



Benthurst Broker Survey 2025

September 2025

Benthurst

Met editie 2025 hebben Benthurst, FVF en Feprabel de Benthurst Broker Survey verder **geactualiseerd**.

Sinds editie 2024, krijgen makelaars die de survey volledig invulden, een persoonlijk benchmarkrapportje - de **BrokerBench**. We hebben daarom de vragen over het kantoor van de makelaar precieser gemaakt.

We zien dat de trend naar **grotere kantoren** zich doorzet. Digitalisering wordt gebruikt om het werk te ontlasten, niet altijd om het klantcontact te versterken.

Ook peilden we naar het gebruik van **AI**. ChatGPT en Co-Pilot vinden hun weg naar de makelaars.

De splitsing tussen **fysieke personen** en **morele personen** werd nu consequent doorgetrokken, zowel voor Life als voor Non-Life. Additioneel bevroegen we ook EB (employee Benefits) apart.

Inhoud

Makelaars

- 
- Makelaarslandschap
 - De klant van de makelaar
 - Digitalisering en AI
 - Marketing

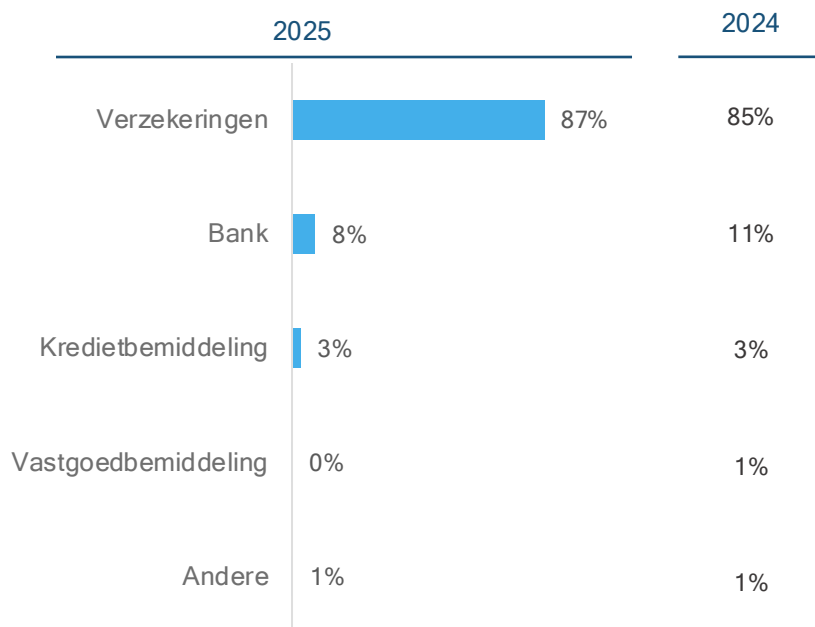
Verzekeraars

- Niet-Leven Fysieke personen
- Niet-Leven Morele personen
- Leven Fysieke personen
- Leven Morele personen
- Employee Benefits

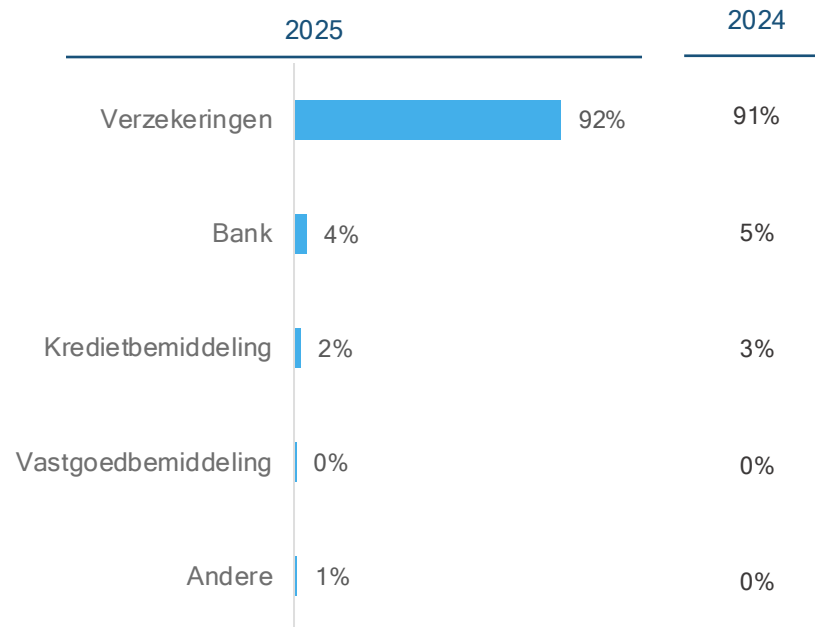
Verzekeringen vormen met voorsprong de voornaamste bron van inkomen

4

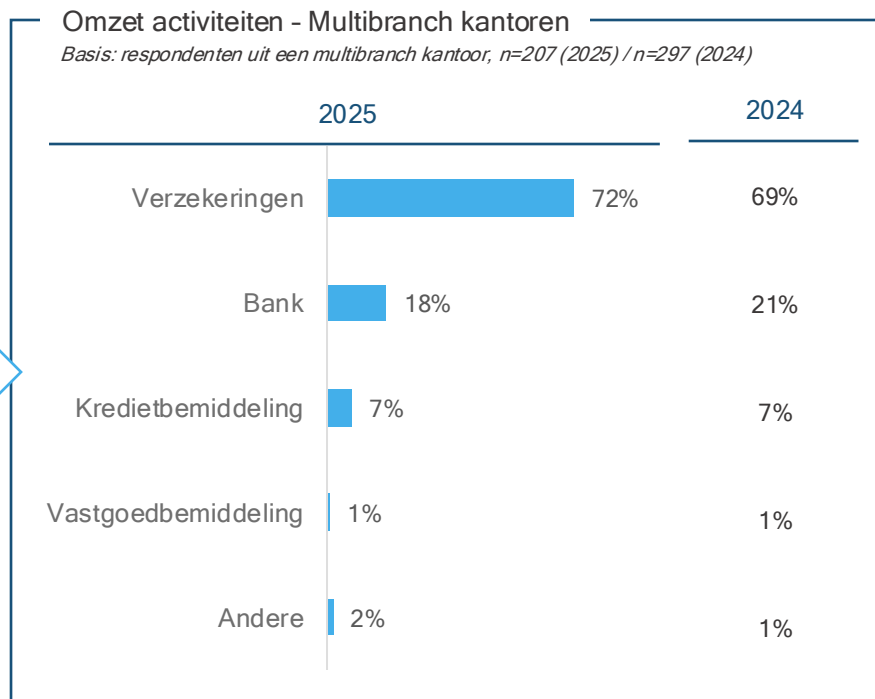
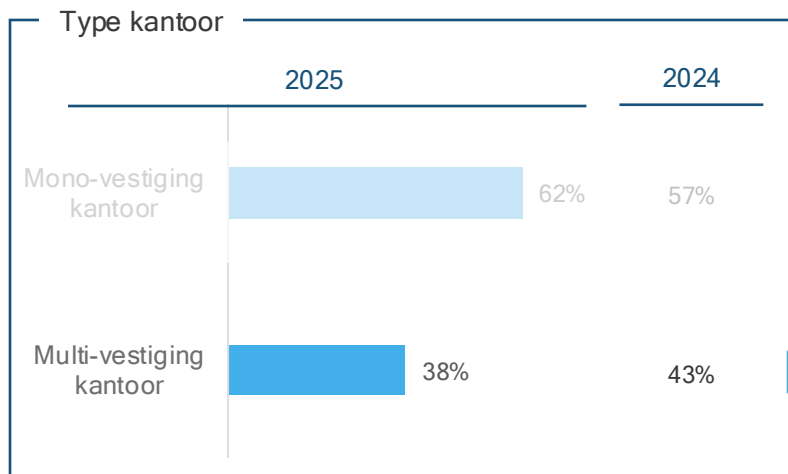
Omzet activiteiten NL



Omzet activiteiten FR



Bij kantoren met meerdere vestigingen vertegenwoordigen verzekeringen 72% van de omzet



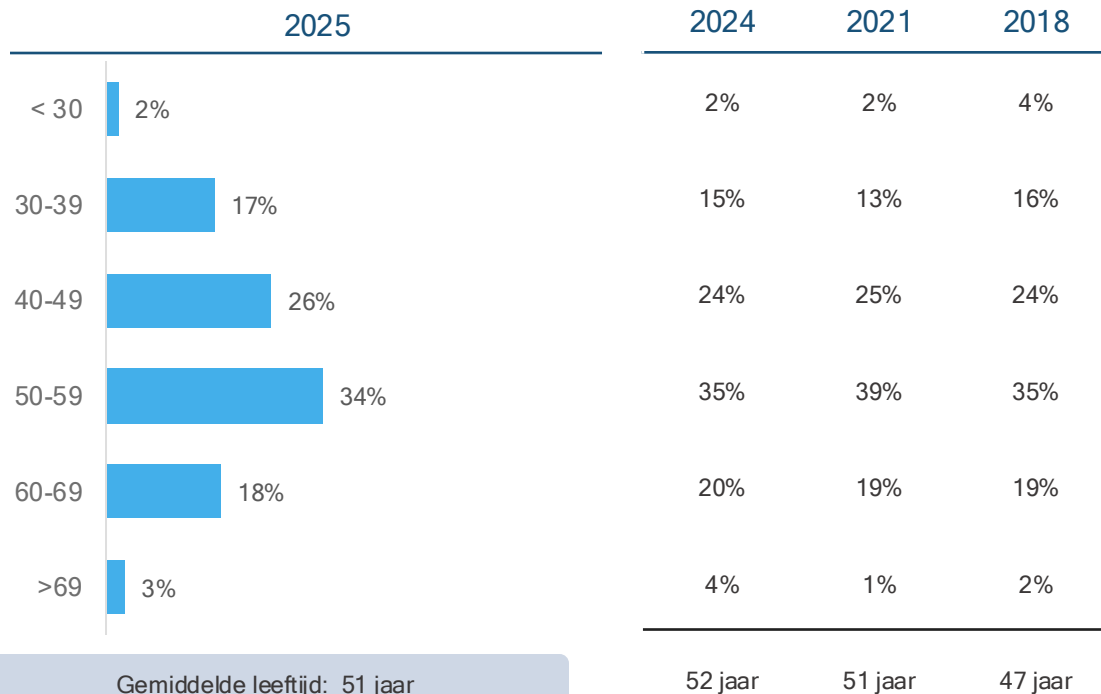
Gemiddelde leeftijd zaakvoerders blijft stabiel rond 51 jaar

6

Gemiddeld aantal
zaakvoerders

2024: 1,6
2025: 1,6

Zaakvoerders per leeftijdsgroep

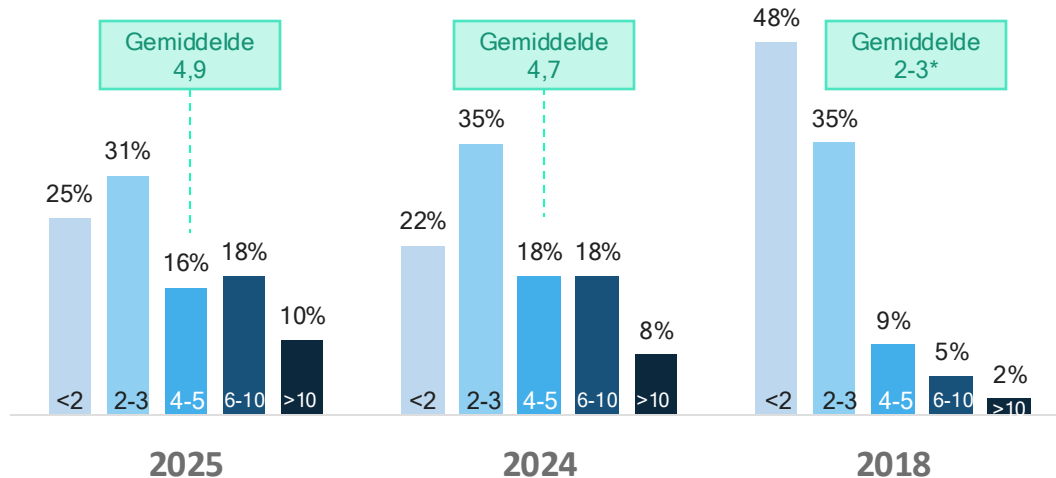


Q: In welk jaar werd (werden) de zaakvoerder(s) geboren die in uw makelaarskantoor verantwoordelijk is (zijn) voor verzekeringen?

Basis: alle respondenten, n= 697 (2024) / n= 549 (2025)

Het aantal FTE per kantoor blijft stabiel tov vorig jaar

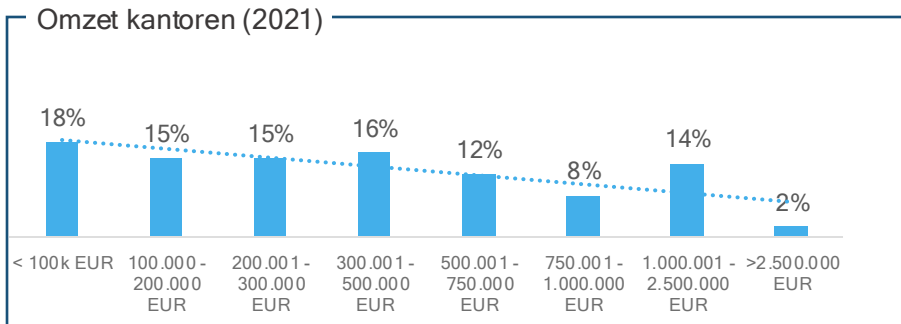
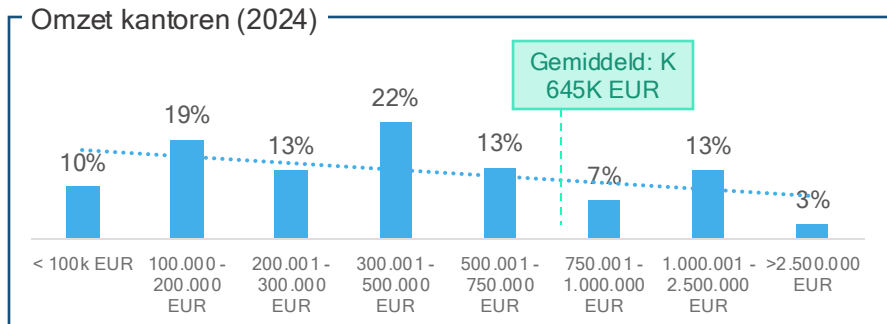
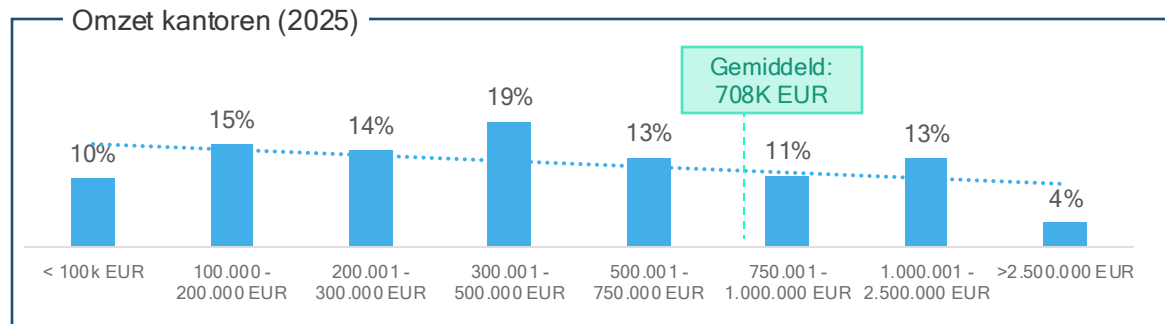
FTEs actief in verzekeringen, incl. zaakvoerder(s)



