

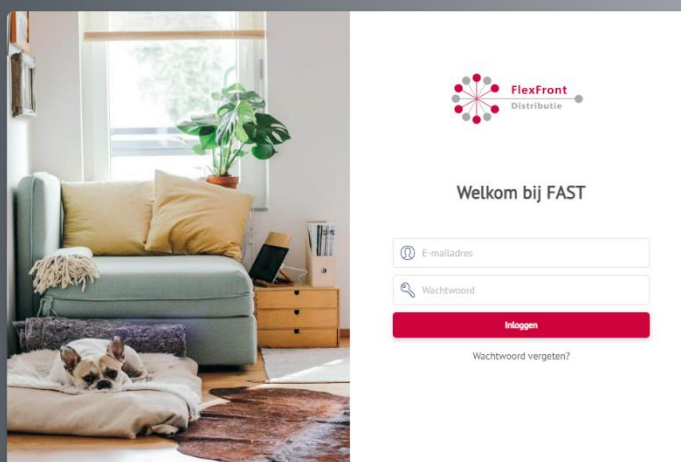
Handleiding

Zo werkt FAST voor u



In deze handleiding hebben we de functionaliteiten van FAST voor u beschreven. Als u vragen heeft over het gebruik van FAST kunt u ons bellen op 030 600 5120. U kunt ook een mail sturen naar intermediairservicedesk@flexfront.nl. Wij nemen zo snel mogelijk contact met u op.

Op onze website vindt u onder de tab '[over-ons/bedrijf/fast](#)' alle informatie over FAST. Op de laatste pagina's van deze handleiding vindt u een lijst met de meest gestelde vragen en bijbehorende antwoorden. Wellicht dat uw vraag daar tussen staat, mocht dat niet zo zijn, bereikt u ons via bovenstaande contactmethode.



Inloggegevens

Eerste keer inloggen in FAST?

U kunt inloggen in onze FAST portal via onze website ([home pagina](#) rechts bovenin) of via de url: <https://app.flexfront.nl>. De gebruikersnaam is gelijk aan uw e-mailadres en het wachtwoord is **Welkom01!**

Dit wachtwoord dient u bij de eerste keer inloggen te wijzigen.

In het geval dat u:

- voor meerdere medewerkers een login wilt ontvangen
- niet kunt inloggen
- vragen heeft over inloggen in FAST

verzoeken we u een e-mail te sturen naar intermediairservicedesk@flexfront.nl


Als u uw wachtwoord kwijt bent, klikt u dan op 'Wachtwoord vergeten?'. U ontvangt dan per e-mail direct een nieuw (tijdelijk) wachtwoord. U dient uw wachtwoord meteen te veranderen in een zelf gekozen wachtwoord.



Menubalk

In FAST maken we gebruik van de volgende menubalk. Deze menubalk staat altijd aan de linkerkzijde van de pagina. Door te klikken op de icoontjes komt u direct op de gewenste pagina:

-  **Dossierlijst**
-  **Voorbespreekdesk**
-  **Workflow**
-  **Facturen**
-  **Rentetarieven**
-  **Aankondigingen, Nieuwsbrieven en Kennisbank**
-  **Productvergelijker**
-  **Doorlooptijden**
-  **Kantoor**

De gegevens over uw profiel vindt u door te klikken op het icoontje rechtsboven: 

Op de volgende pagina's geven we u per onderdeel een toelichting. De dossierlijst en gegevens van de facturatie staan ook vermeld op de pagina 'Kantoor'.



Entree

Wanneer u inlogt in FAST, komt u op de onderstaande pagina terecht. Hier vindt u bovenaan als eerste de laatste nieuwsberichten, nieuwsbrieven en rentemailingen in een pop-up.

Verder geeft deze pagina u alle informatie over uw status binnen ons loyaliteitsprogramma. Per onderdeel van het loyaliteitsprogramma hebben we een toelichting opgenomen. U klikt hiervoor op het informatie-icoontje bij het betreffende onderdeel.

Als u nog meer wilt weten over ons loyaliteitsprogramma of u heeft behoefte aan onze ondersteuning om in de volgende loyaliteitsklasse te komen, kunt u contact opnemen met onze afdeling accountmanagement. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer 030 600 5120 of per e-mail via intermediairservicedesk@flexfront.nl.

Daarnaast vindt u onderaan op deze pagina een overzicht van alle lopende dossiers. U ziet daarin ook direct de status van uw dossiers. Als u hier op een dossier klikt, komt u direct in het betreffende dossier, op de plek waar u de laatste status kunt zien of openstaande acties kunt afhandelen.

