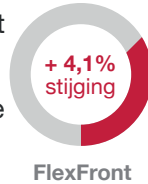


EEN TUSSENEVALUATIE 9 MAANDEN FAST: een grote stap vooruit in de optimale klantreis

FAST faciliteert een efficiënt acceptatieproces dat is gericht op kwaliteit en snelheid met klantvriendelijke en effectieve communicatie.



Vanuit de HDN-data blijkt dat de gemiddelde doorlooptijd van het hypotheek-acceptatieproces in Nederland momenteel **35,2 dagen** bedraagt. De periode tussen het uitbrengen van het rente-aanbod en de fase 'compleet dossier' slokt hiervan het grootste gedeelte op, namelijk **28,9 dagen** (bron HDN – november 2018).



25,4 dagen. Dit is **28% beter** dan het landelijk HDN-gemiddelde.

In het FAST Loyaliteitsprogramma wordt de adviseur ook geholpen om op een kwalitatief effectieve wijze de juiste documenten aan te leveren. Ook hierin zien we sinds de introductie een significante **verbetering**. Het First Time Right percentage voor het totaal advieskantoren aantal is **gestegen** van **84,1%** naar **88,2%**, ofwel een stijging van **4,1%**. Voor de top 100 kantoren is een **stijging** gerealiseerd van **2,8%** naar een totaal FTR van **88,3%**, (was **85,5%**). (Bron FlexFront data januari - oktober 2018).



In 2017 was de gemiddelde doorlooptijd van het FlexFront acceptatieproces al **sneller** dan het huidig landelijk gemiddelde, namelijk: **27,6 dagen**. Sinds de introductie van FAST in januari 2018 is dit inmiddels verder verbeterd.



De gemiddelde doorlooptijd van een dossier is voor alle kantoren die meedoen aan het FlexFront loyaliteitsprogramma in 9 maanden tijd **gedaald** van **27,6 dagen** naar **25,4 dagen**. Kortom een **daling** van **2,2 dagen**. Voor de top 100 kantoren is de **winst** in doorlooptijd zelfs **3 dagen** en bedraagt de gemiddelde doorlooptijd van aanvraag tot finaal akkoord

We kunnen stellen dat de sturing op kwaliteit en effectieve communicatie resulteert in een aanzienlijke verlaging van de verwerkingstijd waardoor de klant een sneller en adequaat antwoord krijgt.

FAST De beste service voor uw klant.
Doet u met ons mee in 2019?



Wilt u meer informatie over onze Compleet Dossier Service of inzicht in kwaliteitsdata van uw kantoor? Neemt u dan contact op met ons deskaccountmanagement via 030 600 5120, keuze 2.

📍 Dukatenburg 82
3437 AE Nieuwegein

✉️ samenwerken@flexfront.nl
☎️ 06 528 357 56

☎️ 030 600 5120
🌐 www.flexfront.nl