* Gemiddelde op basis van categorieën

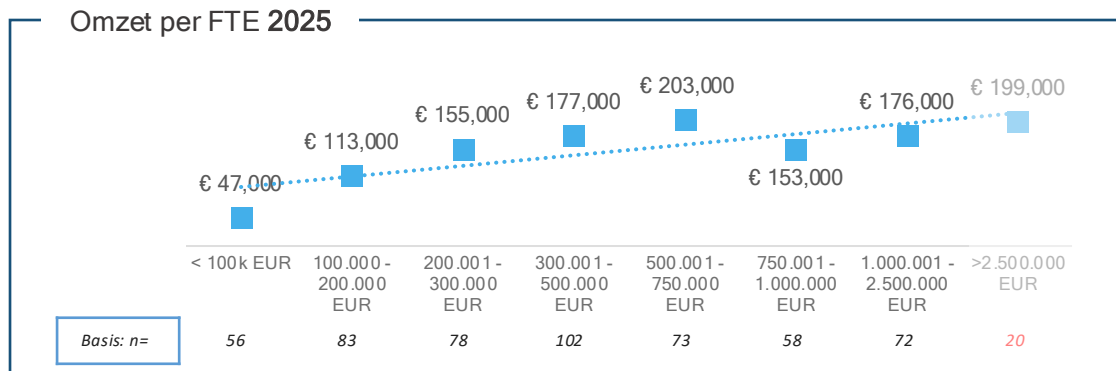
De gemiddelde omzet van de kantoren blijft stijgen

8

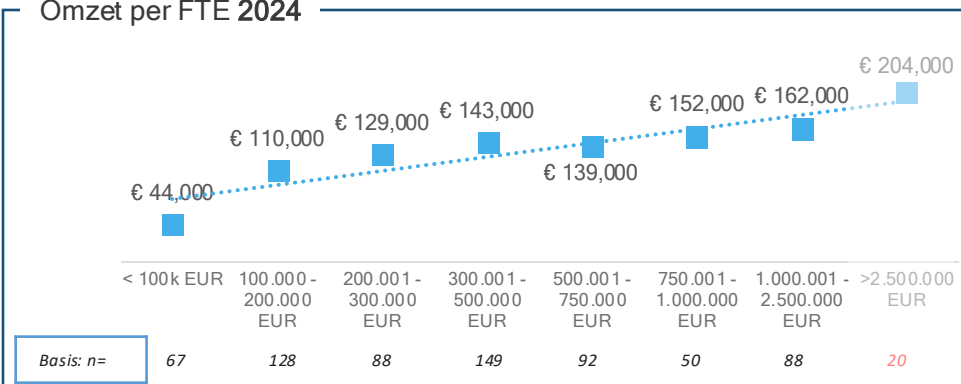


*Gemiddelde wordt hier niet weergegeven want in 2021 werd met categorieën gewerkt

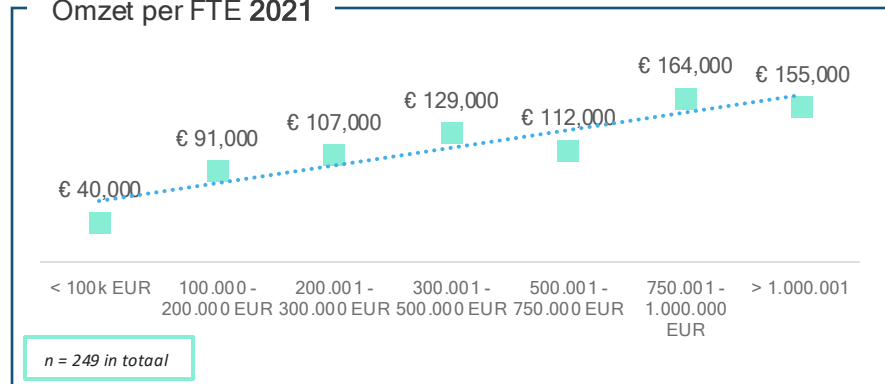
Door de stijging in het aantal grote kantoren, verschuift het knikpunt in omzet per FTE



Omzet per FTE 2024



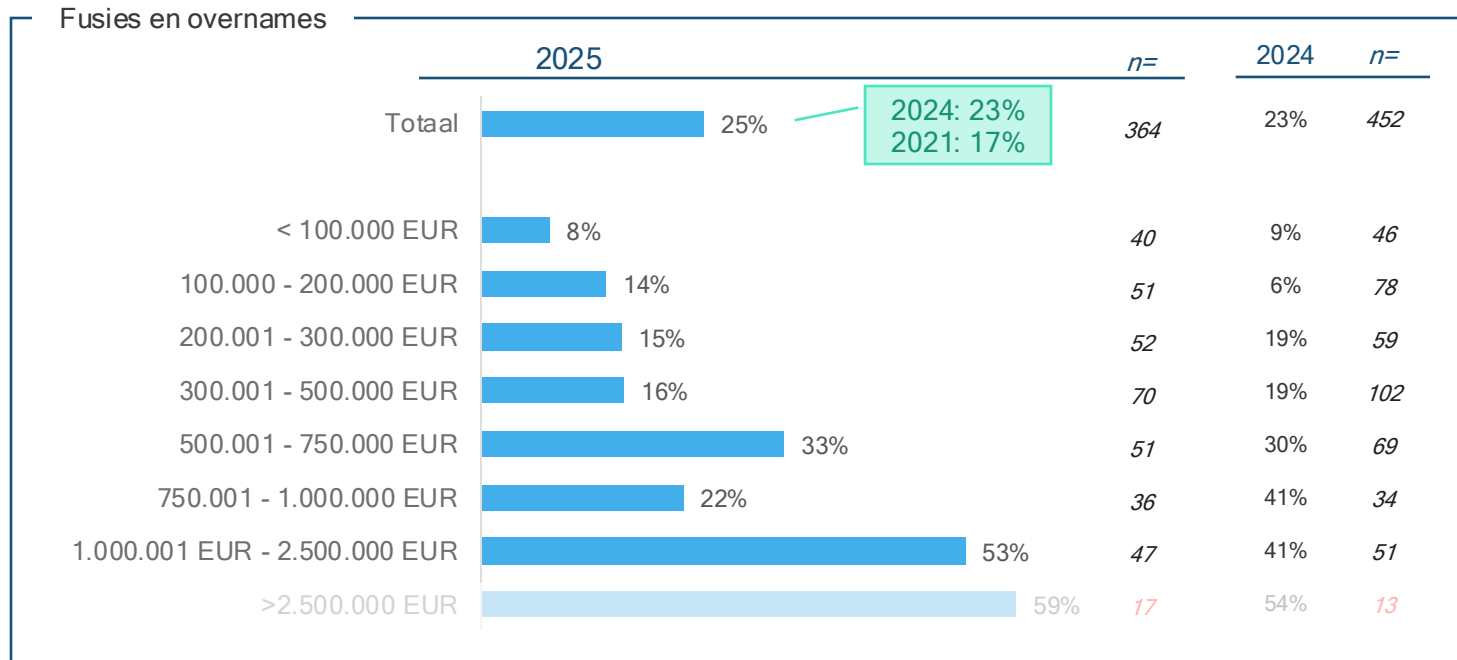
Omzet per FTE 2021



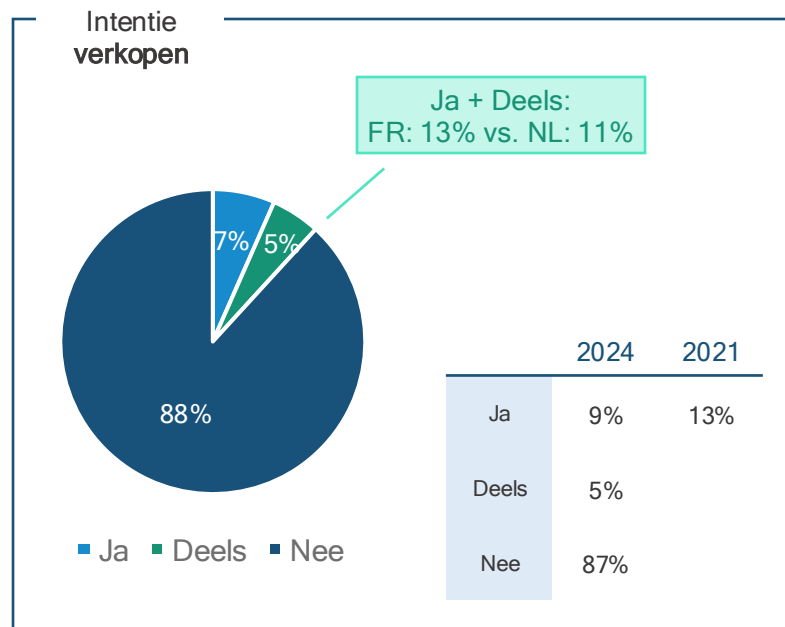
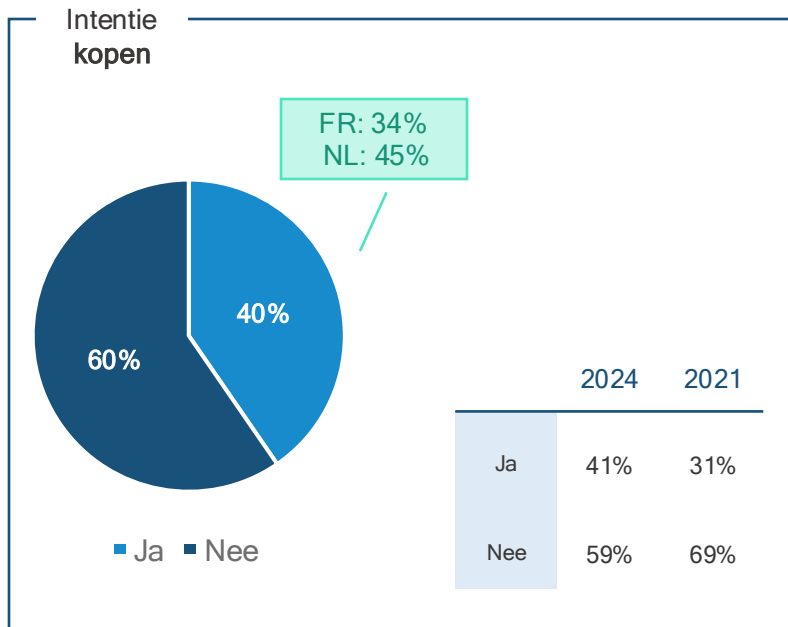
Q: Hoe veel mensen zijn er actief in uw kantoor? / Wat is bij benadering het totaal aan vergoedingen uit de verzekeringsactiviteit van uw kantoor in 2024?

Basis: alle respondenten, n=249 (2021) / n= 697 (2024) / n= 549 (2025)

Het aantal fusies en overnames blijft stijgen en vooral bij de grootste kantoren



Intentie om een verzekeringsportefeuille te kopen of verkopen is stabiel gebleven



Inhoud

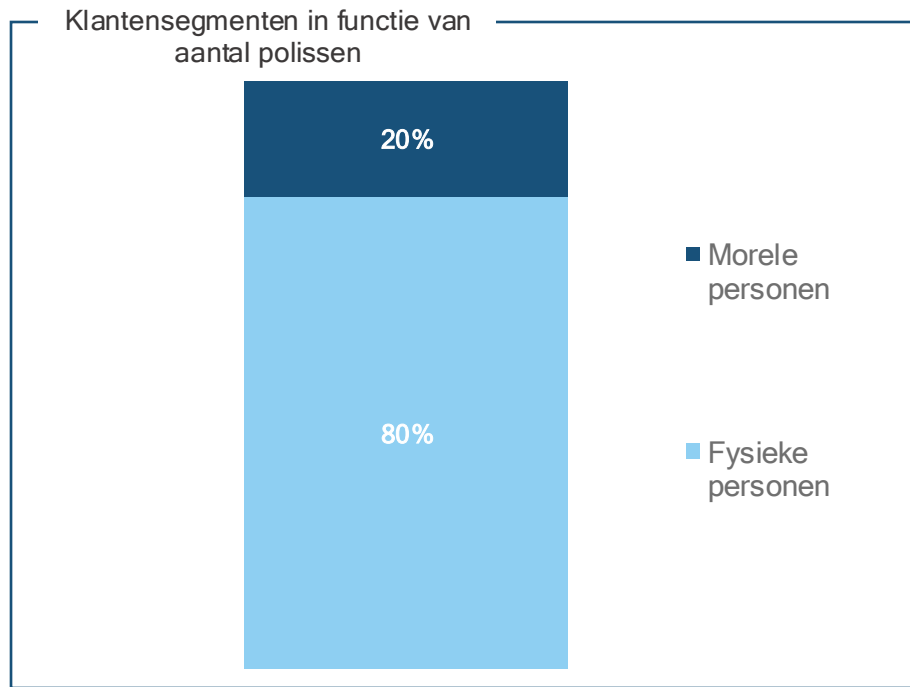
Makelaars

- Makelaarslandschap
- • De klant van de makelaar
- Digitalisering en AI
- Marketing

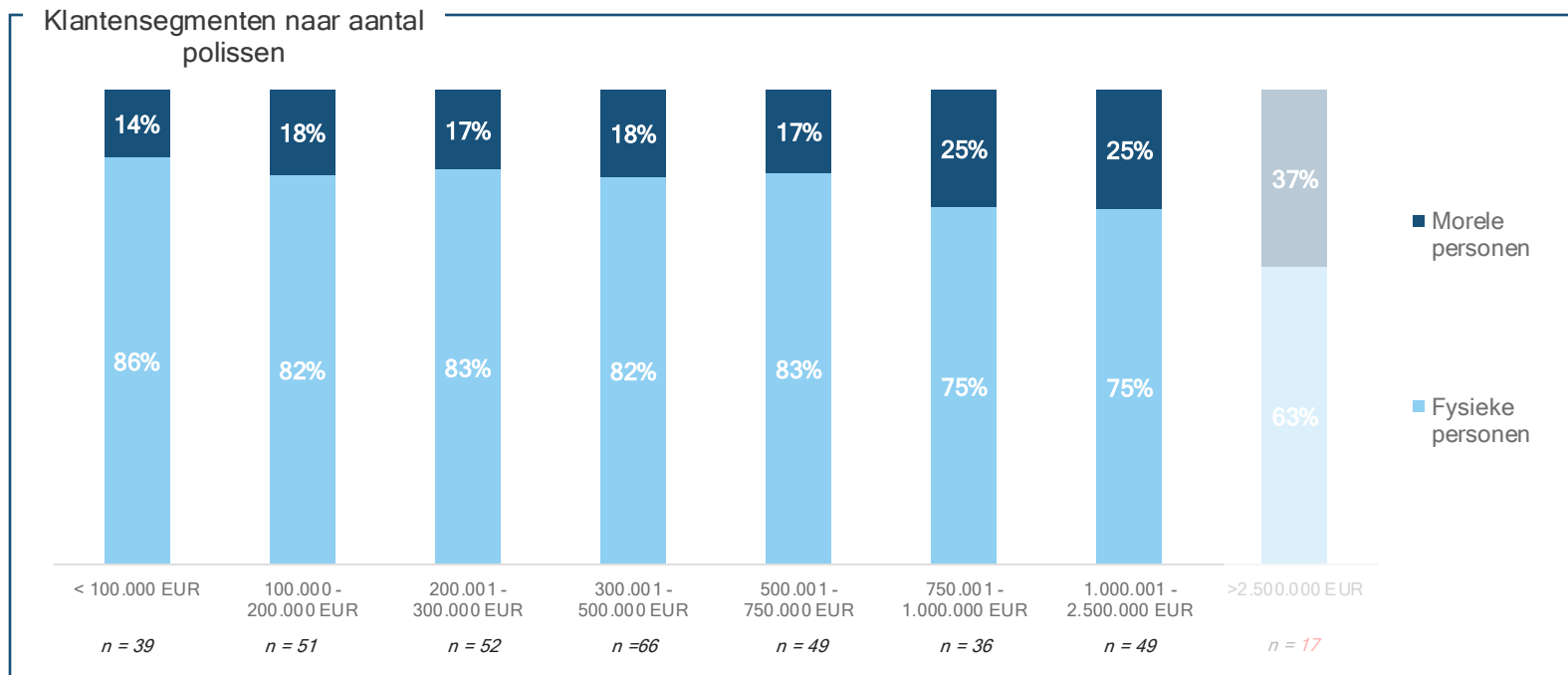
Verzekeraars

- Niet-Leven Fysieke personen
- Niet-Leven Morele personen
- Leven Fysieke personen
- Leven Morele personen
- Employee Benefits