The screenshot shows the FlexFront dashboard with the following sections:

- Loyaliteitsniveau van 01-01-2022 t/m 30-06-2022**
 - Huidig loyaliteitsniveau:
 - Volgend loyaliteitsniveau:
 - Huidige geldverstrekkers

Loyaliteitsniveau	Documenten FTR	Doorlooptijd	Breedte aanbod
Goud	90%	14	5
Zilver	85%	21	4
Brons	80%	28	3
Basis			0
- Breedte aanbod:**
 - Geldverstrekkers: 0 van de 12
 - Huidige geldverstrekkers
 - Ook bij ons af te sluiten:
 - ASR
 - Centraal Beheer
 - Colibri
 - Hypotrust
 - IQWOON
 - Lloyds
 - Munt
 - NIBC
 - Robuust Hypotheken
 - Tulp Hypotheken
 - Vista Hypotheken
 - Wolvenhart Lijndorpen
- Documenten First Time Right (FTR):**

Documentsoort	CDS	Niet CDS	Totaal
Totaal	0%	0%	N/A
- Doorlooptijd t/m 1e akkoord**
 - CDS dossiers**

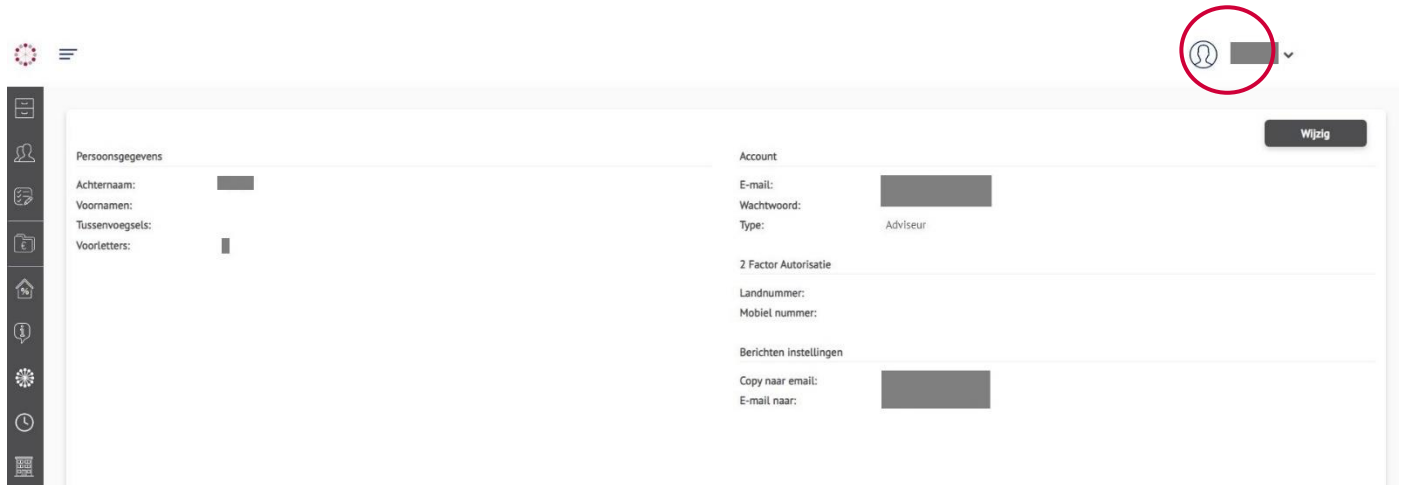
Aanvraag (1 nvt Dagen) → Renteaanbod (1 nvt Dagen) → Compleet dossier (1 nvt Dagen) → 1e akkoord (1 nvt Dagen) → Totaal nvt Dagen
 - Niet CDS dossiers**

Aanvraag (1 nvt Dagen) → Renteaanbod (1 nvt Dagen) → Compleet dossier (1 nvt Dagen) → 1e akkoord (1 nvt Dagen) → Totaal nvt Dagen



Profiel

Rechtsboven onder Profiel vindt u de gegevens van uw eigen profiel waarmee u op dat moment bent ingelogd. Als u daarin iets wilt wijzigen, klikt u op de button WIJZIG waarna u uw gegevens kunt aanpassen. U klikt vervolgens op OPSLAAN.



U kunt op verschillende manieren door FAST heen navigeren. Zodra u uw weg heeft gevonden, vindt u ook vanzelf de voor u snelste en prettigste weg. Voor nu kiezen we er voor om de linker menubalk van boven naar beneden te volgen, met een extra toelichting bij de **Dossierlijst** en bij **Kantoor**.



1. Dossierlijst

Op deze pagina vindt u de dossiers die we voor u in behandeling hebben. Door op een dossier te klikken, komt u op de dossierpagina. De standaard instelling in FAST staat op **Lopende dossiers**. Er kan gefilterd worden op Lopende dossiers, Gearchiveerde dossiers of Alle.

