



Benthurst Broker Survey 2024

Juni 2024



Benthurst & Co
Strategy Realization

Met editie 2024 hebben Benthurst, FVF en Feprabel de Benthurst Broker Survey grondig **geactualiseerd**.

Makelaars die de survey volledig invulden, krijgen 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, nog niet altijd om het klantcontact te versterken.

Ook peilden we naar **actuele trends** zoals remote-working en generatie-verschillen.

Beoordeling over de **service** van de verzekeraars capteerden we met minder vragen dan in vorige edities. In de toekomst willen we dit nog efficiënter maken, uit respect voor de tijd voor de makelaar.

Inhoud

Makelaars

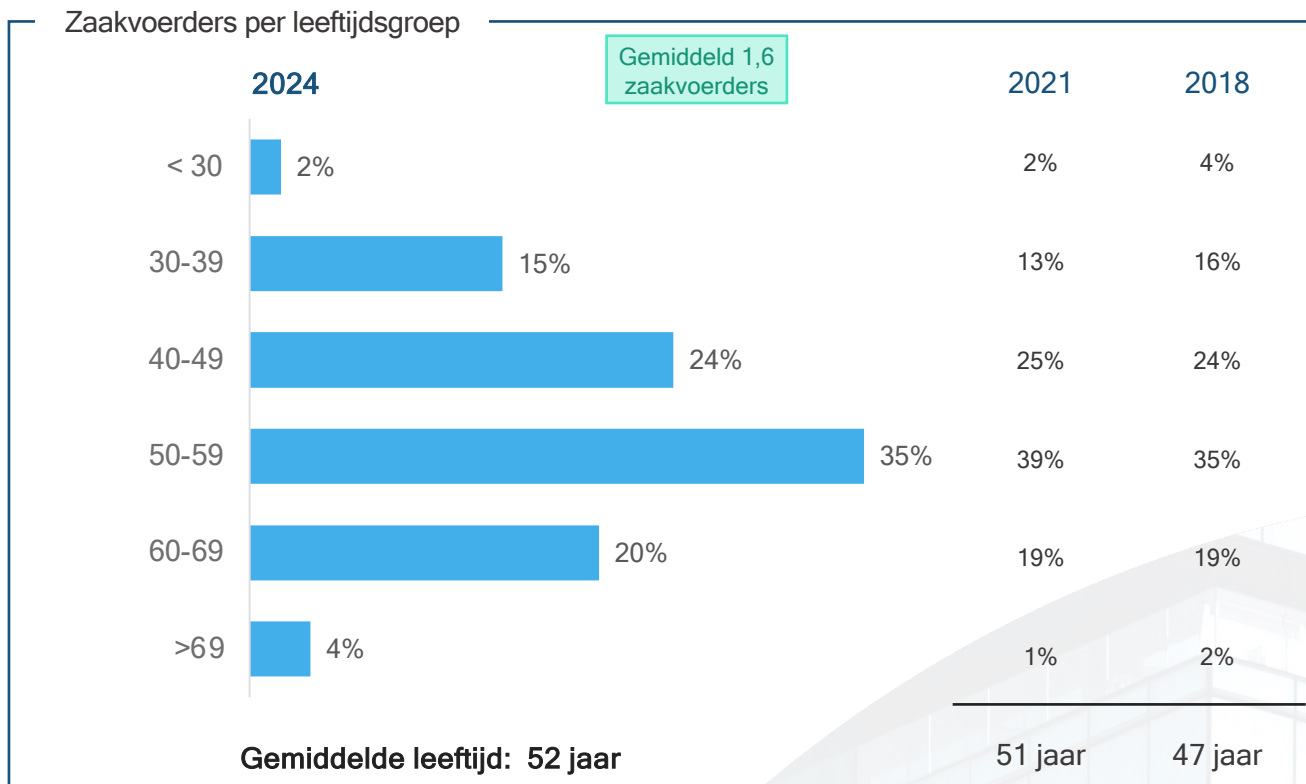
- 
- Makelaarslandschap
 - De klant van de makelaar
 - Digitalisering
 - Impact van remote werken

Verzekeraars

- Niet-Leven
- Leven Particulieren
- Leven Ondernemingen

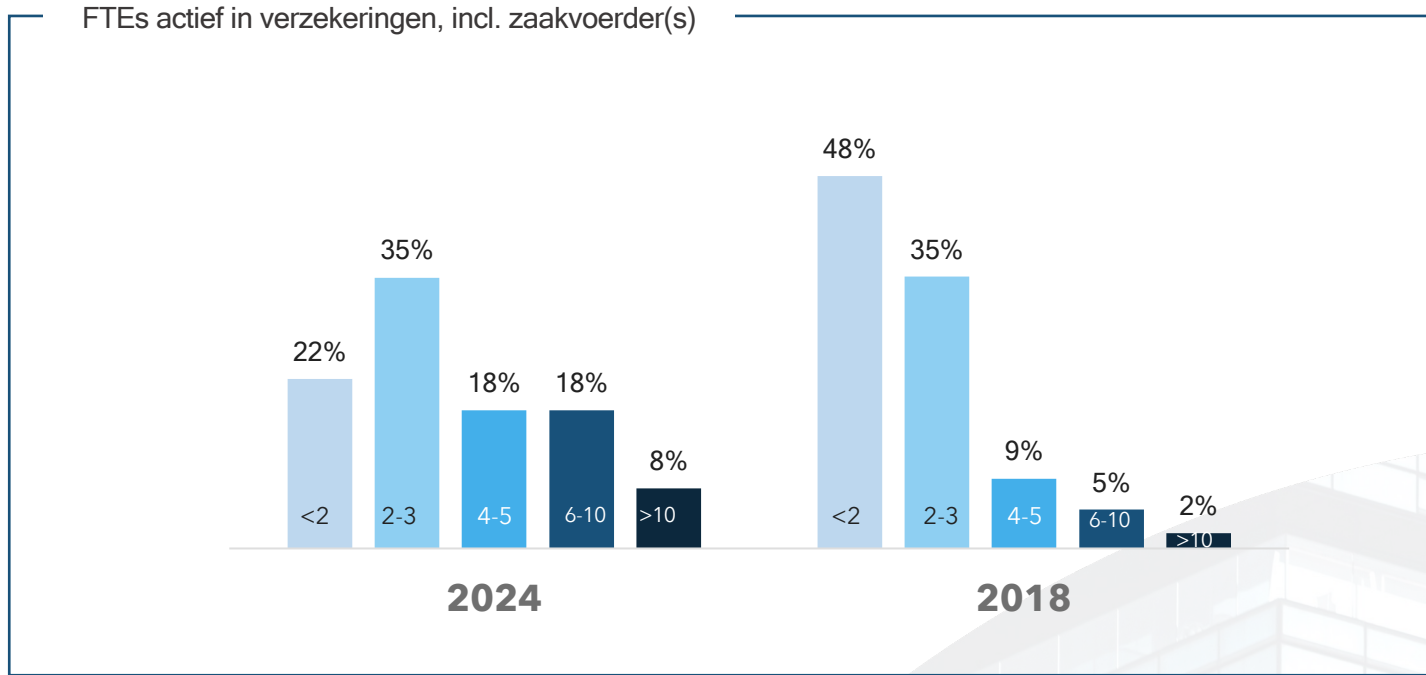
Gemiddelde leeftijd zaakvoerders is 52 jaar

4



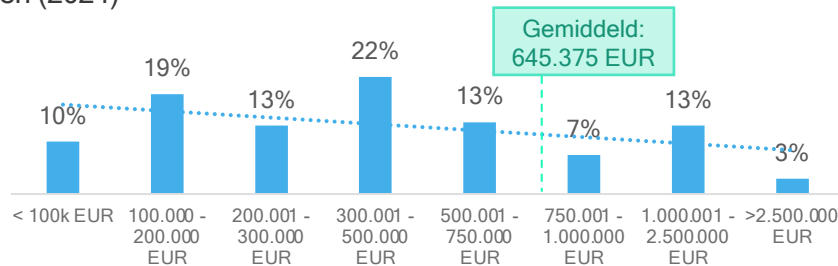
Q: In welk jaar werd (werden) de zaakvoerder(s) geboren die in uw makelaarskantoor verantwoordelijk is (zijn) voor verzekeringen?
Basis: alle respondenten, n=696

Kantoren worden groter – het aantal quasi eenmanszaken is gehalveerd

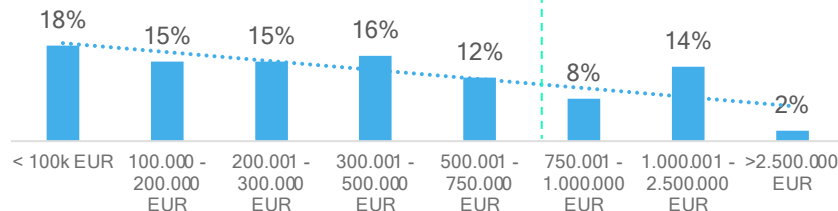


Ook qua omzet groeien de kantoren

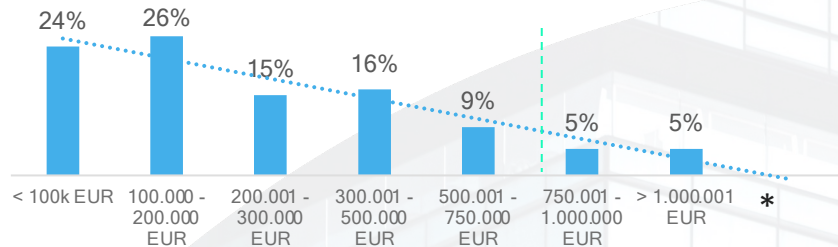
Omzet kantoren (2024)



Omzet kantoren (2021)