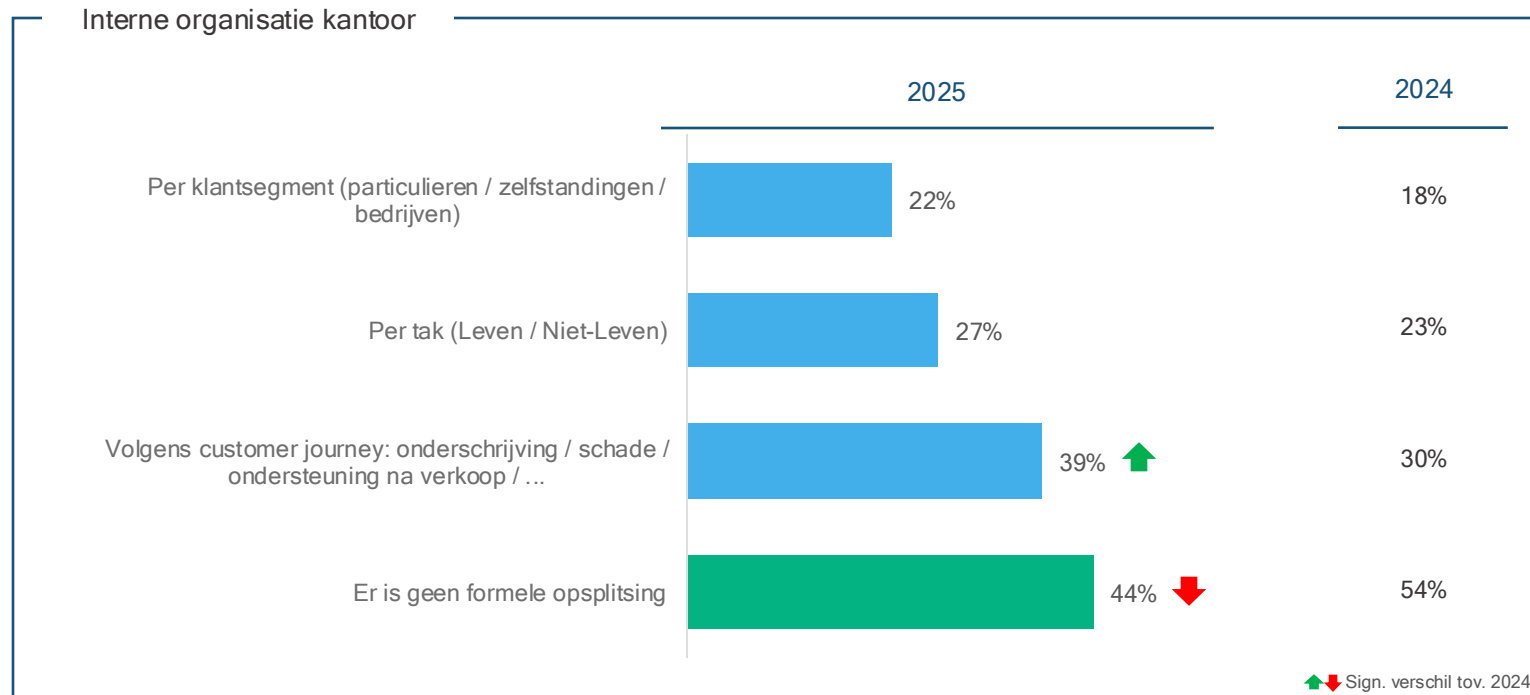
Bijna alle makelaars blijven multi-segment, de meerderheid van de portefeuilles bestaat uit fysieke personen



Het aandeel van morele personen stijgt licht naarmate de kantoren groter worden



Bewuste keuze voor een interne organisatievorm neemt toe tov. vorig jaar



Inhoud

Makelaars

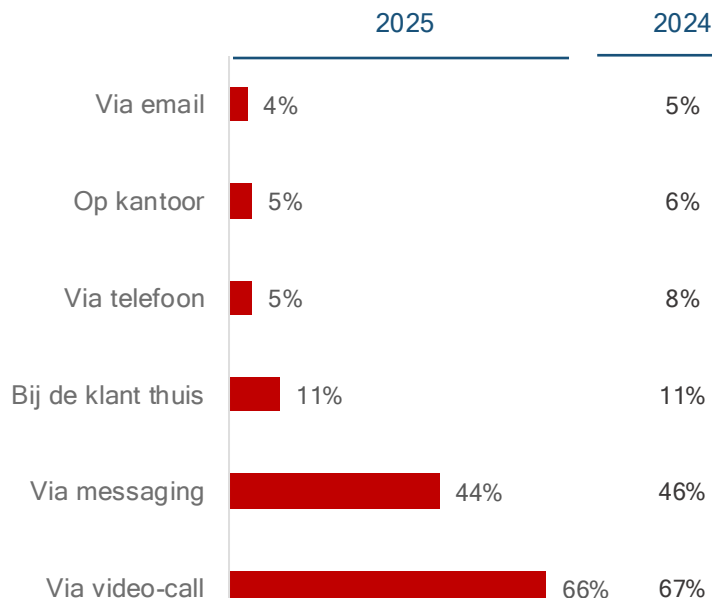
- Makelaarslandschap
- De klant van de makelaar
- • Digitalisering en AI
- Marketing

Verzekeraars

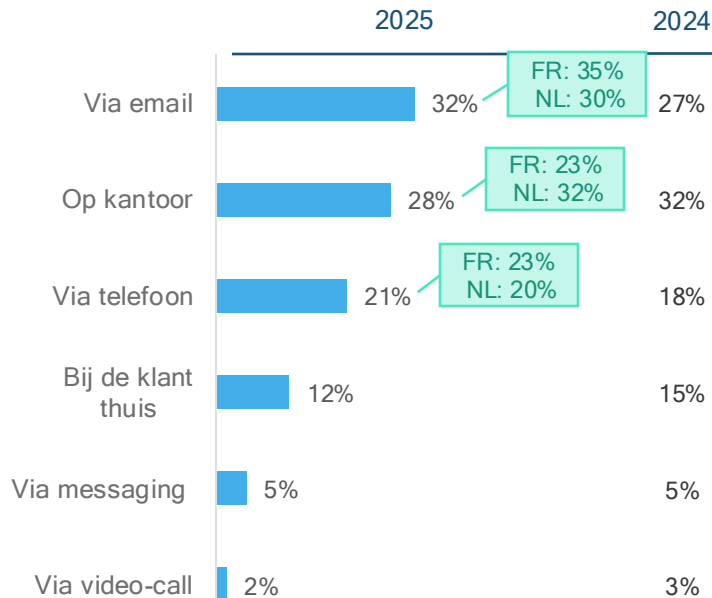
- Niet-Leven Fysieke personen
- Niet-Leven Morele personen
- Leven Fysieke personen
- Leven Morele personen
- Employee Benefits

Het aandeel contacten via email en telefoon stijgt ten nadele van de contacten op kantoor; video-call wordt niet vaak gebruikt

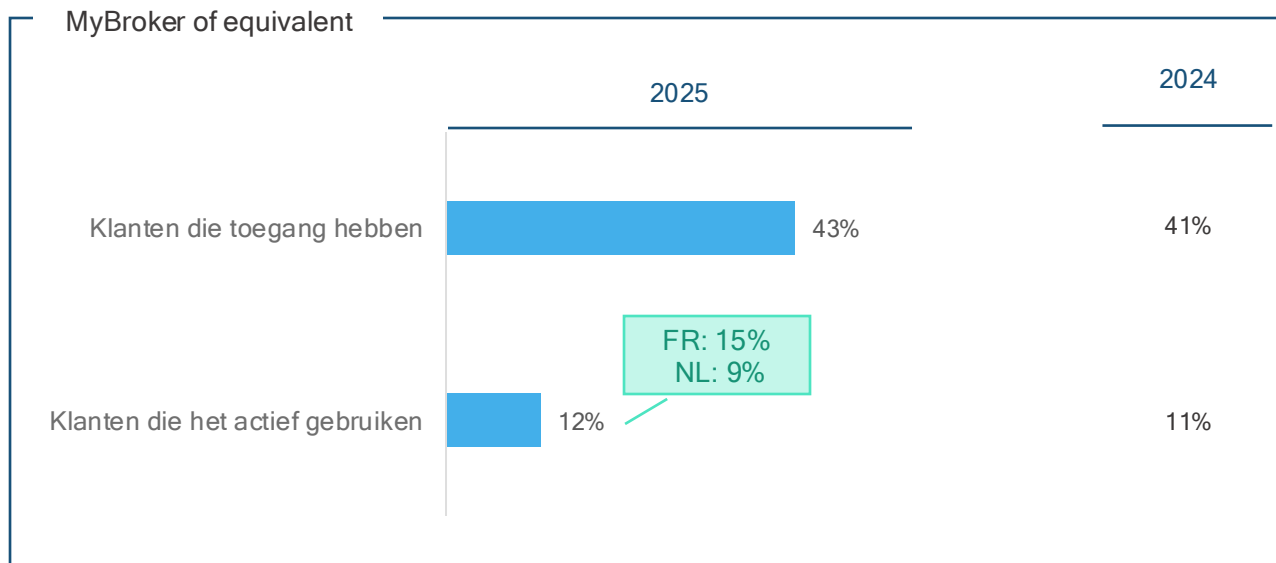
% makelaars die contactmethode **NIET** gebruiken



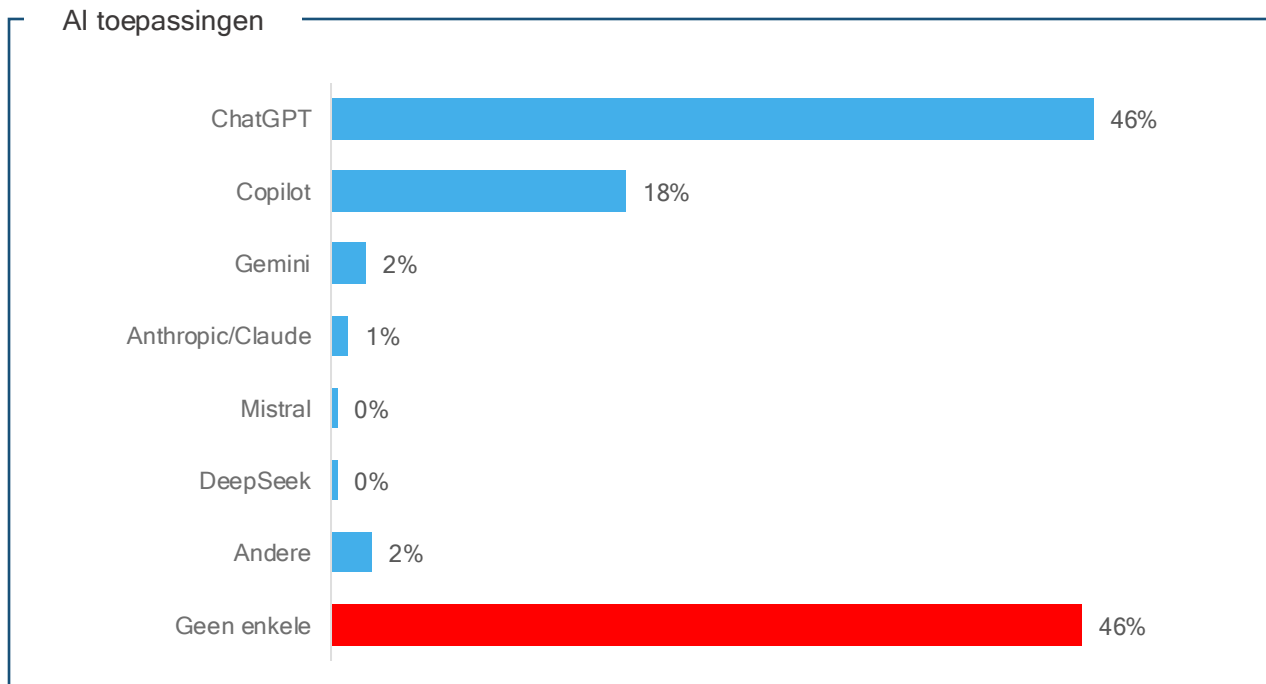
Verdeling klantencontact



Gemiddeld heeft 43% van de klanten van een makelaar toegang tot MyBroker, terwijl 12% het actief gebruikt



De helft van de makelaars gebruikt AI tools, het vaakst ChatGPT



Inhoud

Makelaars

- Makelaarslandschap
- De klant van de makelaar
- Digitalisering en AI
- ➔ • Marketing

Verzekeraars

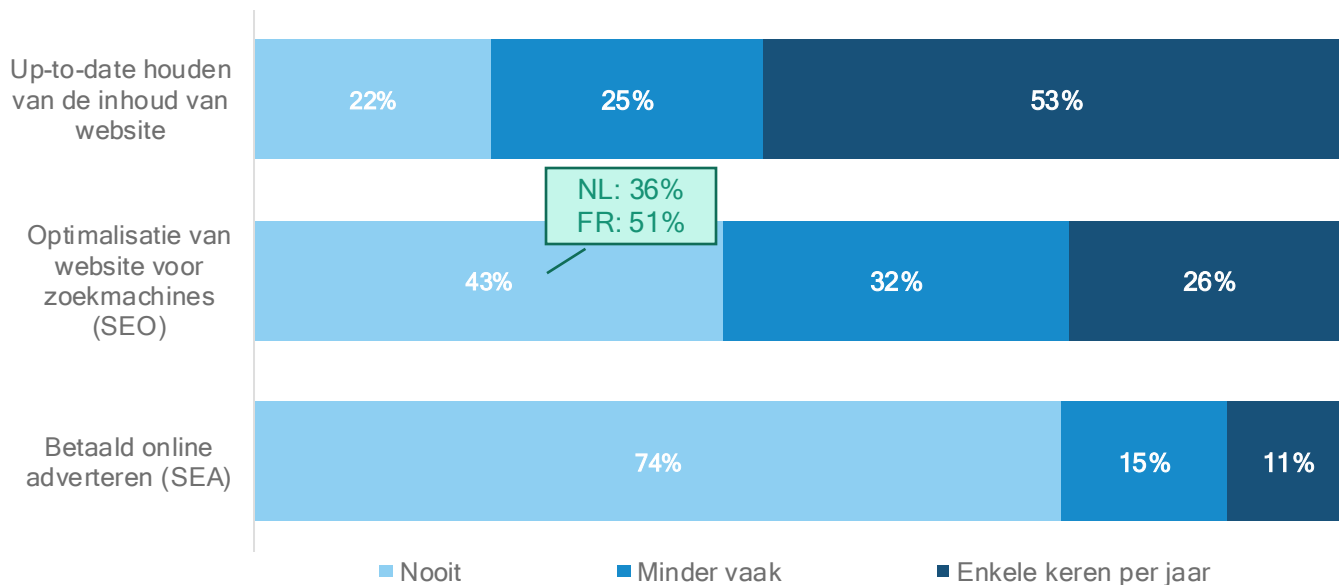
- Niet-Leven Fysieke personen
- Niet-Leven Morele personen
- Leven Fysieke personen
- Leven Morele personen
- Employee Benefits