Dossieroverzicht

Filter op Lopende dossiers, Gearchiveerde dossiers of Alle

Zoek

Mijn **Alle**

Lopende Dossiers

Selecteer status

Geldverstrekkers

Weergave 1 tot 4 van 4 Dossiers

Dossiernr	Hypotheekgever	Adres	Status / Behandelaar	Intermediair / Adviseur	Geldverstrekker	Doorlooptijd
05-12-2018 09:41					MUNT Hypotheken	Dossier: 1182:04:08 Substatus: 559:21:28
25-11-2018 15:06					MUNT Hypotheken	Dossier: 1195:22:43 Substatus: 1187:04:02
15-11-2018 12:40					Vista Hypotheken	Dossier: 1202:01:09 Substatus: 1186:22:44
13-11-2018 11:47					a.s.r.	Dossier: 1204:02:02 Substatus: 1182:04:13



1.1 Dossierpagina – Aanvraag & Rente-aanbod

Zodra u op de dossierpagina bent, verschijnt aan de linkerkant een verticale statusbalk met tabbladen. Deze geeft weer in welke fase het dossier zich bevindt. Bovenaan de dossierpagina staat deze fase ook nog een keer genoemd. In het getoonde scherm is dit de stap 'Documenten opgevraagd'. Als u een dossier open klikt zal het systeem altijd de actuele fase met de bijbehorende verticale tab tonen. Hierdoor kunt u direct in het juiste scherm zien welke acties nog openstaan.

Bij de getoonde fase zal het systeem u dus meteen het scherm achter de verticale tab 'Documenten' tonen (zie volgende pagina), want daar vindt u de status van de documenten.

Als u aan de linkerkant klikt op 'Aanvraag' verschijnt onderstaand scherm. Onder de diverse tabbladen staan de hypotheekgegevens van uw klant. Als u klikt op Rente-aanbod kunt u het rente-aanbod voor uw klant downloaden. U kunt dus altijd de acties uit vorige fases en stappen bekijken.

The screenshot displays the FlexFront application interface. The main content area is titled 'Aanvraag 1' and is divided into several sections:

- Persoonlijke gegevens:** Includes fields for 'Soort Partij' (natuurlijk persoon), 'Corr. Naam', 'Corr. Tussenvoegsels', 'Voorletters', 'Voornaam', 'Voornamen', 'Tussenvoegsels', 'Achternaam', 'Titel', 'Geboortenaam', 'Geboorteaachternaam', 'Geb. tussenvoegsels', 'Nationaliteit', 'Geboorteplaats', 'Geboorteland', and 'Geboortedatum' (Gest.).
- Adres:** Includes fields for 'Straatnaam', 'Huisnummer', 'Postcode', 'Land', 'Woonachtig vanaf', 'Voormalig woonland', and 'Periode' (tot).
- Contact:** Includes fields for 'Telefoon prive', 'Telefoon werk', 'Telefoon mobiel', and 'E-mail'.

On the right side, there is a sidebar with the following sections:

- Geldverstrekker:** Munt Hypotheek, Kenmerk: [redacted]
- Adviseur:** [redacted] HDN
- Berichten:** A list of messages, including:
 - Donderdag 09 Januari 2020: Actie gewenst dossier # [redacted] ont... 13:37
 - Actie gewenst dossier # [redacted] ontwa... 08:46
 - Met bijlage [redacted] 08:46
 - Donderdag 12 December 2019: Bevestiging dossier # [redacted] - beves... 08:43



1.2 Dossierpagina – Documenten

Op deze pagina ziet u welke documenten we nog van u wensen te ontvangen. Dit is het scherm dat u gelijk te zien krijgt als u op het tabblad 'Documenten' klikt. U ziet in dit scherm precies in welk stadium elk document zich bevindt. In onderstaand voorbeeld ziet u onder de kolom **Adviseur** dat de eerste 6 documenten zijn aangeleverd en dat de overige documenten voor dit dossier nog moeten worden aangeleverd.

In het scherm ziet u een aantal kolommen, die u met indicatoren en tekst de volgende informatie verschaffen: **Adviseur** – acties die bij u openstaan, al uitgevoerd zijn of die actie vereisen.

Rechts daarvan ziet u de kolom **Technische beoordeling**; dit is een controle op vormvereisten. In welke mate wij technische beoordeling doen varieert per type document en geldverstrekker. Gaat het om een dossier dat door onze Compleet Dossier Service wordt behandeld, dan staat hier niet Technische beoordeling, maar **CDS**. Hier ziet u welke documenten al beoordeeld zijn door het Compleet Dossier Service Team.

