



Aplaza - Solera module

Prolongatie

Binnen ePlus CRM prolongeer je per maatschappij, zodra een maatschappij een prolongatie aanlevert wordt deze via het systeem automatisch opgehaald en gecontroleerd. De nog te verwerken prolongaties zijn zichtbaar onder “Nog te behandelen”.

Home > Aplaza/Solera > Nog te behandelen

Nog te behandelen Prolongatie Documenten Nieuw/Mutaties Instellingen

Prolongatie

Maand	Maatschappij	Aantal aangeleverd	Nog te behandelen	Acties
november 2025	Goudse Schadeverzekeringen N.V.	14	14	
november 2025	Nationale-Nederlanden Verzekeren Services B.V.	180	180	
november 2025	a.s.r. inkomen (voorheen De Amersfoortse Verzekeringen)	5	5	
november 2025	ASR Levensverzekering N.V. (voorheen Ardanta)	9	9	
november 2025	Voogd & Voogd Verzekeringen	146	146	
november 2025	ASR Levensverzekering N.V.	6	6	
november 2025	ASR Schadeverzekering N.V.	77	77	
november 2025	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.	149	149	
november 2025	DAS Ned. Rechtsbijstand Verzek	4	4	

Wanneer er geen fouten zijn binnen een prolongatie kan je deze in een paar stappen verwerken:

1. Overzicht van de aangeleverde berichten

Hier staan alle polissen die worden aangeleverd door de maatschappij maar ook die worden verwacht op basis van de status, datum en termijn binnen ePlus.

Home > Aplaza/Solera > Prolongatie overzicht

Nog te behandelen Prolongatie Documenten Nieuw/Mutaties Instellingen

1. Overzicht

1. Overzicht 2. Controle 3. Verwerken

Kies een maand: oktober
Kies een maatschappij: ASR Levensverzekering N.V.
Toon polissen: Niet afgerond

Op fouten controleren Naar controle overzicht →

☒	Polisnummer	Relatiennaam	Relatienummer	Status
☒	1791052		1814521	Gereed
☒	170002340		1814595	Gereed
☒	3988988		1814503	Gereed
☒	170004604		1814503	Gereed
☒	7612691		1814596	Gereed
☒	1102932384		1814466	Gereed

Op fouten controleren Naar controle overzicht →

2. Overzicht van de aangeleverde berichten

Hier zie je een compleet overzicht van alle premies en provisies waarbij je gelijk ook ziet of er verlagingen of verhogingen zijn qua bedragen.

[Home](#) > [Aplaza/Solera](#) > [Prolongatie controle](#)

[Nog te behandelen](#) [Prolongatie](#) [Documenten](#) [Nieuw/Mutaties](#) [Instellingen](#)

2. Controle

1. Overzicht

2. Controle

3. Verwerken

Aantal pakketten0

Aantal polissen6

Prolongatiepremie€ 829,48 ↗ € 829,48 (0%)

Provisie€ 17,32 ↗ € 17,32 (0%)

Toon polissen

Toon alle polissen

Prolongatie verwerken →

Relatienaam	Polisnummer	Termijn	Prolongatiepremie	Provisie	No-claim
[REDACTED]	1102932384	1	€ 89,00	€ 1,34	
[REDACTED]	170002340	1	€ 35,87		
[REDACTED]	170004604	1	€ 13,14		
[REDACTED]	1791052	1	€ 13,61	€ 0,54	
[REDACTED]	3988988	1	€ 53,86	€ 2,15	
[REDACTED]	7612691	6	€ 624,00	€ 13,29	

Prolongatie verwerken →

3. Prolongatie verwerken

De prolongatie wordt nu op de achtergrond verwerkt, je kan eventueel een volgende prolongatie gaan verwerken.

[Home](#) > [Aplaza/Solera](#) > [Prolongatie overzicht](#)

[Nog te behandelen](#) [Prolongatie](#) [Documenten](#) [Nieuw/Mutaties](#) [Instellingen](#)

Verlengingen zijn in behandeling genomen.

1. Overzicht

1. Overzicht

2. Controle

3. Verwerken

Kies een maand

Kies een maatschappij

Toon polissen

oktober

ASR Levensverzekering N.V.

Niet afgerond

Op fouten controleren

Naar controle overzicht →

☐	Polisnummer	Relatienaam	Relatienummer	Status
--------------------------	-------------	-------------	---------------	--------

Op fouten controleren

Naar controle overzicht →

Veel voorkomende (fout)meldingen

Polis is niet aangeleverd, maar zal wel worden meegenomen

Deze melding geeft aan dat het systeem verwacht dat er een polis zou worden aangeleverd op basis van de gegevens (maatschappij, premievervaldatum, termijn en status) maar niet voorkomt in de aangeleverde prolongatie van de desbetreffende maatschappij.