Makelaars houden zich ondertussen iets meer bezig met SEO

21

2025

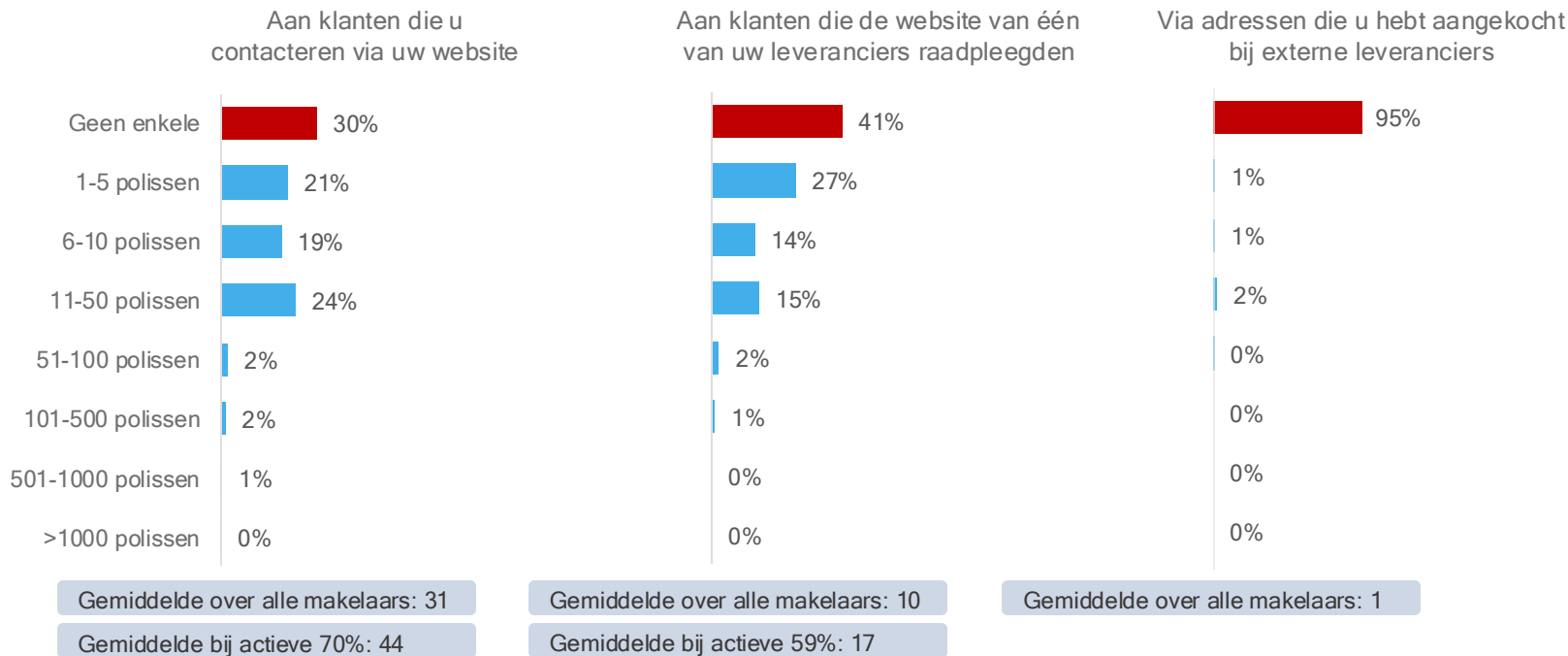
Ondersteuning website



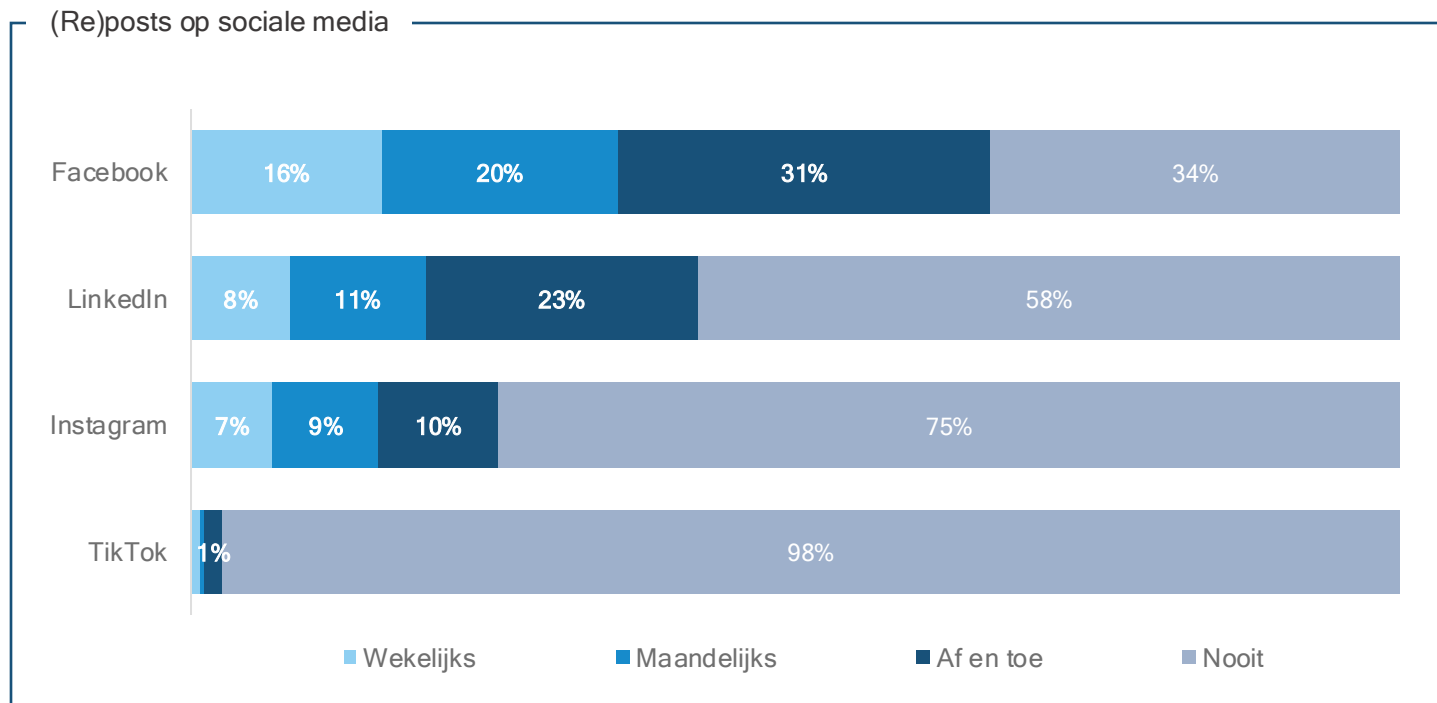
Online lead generation verloopt het meest via eigen website

22

Aantal nieuwe polissen

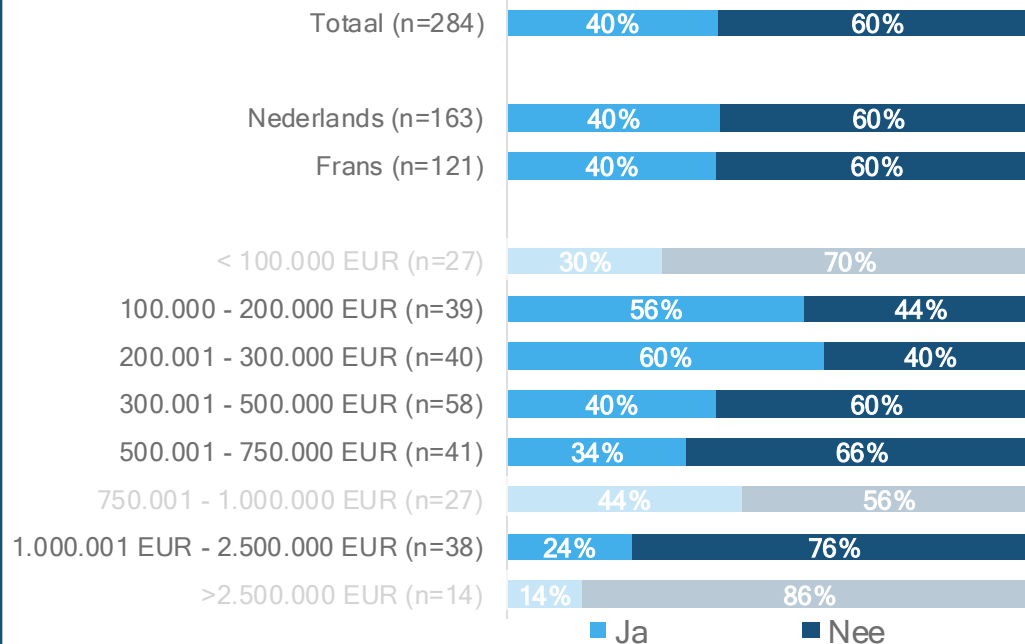
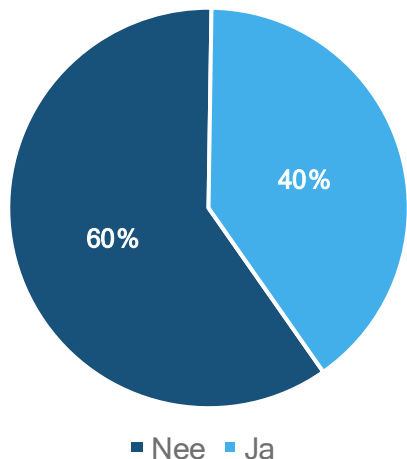


Twée derde van de makelaars (re)posten artikels/foto's/... via Facebook



40% van de makelaars maakt gebruik van services van Brocom, grote kantoren maken er minder gebruik van

Gebruik Brocom



Inhoud



Makelaars

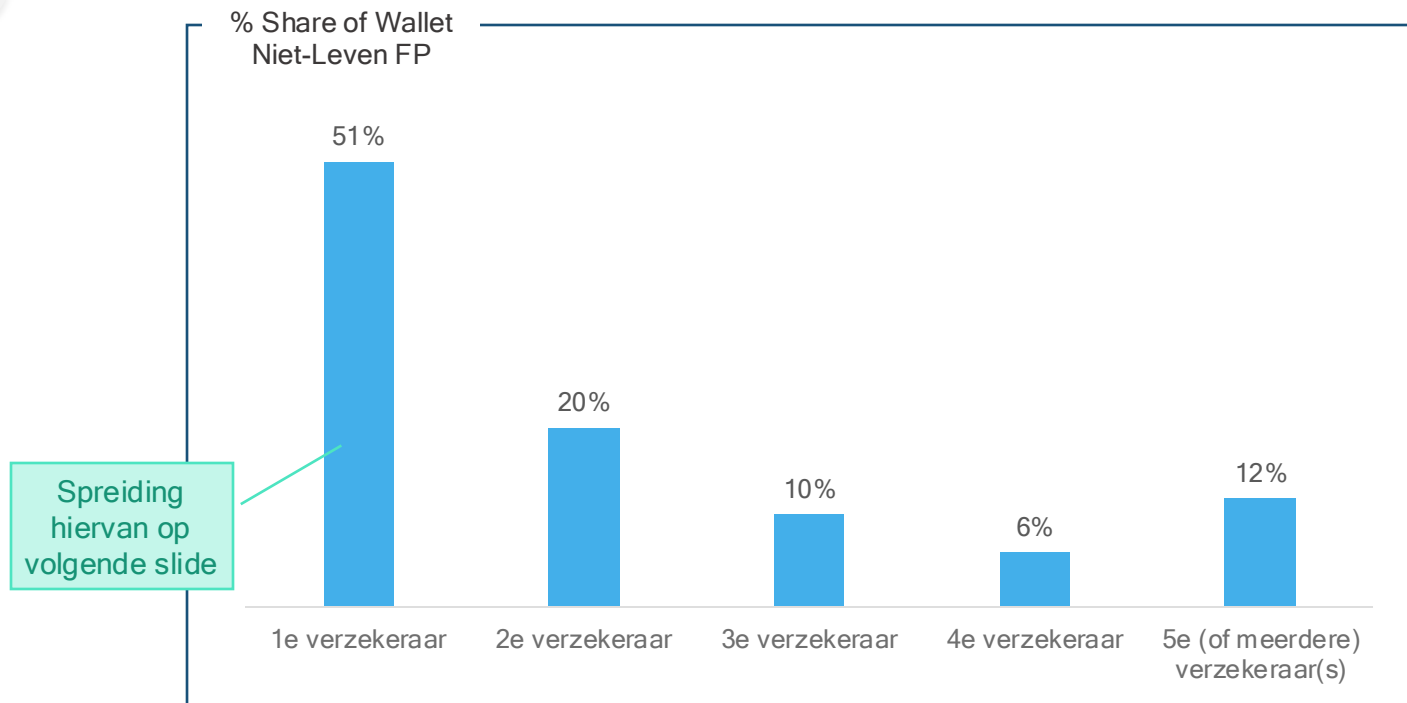
- Makelaarslandschap
- De klant van de makelaar
- Digitalisering en AI
- Marketing

Verzekeraars

- Niet-Leven Fysieke personen
- Niet-Leven Morele personen
- Leven Fysieke personen
- Leven Morele personen
- Employee Benefits

Makelaars concentreren hun omzet bij enkele verzekeraars, gemiddeld de helft van hun polissen bij hun 1e verzekeraar

Niet Leven
- FP -

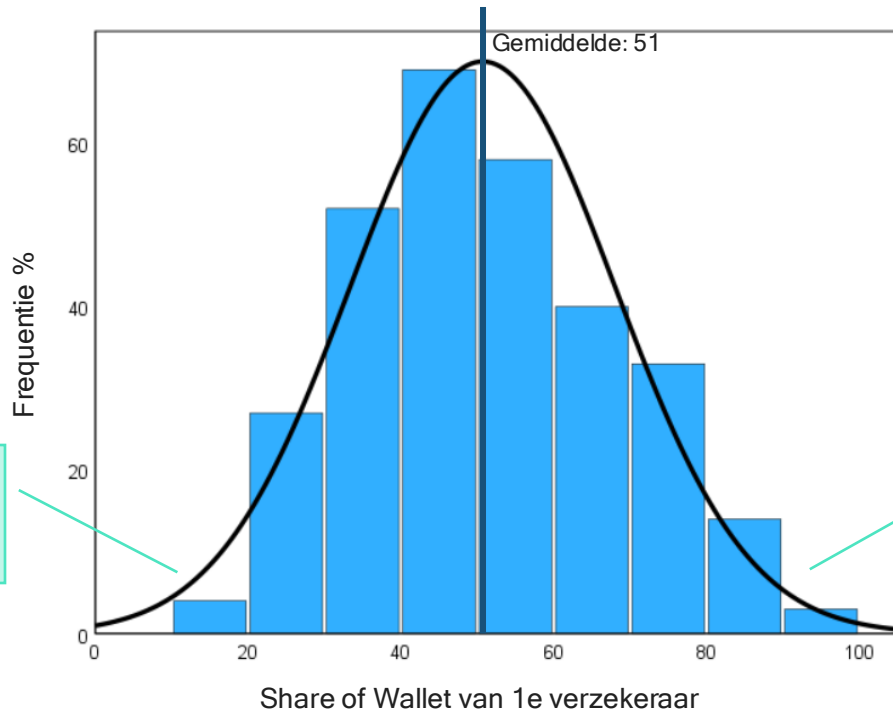


Q: Bij welke verzekeraars heeft u contracten Niet Leven Fysieke personen (4 belangrijkste)? / Hoeveel contracten Niet Leven Fysieke personen heeft u bij elk van deze verzekeraars? //