De volgende kolom is voor **Beoordeling BCMGlobal**; dit betreft de beoordeling voor het '1^e Akkoord'. Indien het een dossier betreft wat niet via een volmacht van BCMGlobal loopt, ziet u hier **Beoordeling** staan. Dan betreft het de beoordeling door de geldverstrekker zelf.

U ziet in dit (voorbeeld) overzicht dat er acties voor u openstaan: U dient nog 7 documenten aan te leveren. 3 documenten zijn nog in behandeling voor de technische beoordeling. 3 documenten zijn na de technische beoordeling geverifieerd en staan klaar voor de beoordeling door BCMGlobal.

Omschrijving	Adviseur	Technische beoordeling	Beoordeling BCMGlobal	Document
259 Getekend renteaanbod > 16-08-2017	Aangeleverd 09-01-2020	In behandeling 09-01-2020		
151 SERA machtigingen	Aangeleverd 12-12-2019	Geverifieerd 09-01-2020		
009 Werkgeversverklaring > [redacted]	Aangeleverd 09-01-2020	Geverifieerd 09-01-2020		
011 Salarisstrook > [redacted]	Aangeleverd 09-01-2020	Geverifieerd 09-01-2020		
001 Koopakte c.q. eigendomsbewijs > [redacted]	Aangeleverd 09-01-2020	In behandeling 09-01-2020		
003 Verbouwings-taxatierapport > [redacted]	Aangeleverd 14-01-2020	In behandeling 14-01-2020		
008 (1193.1) Hoopte eigenwoningsschuld op 31 december 2012	Aan te leveren 01-05-2019			
008 (421.1) Schuldrestopgave huidige hypotheek	Aan te leveren 01-05-2019			
198 Financieringsopzet	Aan te leveren 01-05-2019			
024 Identiteitsbewijs > [redacted] > Paspoort, Nederlandse Europese Identiteitskaart	Aan te leveren 01-05-2019			
041 Verbouwingspecificatie > [redacted]	Aan te leveren 01-05-2019			
042 Acceptatieverklaring	Aan te leveren 01-05-2019			
051 Afschrift(en)	Aan te leveren 01-05-2019			



2. Voorbespreekdesk

Hier kunt u een nieuwe zaak indienen om voor te bespreken (als er nog geen hypotheekaanvraag is gedaan) en u kunt een overzicht zien van al uw lopende voorbespreekzaken.

Status	Voorlegnr/Datum #	Naam klant	Behandelaar	Geldverstrekker	Onderwerp	Subonderwerp
Afgehandeld	63 14-12-2021 14:28	Gert	E. Kuiper		Overig	
Gearchiveerd	41 16-07-2021 15:11	test			Overig	

Klik rechtsbovenin op 'nieuw' om een nieuwe zaak voor te leggen. U vult vervolgens de achternaam en voorletters van de klant in en het onderwerp en sub-onderwerp. Stel uw vraag in het tekstveld en voeg eventuele documenten toe.

Naam klant:

Geldverstrekkers:

Onderwerp:

Sub-onderwerp:

Upload hier je bestanden
Sleep hier of kies je bestand

Nadat de voorbespreekzaak is goedgekeurd, dient u de hypotheekaanvraag in op de reguliere wijze. Wij koppelen de voorbespreekzaak vervolgens aan de aanvraag.

En heeft u vragen over een voorbespreekzaak? Die stelt u ook via FAST. Als wij een vraag aan u hebben, of de status van uw voorbespreekzaak wijzigt, dan ontvangt u een notificatie. Net als bij uw reguliere aanvragen.



3. Workflow

In het Workflow menu vindt u een overzicht van alle berichten. De standaard instelling staat op berichten die aan uw eigen account gestuurd zijn. Deze zijn links bovenin te zien onder **Mijn**. Door te klikken op **Alle** zijn ook de berichten te zien van uw collega adviseurs van uw kantoor.

Aan de bovenkant van het Workflowscherm kunt u filteren op 'Geldverstrekker' of 'Dossiernummer'. Ook kunt u in het Workflowscherm (of in het dossier zelf) een nieuw bericht aanmaken door op het blauwe vakje met 'nieuwe email' te klikken. Als u op een bericht klikt, kunt u het bericht doorsturen, beantwoorden of printen. U kunt een bericht versturen aan een collega van uw kantoor, medewerkers van FlexFront, of aan de hypotheekverstrekker (als de aanvraag via Compleet Dossier Service loopt).

Wanneer u een bericht afhandelt verdwijnt dit uit het overzicht 'inkomend'. U vindt het afgehandelde bericht terug onder het kopje 'Afgehandeld'.