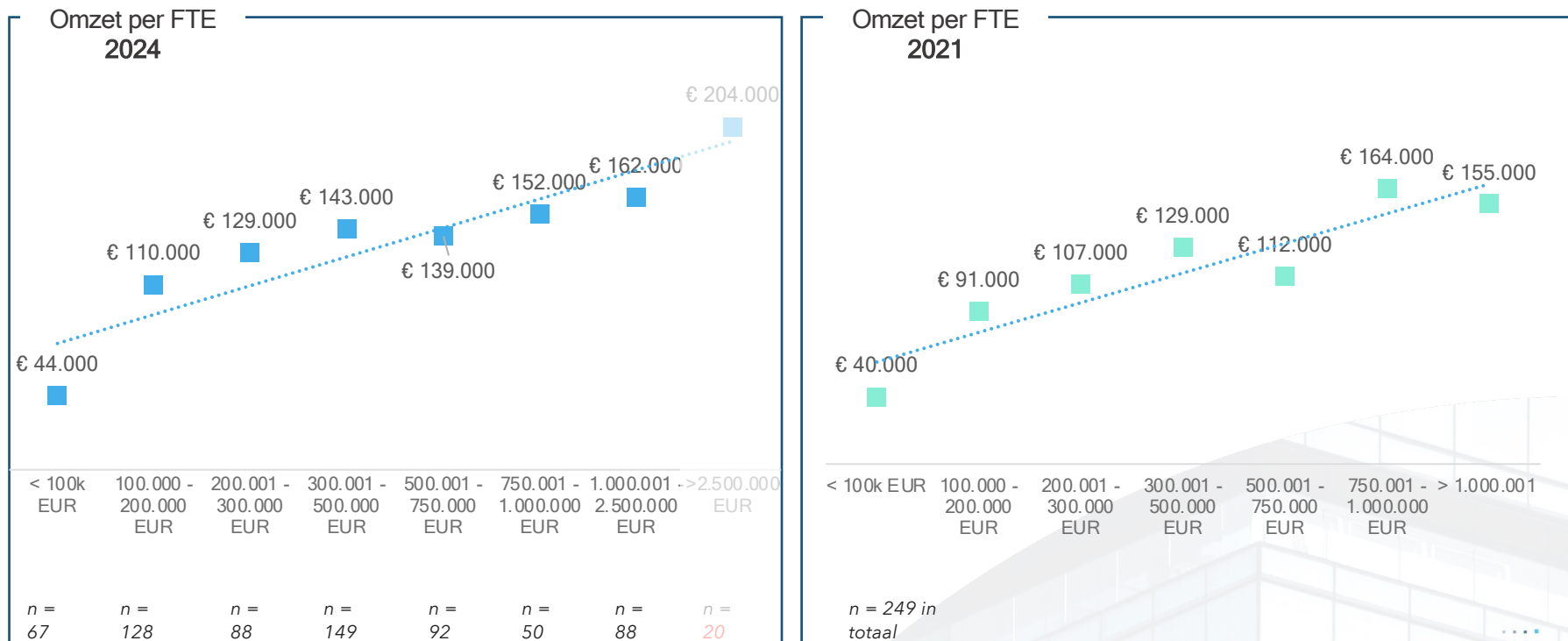


Omzet kantoren (2018)



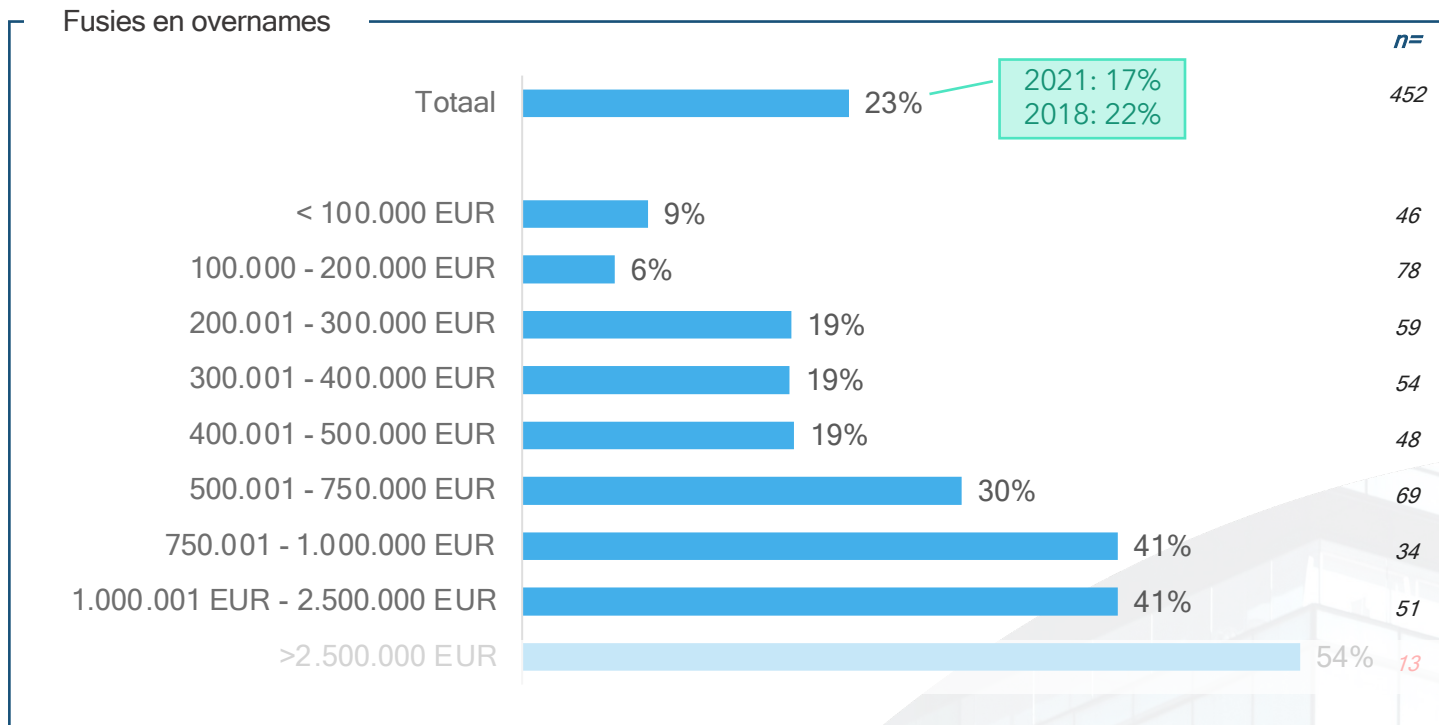
Met de grootte van het kantoor, stijgt ook de omzet per FTE

7



Q: Hoeveel mensen zijn er actief in uw kantoor? / Wat is bij benadering het totaal aan vergoedingen uit de verzekeringsactiviteit van uw kantoor in 2023?
 Basis: alle respondenten, n=682

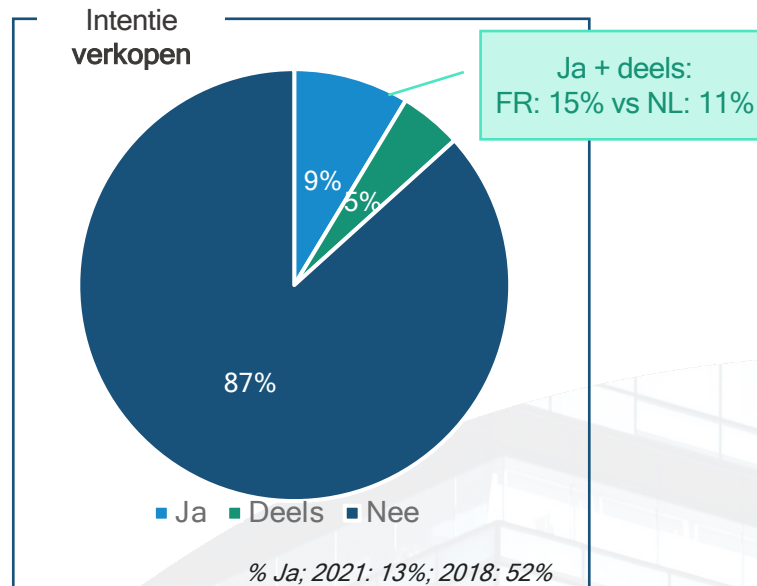
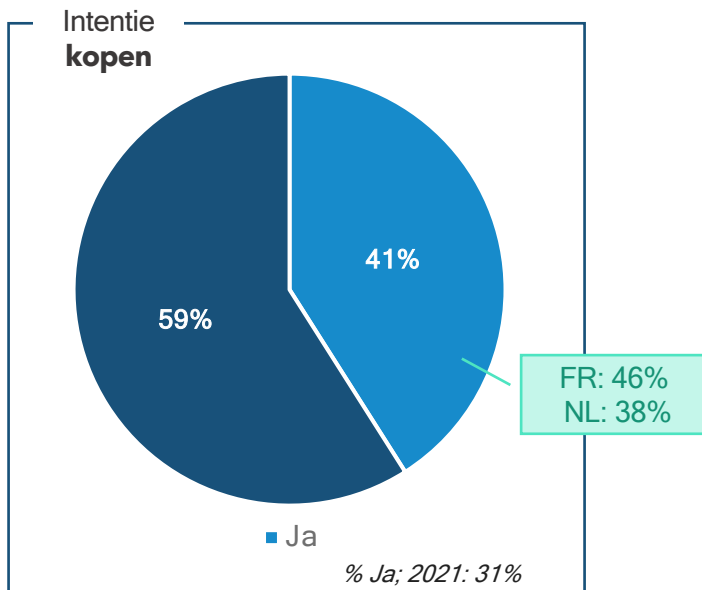
Vooral de grotere kantoren hebben afgelopen 2 jaar een portefeuille gekocht of fusioneerden



Q: Heeft u de afgelopen 2 jaar een verzekeringsportefeuille gekocht? / Bent u afgelopen 2 jaar gefusioneerd met een andere makelaar?
Basis: alle respondenten, n=452

Ook intentie om te kopen is gestegen

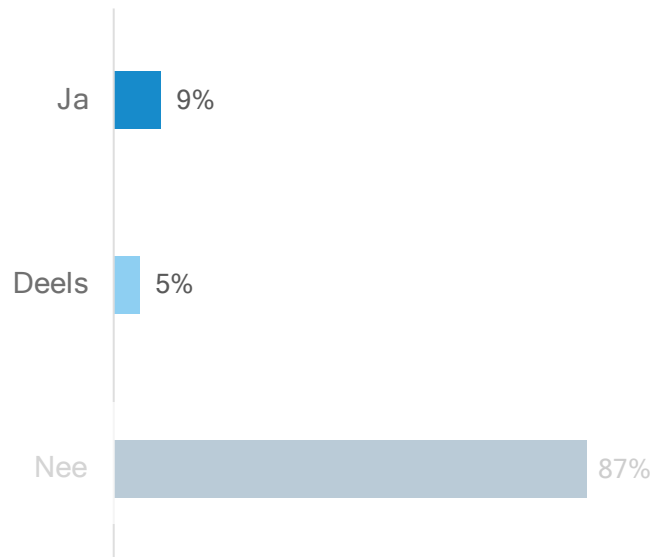
41% van de makelaars heeft de intentie om in de komende 2 jaar een verzekeringsportefeuille te kopen, wat meer is dan in 2021. 14% heeft de intentie om in de komende 2 jaar zijn verzekeringsportefeuille te verkopen.



