heizung und mehr

VRAH GmbH

Im Mieterportal haben Sie alles zu Ihrer Wohnung an einem Ort: Schäden mit Foto melden, Schreiben und Abrechnungen lesen und unterschreiben, den Stand Ihrer Meldungen sehen – jederzeit auf dem Handy. Wie Sie sich anmelden, steht im Merkblatt **„Mieterportal: so melden Sie sich an“**.

Die Leiste unten

- 🏠 **Start** – was gerade wichtig für Sie ist
- 📄 **Dokumente** – Schreiben, Verträge, Abrechnungen
- ＋ **Melden** – Schaden mit Foto melden
- der vierte Knopf wechselt: 🌡️ **Heizung** (bzw. 📊 **Verbrauch**), 💶 **Zahlungen**, 📟 **Zählerstand** oder ✉️ **Kontakt**
- ⋯ **Mehr** – alles Weitere

Gut zu wissen

- Am Computer steht die Leiste **links** statt unten.
- Ein **roter Punkt** an 📄 **Dokumente** heißt: Ein Schreiben wartet auf Ihre Unterschrift.
- Wohnen Sie **zur Untermiete oder als Mitbewohner**, sehen Sie weniger: keine Dokumente und keine Zahlungen des Hauptmieters.

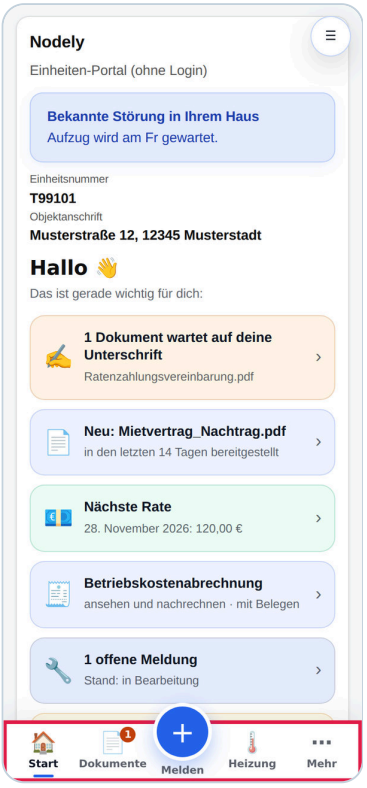
Rot umrandet: hier tippen bzw. darauf achten. Namen, Adressen und Beträge in den Bildern sind Beispiele.

Die wichtigsten Wege

1 Start: Das ist gerade wichtig für Sie

Nach der Anmeldung sehen Sie auf einen Blick, was ansteht: ein Schreiben zum Unterschreiben, neue Dokumente, die nächste Rate, Ihre Betriebskostenabrechnung und den Stand Ihrer Meldungen.

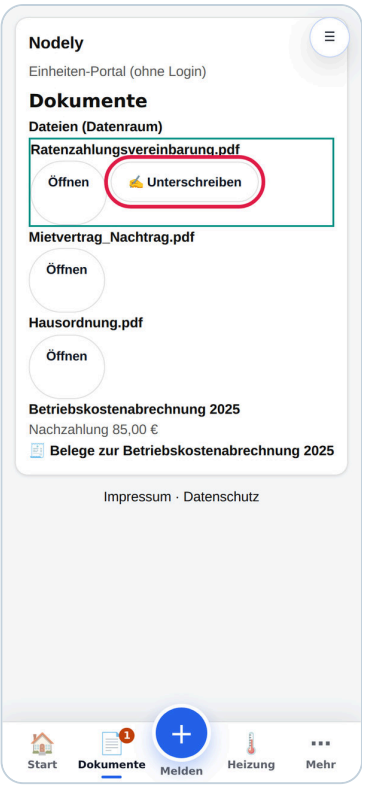
Tippen Sie auf eine Karte – Sie landen direkt an der richtigen Stelle.



2 Dokumente lesen und unterschreiben

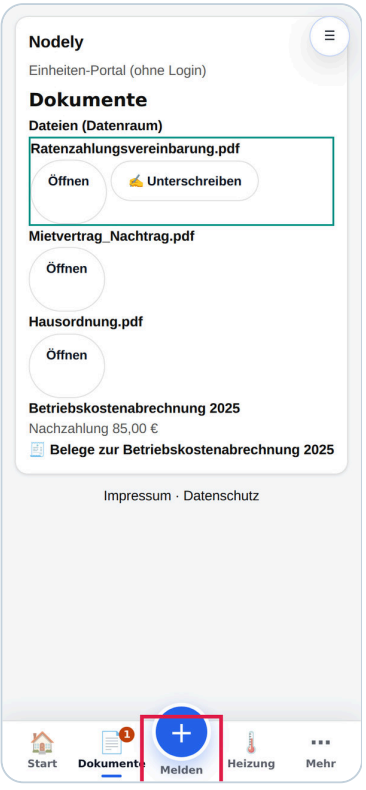
Unter 📄 **Dokumente** liegen Ihre Schreiben, Verträge und die Betriebskostenabrechnung mit Belegen.