Ontvangstdatum	Onderwerp	Van/Aan	Geldverstrekker	Dossier	Klant/Kantoor	Acties
21-01-2018 16:36			MUNT			✓ → 📄 >
08-02-2018 15:42			NIBC			✓ → 📄 >
21-02-2018 23:36			NIBC			✓ → 📄 >
28-02-2018 11:46			MUNT			✓ → 📄 >
01-03-2018 08:48			MUNT			✓ → 📄 >
05-03-2018 13:09			NIBC			✓ → 📄 >
06-03-2018 08:55			NIBC			✓ → 📄 >



4. Facturatie

Binnen FAST zijn de facturen op dossierniveau beschikbaar indien de maandfactuur definitief is afgerond. U kunt de facturen vanaf deze pagina eenvoudig downloaden voor uw eigen administratie en voor uw klant.

Maandelijks incasseren we de dossierkosten van de voorgaande maand in de 2^e week van de aansluitende maand. Hier volgt in het berichtencentrum altijd een aankondiging voor.

Advieskantoor: [redacted] Plaats: [redacted]

Kantoor: Dossiers **Facturen** Geldverstrekkers Loyaliteit CDS

Rekening courant (Dossiers Finaal Akkoord / Beëindigd)

Datum	Periode	Factuurnummer	Omschrijving	Bedrag	Status	Betaling	Bestand
					Concept		
Facturen overzicht							
Datum	Periode	Factuurnummer	Omschrijving	Bedrag	Status	Betaling	Bestand
01-12-2018	November 2018	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Gefactureerd	Gefactureerd	[download icon]
01-11-2018	Oktober 2018	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Gefactureerd	Geïncasseerd	[download icon]
01-10-2018	September 2018	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Gefactureerd	Geïncasseerd	[download icon]
01-09-2018	Augustus 2018	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Gefactureerd	Geïncasseerd	[download icon]
01-08-2018	Juli 2018	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Gefactureerd	Geïncasseerd	[download icon]
01-07-2018	Juni 2018	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Gefactureerd	Geïncasseerd	[download icon]
01-06-2018	Mei 2018	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Gefactureerd	Geïncasseerd	[download icon]
01-05-2018	April 2018	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Gefactureerd	Geïncasseerd	[download icon]
01-04-2018	Maart 2018	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Gefactureerd	Geïncasseerd	[download icon]
01-03-2018	Februari 2018	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Gefactureerd	Geïncasseerd	[download icon]



5. Rentes

Hier kunt u 2 keuzes maken: **Rentetarieven** en **Rentewijzigingen**.

Bij Rentetarieven vindt u de actuele rentetarieven van alle geldverstrekkers op de Nederlandse hypotheekmarkt. In deze rentetabel is het mogelijk te filteren op alle geldverstrekkers of de geldverstrekkers in het FlexFront assortiment (hij toont standaard de geldverstrekkers van het FlexFront assortiment bovenaan). Bij Rentewijzigingen vindt u alle aangekondigde rentewijzigingen van onze geldverstrekkers, inclusief de rentebladen en alle rentewijzigingen in het verleden.

6. Berichtencentrum en informatie

In het FAST berichtencentrum kunt u 3 keuzes maken: Aankondigingen, Nieuwsbrieven en Kennisbank.

Aankondigingen

Hier vindt u renteberichten van onze geldverstrekkers, de wekelijkse rentetip, berichten over facturering, maar ook eventuele storingen.

Nieuwsbrieven

Nieuwsbrieven met informatie over beleidswijzigingen van onze geldverstrekkers, wijzigingen in openingstijden, kortom allerlei handige informatie.

Kennisbank

Hier hebben we alle acceptatiegidsen, productkaarten en formulieren per geldverstrekker voor u verzameld.

7. Productvergelijker

De Productvergelijker is bedoeld als een vergelijking van verschillende geldverstrekkers op deelgebieden. Bij de Productvergelijker kunt u 3 keuzes maken: de algemene productvergelijker, de nieuwbouw productvergelijker of de Verhuurhypotheke productvergelijker

8. Doorlooptijden

Onder doorlooptijden kunt u ook 3 keuzes maken. U vindt hier de doorlooptijden van onze volmacht partijen, onze niet-volmacht partijen en de verhuurhypotheke.



9. Kantoor

Op deze pagina staat alle bij ons bekende informatie van uw kantoor. U kunt hier beperkt zelf wijzigingen in aanbrengen (zie hieronder). Andere wijzigingen kunt u per e-mail sturen naar intermediairservicedesk@flexfront.nl. We zullen dit zo snel mogelijk voor u in orde maken. Mocht u van adres wijzigen of een postbus toe willen voegen of juist verwijderen, geef dit aan ons door.