The screenshot shows the 'Prolongatie overzicht' page. At the top, there are tabs: 'Nog te behandelen', 'Prolongatie' (selected), 'Documenten', 'Nieuw/Mutaties', and 'Instellingen'. Below the tabs is a progress bar with three steps: '1. Overzicht' (active), '2. Controle', and '3. Verwerken'. Under '1. Overzicht', there are filters for 'Kies een maand' (oktober), 'Kies een maatschappij' (Nationale-Nederlanden Levensverzeker...), and 'Toon polissen' (Niet afgerond). There are buttons for 'Op fouten controleren' and 'Naar controle overzicht'. A table lists policies with columns: 'Polisnummer', 'Relatiennaam', 'Relatienummer', and 'Status'. The first row shows policy 30020748 with status 'Gereed'. A tooltip for this row states: '30020748: Polis is niet aangeleverd, maar zal wel worden meegenomen in de prolongatie'.

Je kan nu kiezen om deze te negeren door het vinkje van de checkbox uit te vinken of alsnog meenemen in de prolongatie. Wanneer je de eerste optie kiest, dan wellicht ook gelijk de desbetreffende polis/pakket aanpassen naar de juiste situatie, bijvoorbeeld status op geroeyeerd zetten. Op deze manier zal deze tijdens de volgende prolongatie niet meer naar voren komen.

Geen match gevonden met pakketpolis, er is wel een pakketonderdeel gevonden

Deze melding geeft aan dat het systeem een pakket verwacht op basis van het aangeleverde bericht, echter in het systeem staat deze als subpolis geregistreerd.

The screenshot shows the 'Prolongatie overzicht' page with filters for 'Kies een maand' (oktober), 'Kies een maatschappij' (Turien & Co. Assuradeuren B.V.), and 'Toon polissen' (Niet afgerond). Buttons for 'Op fouten controleren' and 'Naar controle overzicht' are present. The table lists policies with columns: 'Polisnummer', 'Relatiennaam', 'Relatienummer', and 'Status'. The first row shows policy 50731406/1 with status 'Gereed'. The second row shows policy 50219851 with status 'Gereed'. The third row shows policy 5395536 with status 'Fout'. A tooltip for this row states: '5395536: Geen match gevonden in systeem met pakketpolis. Er is wel een pakketonderdeel gevonden met polisnummer 5395536'.

Om deze fout te herstellen dien je een pakket aan te maken bij de desbetreffende relatie met het aangeleverde polisnummer. Door te klikken op het aangeleverde bericht kan je het complete bericht bekijken en zie je ook de polisnummers van de subpolissen. Nu kan je de subpolis met hetzelfde polisnummer als het pakket aanpassen naar het juiste subpolisnummer die je ziet in het bericht en onder het zojuist aangemaakte pakket hangen via muteren. Wanneer je dit aangepast hebt, dan kan je het bericht controleren door het vinkje bij de checkbox uit te vinken en dan weer aan. Het systeem gaat het complete bericht dan opnieuw controleren. Als alles goed staat dan springt de status op Gereed

Prolongatie maand/jaar dient eerst afgerond te worden

Deze melding verschijnt wanneer de nieuwe prolongatie aangeleverd wordt door de maatschappij en de vorige prolongatie nog niet is verwerkt. Om fouten te voorkomen stopt het systeem met deze foutmelding.

The screenshot shows the 'Prolongatie overzicht' screen. At the top, there's a breadcrumb 'Home > Aplaza/Solera > Prolongatie overzicht'. Below it are tabs: 'Nog te behandelen', 'Prolongatie' (selected), 'Documenten', 'Nieuw/Mutaties', and 'Instellingen'. A progress bar shows three steps: '1. Overzicht' (active), '2. Controle', and '3. Verwerken'. Below the progress bar are filters: 'Kies een maand' (oktober), 'Kies een maatschappij' (Turien & Co. Assuradeuren B.V.), and 'Toon polissen' (Niet afgerond). There are buttons 'Op fouten controleren' and 'Naar controle overzicht'. A table lists policies with columns: Polissenummer, Relatienaam, Relatienummer, and Status. The last row, 50124412, has a status 'Fout'. A tooltip for this row says: '50124412: Prolongatie september 2025 dient eerst afgerond te worden.'

Polissenummer	Relatienaam	Relatienummer	Status
50731406/1		1814799	Gereed
50219851		1815022	Gereed
5395536		1814611	Gereed
30378698		1814487	Gereed
24257		1814487	Gereed
5383123		1814565	Gereed
50005877		1814444	Gereed
50124412		1814435	Fout

Wanneer je de vorige maand geheel hebt afgerond kan je weer door middel van de checkboxen alles opnieuw laten controleren. Je kan dit ook in 1x doen door de checkbox voor polissen uit te vinken en dan weer aan te vinken. Het systeem gaat nu alles doorlopen en controleren. De andere mogelijkheid is om de button "Op fouten controleren" gebruiken.

Aangeleverde maatschappij porcode 'XX001' komt niet overeen met porcode in het systeem

Deze melding geeft aan dat de ingevoerde polissen binnen het systeem een andere porcode hebben dan het aangeleverde bericht van de maatschappij.