Öffnen zeigt das Dokument. Wartet ein Schreiben auf Ihre Unterschrift, tippen Sie auf ✍️ **Unterschreiben** und unterschreiben mit dem Finger.



3 Schaden melden – ＋ Melden

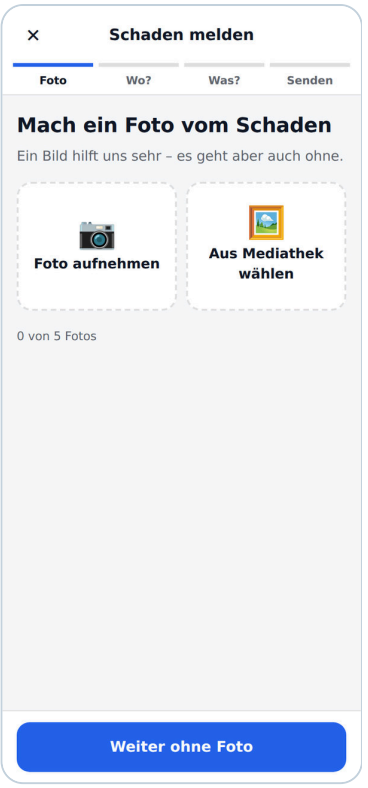
Tippen Sie unten in der Mitte auf ＋ **Melden**. Es öffnet sich ein Blatt mit vier Schritten: **Foto** → **Wo** → **Was** → **Senden**.



4 Foto machen

📷 **Foto aufnehmen** öffnet die Kamera. 🖼️ **Aus Mediathek wählen** nimmt Bilder, die schon auf Ihrem Handy sind – auch mehrere.

Ein Foto hilft uns sehr, ist aber kein Muss: Es geht auch ohne.



5 Wo und was?

Wählen Sie, wo in der Wohnung es ist (zum Beispiel **Bad / WC**), und beschreiben Sie kurz, was los ist. Tipp: Auf der Tastatur das Mikrofon antippen und einfach sprechen.

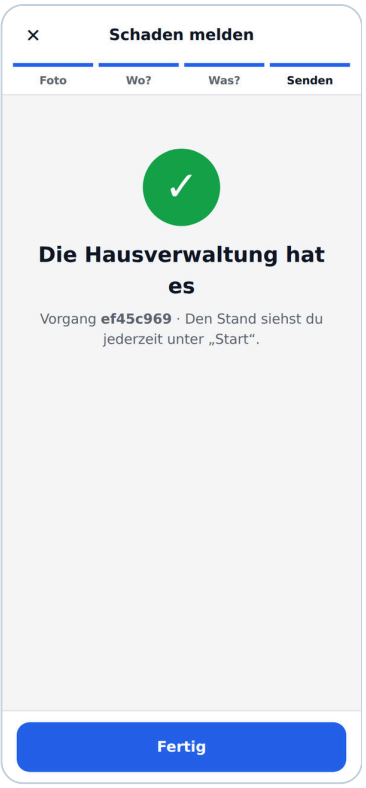
Eilt es? Dann 🔴 **Dringend** antippen.



6 Fertig – die Hausverwaltung hat es

Nach dem Senden sehen Sie **„Die Hausverwaltung hat es“** mit einer Vorgangsnummer. Den Stand Ihrer Meldung sehen Sie jederzeit unter „Start“.

Bei Gefahr – Wasser läuft, Gasgeruch, Strom weg – rufen Sie uns bitte zusätzlich sofort an.