Bovenaan deze pagina van links naar rechts de volgende tabbladen: Kantoor | Dossiers | Facturen | Geldverstrekkers | Loyaliteit | CDS

9.1 Kantoor - Kantoor

U kunt uw eigen gegevens wijzigen, toevoegen en verwijderen. Ook is het mogelijk nieuwe collega's toe te voegen.

Tip: In uw eigen profiel kunt u aangeven op welk e-mailadres u uw notificaties wilt ontvangen. Dit kan uw eigen e-mailadres zijn, maar ook een algemeen e-mailadres van uw kantoor. Dit kunt u zelf aanpassen.

Gebruikerstype

In FAST maken we gebruik van diverse gebruikers. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen hoofdaccounts (alle informatie van uw kantoor), adviseursaccounts (geen facturen zichtbaar etc.) en een assistentaccount (alleen inzien van dossiers). Door onderaan deze kantooppagina bij het overzicht van adviseurs een nieuwe medewerker toe te voegen of door op het wijzig icoontje te klikken kunt u onder 'autorisatie' de rol aanpassen. Klik daarna op opslaan. Natuurlijk kunt u hiervoor ook een wijzigingsverzoek sturen naar intermediairservicedesk@flexfront.nl. Dit verzoek ontvangen we graag van de persoon die binnen uw kantoor tekenbevoegd is.

Aanhef	Naam	Contact	Functie	E-mail	Autorisatie	Wijzig
			Directeur		Directie	<input checked="" type="checkbox"/>
			Adviseur		Adviseur	<input checked="" type="checkbox"/>



9.2 Kantoor - Dossiers

Hier vindt u een overzicht van al uw dossiers. U vindt hier dezelfde informatie als eerder genoemd onder **1. Dossierlijst**. Door op een dossier te klikken, toont het systeem u weer de eerder vermelde schermen.

9.3 Kantoor - Facturen

Hier vindt u een overzicht van uw facturen. Dezelfde informatie als eerder genoemd onder **3. Facturen**.

9.4 Kantoor – Geldverstrekkers

Hier vindt u de geldverstrekkers met wie u via FlexFront samenwerkt. Indien u een uitbreiding wenst, maken we dat graag voor u in orde. U kunt dan een e-mail sturen naar intermediairservicedesk@flexfront.nl.

Voor het meest actuele overzicht van geldverstrekkers die u via FlexFront kunt aanvragen, kunt op www.flexfront.nl onder het kopje 'Onze aanbieders' een overzicht vinden.

Actief	Geldverstrekker	Startdatum	Einddatum	Aansluitnummer
<input type="checkbox"/>	ABN AMRO Bank N.V.			
<input type="checkbox"/>	ABN AMRO Hypotheken Groep			
<input checked="" type="checkbox"/>	ASR	01-01-2018		
<input type="checkbox"/>	Aegon Verzekeringen			
<input type="checkbox"/>	Allianz			
<input type="checkbox"/>	Allianz Asset Management			
<input checked="" type="checkbox"/>	Argenta	16-04-2018		
<input type="checkbox"/>	Attens Hypotheken			
<input type="checkbox"/>	BLG Hypotheken			
<input type="checkbox"/>	BOS			
<input type="checkbox"/>	BijBouwe			
<input type="checkbox"/>	Callas			
<input checked="" type="checkbox"/>	Centraal Beheer	01-01-2018		
<input checked="" type="checkbox"/>	Colibri	10-09-2018		
<input type="checkbox"/>	Conservatrix N.V.			
<input type="checkbox"/>	Delta Lloyd			
<input type="checkbox"/>	Dynamic			
<input type="checkbox"/>	Florius			
<input checked="" type="checkbox"/>	Hypotrust	02-03-2015		



9.5 Kantoor - Loyaliteit

Onder het tabblad Loyaliteit vindt u de loyaliteitsklasse waarin uw kantoor is ingedeeld alsmede de kantoor score binnen de diverse criteria. Wij helpen u graag om een volgende loyaliteitsklasse te bereiken. Daartoe vindt u op onze site en onder de 'i' achter de documenten informatie die u daarbij van dienst kan zijn. Mocht u toch nog aanvullende vragen hebben, neem dan contact op met onze accountmanagers. Zij helpen u graag. U kunt hen bereiken op 030 600 5120 of per e-mail via intermediairservicedesk@flexfront.nl.