Verkopen aan familie gebeurt nog zelden

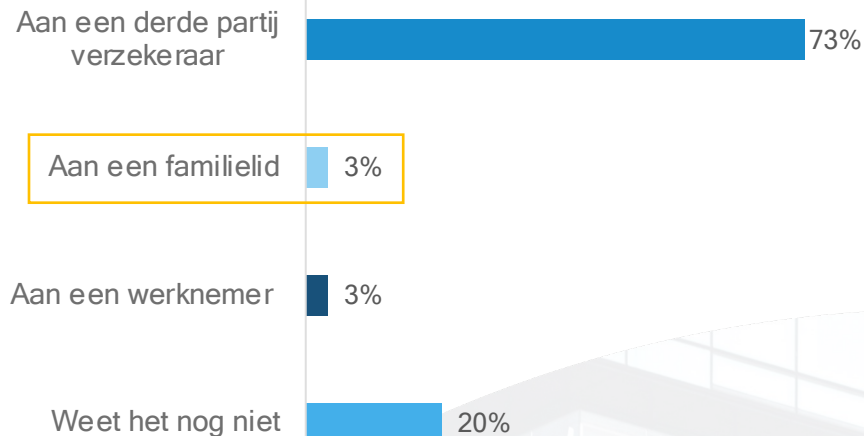
10

Intentie verkopen



Intentie verkopen - wie?

Basis: respondenten die intentie hebben om hun verzekeringsportefeuille (deels) te verkopen de komende 2 jaar, n=60



Inhoud

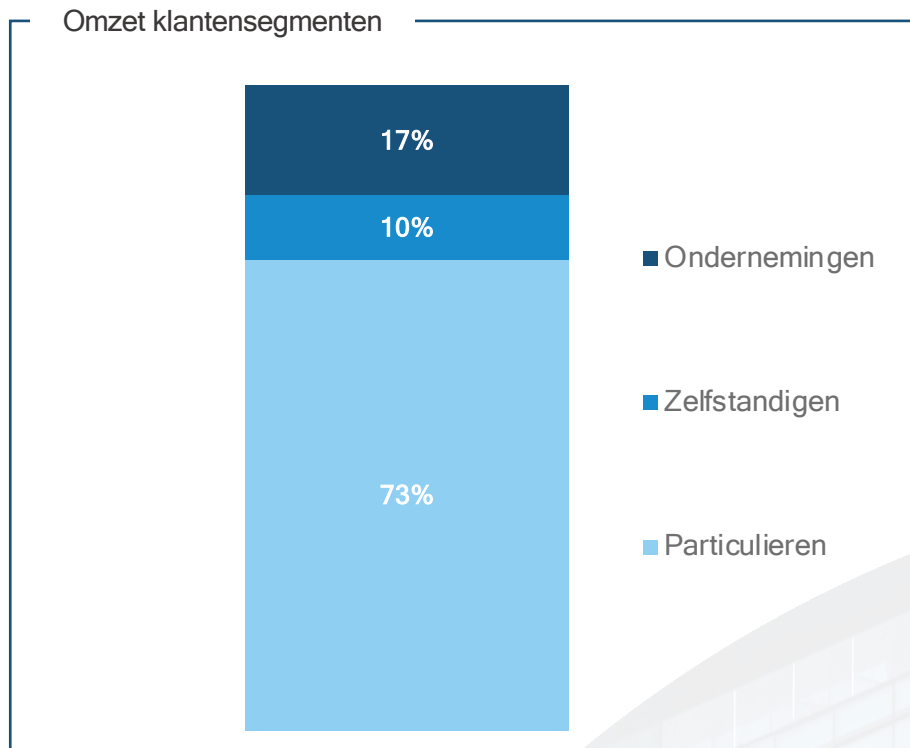
Makelaars

- 
- Makelaarslandschap
 - De klant van de makelaar
 - Digitalisering
 - Impact van remote werken

Verzekeraars

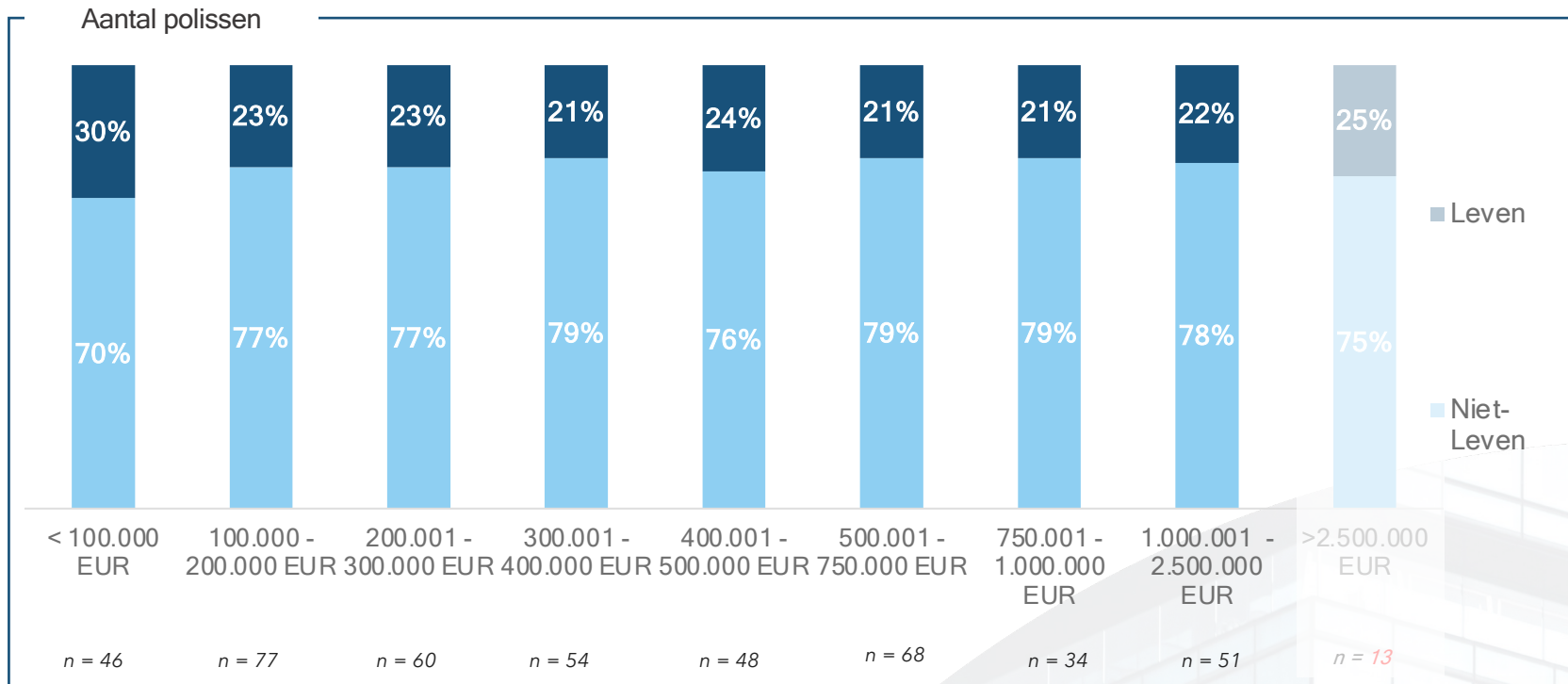
- Niet-Leven
- Leven Particulieren
- Leven Ondernemingen

Bijna alle makelaars blijven multi-segment, 73% van hun omzet komt van particulieren



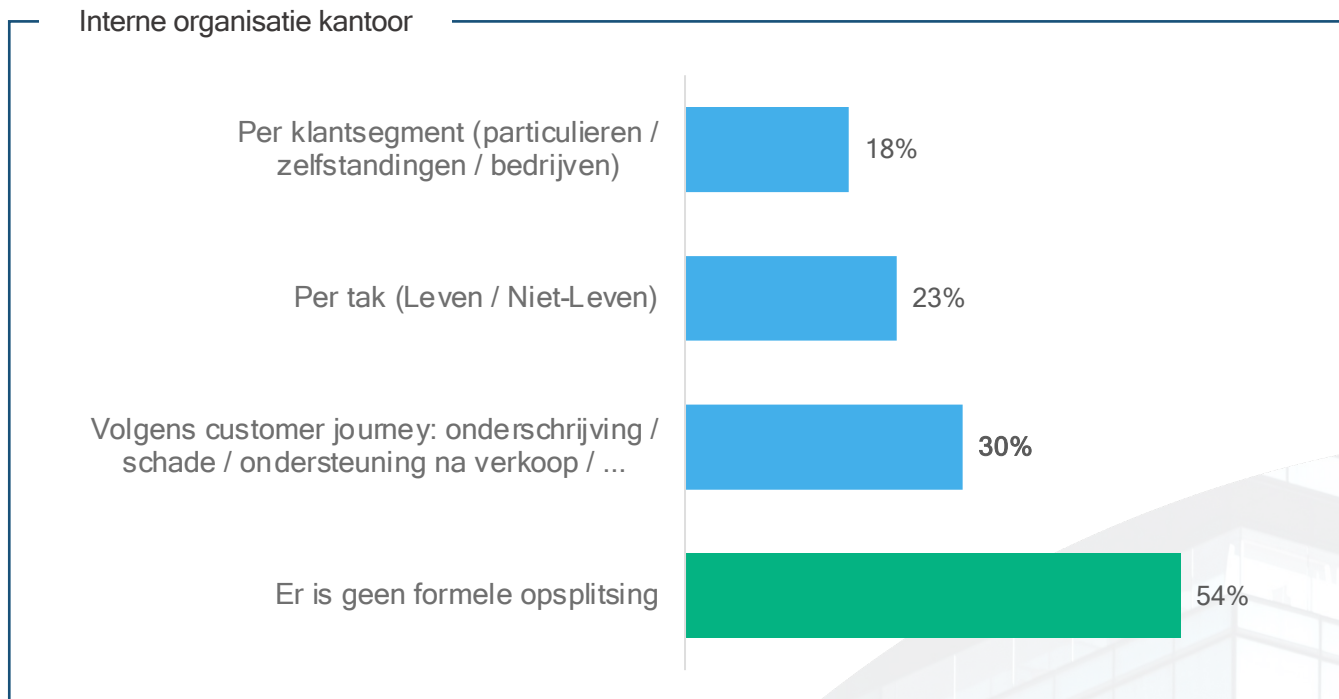
Q: Hoe is uw portefeuille verdeeld over de verschillende klantensegmenten?
Basis: alle respondenten, n=532

Verhouding Leven vs. BOAR verandert nauwelijks met de grootte van het kantoor



Q: Hoe is uw portefeuille verdeeld over Leven en BOAR?
Basis: alle respondenten, n=451

Bijna een derde van de kantoren is (ondermeer) georganiseerd volgens de customer journey