Der vierte Knopf und „Mehr“

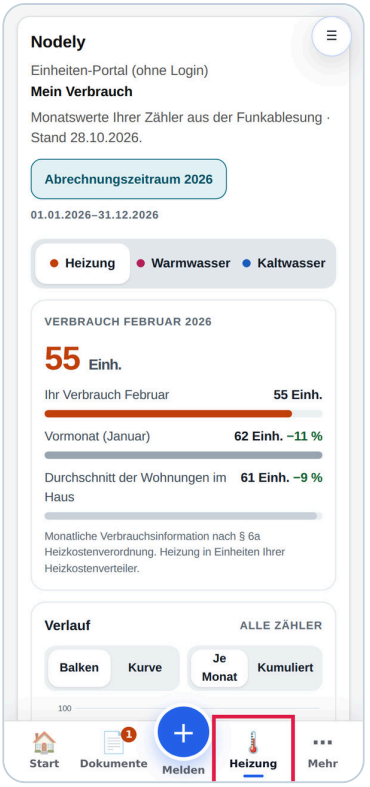
Der vierte Knopf zeigt, was für Ihre Wohnung gerade passt – immer nur einen. Alles andere finden Sie unter „Mehr“.

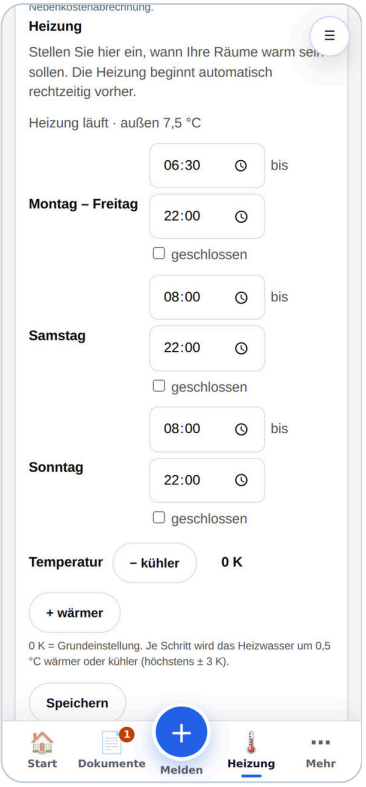
Heizung und Verbrauch

Ist Ihr Verbrauch freigegeben, sehen Sie oben **Ihren Verbrauch**: die Monatswerte Ihrer Zähler aus der Funkablesung – Heizung und Wasser, mit Vergleich zum Vormonat und als Diagramm.

Ist Ihre Wohnung für die Heizungssteuerung freigeschaltet, stellen Sie darunter ein, wann Ihre Räume warm sein sollen – Montag bis Freitag, Samstag und Sonntag – und ob es etwas wärmer oder kühler sein darf. Die Heizung beginnt automatisch rechtzeitig vorher.

Ohne Heizungssteuerung heißt der Knopf 📊 **Verbrauch** und zeigt nur Ihre Monatswerte.

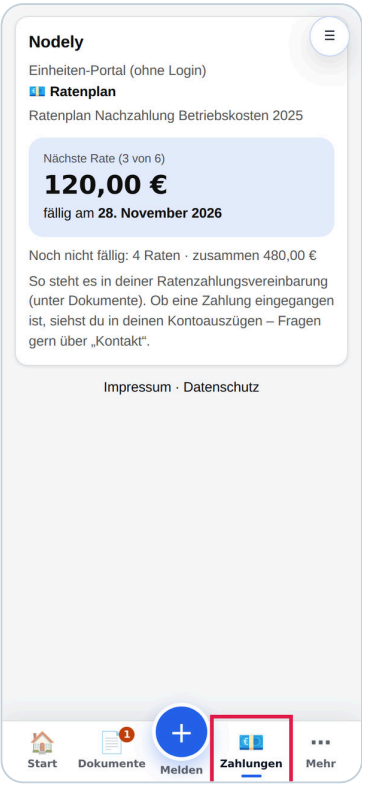




Zahlungen

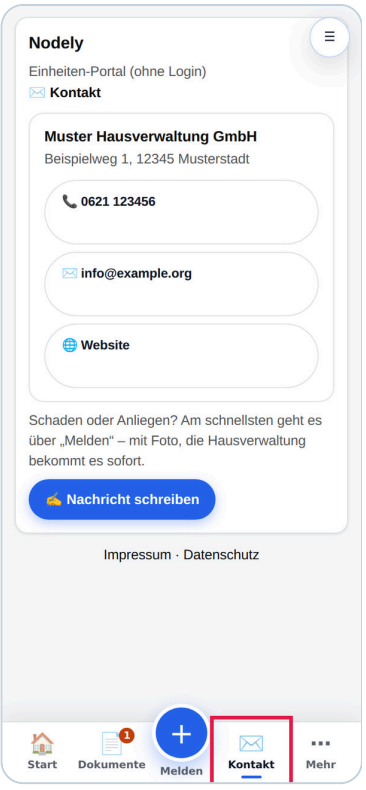
Haben Sie mit uns eine Ratenzahlung vereinbart, sehen Sie hier die nächste Rate mit Betrag und Datum und wie viele Raten noch kommen.