Loyaliteitsniveau van 01-01-2022 t/m 30-06-2022

Huidig loyaliteitsniveau: **Basis** (0 punten) | Volgend loyaliteitsniveau: **Goud** (90% FTR, 14 dagen)

Loyaliteitsniveau	Documenten FTR	Doorlooptijd	Breedte aanbod
Goud	90%	14	5
Zilver	85%	21	4
Brons	80%	28	3
Basis			0

Breedte aanbod: 0 van de 12

Documenten First Time Right (FTR):

Documentsoort	CDS	Niet CDS	Totaal
Totaal	0%	0%	N/A

Doorlooptijd t/m 1e akkoord:

```

Aanvraag (nvt Dagen) → Renteaanbod (nvt Dagen) → Compleet dossier (nvt Dagen) → 1e akkoord (nvt Dagen)
  
```




9.6 Kantoor – Compleet Dossier Service

Onder het tabblad CDS vindt u de instellingen voor Compleet Dossier Service van uw kantoor.

Onze Compleet Dossier Service bestaat uit ervaren commerciële binnendienst medewerkers die uit uw naam het administratieve deel – het completeren van het dossier – van u overnemen.

U kunt in FAST eenvoudig zelf onder het **tabblad CDS** aangeven of u gebruik wilt maken van de Compleet Dossier Service.

U kunt incidenteel of structureel kiezen voor deze dienstverlening. Kies voor **WIJZIG** en kies onder 'Werkwijze' aansluitend voor:

- Nieuwe dossiers
- Handmatig
- Nieuwe dossiers en handmatig

Wilt u meer informatie over onze Compleet Dossier Service, neemt u dan contact op met onze accountmanagers. Zij helpen u graag. U kunt hen bereiken op 030 600 5120 of per e-mail via intermediairservicedesk@flexfront.nl.

The screenshot shows the FAST software interface. At the top, there is a navigation menu with options: 'Kantoor', 'Dossiers', 'Facturen', 'Geldverstrekkers', 'Loyaliteit', and 'CDS'. The 'CDS' tab is selected. Below the navigation, there is a section for 'Compleet Dossier' with fields for 'Activeren:' (Ja) and 'Fee:' (€ 175,00). To the right, there is a section for 'Klantportaal contactgegevens' with fields for 'Telefoonnummer:' and 'Email:'. Below this, there is a table titled 'Periode Compleet Dossier Service actief' with columns for 'Omschrijving', 'Looptijd', 'Startdatum', 'Einddatum', 'Werkwijze', and 'Aantal dossiers'. The table contains two rows of data. On the right side of the interface, there is a 'Wijzig' button with a left-pointing arrow.

Omschrijving	Looptijd	Startdatum	Einddatum	Werkwijze	Aantal dossiers
		18-12-2018		Handmatig	
		01-10-2021		Handmatig	

Veel gestelde vragen



Kantoor

Rappels over mijn dossier worden naar mijn e-mailadres gestuurd, maar hoe zorg ik dat mijn collega deze rappels krijgt als ik op vakantie ben of afwezig ben door ziekte?	Wilt u een kopie van alle berichten ontvangen op een ander e-mailadres? U kunt dit zelf aanpassen in FAST bij instellingen in uw profiel onder het kantooniveau. Ga dan naar uw profiel en vul bij "Berichten instellingen" het e-mailadres in en selecteer "Ja".
Kan ik extra medewerkers opvoeren?	Alleen als u de directie-autorisatie heeft, kunt u extra medewerkers opvoeren. Wilt u een wijziging in uw autorisatie doorvoeren, mailt u dan naar intermediairservicesdesk@flexfront.nl .
Welke autorisaties zijn er per medewerker?	In FAST maken we gebruik van diverse gebruikers. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen directie, adviseur en assistent. Een directieaccount heeft autorisatie voor alle informatie van uw kantoor. Een adviseursaccount heeft beperkte inzichtbevoegdheid, maar kan wel documenten uploaden. Een assistentaccount heeft alleen beperkte inzagebevoegdheid, maar kan geen documenten uploaden.
Er staat een oud-medewerker in de lijst van mijn kantoormedewerkers. Kan deze verwijderd worden?	Nee, dat kan helaas niet omdat vanwege wet- en regelgeving tijdens de wettelijke bewaartijd van documenten ook de betreffende adviseur te zien moet blijven.
Waar kan ik mijn aanstellingsnummer terugvinden van de geldverstrekkers waarvoor ik een aanstelling heb?	Via het tabblad Geldverstrekkers vindt u de geldverstrekkers met wie u via FlexFront samenwerkt. In de laatste kolom ziet u uw aansluitnummer/aanstellingsnummer.
Kan ik met meerdere e-mailadressen inloggen of kunnen meerdere adviseurs met één e-mailadres inloggen?	Nee, per adviseur kunt u met een persoonlijk e-mailadres inloggen.