The screenshot shows the 'Prolongatie overzicht' screen. At the top, there's a breadcrumb 'Home > Aplaza/Solera > Prolongatie overzicht'. Below it are tabs: 'Nog te behandelen', 'Prolongatie' (selected), 'Documenten', 'Nieuw/Mutaties', and 'Instellingen'. A progress bar shows three steps: '1. Overzicht' (active), '2. Controle', and '3. Verwerken'. Below the progress bar are filters: 'Kies een maand' (september), 'Kies een maatschappij' (Nationale-Nederlanden Verzekeren Ser...), and 'Toon polissen' (Niet afgerond). There are buttons 'Op fouten controleren' and 'Naar controle overzicht'. A table lists policies with columns: Polissenummer, Relatienaam, Relatienummer, and Status. The last row, 157750488025, has a status 'Fout'. A tooltip for this row says: '157750488025: Aangeleverde maatschappij-porcode 'D022' komt niet overeen met maatschappij-porcode in systeem 'N013'.'

Polissenummer	Relatienaam	Relatienummer	Status
20037535		1814737	
30141731		1814450	
157750488025		1814548	Fout

Dit is vaak het geval bij grote maatschappijen die meerdere benamingen cq. porcodes hebben. Door het pakket en de eventuele subpolissen te muteren en de juiste maatschappij/porcode te selecteren los je deze fout op.

Meerdere matches gevonden in systeem

Deze melding geeft aan dat er meerdere polissen zijn gevonden met hetzelfde polisnummer en porcode. Aangezien dit niet kan voorkomen verschijnt deze melding.

Home > Aplaza/Solera > Prolongatie overzicht

Nog te behandelen Prolongatie Documenten Nieuw/Mutaties Instellingen

1. Overzicht 2. Controle 3. Verwerken

Kies een maand: september Kies een maatschappij: Nationale-Nederlanden Verzekeren Ser... Toon polissen: Fout aanwezig

Op fouten controleren Naar controle overzicht →

Polisnummer	Relatiennaam	Relatienummer
156039168025		
9000979779		1814588

Op fouten controleren Naar controle overzicht →

156039168025: Meerdere matches gevonden in systeem met polis

Via de sneltoetsen Alt + F of Alt + P kan je zoeken naar de dubbele polisnummers. Bij het invoeren van het polisnummer zal je vanzelf twee of meer polissen zien met hetzelfde nummer.

Alles 156039168025

Nummer	Type	Naam	Adres	Postcode	Plaats
156039168025	Pleziervaartuigen				
156039168025	Pleziervaartuigen				

Je dient nu een van de twee op geroyeerd te zetten of een ander polisnummer te geven. Advies is om beide even te openen en te kijken welke de juiste is. Daarna kan je deze controleren.

Geen match gevonden in systeem met polis

Deze melding geeft aan dat er binnen het bericht een polis aanwezig is die niet voorkomt in het systeem. Dit kan wanneer er geen nieuw/mutatie berichten is binnengekomen of dat deze wel is binnengekomen maar niet verwerkt is. Een andere optie kan zijn dat het ingevoerde polisnummer niet overeenkomt, bijvoorbeeld door voorloop nullen of spaties.

Home > Aplaza/Solera > Prolongatie overzicht

Nog te behandelen Prolongatie Documenten Nieuw/Mutaties Instellingen

1. Overzicht 2. Controle 3. Verwerken

Kies een maand: september Kies een maatschappij: ASR Schadeverzekering N.V. Toon polissen: Fout aanwezig

Op fouten controleren Naar controle overzicht →

Polisnummer	Relatiennaam	Relatienummer
52990977		
92410736		

Op fouten controleren Naar controle overzicht →

94170613: Geen match gevonden in systeem met polis

Je dient de polis met het juiste polisnummer in te voeren of te muteren. Daarna kan je deze verwerken.

Polis is geroyeerd in systeem maar wordt wel meegenomen in de prolongatie

Deze melding geeft aan dat er bericht is aangeleverd met een polis die binnen het systeem op geroyeerd staat. Dit kan bijvoorbeeld komen dat je de polis al geroyeerd hebt in je eigen systeem terwijl deze bij de maatschappij nog niet verwerkt is.

Home > Aplaza/Solera > Prolongatie overzicht

Nog te behandelen Prolongatie Documenten Nieuw/Mutaties Instellingen

1. Overzicht 2. Controle 3. Verwerken

Kies een maand: september Kies een maatschappij: ASR Schadeverzekering N.V. Toon polissen: Alle polissen

Op fouten controleren Naar controle overzicht →

Polisnummer	Relatiennaam	Relatienummer	Status
52626367		1814536	Gereed
92702587		1814957	Gereed
51732922		1814607	Gereed
92349075		1814917	Gereed
75246157		1814603	Gereed

7524615701: Polis is geroyeerd in systeem, maar wordt wel meegenomen in de prolongatie.

Je kan deze polis gewoon mee prolongeren, hij zal de bedragen en datums updaten maar zal de status niet veranderen.