Inhoud

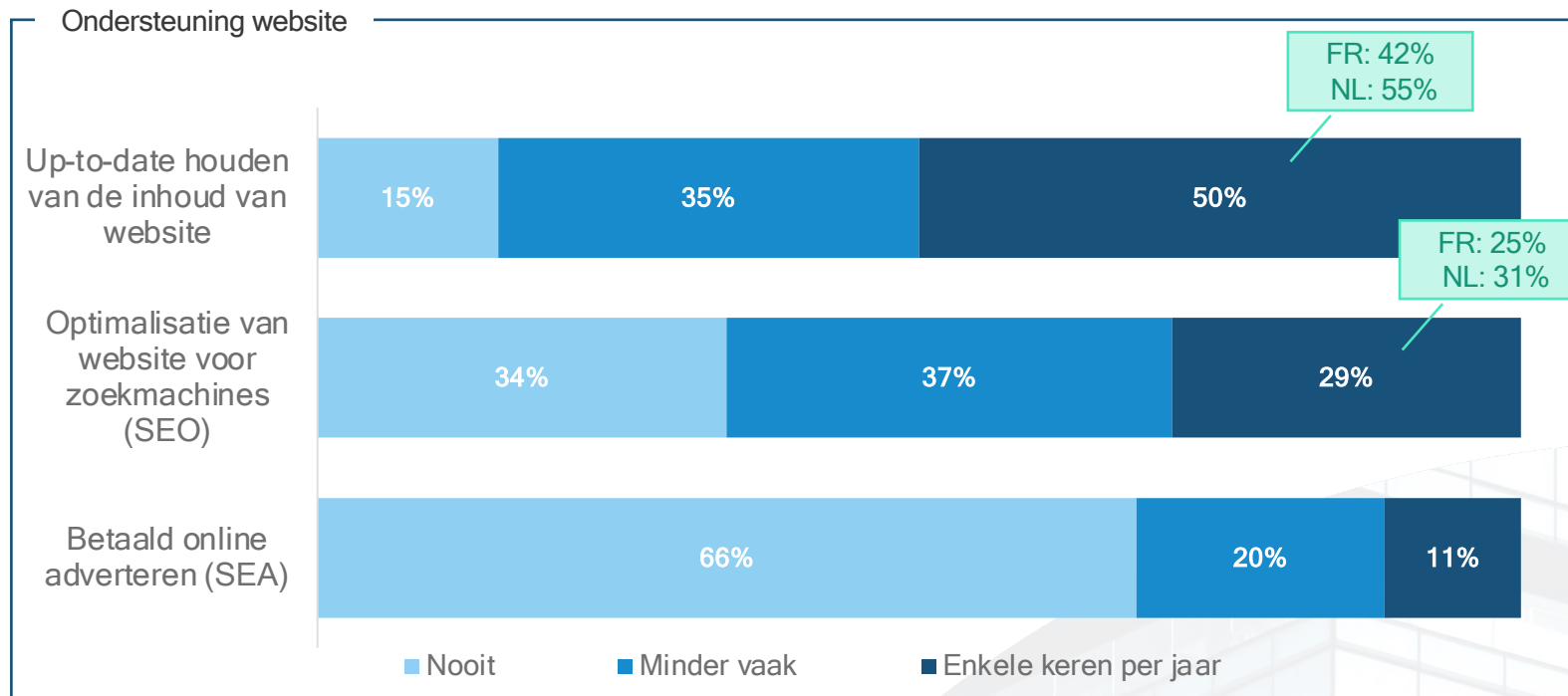
Makelaars

- Makelaarslandschap
- De klant van de makelaar
- • Digitalisering
- Impact van remote werken

Verzekeraars

- Niet-Leven
- Leven Particulieren
- Leven Ondernemingen

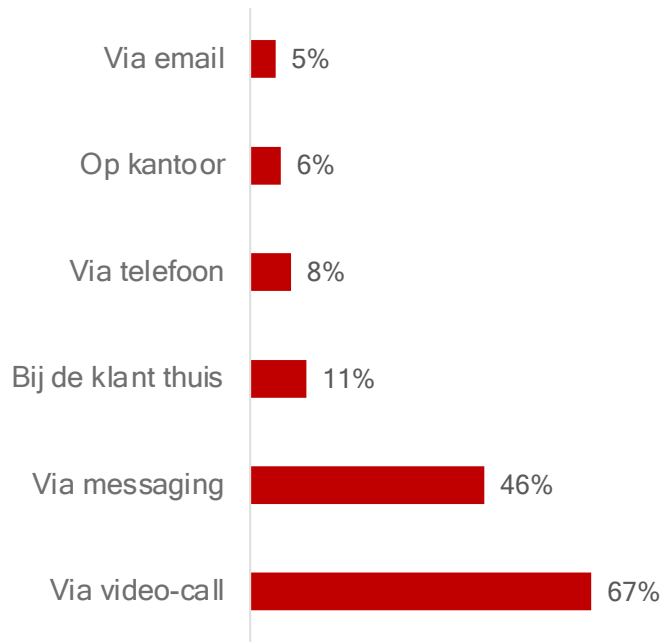
Helft van de makelaars actualiseert hun website enkele keren per jaar, 11% adverteert regelmatig online



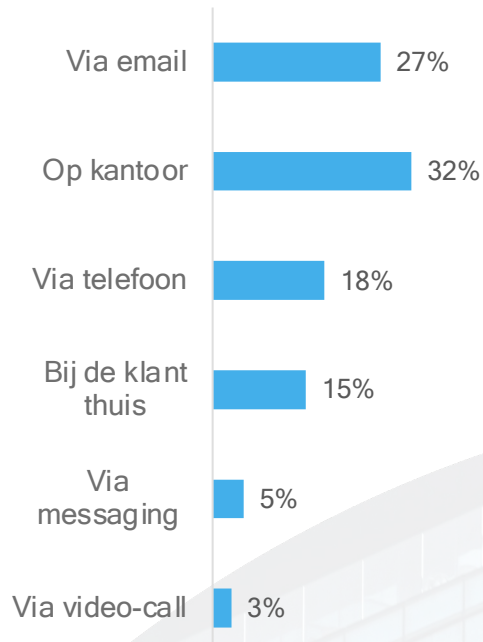
Twée derde van de makelaars maakt geen gebruik van video-call

Zij die het doen, gebruiken het maar voor 3% van hun klantcontacten

% makelaars die contactmethode **NIET** gebruiken



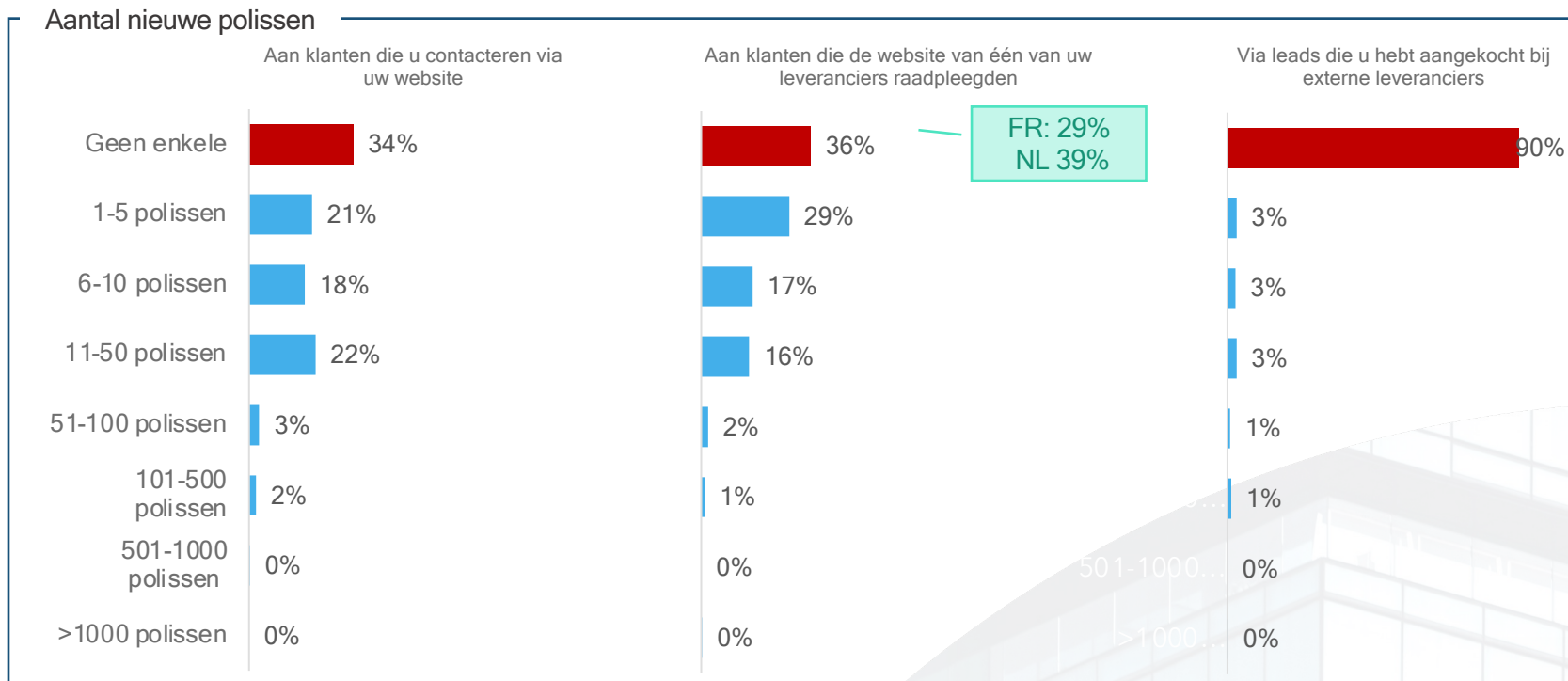
Verdeling klantencontact



Q: Hoe verlopen de contacten met uw klanten?