Ob eine Zahlung angekommen ist, sehen Sie in Ihren Kontoauszügen – Fragen gern über „Kontakt“.



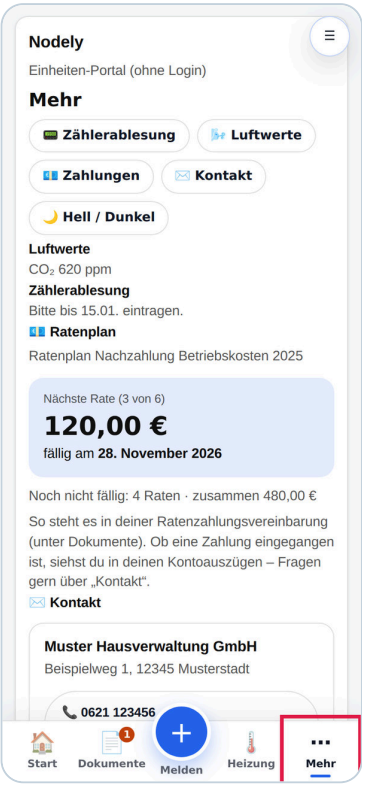
Kontakt

So erreichen Sie Ihre Hausverwaltung: Anschrift, E-Mail und Telefon. **Nachricht schreiben** öffnet das Melden-Blatt – so kommt Ihr Anliegen sicher bei uns an.



Mehr

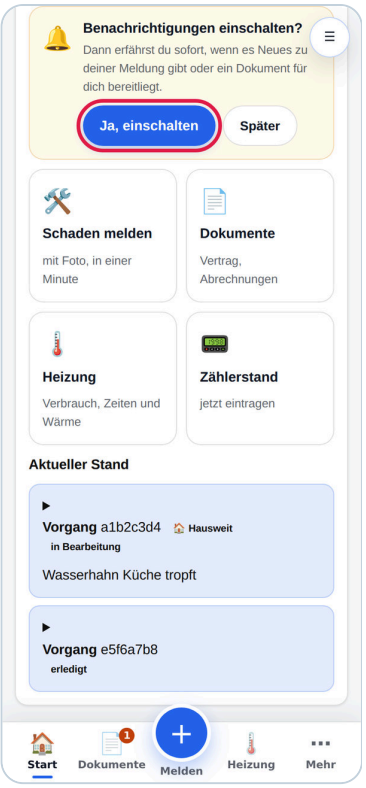
Hier finden Sie alles Weitere: Zählerablesung (wenn eine ansteht), Luftwerte, Zahlungen und Kontakt sowie hell oder dunkel.



Benachrichtigungen einschalten

Auf der Startseite fragt Sie das Portal einmal: **Ja, einschalten** – dann meldet sich Ihr Handy, wenn es Neues zu Ihrer Meldung gibt oder ein Dokument für Sie bereitliegt.

Lieber nicht? **Später** – dann fragen wir frühestens in 30 Tagen wieder. Auf dem iPhone geht das, wenn Sie das Portal auf den Home-Bildschirm gelegt haben (Teilen → „Zum Home-Bildschirm“).



Wenn etwas nicht klappt

Ich sehe keine Dokumente oder Zahlungen

Wohnen Sie zur Untermiete oder als Mitbewohner, sind Dokumente und Zahlungen des Hauptmieters für Sie nicht sichtbar. Fragen Sie im Zweifel bei uns nach.

Meine Meldung ging nicht ab

Ohne Netz bleibt Ihre Meldung auf dem Handy gespeichert. Sobald Sie wieder Netz haben, tippen Sie auf „Nochmal senden“ – sie kommt nur einmal bei uns an.

Steht dort „Sitzung abgelaufen“: Öffnen Sie das Portal über Ihren QR-Code neu und melden Sie sich an. Ihr Entwurf bleibt erhalten.

Ein Foto fehlt in meiner Meldung

Sehr große Bilder oder ungewöhnliche Formate können wir nicht annehmen. Ihre Meldung ist trotzdem angekommen – schicken Sie das Foto bei Bedarf einfach noch einmal, gern als normales Handyfoto.

Fragen zum Mieterportal?
Wir helfen Ihnen gern.

VRAH Hausverwaltung
kontakt@vrah.de · Telefon 0163 5249417