Dekkingscode in aangeleverd bericht is niet gevuld

Deze melding geeft aan dat er binnen het bericht een polis is aangeleverd waarbij er geen juiste dekkingscode is ingevuld. In plaats van het hele bericht te negeren, negeert het systeem alleen de dekkingen waardoor je wel verder kan.

Home > Aplaza/Solera > Prolongatie overzicht

Nog te behandelen Prolongatie Documenten Nieuw/Mutaties Instellingen

1. Overzicht 2. Controle 3. Verwerken

Kies een maand: september Kies een maatschappij: ASR Schadeverzekering N.V. Toon polissen: Alle polissen

Op fouten controleren Naar controle overzicht →

Polisnummer	Relatiennaam	Relatienummer	Status
230119085385		1814948	Gereed
206693095385		1814520	Gereed
235381105385		1814952	Gereed
22355505385		1814751	Gereed

223555053852: Dekkingscode in aangeleverd bericht is niet gevuld, dekkingen worden genegeerd

Je kan eventueel de maatschappij op de hoogte stellen van het aanleveren van een foutief bericht.

Nieuw/mutaties

Binnen ePlus CRM worden in de nacht de nieuw/ en mutatieberichten opgehaald vanuit de postbussen. Zodra een maatschappij een bericht aanlevert wordt deze via het systeem automatisch opgehaald en gecontroleerd. De nog te verwerken nieuw/ en mutatieberichten zijn zichtbaar onder "Nieuw/mutaties".

Home > Aplaza/Salera > Mutatie overzicht

Nog te behandelen Prolongatie Documenten **Nieuw/Mutaties** Instellingen

1. Overzicht 1. Overzicht 2. Controle 3. Verwerken

Kies een maand oktober Kies een maatschappij Alle maatschappijen Toon polissen Niet afgerond

	Datum	Maatschappij	Aangeleverde relatie	Aangeleverde polis	Gekoppeld aan	Status
☒	31-10-2025	V755	...	230364825385	...	Gereed voor verwerking
☒	29-10-2025	D022	...	19976198	...	Gereed voor verwerking
☒	28-10-2025	A059	...	92677808	...	Gereed voor verwerking
☒	28-10-2025	V755	...	219781085385	...	Gereed voor verwerking
☒	25-10-2025	D022	...	156039168025	...	Gereed voor verwerking
☒	23-10-2025	D022	...	146840208025	...	Gereed voor verwerking
☒	23-10-2025	V755	...	230364825385	...	Gereed voor verwerking
☒	22-10-2025	N013	...	90191844	...	Gereed voor verwerking
☒	20-10-2025	N017	...	8016845	...	Gereed voor verwerking
☒	19-10-2025	V755	...	180379685385	...	Gereed voor verwerking
☒	17-10-2025	V755	...	220451805385	...	Gereed voor verwerking
☒	17-10-2025	V755	...	249438295385	...	Gereed voor verwerking
☒	16-10-2025	V755	...	249417235385	...	Gereed voor verwerking
☒	12-10-2025	D022	...	158043258025	...	Fout aanwezig

Wanneer er geen fouten zijn ("Gereed voor verwerking") binnen een bericht dan kan je deze na controle verwerken:

1. Inhoud van het bericht

Hier wordt weergegeven wat voor soort bericht het betreft, er zijn een aantal mogelijkheden:

- Nieuw (groen label)
- Herstellen (groen label)
- Mutatie (blauw label)
- Royement (rood label)
- Schorsing (oranje label)

Vaak wordt een bericht gecombineerd met een aantal van deze mogelijkheden:

Home > Aplaza/Solera > Mutatie overzicht > Mutatie

Nog te behandelen
Prolongatie
Documenten
Nieuw/Mutaties
Instellingen

2. Controle
1. Overzicht
2. Controle
3. Verwerken

Mutatiegegevens
Mutatie negeren
Mutatie verwerken

Maatschappij	Voogd & Voogd Verzekeringen	Aangeleverde relatie	
Type	Polis mutatie	Aangeleverde polis	229138055385
Status	Gereed voor verwerking	Gekoppelde relatie	
		Gekoppelde polissen	229138055385

Pakketpolis: 229138055385
Mutatie

Maatschappij	Voogd & Voogd Verzekeringen	Bruto premie	€ 4.205,24 → € 6.394,52
Product	Pakket	Assurantie belasting	€ 392,13 → € 594,80
Betaaltermin (maanden)	1	Prolongatie kosten	€ 1,55
Premievaliddatum	01-06-2024 → 01-10-2025	Prolongatie premie	€ 2.259,43 → € 3.426,39
Contractvaliddatum	01-01-2025 → 01-01-2026	Doorlopende provisie TP	€ 290,37 → € 439,02

Subpolis: 248380995385
Nieuw

Maatschappij	Voogd & Voogd Verzekeringen	Bruto premie	€ 243,69
Product	Motorrijtuigen	Assurantie belasting	€ 33,26
Betaaltermin (maanden)	1	Prolongatie kosten	
Premievaliddatum	01-10-2025	Prolongatie premie	€ 191,66
Contractvaliddatum	01-01-2026	Doorlopende provisie TP	€ 23,76

Objectgegevens

Schadevrije jaren korting stapnummer	5	Kilometrage	99999 km
--------------------------------------	---	-------------	----------

Zodra de button “Mutatie verwerken” / “Nieuwe polis aanmaken” opgelicht is dan kan je het bericht verwerken. Op basis van het soort bericht wordt de naam van het label bepaald, dit wil overigens niet zeggen dat er bij “Mutatie verwerken” geen polis aangemaakt kan worden of dat bij “Nieuwe polis aanmaken” daadwerkelijk een polis wordt aangemaakt!