Basis: alle respondenten, n=360

Voor twee derde van de makelaars genereert hun eigen website of website van verzekeraar leads

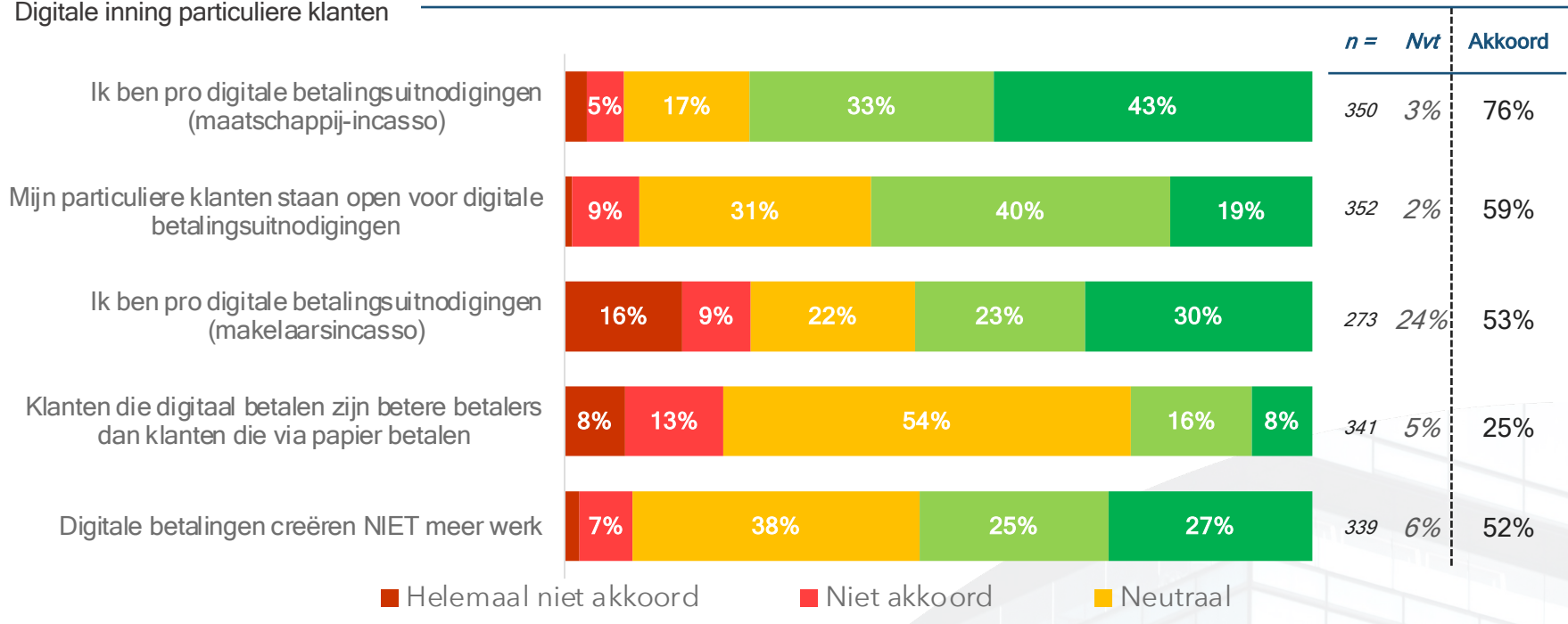


Q: Hoeveel nieuwe polissen realiseert u online op een jaar via ...?
Basis: alle respondenten, n=360

76% van de makelaars is pro digitale betalingsuitnodigingen bij particulieren

19

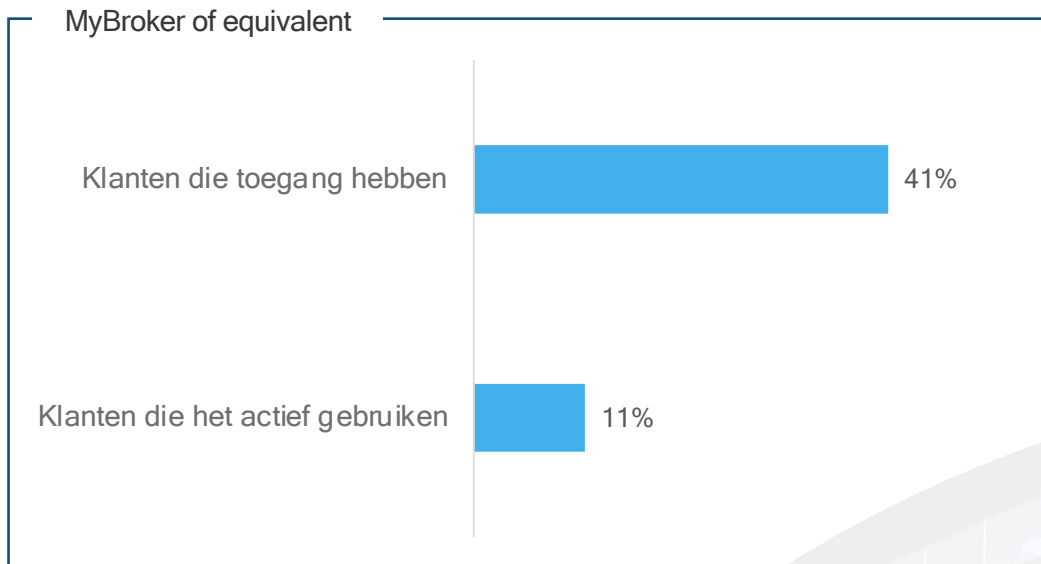
Digitale inning particuliere klanten



**Nvt=niet van toepassing*

Q: Hoe staat u tegenover digitale inning bij uw particuliere klanten?
Basis: alle respondenten, n=359

Gemiddeld heeft 41% van de klanten van een makelaar toegang tot MyBroker, 11% gebruikt het



Q: Hoeveel klanten hebben toegang tot/gebruiken mobiele apps zoals MyBroker of equivalent?
Basis: alle respondenten, n=360

Inhoud

Makelaars

- Makelaarslandschap
- De klant van de makelaar
- Digitalisering
- ➔ • Impact van remote werken

Verzekeraars

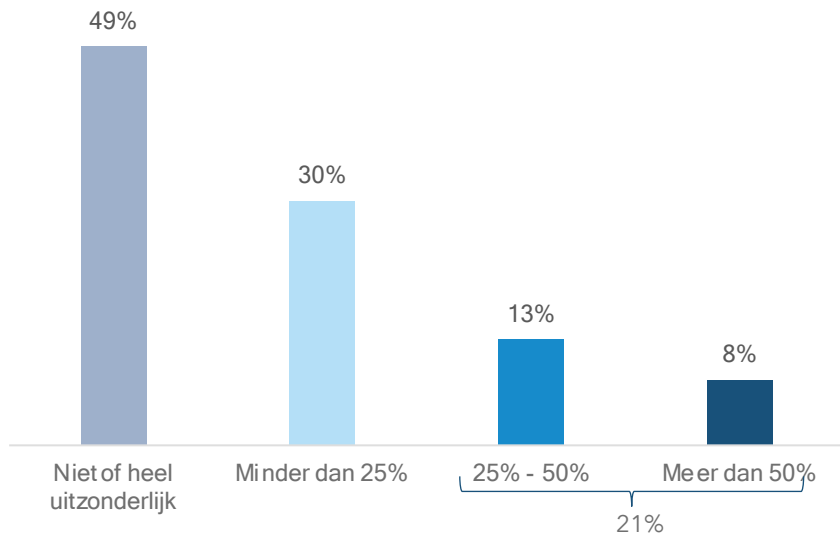
- Niet-Leven
- Leven Particulieren
- Leven Ondernemingen

Remote werken is slechts bij 21% van de makelaars sterk ingeburgerd

Hiervan is twee-derde tevreden over de impact van remote werken op de klantenservice

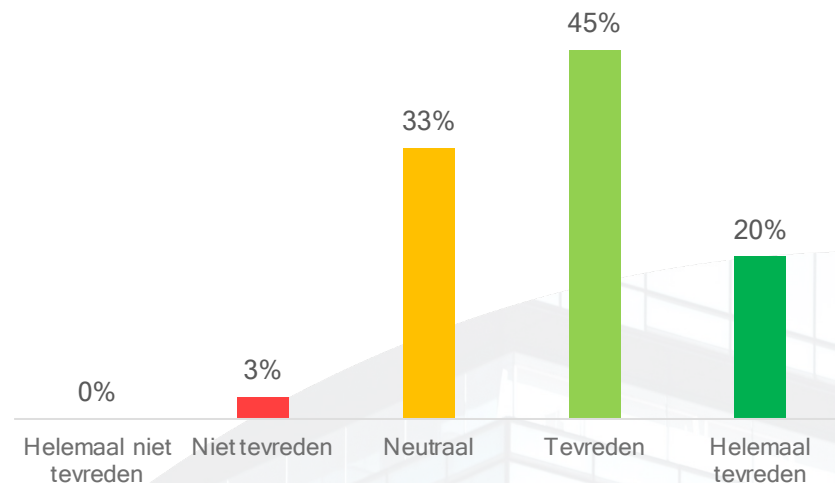
Tijd remote werken

Basis: alle respondenten, n = 358



Tevredenheid klantenservice

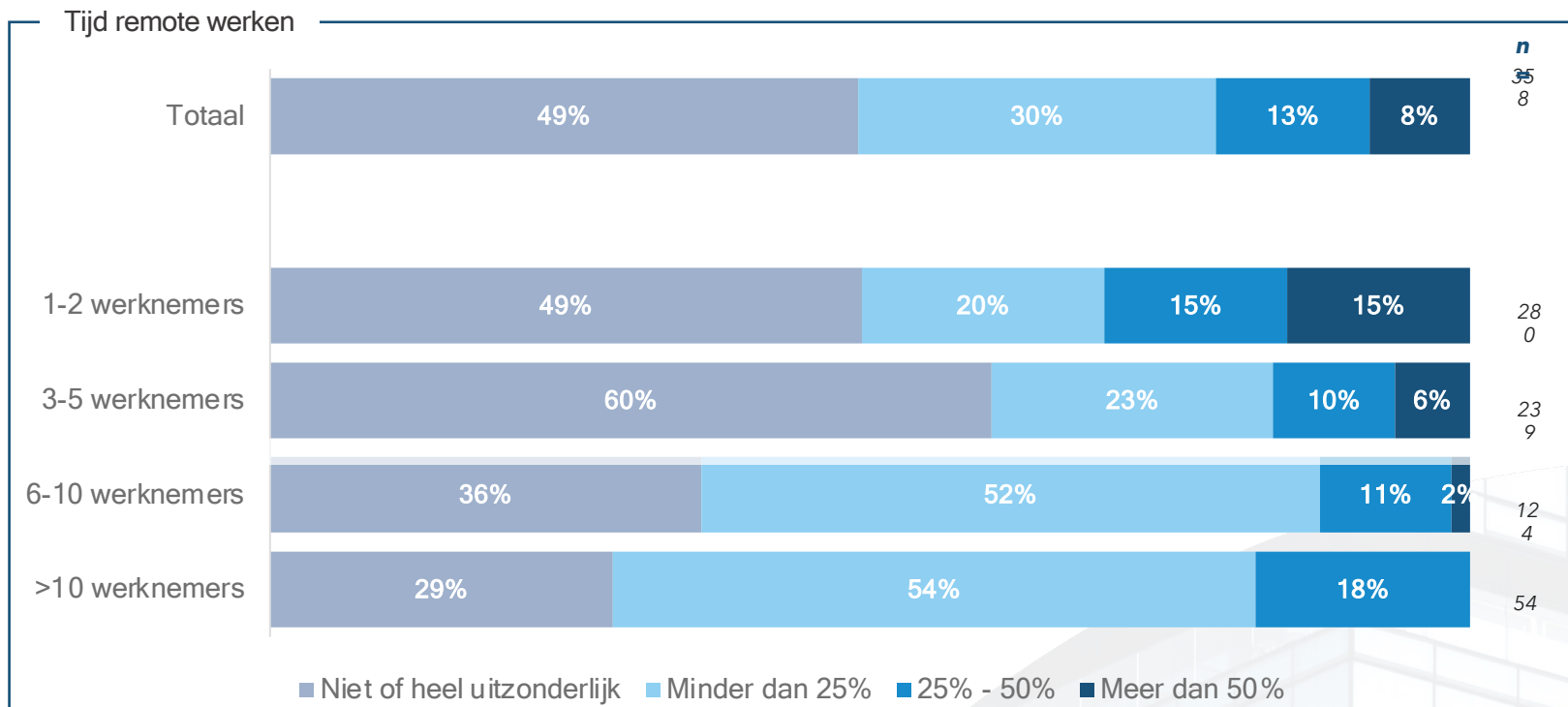
Basis: respondenten die minstens 25% remote werken, n = 76