Basis: alle respondenten die contracten Niet Leven Fysieke personen hebben, n=304

Maar het aandeel van de 1ste verzekeraar volgt - over de makelaars heen - een normale verdeling

Niet Leven
- FP -



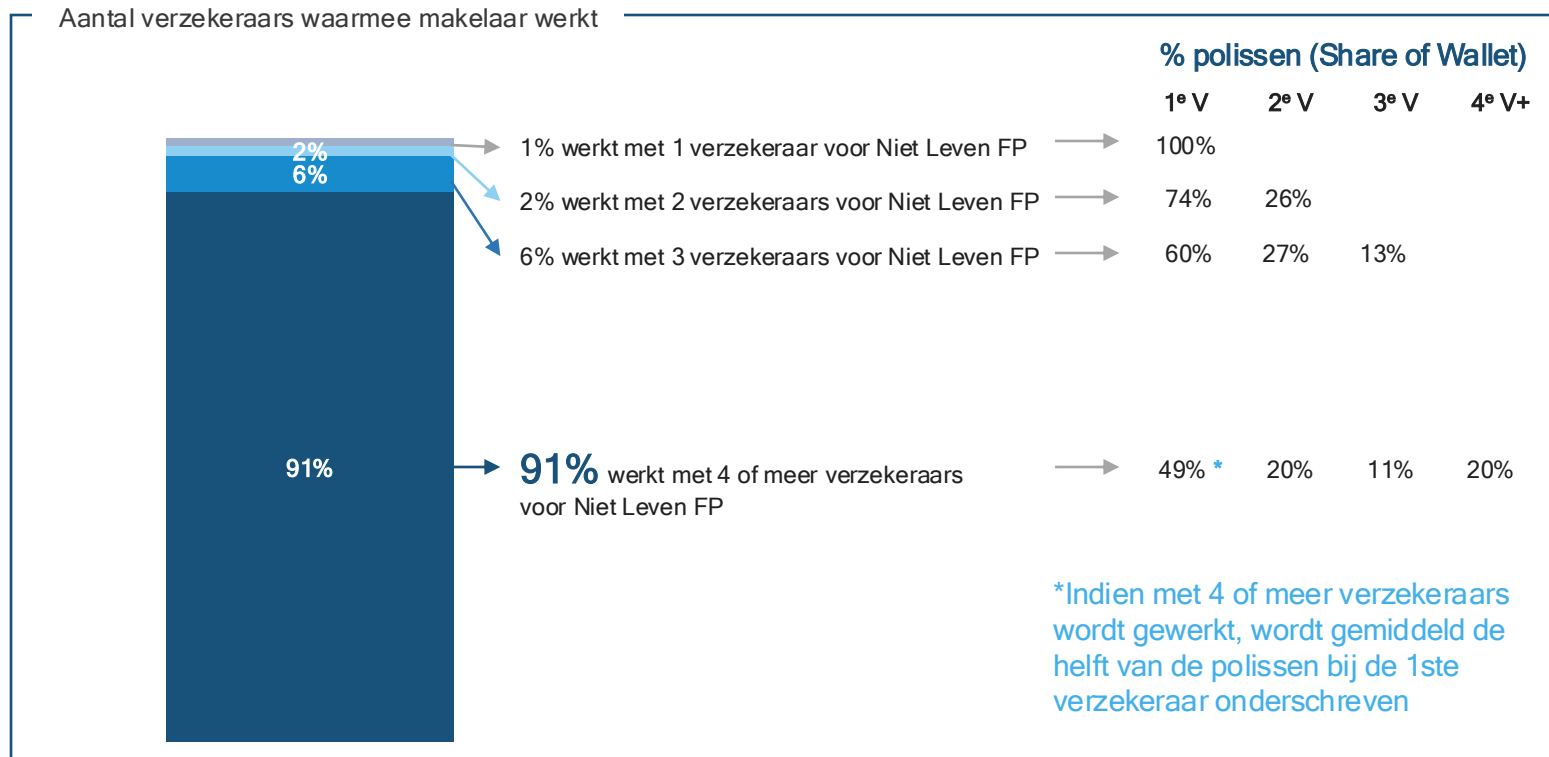
Makelaars die hun portefeuille sterk spreiden over meerdere verzekeraars

Makelaars die bijna hun hele portefeuille bij hun 1e verzekeraar plaatsen

En bijna alle makelaars werken met minstens 4 verzekeraars

28

Niet Leven
- FP -

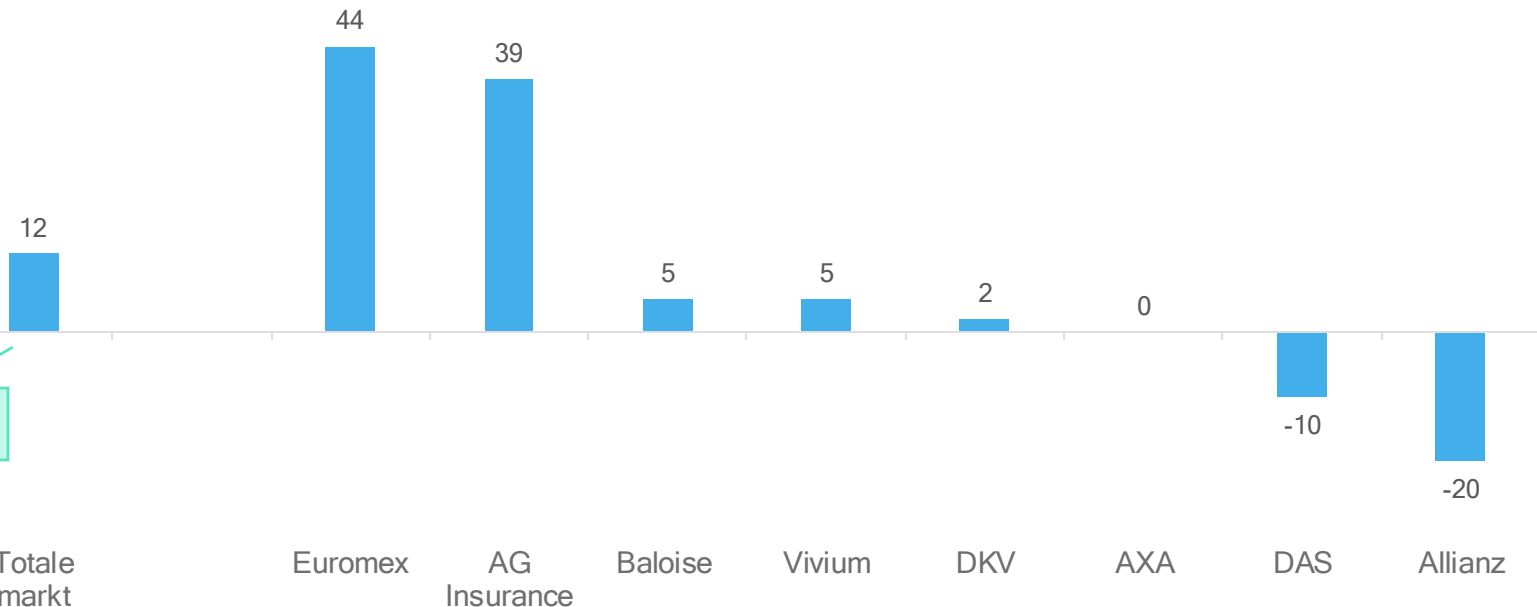


NPS van de markt Niet Leven Fysieke Personen is 12

29

Niet Leven
- FP -

NPS-score



2024-Niet-Leven totaal: 7

*Makelaars beoordelen de eerste 4 verzekeraars waarmee ze werken; enkel de verzekeraars met minstens 30 beoordelingen worden weergegeven

Inhoud



Makelaars

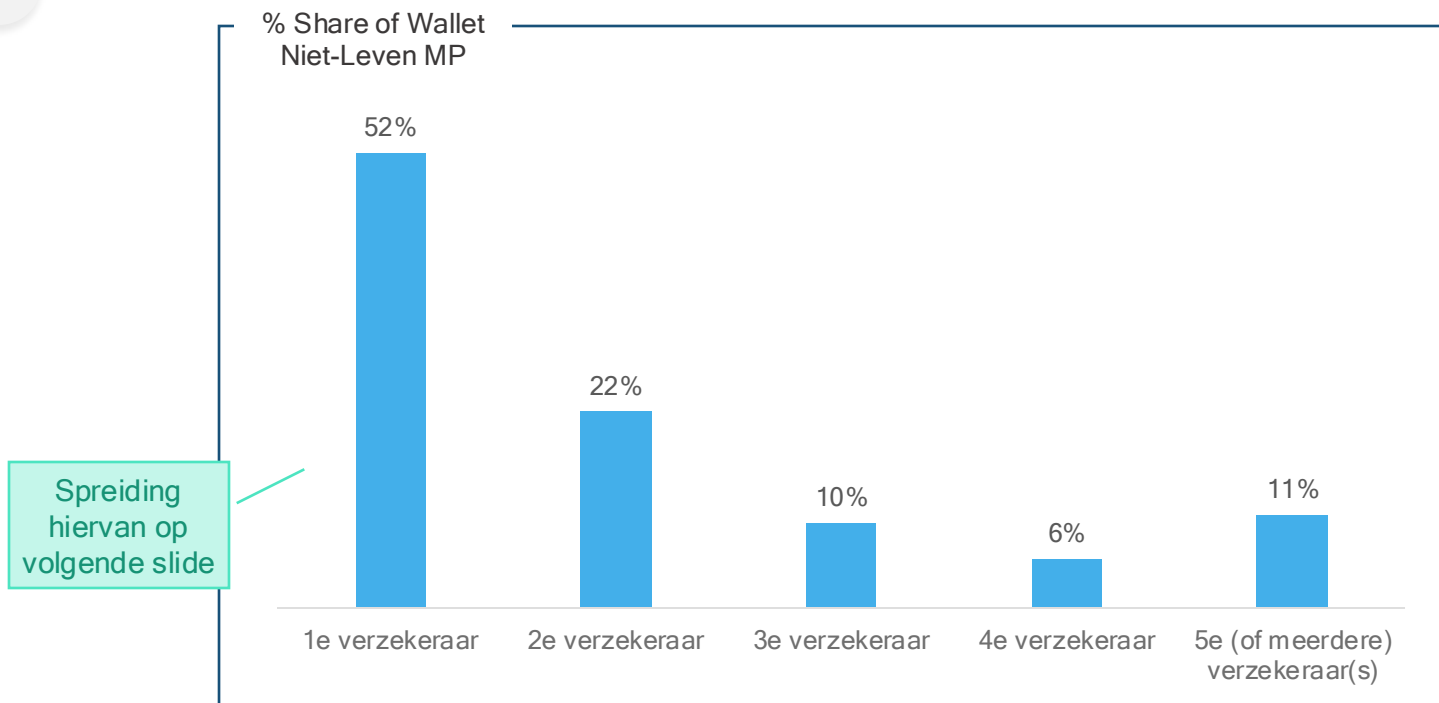
- Makelaarslandschap
- De klant van de makelaar
- Digitalisering en AI
- Marketing

Verzekeraars

- Niet-Leven Fysieke personen
- Niet-Leven Morele personen
- Leven Fysieke personen
- Leven Morele personen
- Employee Benefits

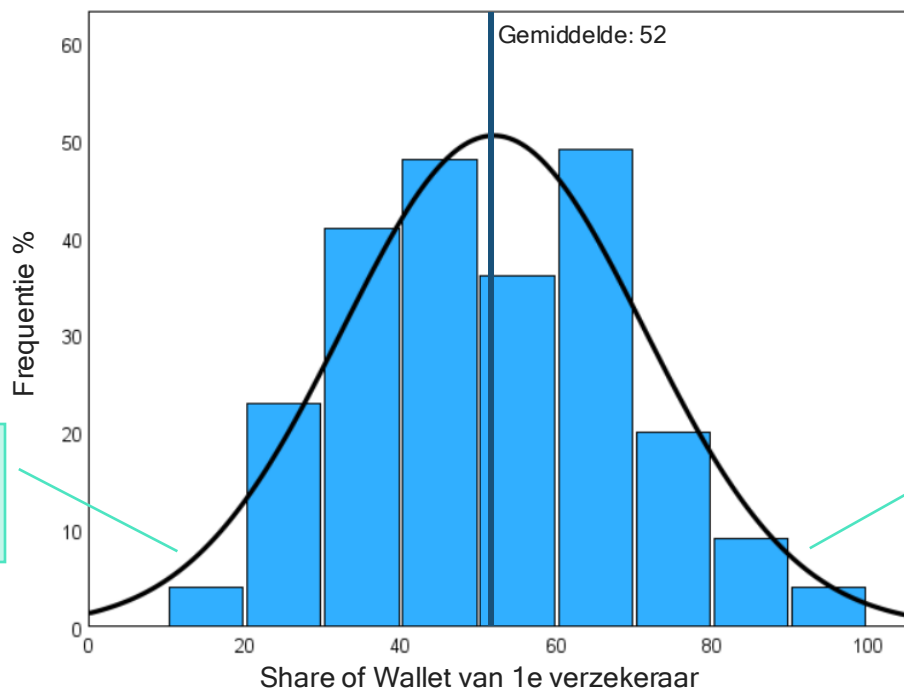
Makelaars concentreren hun polissen bij enkele verzekeraars, gemiddeld de helft bij hun 1e verzekeraar

Niet Leven
- MP -



Aandeel van de 1e verzekeraar volgt - over de makelaars heen - redelijk goed een normale verdeling