Dit is geheel afhankelijk van het feit of een polisnummer al wel of niet aanwezig is in het systeem. Om daarachter te komen kan je het beste altijd even kijken in de logtekst die onderaan een bericht vermeldend wordt.

Tijdstip	Gebruiker	Onderwerp	Logtekst
22-08-2025 00:02	Systeem	Controle nieuwe polis invoer	Geen fouten gevonden in gegevens
22-08-2025 00:02	Systeem	Relatie matching	Match gevonden in systeem voor relatie 1814481
21-08-2025 23:23	Systeem	Bericht ontvangen	Mutatiebericht opgehaald vanuit Externe koppeling SoleraTime

Als er in de logtekst geen meldingen staan waar jezelf nog wat mee dient te doen dan kan je de groene button aanklikken om het bericht te verwerken. Je krijgt dan standaard nog deze melding:

Voorbeeld van zo'n melding:

Geen match gevonden in systeem voor pakketpolis 123456791. Mutatie wordt behandeld als nieuwe polis.

Polis aanmaken



Let op!

Met deze actie maak je van een mutatie een nieuwe polis. Dit houdt in dat u vervuiling in uw CRM krijgt als deze polis al bestaat. Probeer een mutatie bericht altijd eerste te koppelen aan een bestaande polis.

Annuleren

Polis aanmaken

Wanneer je nu "Polis aanmaken" of "Mutatie verwerken" klikt, zal het systeem het bericht gaan verwerken. De status zal dan op "Wordt verwerkt" komen te staan.

Home > Aplaza/Solera > Mutatie overzicht > Mutatie

Nog te behandelen Prolongatie Documenten **Nieuw/Mutaties** Instellingen

Mutatie is in behandeling genomen.



2. Controle

1. Overzicht

2. Controle

3. Verwerken

Mutatiegegevens

Maatschappij	Nationale-Nederlanden Verzekeren Services B.V.
Type	Polis nieuw
Status	Wordt verwerkt

Aangeleverde relatie	Gerard
Aangeleverde polis	
Gekoppelde relatie	Koppel relatie
Gekoppelde polissen	
Koppelen aan	Koppelen

Koppeling verwijderen

Polis: 158833538025 **Nieuw**

Maatschappij	Nationale-Nederlanden Verzekeren Services B.V.
Product	Pleziervaartuigen
Betaaltermin (maanden)	1
Premievalidatum	01-10-2025
Contractvalidatum	01-08-2026

Bruto premie	€ 114,62
Assurantie belasting	€ 15,65
Prolongatie kosten	
Prolongatie premie	€ 90,15
Doorlopende provisie TP	€ 8,28

Je kan nu verder met een volgende mutatie.

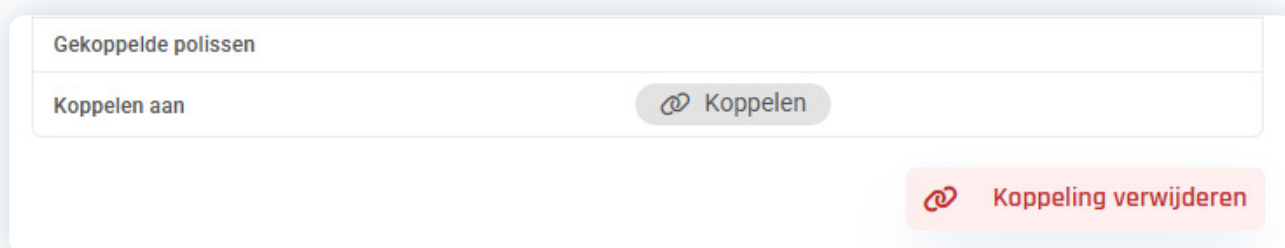
TIP! Wanneer je meerdere mutaties hebt dan kan je door middel van CTRL + muisknop de mutaties bij het overzicht aanklikken waarmee je voor elke mutatie een nieuw tabblad opent. Hiermee kan je dan snel achterelkaar de mutaties verwerken.

Veel voorkomende (fout)meldingen

Geen match gevonden is systeem voor relatie, een nieuwe relatie zal worden opgevoerd

Deze melding geeft aan dat het systeem geen relatie konden vinden op basis van de aangeleverde gegevens van de maatschappij. Als de relatie nieuw is en je weet dat deze inderdaad niet aanwezig is, dan kan je dit bericht verwerken.