Q: Hoeveel % van de tijd wordt er in uw kantoor remote gewerkt? / Hoe tevreden bent u over de impact op de klantenservice van uw kantoor door remote werken?
Basis: alle respondenten n = 358 / respondenten die minstens 25% remote werken n = 76

Bij de kleinere kantoren wordt er vaker remote gewerkt

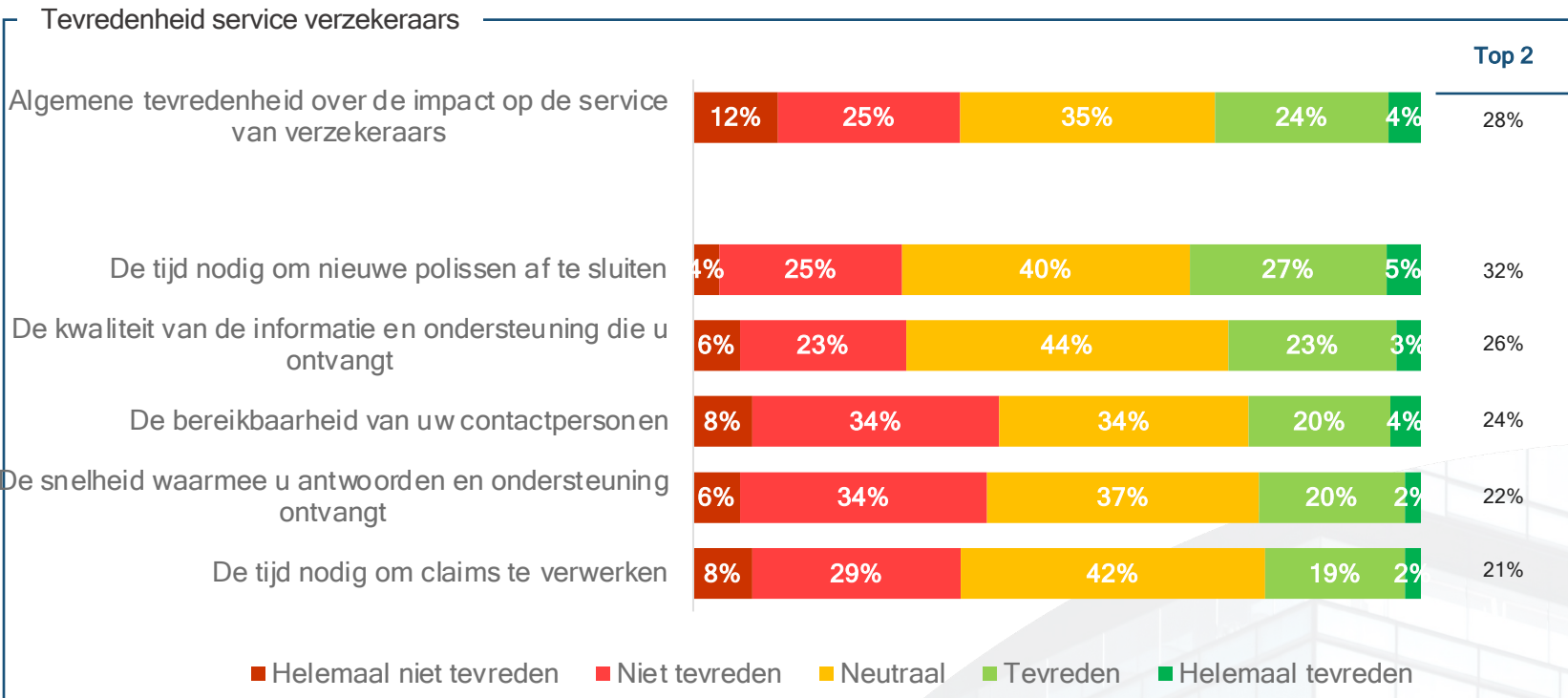
23



Q: Hoeveel % van de tijd wordt er in uw kantoor remote gewerkt?
Basis: alle respondenten, n=358

Makelaars zijn verdeeld over de impact van remote werken op de service van de verzekeraars

Makelaars zijn het minst tevreden met de bereikbaarheid en claimsverwerking



Q: Hoe tevreden bent u over de impact op de service van verzekeraars door remote werken? En hoe tevreden bent u over de service van verzekeraars bij remote werken, in bijzonder voor....?

Basis: alle respondenten, n=358

Inhoud



Makelaars

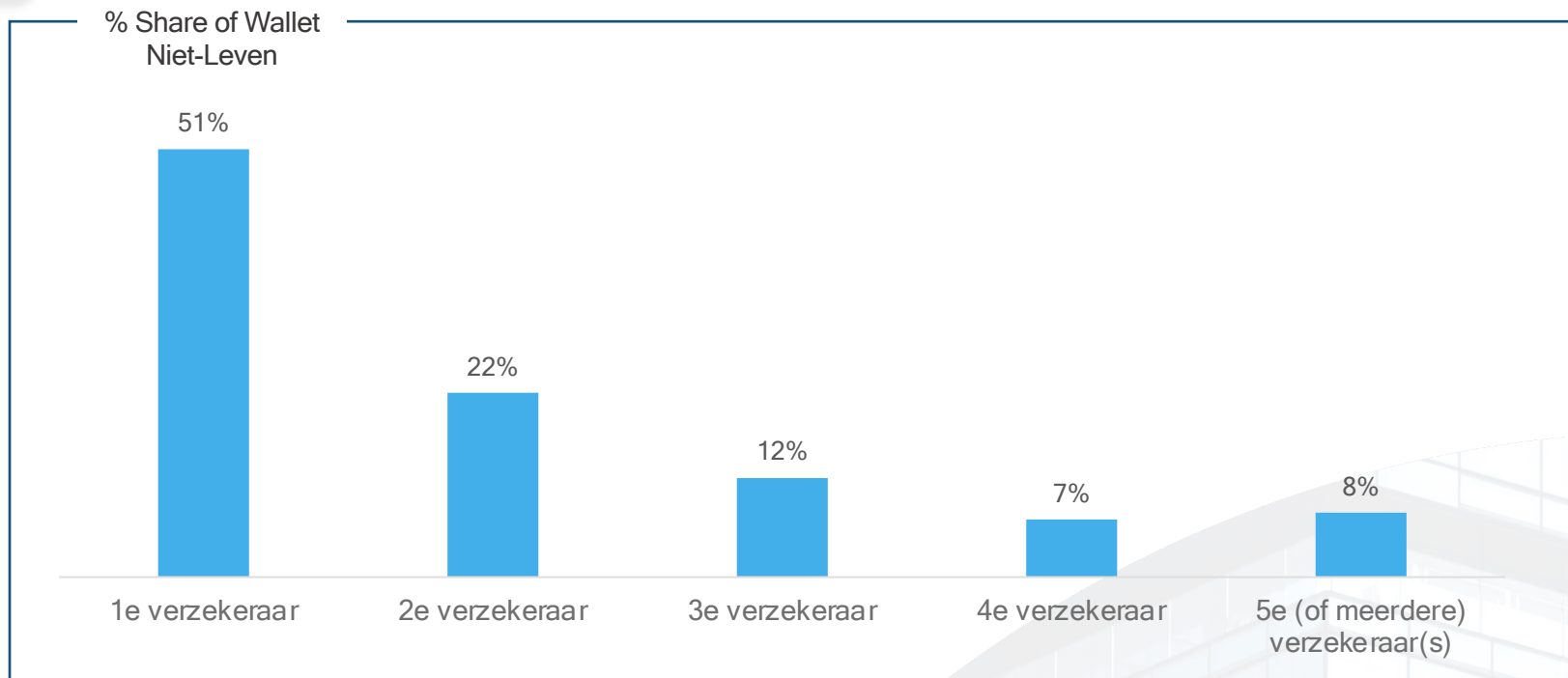
- Makelaarslandschap
- De klant van de makelaar
- Digitalisering
- Impact van remote werken

Verzekeraars

- Niet-Leven
- Leven Particulieren
- Leven Ondernemingen

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

Niet Leven

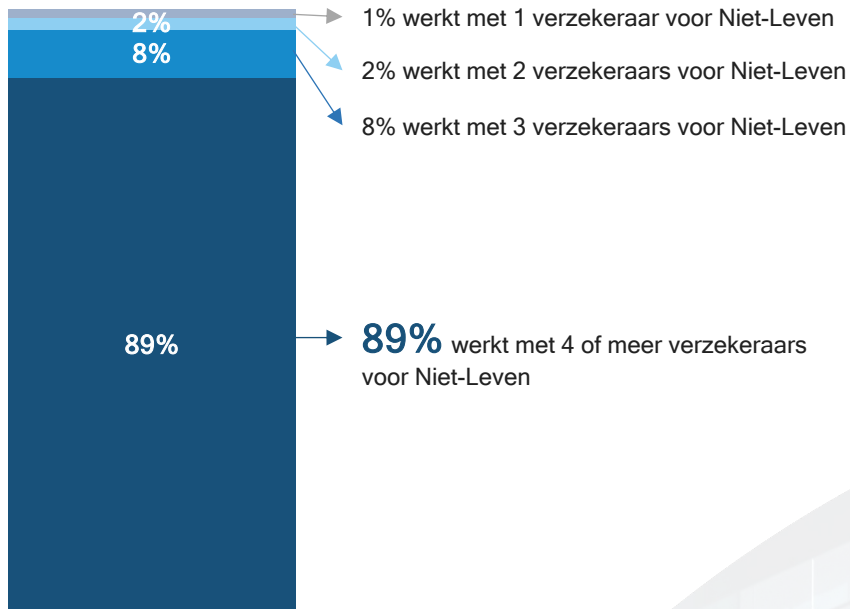


Q: Bij welke verzekeraar heeft u contracten BOAR (4 belangrijkste)? / Hoeveel contracten BOAR heeft u bij elk van deze verzekeraars?
Basis: alle respondenten die contracten BOAR hebben, n=381