Niet Leven
- MP -



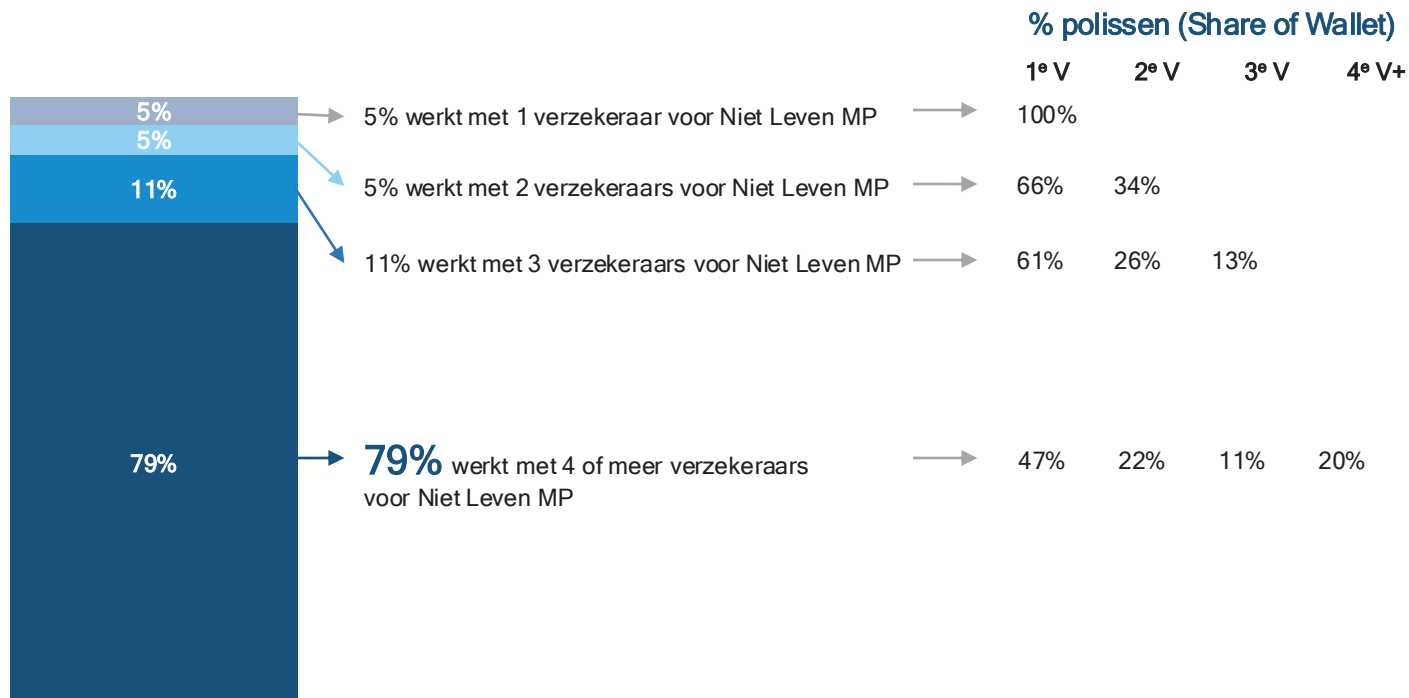
Makelaars die hun portefeuille sterk spreiden over meerdere verzekeraars

Makelaars die bijna hun hele portefeuille bij hun 1e verzekeraar plaatsen

4 op 5 makelaars werken met minstens 4 verzekeraars

Niet Leven - MP -

Aantal verzekeraars waarmee makelaar werkt

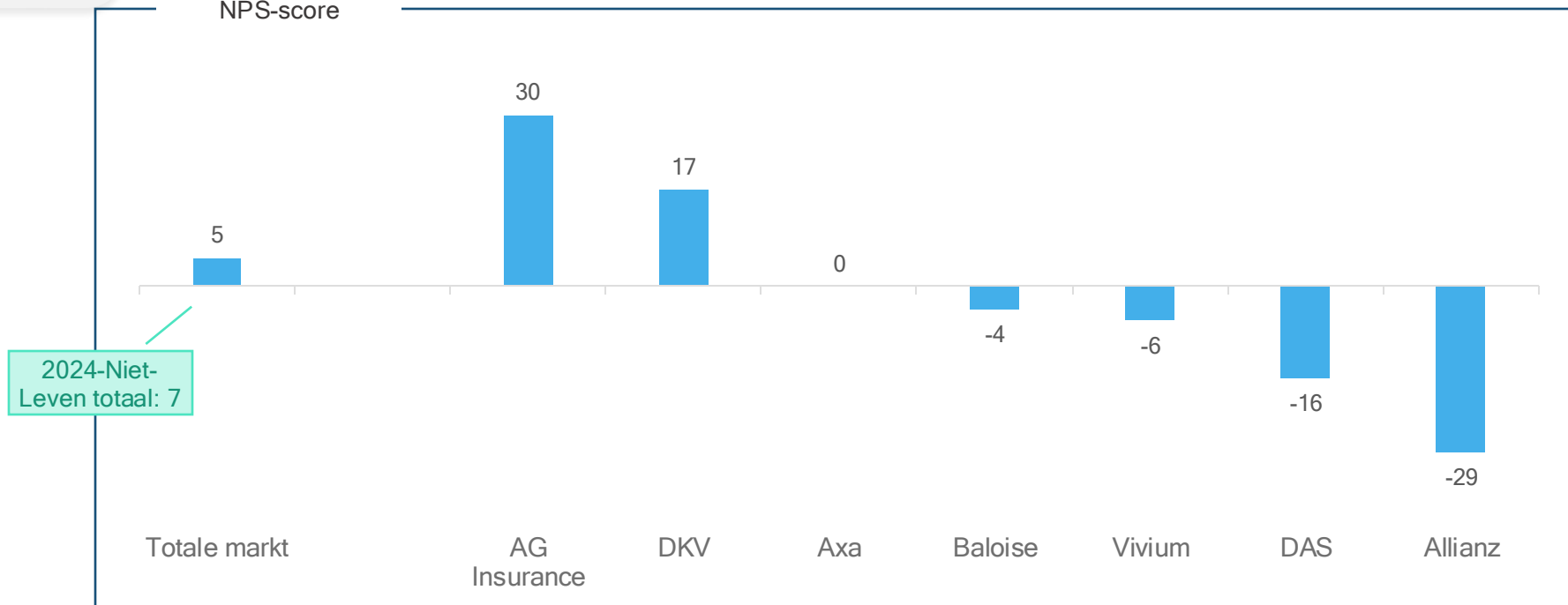


NPS van de markt Niet Leven Morele Personen is 5

34

Niet Leven
- MP -

NPS-score



*Makelaars beoordelen de eerste 4 verzekeraars waarmee ze werken; enkel de verzekeraars met minstens 30 beoordelingen worden weergegeven

Inhoud



Makelaars

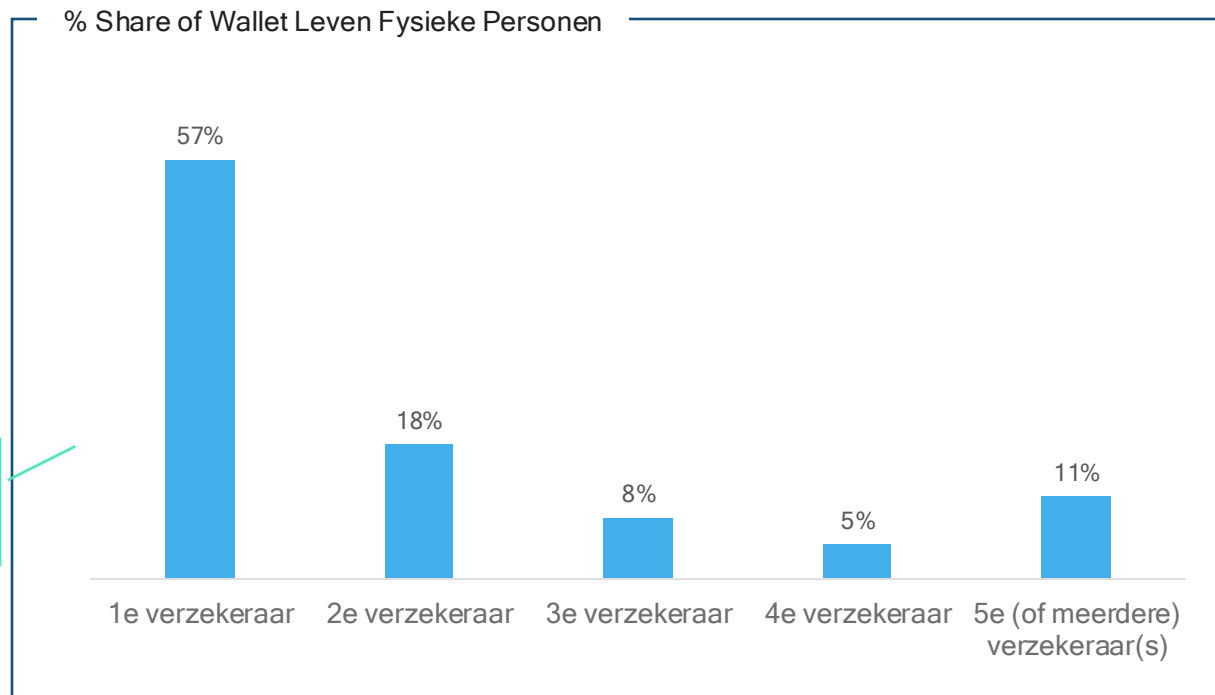
- Makelaarslandschap
- De klant van de makelaar
- Digitalisering en AI
- Marketing

Verzekeraars

- Niet-Leven Fysieke personen
- Niet-Leven Morele personen
- **Leven Fysieke personen**
- Leven Morele personen
- Employee Benefits

Makelaars concentreren hun polissen bij enkele verzekeraars, gemiddeld 57% bij hun 1e verzekeraar

Leven
- FP -



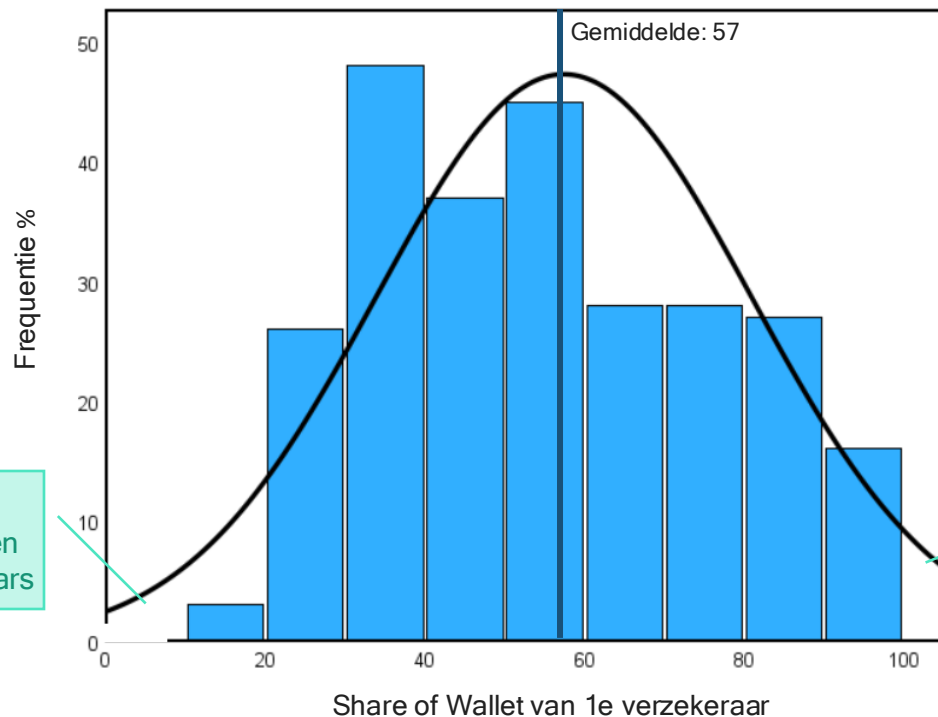
Spreiding
hiervan op
volgende slide

Q: Bij welke verzekeraar heeft u contracten Leven Fysieke Personen? / Hoeveel contracten Leven Fysieke Personen heeft u bij elk van deze verzekeraars?

Basis: alle respondenten die contracten Leven Fysieke Personen hebben, n=279

Aandeel van de 1ste verzekeraar volgt - over de makelaars heen - bijna een normale verdeling

Leven
- FP -



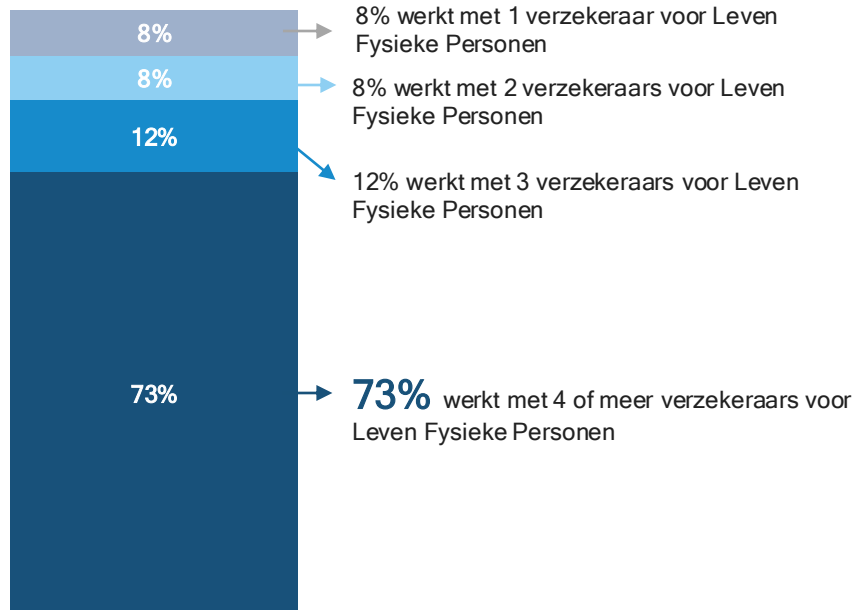
Makelaars die hun portefeuille sterk spreiden over meerdere verzekeraars

Makelaars die bijna hun hele portefeuille bij hun 1e verzekeraar plaatsen

73% van de makelaars werkt met 4 of meer verzekeraars voor Leven Fysieke personen

Leven
- FP -

Aantal verzekeraars waarmee makelaar werkt



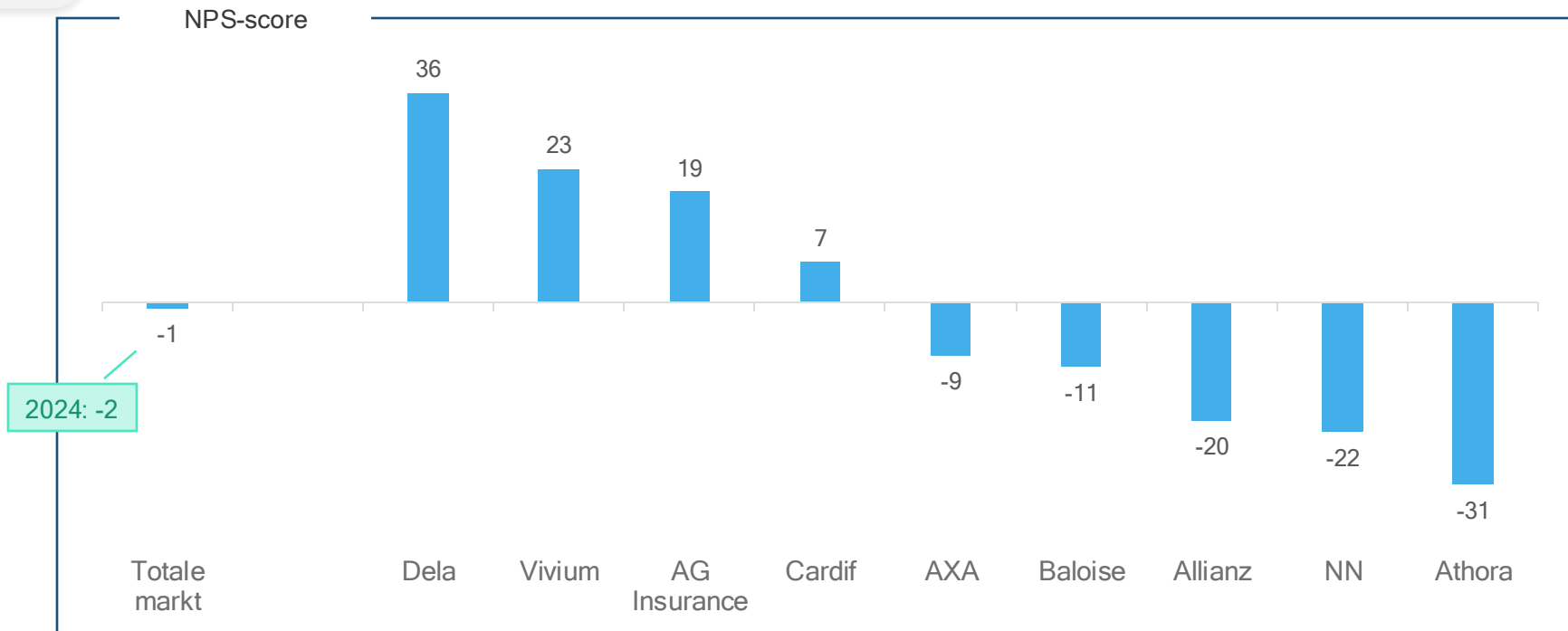
% polissen

1 ^e V	2 ^e V	3 ^e V	4 ^e V+
100%			
77%	23%		
62%	25%	13%	
50%	19%	9%	22%

NPS van de markt Leven Fysieke personen is -1

39

Leven
- FP -



*Makelaars beoordelen de eerste 4 verzekeraars waarmee ze werken; enkel de verzekeraars met minstens 30 beoordelingen worden weergegeven

Q: Hoe waarschijnlijk is het dat u deze verzekeraars zou aanbevelen aan uw collega-makelaars voor Leven aan Fysieke personen?