Mocht de relatie wel aanwezig zijn in ePlus dan kan je deze via "koppelen" alsnog aan de juiste relatie gaan koppelen zodat er geen nieuwe relatie wordt aangemaakt:



Gekoppelde polissen
Koppelen aan

Koppelen

Koppeling verwijderen

Geen match gevonden in systeem voor polis. Mutatie wordt behandeld als nieuwe polis

Deze melding geeft aan dat het systeem de polis niet gevonden heeft en van deze polis een nieuwe polis gaat opvoeren.

Mocht de polis wel aanwezig zijn binnen ePlus dan kan het zijn dat de polis later is ingevoerd dan dat het bericht is binnengekomen. In dat geval kan je de polis alsnog koppelen via dezelfde manier als bij relaties.

Andere optie is om het vinkje bij het overzicht uit te vinken (wel even de selectbox "Toon polissen" op "Alle polissen" zetten) en dan weer aanvinken. Mocht je de selectbox vergeten zijn om deze op "Alle polissen" te zetten, dan zie je de mutatie tijdelijk niet meer.

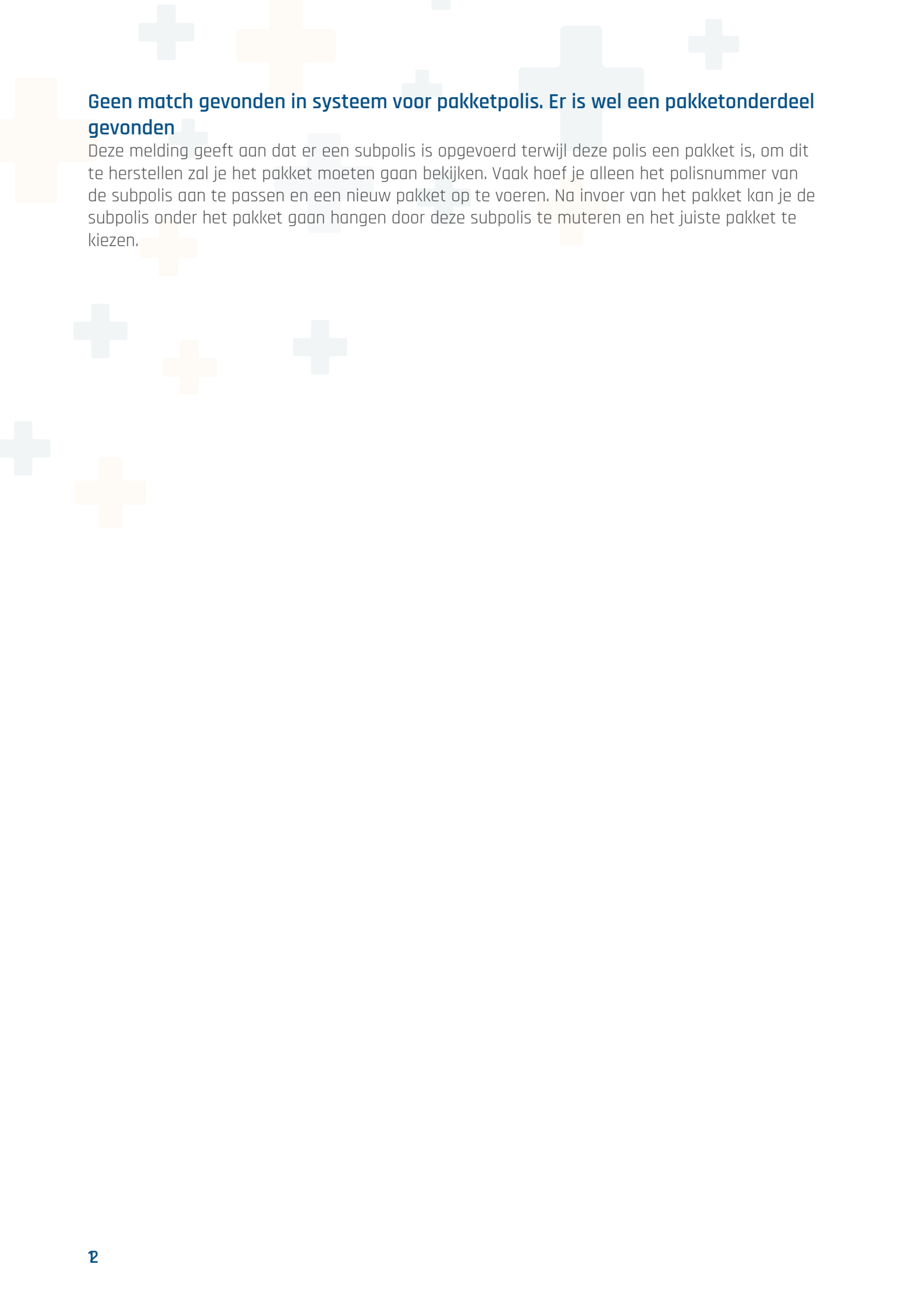
De laatste optie wat voor zou kunnen komen is dat de polis het verkeerde polisnummer heeft, in dat geval zal je het desbetreffende polisnummer dienen aan te passen via muteren.