Maar bijna alle makelaars werken met minstens 4 verzekeraars

Niet Leven

Aantal verzekeraars
waarmee makelaar werkt

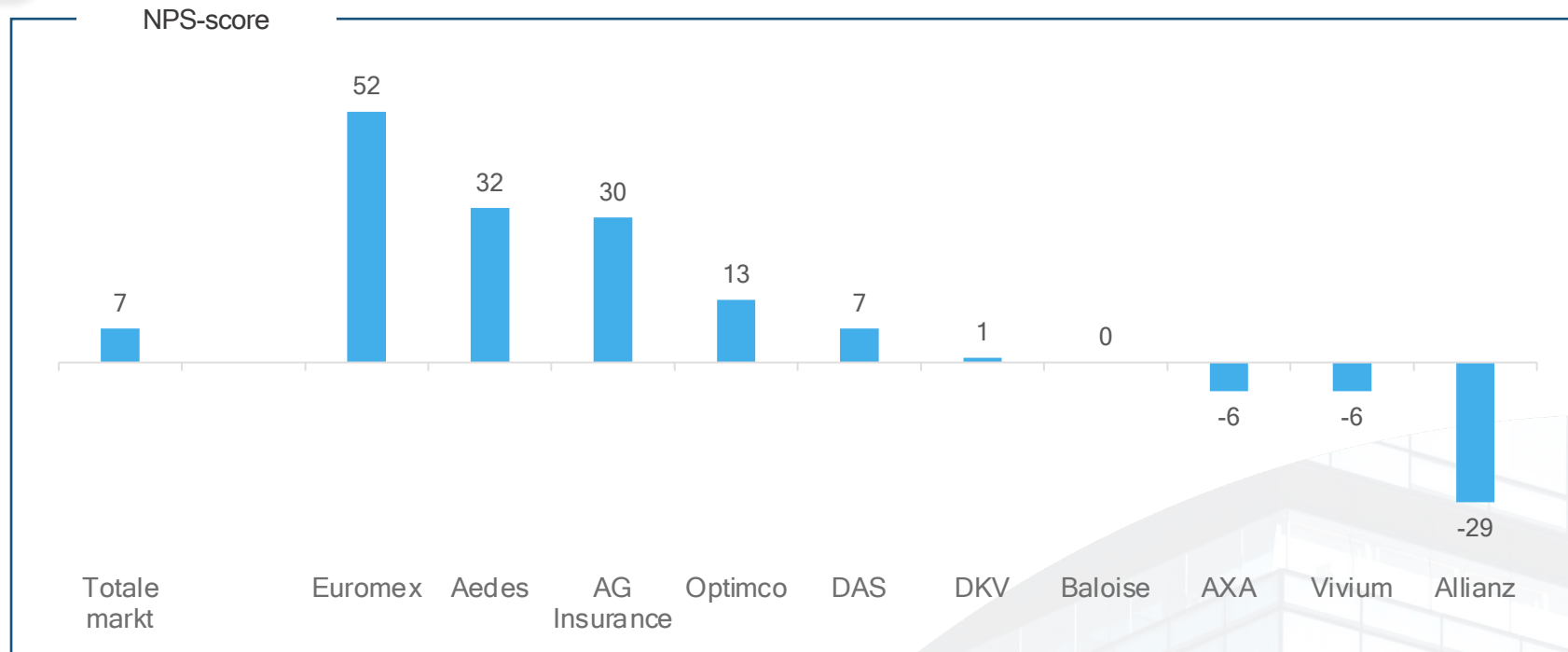


Q: Bij welke verzekeraar heeft u contracten BOAR? / Hoeveel contracten BOAR heeft u bij elk van deze verzekeraars?
Basis: alle respondenten die contracten BOAR hebben, n=381

NPS van de markt Niet Leven is 7

28

Niet Leven



*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 BOAR?

Basis: alle respondenten die NPS BOAR hebben ingevuld, n=381

Inhoud



Makelaars

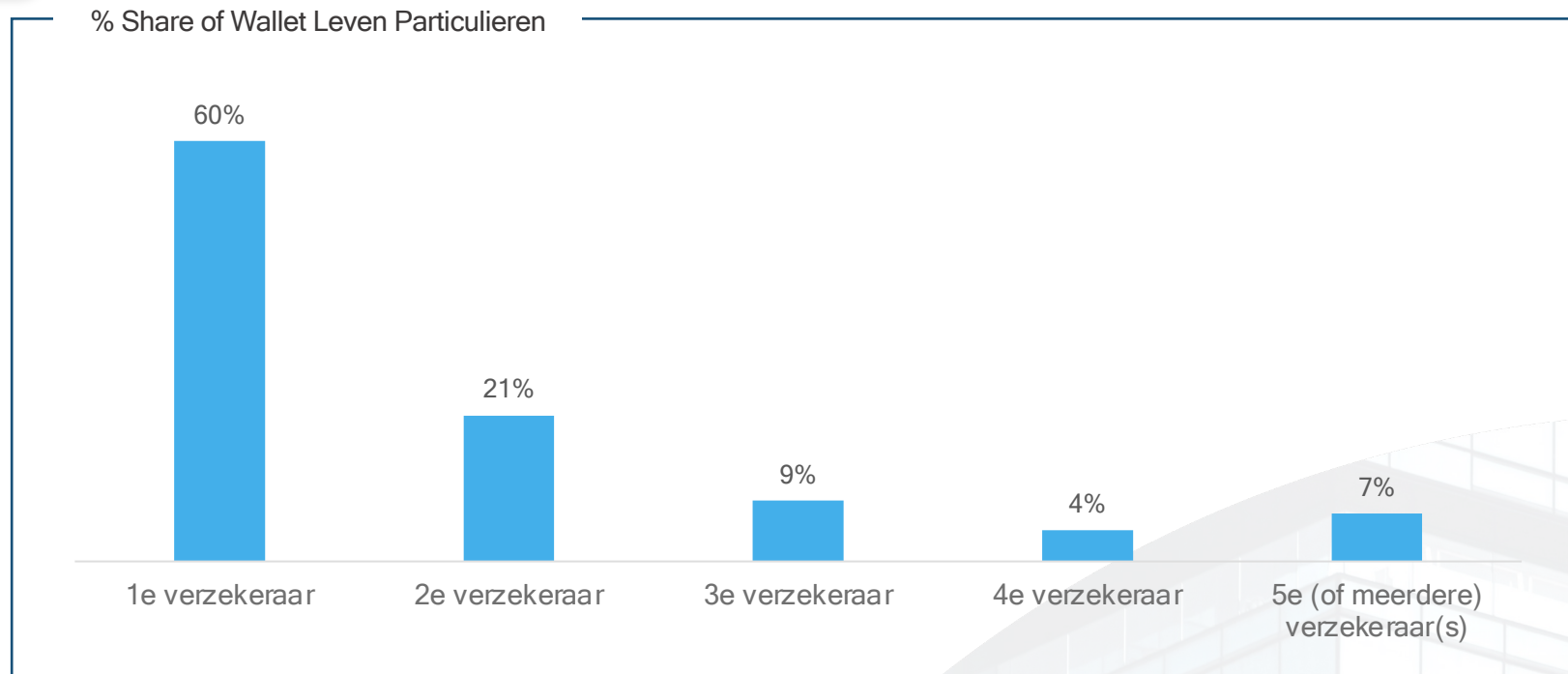
- Makelaarslandschap
- De klant van de makelaar
- Digitalisering
- Impact van remote werken

Verzekeraars

- Niet-Leven
- Leven Particulieren
- Leven Ondernemingen

Makelaars concentreren hun omzet bij enkele verzekeraars, gemiddeld 60% bij hun 1e verzekeraar

Leven
Particulieren

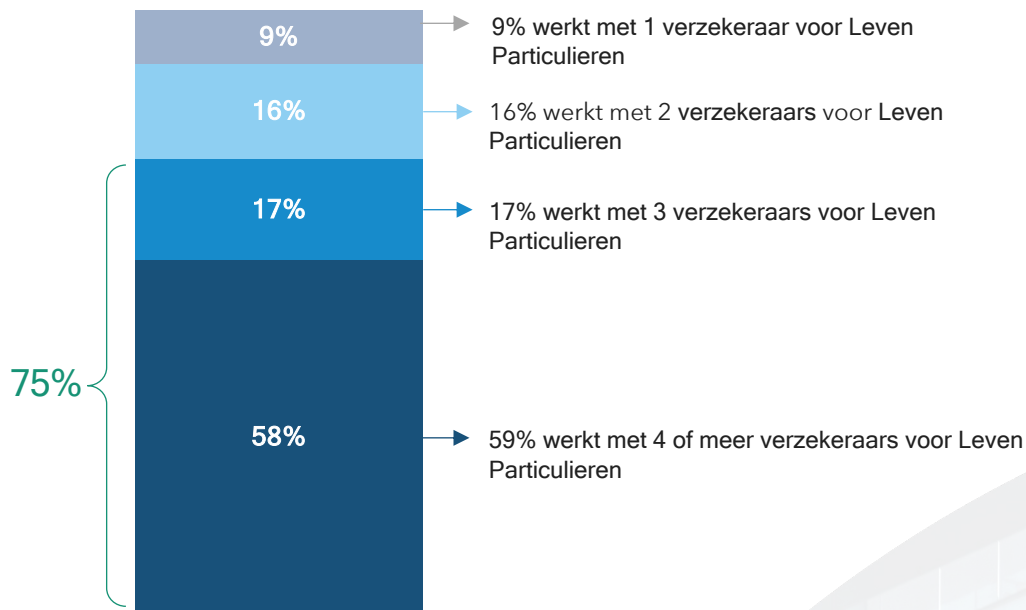


Q: Bij welke verzekeraar heeft u contracten Leven Particulieren? / Hoeveel contracten Leven Particulieren heeft u bij elk van deze verzekeraars?
Basis: alle respondenten die contracten Leven Particulieren hebben, n=362

