

De samenwerking

1. Waarom heeft FlexFront voor Susteen gekozen?

We hebben onze keuze gebaseerd op de hoge kwaliteit die Susteen levert, de betrouwbaarheid die zij garandeert en de hoge klanttevredenheid van de consumenten en andere samenwerkingspartners van Susteen.

U moet er namelijk zeker van zijn dat uw klanten goed worden geholpen en tevreden zijn met de dienstverlening van Susteen. Dat is voor ons het belangrijkste uitgangspunt geweest.

2. Welke informatie moet mijn klant of ik aanleveren aan Susteen?

De relevante informatie wordt door Susteen uitgevraagd tijdens de telefonische intake. Mocht er al een recent taxatierapport en/of energielabel beschikbaar zijn, dan ontvangt Susteen dit graag. U kunt dit uploaden in het afspraakformulier.

3. Is de Verduurzaming Service ook beschikbaar voor klanten die hun hypotheek willen oversluiten?

Zeker, ook oversluiters kunnen gebruik maken van de Verduurzaming Service.

4. Is de Verduurzaming Service ook mogelijk voor aanvragen die niet via FlexFront lopen?

Ja! U kunt de service voor elke klant inschakelen, ongeacht of en waar de hypotheek wordt aangevraagd. De enige voorwaarde is dat u een samenwerking met FlexFront heeft en het addendum heeft getekend.

5. Heeft Susteen deze Verduurzaming Service ook met andere partijen?

Nee. Deze Verduurzaming Service is exclusief voor kantoren van FlexFront. De telefonische (en kosteloze) intake met uw klant maakt deze dienstverlening uniek.

Vergoeding en dienstverlening

6. Kan ik ook afzien van de leadvergoeding?

Vanzelfsprekend kunt u afzien van leadvergoeding. Uw leadvergoeding gaat echter niet ten koste van de klant. Met andere woorden; de prijs voor de klant wordt niet hoger door uw leadvergoeding. Susteen accepteert door de omvang van FlexFront een lagere marge per opdracht.

U kunt natuurlijk afzien van de leadvergoeding. Dan zou het te overwegen zijn deze wel te ontvangen, maar door te geven aan uw klant. Een voorbeeld is een cadeaubon voor een bouwmarkt of tuincentrum.

7. Wat verdient FlexFront hier aan?

FlexFront ontvangt een marketing- en salesvergoeding van Susteen. Dat komt neer op de helft van uw vergoeding.

8. Moeten wij als hypotheekadvieskantoor hier wel aan verdienen?

We zorgen dat de impact op het adviestraject minimaal is, maar het kost u toch altijd tijd en wat aandacht. Daarnaast voegt u echt waarde toe voor uw klant. Uw klant is door uw samenwerking met FlexFront en Susteen echt geholpen. Er wordt een zorgvuldig advies gegeven over de verduurzamingsmogelijkheden, de benodigde investering, het effect op het energieverbruik en uw klant wordt volledig ontzorgd als het gaat om subsidie, energielabel en de uitvoering van de werkzaamheden. FlexFront acht het daarom vanzelfsprekend dat u hier iets aan verdient. En daarbij is het zo dat uw vergoeding niet 'ten koste gaat' van de klant. De prijs voor de klant wordt daarmee niet hoger. Door de inkoopkracht van FlexFront en het te verwachten volume, accepteert Susteen een lagere marge.

9. Hoe hoog is de vergoeding naar verwachting?

De ervaring van Susteen is dat een gemiddelde verduurzamingsinvestering € 6.000 is. De vergoeding voor u is dan € 240 per klant die de opdracht geeft aan Susteen. Een ander ervaringscijfer is dat de conversie gemiddeld 40% is. Hier kunt u als adviseur vanzelfsprekend invloed op hebben.

10. Hoe en wanneer ontvang ik de vergoeding?

De vergoeding wordt door FlexFront verrekend met onze facturen aan u. Wij ontvangen de vergoeding van Susteen bij start van de werkzaamheden. In de eerstvolgende maandfactuur aan u wordt de leadvergoeding aan u doorgegeven door FlexFront.

11. Moet ik als advieskantoor betalen voor de Verduurzaming Service?

Nee. U, als advieskantoor, kunt zonder kosten gebruik maken van de Verduurzaming Service. Ook het gebruik voor uw klant is gratis. Pas als uw klant Susteen de opdracht geeft tot uitvoering van de werkzaamheden, gaat de klant een financiële verplichting aan.

12. Hoe ziet de AFM de beloning van 4%?

Deze afspraak valt buiten de Wft en daarmee buiten het werkveld van de AFM. Het betalen van een vergoeding is toegestaan, waarbij het u vrij staat de vergoeding door te geven aan uw klant.

13. Is de vergoeding inclusief btw?

De vergoeding gaat over het bedrag ex btw.

14. Betaalt mijn klant voor het advies van Susteen?

Nee. Als u gebruik maakt van de Verduurzaming Service van FlexFront is het advies gratis.

15. Moet ik mijn BAFAM aanpassen als ik de Verduurzaming Service opneem in mijn dienstverlening?

Nee, dat is niet nodig. U bent geen partij in deze dienstverlening, in die zin dat uw klant de opdracht tot uitvoering van de verduurzamingsmaatregelen rechtstreeks aan Susteen geeft.