Geen match gevonden in systeem voor polis. Royement wordt genegeerd

Deze melding geeft aan dat er een royement wordt aangeleverd door de maatschappij, echter is deze polis niet actief. Dit kan zijn doordat deze nooit is ingevoerd of dat de polis al handmatig op geroyeerd is gezet. Je kan de mutatie wel gewoon verwerken zodat deze de status "Verwerking afgerond" krijgt.

Meerdere matches gevonden in systeem voor relatie

Deze melding geeft aan dat er meerdere relaties zijn gevonden aan de hand van de aangeleverde NAW gegevens vanuit de maatschappij. Je dient nu via "Koppelen" de juiste relatie te kiezen om de mutatie te kunnen verwerken. Mogelijk dien je naar de mutatie nogmaals te controleren alvorens je deze kan verwerken via de "groene" verwerk button.



Geen match gevonden in systeem voor pakketpolis. Er is wel een pakketonderdeel gevonden

Deze melding geeft aan dat er een subpolis is opgevoerd terwijl deze polis een pakket is, om dit te herstellen zal je het pakket moeten gaan bekijken. Vaak hoeft je alleen het polisnummer van de subpolis aan te passen en een nieuw pakket op te voeren. Na invoer van het pakket kan je de subpolis onder het pakket gaan hangen door deze subpolis te muteren en het juiste pakket te kiezen.

Documenten

Binnen ePlus CRM worden 4x per dag de documenten opgehaald vanuit de postbussen en deze zijn te vinden onder het tabblad "Documenten". Indien de documenten direct te koppelen zijn zal je in het overzicht de verschillende labels constateren, zoals de relatienaam in het blauw en het polisnummer in het groen:

Home > Aplaza/Solera > Documenten

Nag te behandelen Prolongatie Documenten Nieuw/Mutaties Instellingen

1. Overzicht 1. Overzicht 2. Details 3. Verwerk document

Maand mei Maatschappij Alle maatschappijen Status Niet afgerond Selecteer actie Selecteer actie

Documentnaam	Datum	Aangeleverde relatie	Maatschappij	Gerelateerd aan	Status
☐ Overzicht incasso status (Financieel).pdf	31-05-2025		N017		Nieuw
☐ (Kopie) Factuur klant (Incasso).pdf	28-05-2025		N013	[Relatie] 46073977	Nieuw
☐ Aanbiedingsbrief (Aanvraag-/mutatie).pdf	27-05-2025		N013	[Relatie] 46073977	Nieuw
☐ (Pakket) Polis (Aanvraag-/mutatie).pdf	27-05-2025		N013	[Relatie] 46073977	Nieuw
☐ Voorwaarden (Aanvraag-/mutatie).pdf	27-05-2025		N013	[Relatie] 46073977	Nieuw
☐ Groene kaart (Aanvraag-/mutatie).pdf	27-05-2025		N013	[Relatie] 46073977	Nieuw

Wanneer de documenten een label hebben in de kolom "Gerelateerd aan" kan je deze gaan verwerken via de checkboxen voor het document en dan bij "Selecteer actie" te kiezen voor "Geselecteerde documenten verwerken" :

1. Overzicht 1. Overzicht 2. Details 3. Verwerk document

Maand mei Maatschappij Alle maatschappijen Status Niet afgerond Selecteer actie Selecteer actie

Documentnaam	Datum	Aangeleverde relatie	Maatschappij	Gerelateerd aan	Status
☐ Overzicht incasso status (Financieel).pdf	31-05-2025		N017		Nieuw
☒ Aanbiedingsbrief (Aanvraag-/mutatie).pdf	27-05-2025		N013	[Relatie] 46073977	Nieuw
☒ (Pakket) Polis (Aanvraag-/mutatie).pdf	27-05-2025		N013	[Relatie] 46073977	Nieuw
☒ Voorwaarden (Aanvraag-/mutatie).pdf	27-05-2025		N013	[Relatie] 46073977	Nieuw
☒ Groene kaart (Aanvraag-/mutatie).pdf	27-05-2025		N013	[Relatie] 46073977	Nieuw
☒ Bevestiging ontvangen contract aanvraag (Aanvraag-/mutatie).pdf	27-05-2025		N013	[Relatie] 46073977	Nieuw
☒ Boekingsnota (Aanvraag-/mutatie).pdf	27-05-2025		N013	[Relatie] 46073977	Nieuw

Op deze manier kan je snel de documenten in bulk gaan verwerken, je kan ze ook eerst bekijken door op het document te klikken. Dit doe je ook als het document nog niet gekoppeld is om te controleren welke relatie, polis of schade erbij hoort.

Wanneer de status "Nieuw" is dan betreft dit meestal een maatschappij document, indien de status "Fout aanwezig" is dan geeft dit bijna altijd aan dat het polisnummer die bij het document hoort niet gevonden is.