Basis: alle respondenten die NPS Leven Fysieke Personen hebben ingevuld, n=279

Inhoud

Makelaars

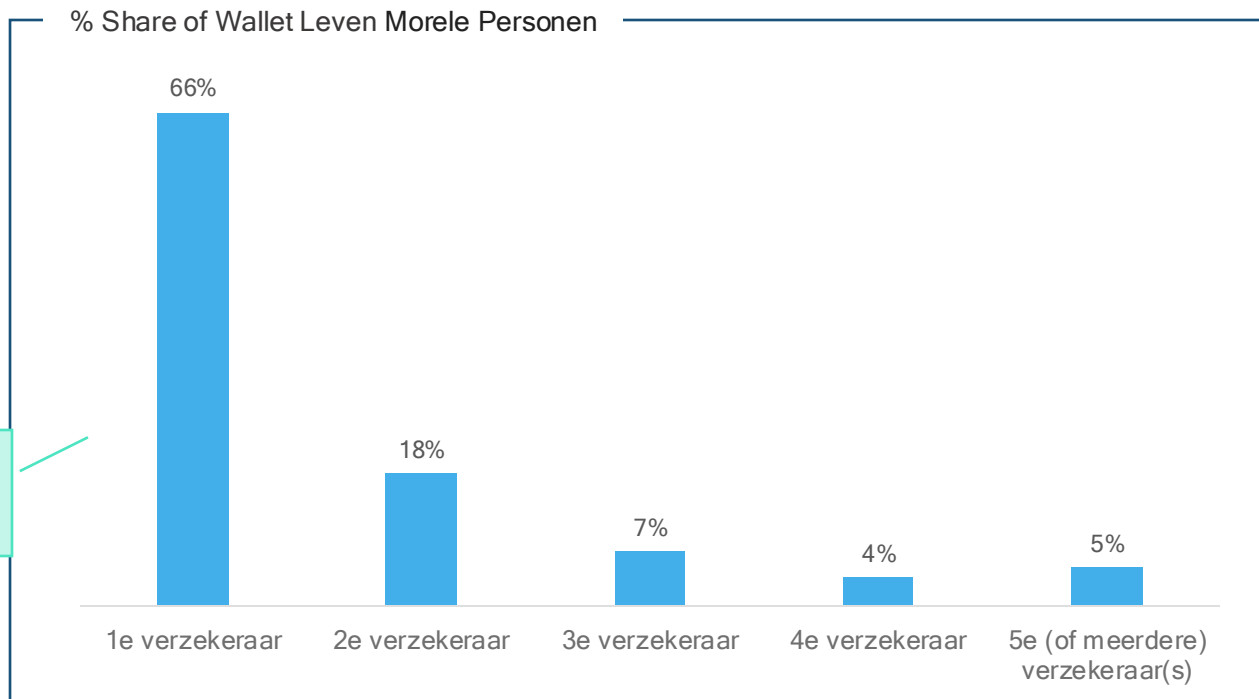
- Makelaarslandschap
- De klant van de makelaar
- Digitalisering en AI
- Marketing

Verzekeraars

- Niet-Leven Fysieke personen
- Niet-Leven Morele personen
- Leven Fysieke personen
- ➔ • **Leven Morele personen**
- Employee Benefits

Makelaars concentreren hun omzet bij enkele verzekeraars, gemiddeld 66% bij hun 1e verzekeraar

Leven
- MP -



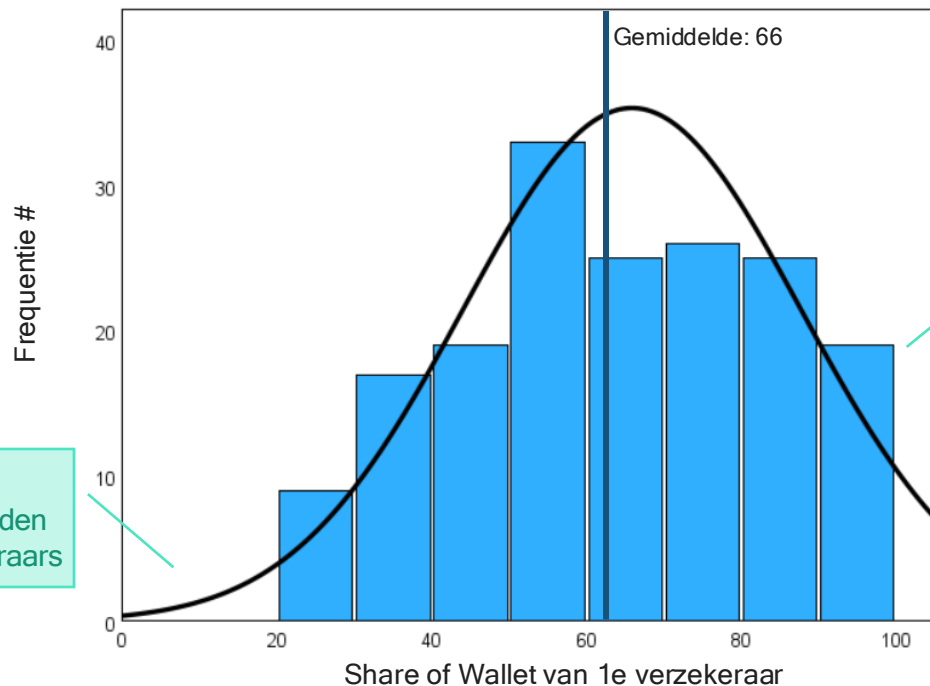
Spreiding
hiervan op
volgende slide

Q: Bij welke verzekeraar heeft u contracten Leven Morele Personen? / Hoeveel contracten Leven Morele Personen heeft u bij elk van deze verzekeraars?

Basis: alle respondenten die contracten Leven Morele Personen hebben, n=194

Aandeel van 1e verzekeraar volgt - over de makelaars heen - een verdeling met bias naar hogere concentratie

Leven
- MP -



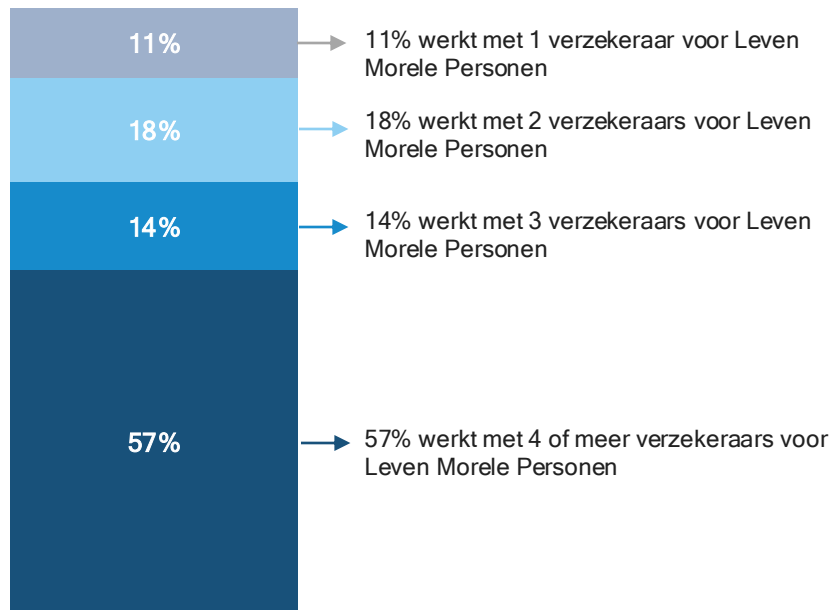
Makelaars die hun portefeuille sterk spreiden over meerdere verzekeraars

Makelaars die bijna hun hele portefeuille bij hun 1e verzekeraar plaatsen

71% van de makelaars werkt met 3 of meer verzekeraars voor Leven Morele Personen

Leven
- MP -

Aantal verzekeraars waarmee makelaar werkt



% polissen

1 ^e V	2 ^e V	3 ^e V	4 ^e V+
100%			
76%	24%		
68%	21%	10%	
56%	18%	10%	16%

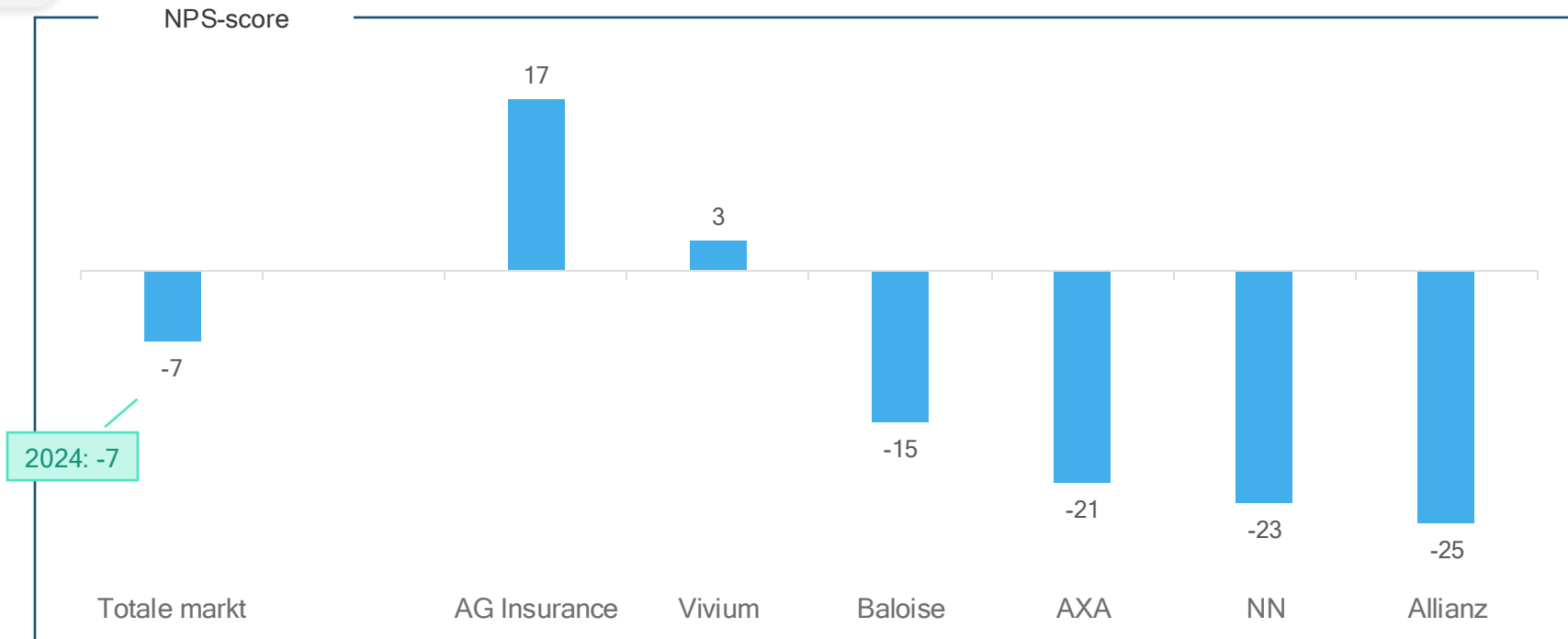
Q: Bij welke verzekeraar heeft u contracten Leven Morele Personen? / Hoeveel contracten Leven Morele Personen heeft u bij elk van deze verzekeraars?

Basis: alle respondenten die contracten Leven Morele Personen hebben, n=194

NPS van de markt Leven Morele personen is -7

44

Leven
- MP -



*Makelaars beoordelen de eerste 4 verzekeraars waarmee ze werken; enkel de verzekeraars met minstens 30 beoordelingen worden weergegeven

Inhoud

Makelaars

- Makelaarslandschap
- De klant van de makelaar
- Digitalisering en AI
- Marketing

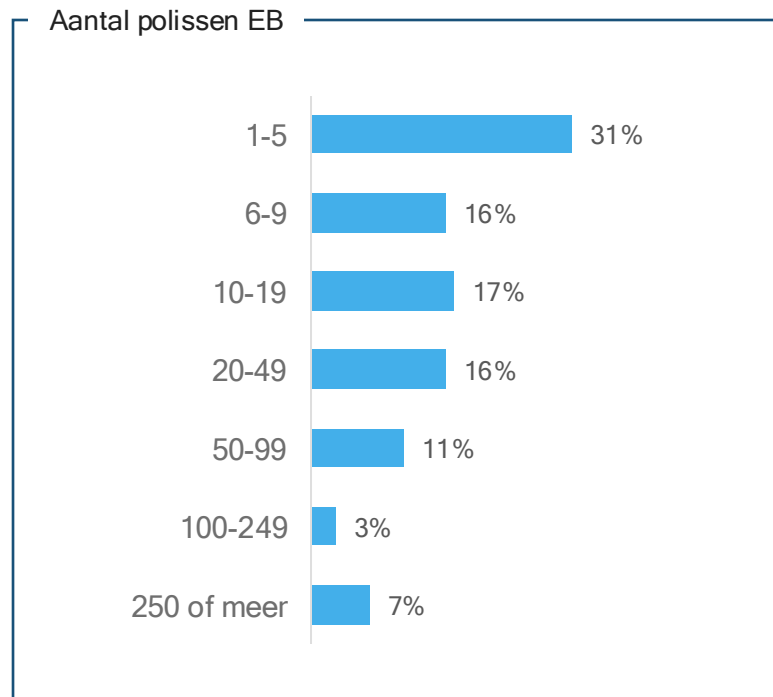
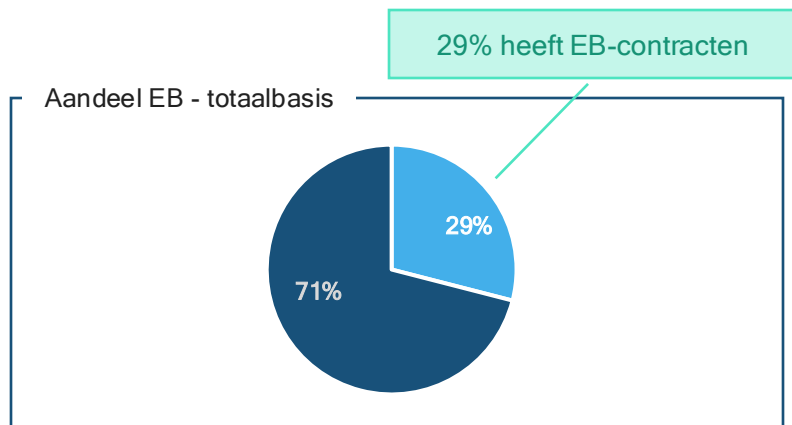
Verzekeraars