Dossier

Ik wil een stuk uploaden, hoeveel MB mag het document zijn?	Houd u er rekening mee dat u per keer een document van maximaal 45MB kunt uploaden.
PDF opent niet als ik op het PDF icoontje klik	Opent de PDF niet als u op het PDF icoontje klikt maar wel als u de downloadfunctie gebruikt? Controleert u dan de adblocker en/of pop-up blocker van uw browser en schakel deze uit als hij aan staat.
Kan ik een aanvraag handmatig opvoeren?	Nee, het is alleen mogelijk om aanvragen via HDN in te dienen.
Ik heb een stuk geüpload maar ik wil dit document verwijderen en een ander stuk hiervoor in de plaats uploaden. Kan dat?	Nee, dit kan niet. Hiervoor wordt gewerkt aan een oplossing.
Hoe moet ik in FAST, als ik in een dossier zit, de werking van de verticale tabs lezen aan de linkerkant van het scherm? Ik zie staan: Aanvraag Rente-aanbod Documenten Hypotheekaanbod Passeren	Het dossier wordt geopend in het tabblad van de fase waarin het dossier zich bevindt. Als het bindend aanbod wordt uitgebracht dan opent het dossier dus in het tabje "Hypotheekaanbod". Het getekende aanbod moet worden geüpload in het tabblad "Documenten".
Kan ik als adviseur zelf een document toevoegen aan de stukkenlijst in FAST?	Nee, dat is niet mogelijk. U dient hiervoor een verzoek te mailen naar intermediairservicedesk@flexfront.nl .
Er is een document afgekeurd in FAST, maar het document staat niet op 'aan te leveren' in de adviseurskolom. Ik kan daarom geen document uploaden.	Mailt u het dossiernummer met een printscreen naar intermediairservicedesk@flexfront.nl en vermeldt dat de afgekeurde documenten in de adviseurskolom gecorrigeerd moeten worden. Als dit is gecorrigeerd kunt u documenten opnieuw uploaden.
Waar vind ik de infotorials?	In het tabblad Loyaliteit, onder de documenten FTR vindt u de infotorials onder de informatie i die achter documenten staat. De infotorials zijn ook in de kennisbank te vinden.
Ik zie niet alle dossiers terug in het overzicht in FAST, hoe kan dat?	Wijzig bovenin uw scherm 'Lopende dossiers' in 'alle', zodat ook de gearchiveerde dossiers zichtbaar zijn.
Het gebeurt wel eens dat ik een e-mail ontvang waarin staat dat er een bericht klaar staat in FAST, maar ik kan het bericht niet terugvinden. Waar vind ik deze berichten?	Onder Workflow zijn standaard de berichten zichtbaar die voor u persoonlijk bestemd zijn. Klik bovenin op 'Alle' om alle berichten bestemd voor uw kantoor in te zien. U kunt alle berichten ook terugvinden in het berichtenscherf in het dossier zelf (rechtsonder in het dossier).



Financieel

Ik heb een ViiZ Inkomensanalyse voor zelfstandigen aangevraagd. Wordt dit in de rekening-courant opgenomen?	Nee, voor elke ViiZ Inkomensanalyse ontvangt u een separate factuur per e-mail.
Wanneer wordt de maandelijkse incasso uitgevoerd?	We voeren elke tweede week van de maand de incasso uit over de dienstverlening van de voorgaande maand.
Waar kan ik mijn rekening-courant inzien?	Door op het €-icoontje in de balk aan de linkerkant te klikken, krijgt u toegang tot uw rekening-courant. Kies voor het tabblad facturen.
Hoe weet ik welk bedrag bij de eerstvolgende incasso wordt geïncasseerd van mijn rekening?	In de rekening-courant verschijnt uw maandfactuur. Per regel ziet u voor welke dossiers u deze maand betaalt. U klikt de regel aan voor achterliggende informatie.
Waar kan ik terugzien of een dossier een korting heeft gekregen?	Per dossier kunt u de boeking inzien. Als er sprake is van een dossierkorting, dan wordt dit opgenomen in een aparte boekingsregel.

Loyaliteitsprogramma

18

Waar kan ik terug zien in welke klasse van het loyaliteitsprogramma ik ben ingedeeld?	Zodra u bent ingelogd, komt u op de Homepage. Hier vindt u de loyaliteitsklasse waarin u bent ingedeeld. Elk half jaar wordt de nieuwe loyaliteitsklasse berekend op basis van de samenwerking in de voorgaande 6 maanden.
Welke soort aanvragen tellen niet mee bij het bepalen van de doorlooptijd voor de loyaliteitsklasse?	<ul style="list-style-type: none"> - Nieuwbouw - Krediettechnische mutaties - Geldverstrekkers waarbij we geen volmacht hebben - Investeringshypotheek