TIP! Het is mogelijk om documenten automatisch te laten verwerken op basis van documentsoort, hierdoor worden de documenten automatisch achter de gekoppelde relatie en/of polis geplaatst. Je kan dit bij de instellingen aangeven.

Bij het overzicht van de documenten staan helemaal achteraan de volgende 3 icoontjes:



- **Refresh**

Deze controleert het document opnieuw of hij een match kan maken met relatie, polis of schadegegevens.

- **Download**

Door te klikken op het download icoon wordt het document direct gedownload en kan je deze bekijken.

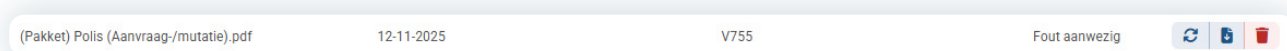
- **Verwijderen**

Door te klikken op het verwijder icoon zorg je ervoor dat het document verwijderd wordt uit het overzicht. Deze zal op de server ook verwijderd worden.

Veel voorkomende (fout)meldingen

Polisnummer kon niet worden gematcht met systeem

Deze melding geeft aan dat het document met het corresponderende polisnummer niet gevonden kan worden. Meestal komt dit doordat het document al aangeleverd is voordat de polis in het systeem is verwerkt. Wanneer je helemaal bij bent met "Nieuw/mutatie" berichten dan kan je ook eerst de refresh icoon gebruiken om te kijken of hij nu wel matcht:



Geen match gevonden

Deze melding komt vaak voor bij de maatschappij documenten zoals borderel (incasso), borderel (prolongatie) of rekening-courant. Op dit moment dien je deze handmatig nog te verwerken via maatschappijen.

Instellingen

Om Aplaza/Solera te activeren dien je allereerst het bedrijfscertificaat te uploaden, dit doe je onder instellingen en dan Certificaat toevoegen:

Bedrijfscertificaat Certificaat toevoegen

Upload datum	Ingangsdatum	Verloopdatum
13-10-2025 14:03	13-10-2025 11:51	13-10-2026 11:51

Daarna is het mogelijk de EMS postbus op te geven door middel van de gebruikersnaam en wachtwoord die je hebt ontvangen vanuit Solera.

EMS postbus Inloggegevens wijzigen

EMS-Postbus nummer*

EMS88889

Wachtwoord*

Opslaan

Wanneer de gegevens succesvol zijn dan kan je de postbus nu aanvinken, in principe kan je ze allemaal aanvinken. Aplaza dient daarna nog op de hoogte te worden gebracht dat het certificaat en de EMS postbus geactiveerd zijn. Dit kan doorgegeven worden richting support@eplus.nl, wij verzorgen vervolgens de communicatie met Aplaza.

Selecteer hieronder welke koppelingen u wilt gebruiken

☒ Aplaza

[Alles controleren](#)

Type berichten	Postbus	Laatste controle	Resultaat	Acties
☐ Documenten	ASR Verzekeringen (EMS)	-		
☒ Documenten	Colimbra (EMS)	16-11-2025 21:37	Actief	↻
☒ Documenten	Connect Postbus (EMS)	16-11-2025 21:37	Actief	↻
☒ Documenten	Nationale-Nederlanden (EMS)	16-11-2025 21:38	Actief	↻
☐ Documenten	Unigarant (EMS)	-		
☒ ADN berichten	Colimbra	16-11-2025 21:38	Actief	↻
☒ ADN berichten	Connect Postbus	16-11-2025 21:37	Actief	↻
☒ ADN berichten	Nationale-Nederlanden	16-11-2025 21:38	Actief	↻
☐ ADN berichten	Unigarant	-		
☐ Transacties	Colimbra	-		
☐ Transacties	Connect Postbus	-		

☒ Solera TIME

[Alles controleren](#)

Type berichten	Postbus	Laatste controle	Resultaat	Acties
☒ ADN berichten	Solera TIME	16-11-2025 21:37	Actief	↻

De meeste maatschappijen zitten overigens in de Connect en de Colimbra postbus. Een paar maatschappijen hebben een eigen postbus zoals ASR en Nationale Nederlanden.

Binnen 2 weken zullen de eerste berichten en documenten binnen komen.

De laatste instelling gaat over de documenten die je wenst te ontvangen, deze staan default allemaal aan. Je kan er ook nog voor kiezen om bepaalde documenten standaard te laten verbergen voor de klant in de mijnomgeving:

Selecteer welk type documenten u wilt verwerken

Type	Verbergen voor klant
☒ Audatex calculatierapport	☐
☒ Samenvatting calculatierapport	☐
☒ Foto	☐
☒ Politie rapport	☐
☒ Polis Informatie Berichten (PBI)	☐
☒ Polis aanvraag-/mutatie bevestiging bericht (PMB)	☐
☒ Polis prolongatie berichten (PPR)	☐
☒ Rekening courant berichten (PRI)	☐
☒ Elektronische standaard brieven (ESB)	☐
☒ Offerte	☐
☒ (Pakket) Polis	☐
☒ Prolongatienota	☒