Het traject en Susteen

16. Welke periode hanteert Susteen na ontvangst van het formulier en telefonisch contact met klant ?

In het aanvraagformulier krijgt u direct enkele opties voor het intakegesprek aangeboden. Als deze opties uw klant niet passen, dan kunt u Susteen uw klant ook laten bellen voor een afspraak op een ander moment. Susteen neemt dan binnen 24 uur contact op om het adviesgesprek te plannen. Als het aan Susteen ligt volgt de afspraak en het advies ook binnen 24 uur. Het kan zijn dat de klant geen haast heeft en het wat langer duurt.

17. Jullie zeggen dat het geen impact op het adviestraject heeft. Hoe wordt dat geborgd?

Susteen werkt zeer laagdrempelig en snel. Na het telefoongesprek met de klant, ontvangt deze binnen 24 uur het rapport met indicatie van de kosten. Dit kunt u zonder problemen meenemen in uw advies en financieringsopzet en u kunt het gebruiken als verbouwingsspecificatie. Hoe eerder u de klant attendeert op deze mogelijkheid, hoe eerder de klant het rapport met u kan delen. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat u in uw uitnodigingsmail voor het intakegesprek de klant al attendeert op deze mogelijkheid en vraagt om het formulier in te vullen en het gesprek met Susteen al te voeren. Dan heeft u het rapport zelfs al tijdens het intakegesprek.

18. Hoe kan er binnen 24 uur een rapport met kostenindicatie komen van Susteen? Waar haalt Susteen deze gegevens vandaan?

Voor een goed energieadvies met bijbehorende offerte wil Susteen weten wat de staat van de woning is. Belangrijke gegevens zijn het bouwjaar, woningtype, oppervlakte, of er zonnepanelen op het dak liggen, of de vloer geïsoleerd is en op welke manier het huis verwarmd wordt. Om deze vragen te beantwoorden maakt Susteen gebruik van de kennis van de klant m.b.t. de woning, databases als de BAG en EP-online, bronnen als Funda, de zonatlas het energielabel, satellietfoto's en tenslotte hun eigen ervaring. Susteen werkt vervolgens met een applicatie dat op basis van honderden modelwoningen de gegevens verder verrijkt en de energievraag berekent.

19. Naar wie wordt het rapport gestuurd?

Het advies met offerte wordt zowel naar de klant als naar de intermediair (indien bekend) gestuurd.

20. Hoe blijft mijn klant en hoe blijf ik als adviseur op de hoogte van de voortgang van de aanvraag bij Susteen?

Susteen beschikt over een extranet waar zowel uw klant als uzelf de aanvraag kunt volgen, wat de volgende stap in het proces is en wanneer deze gezet wordt. Uw klant en u ontvangen hiervoor een login.

21. Als de kosten van Susteen hoger worden op basis van het woningbezoek, heeft dat dan consequenties voor de hypotheekaanvraag?

De ervaring leert dat eventuele wijzigingen in het advies niet leiden tot verhoging van de benodigde investering en dus een andere financieringsopzet.

22. Hoe word ik als adviseur ondersteund?

Susteen is bereikbaar en van harte bereid om vragen te beantwoorden. Wanneer u als adviseur een vraag krijgt die u niet kan beantwoorden, dan is dat een goede gelegenheid om de klant door te verwijzen naar de energieadviseur van Susteen. Voor u is het belangrijkste om te weten dat investeren in de verduurzaming van een woning altijd loont. De netto maandlasten zullen dalen.

23. Wat is de gemiddelde terugverdientijd van een investering ?

Aangezien klanten de investering financieren via hun hypotheek is er geen sprake van terugverdientijd. De klant gaat er vanaf dag één op vooruit, aangezien de besparingen groter zijn dan de kosten van de financiering.

24. Susteen kan ook helpen met de subsidie. Zijn hier kosten aan verbonden?

Nee. De Susteen subsidieservice is gratis. Susteen zoekt uit voor welke subsidies een klant in aanmerking komt en geeft aan hoe deze aangevraagd kan worden. De daadwerkelijke aanvraag wordt door de klant zelf gedaan. Meestal is een DigiD daarvoor vereist.

25. Moet mijn klant de subsidies zelf aanvragen?

Susteen ondersteunt de klant door de beschikbare subsidies te vinden, alle formulieren te verzamelen die nodig zijn voor de aanvraag en klanten te vertellen waar en hoe ze de aanvraag kunnen doen. De klant vraagt de subsidie daarna zelf aan met zijn/haar DigiD.

26. Op welke termijn kunnen werkzaamheden doorgaans uitgevoerd worden? Dit gezien de drukte in de bouw.

Normaal gesproken binnen 8 weken na definitief akkoord, tenzij op verzoek van de klant een later moment wordt overeengekomen. Vanwege de enorme toeloop kan de levertijd van bepaalde onderdelen oplopen naar 4 tot 6 maanden.

27. Maakt Susteen gebruik van plaatselijke aannemers en installateurs of uitsluitend landelijke partijen?

Susteen werkt met zowel lokale partijen als landelijke partijen. Bij de keuze voor onderaannemers staan kwaliteit en prijs voorop. Verder hangt het van de markt af. Glaszetters werken altijd heel lokaal terwijl er voor spouwmuurisolatie een paar landelijk opererende partijen zijn.

28. Wat zijn de kosten voor een energielabel aanpassing?

Momenteel kost een energielabel 299 euro. Kijk voor de actuele prijs op <https://susteen.nl/diensten/energielabel-woning/>