- Niet-Leven Fysieke personen
- Niet-Leven Morele personen
- Leven Fysieke personen
- Leven Morele personen
- Employee Benefits



Employee Benefits

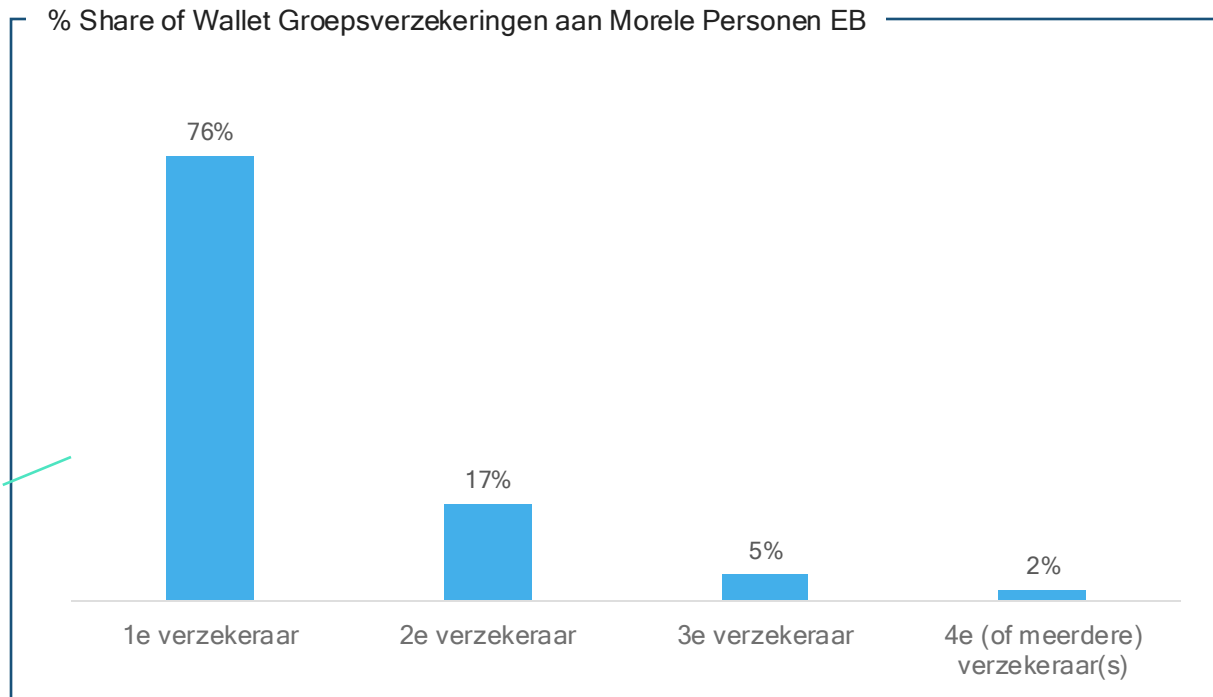
46



Makelaars concentreren hun contracten bij enkele verzekeraars, gemiddeld 76% bij hun 1e verzekeraar

Leven
- EB -

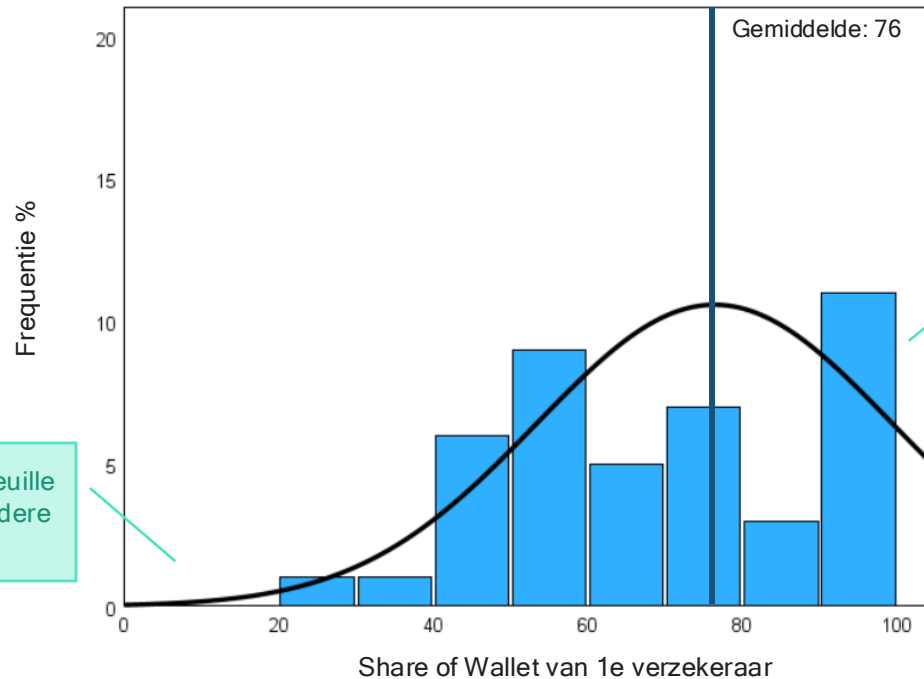
Spreiding hiervan
op volgende slide



Aandeel van 1ste verzekeraar volgt - over de makelaars heen - geen normale verdeling

48

Leven
- EB -



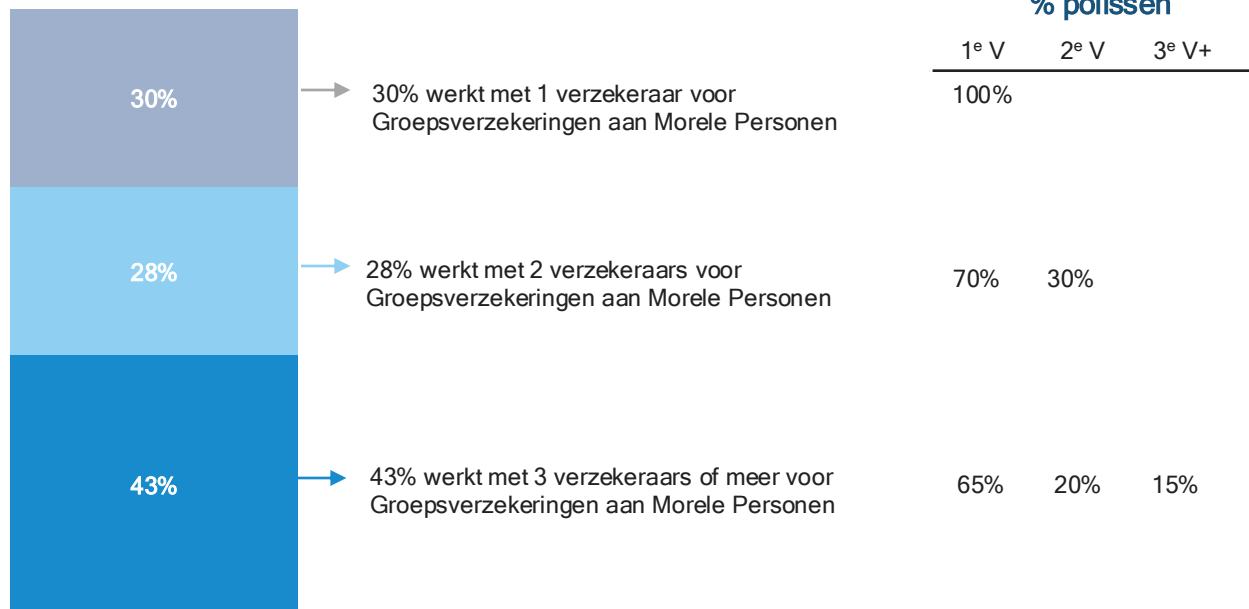
Makelaars die hun portefeuille sterk spreiden over meerdere verzekeraars

Makelaars die bijna hun hele portefeuille bij hun 1e verzekeraar plaatsen

70% van de makelaars werkt met 2 of meer verzekeraars voor EB

Leven
- EB -

Aantal verzekeraars waarmee makelaar werkt



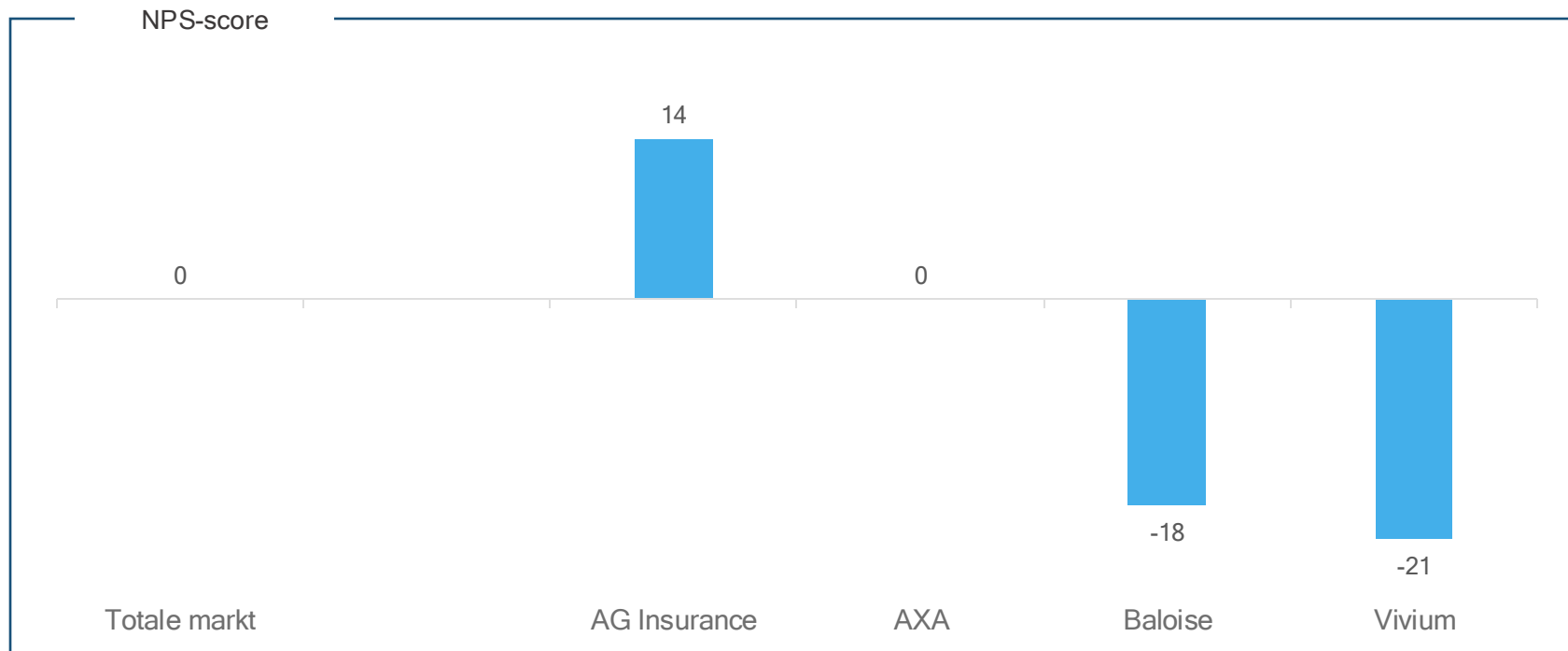
Q: Bij welke verzekeraar heeft u contracten EB- groepsverzekeringen bij ondernemingen? / Hoeveel contracten EB- groepsverzekeringen heeft u bij elk van deze verzekeraars?

Basis: alle respondenten die contracten Leven Morele Personen en actief zijn in EB, n=113

NPS van de markt Leven EB is 0

50

Leven
- EB -



*Makelaars beoordelen de eerste 3 verzekeraars waarmee ze werken; enkel de verzekeraars met minstens 30 beoordelingen worden weergegeven

Appendix

- Methode en steekproef

Steekproef

- Online bevraging tussen 27 maart en 1 juni 2025
- Per makelaarskantoor werd maximaal 1 vragenlijst ingevuld, meestal door zaakvoerder
- Elke participerende makelaar krijgt gepersonaliseerd benchmark rapport - **BrokerBench**
- Portima users konden voorgedefinieerde queries gebruiken (data kwaliteit!)

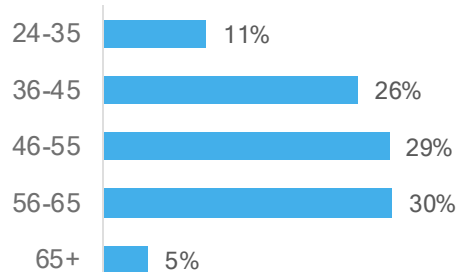
Adressen	Aantallen uitgestuurd	Deels geantwoord	Volledig geantwoord	%
Van federaties	2.376			
Van verzekeraars (uitgestuurd door Benthurst)	850			
TOTAAL	3.226	549	284	17% - 9%

Aantal makelaars die een antwoord gegeven hebben op	n=
Deel 1 kantoor, werknemers	549
Deel 2 omzet	542
Deel 2 klantensegmenten	359
Deel 2 verdeling Leven Niet leven totaal	359
Deel 2 split leven niet leven detail en fusies/ ...	364
Deel 3a (Niet Leven Fysieke personen) Portfolio verzekeraars tot NPS (share of wallet)	304
Deel 3a (Niet Leven Fysieke personen) tot en met imago	295
Deel 3a volledig (share of wallet, NPS, imago en verbeterpunten)	288
Deel 3b (Niet Leven Morele personen) Portfolio verzekeraars tot NPS (share of wallet)	245
Deel 3b (Niet Leven Morele personen) tot en met imago	243
Deel 3b volledig (share of wallet, NPS, imago en verbeterpunten)	241
Deel 4 (LEVEN Fysieke Personen) Portfolio verzekeraars tot NPS (share of wallet)	279
Deel 4 (LEVEN Fysieke Personen) tot en met imago	269
Deel 4 volledig (share of wallet, NPS, imago en verbeterpunten)	224
Deel 5 (LEVEN Morele Personen) Portfolio verzekeraars tot NPS (share of wallet)	194
Deel 5 (LEVEN Morele Personen) tot en met imago	187
Deel 5 volledig (share of wallet, NPS, imago en verbeterpunten)	187
Deel 6 (LEVEN Morele Personen en actief in EB) Portfolio verzekeraars tot NPS (share of wallet)	113
Deel 6 (LEVEN Morele Personen en actief in EB) tot en met imago	110
Deel 7 en volgende (Digitalisering, marketing, AI, Bromcom)	284

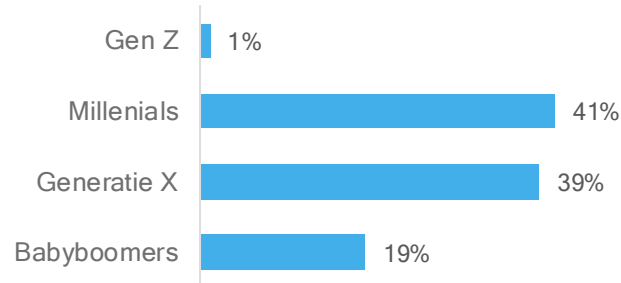
Steekproefbeschrijving

54

Leeftijd



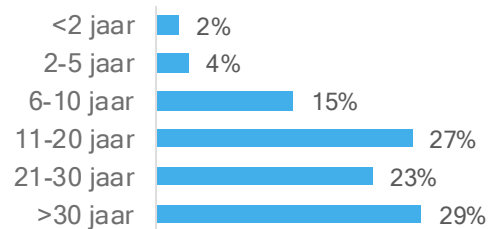
Generaties



Taal



Anciënniteit



Contact

Xavier Bekaert - Vera Cooremans

xavier.bekaert@benthurst.com - vera.cooremans@benthurst.com