75% van de makelaars werkt met 3 of meer verzekeraars voor Leven Particulieren

Leven
Particulieren

Aantal verzekeraars waarmee makelaar werkt

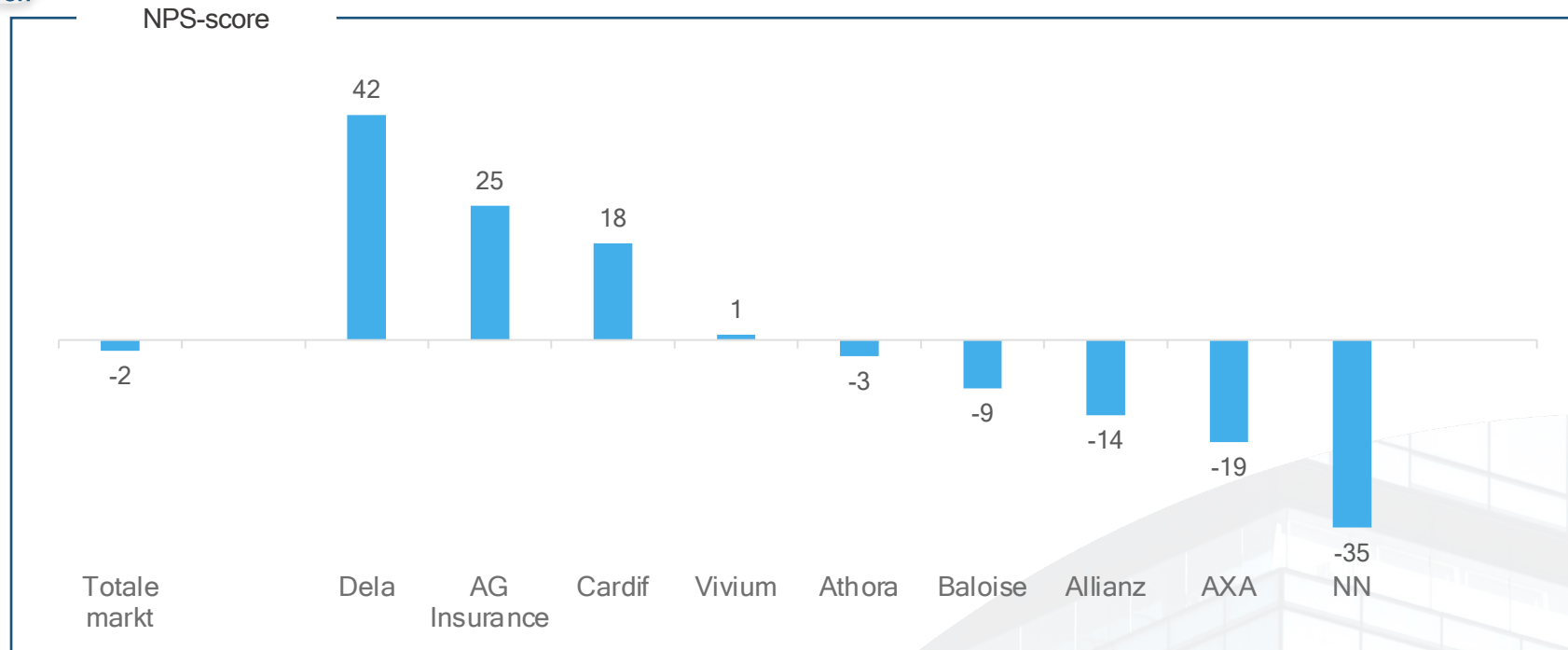


Q: Bij welke verzekeraar heeft u contracten leven aan particulieren? /
Basis: alle respondenten die contracten leven particulieren hebben, n=362

NPS van de markt Leven Particulieren is -2

32

Leven Particulieren



*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 Particulieren?

Basis: alle respondenten die NPS Leven Particulieren hebben ingevuld, n=362

Inhoud



Makelaars

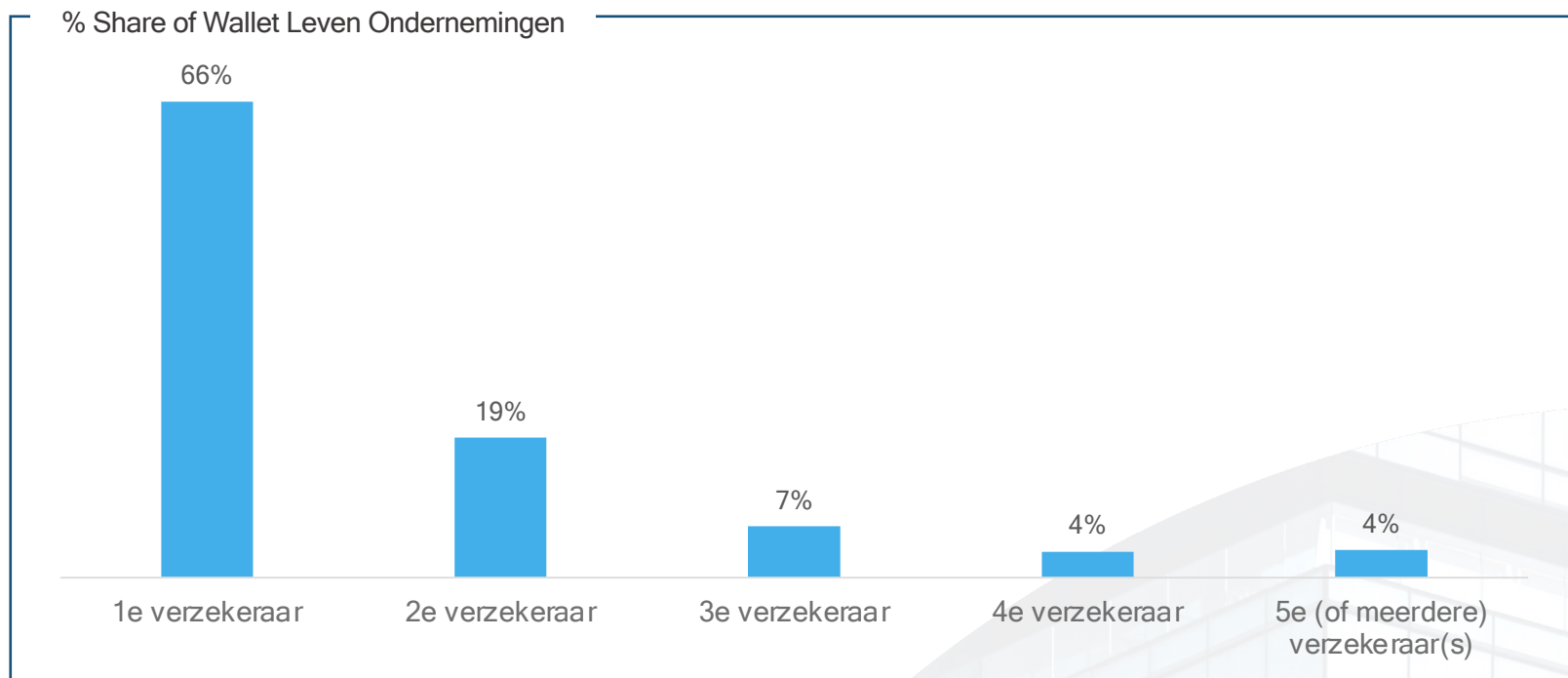
- Makelaarslandschap
- De klant van de makelaar
- Digitalisering
- Impact van remote werken

Verzekeraars

- Niet-Leven
- Leven Particulieren
- Leven Ondernemingen

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

Leven
Onderneming

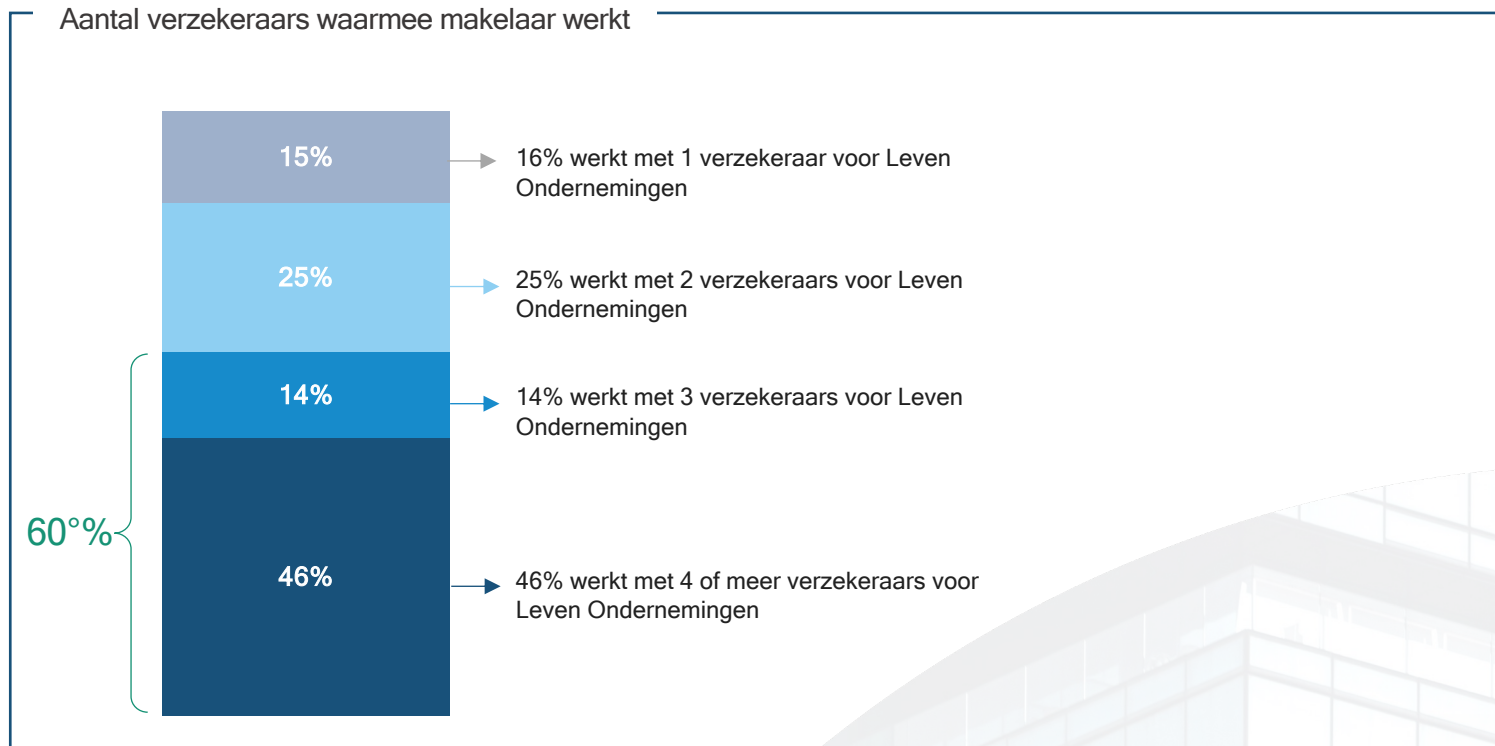


Q: Bij welke verzekeraar heeft u contracten Leven Vennootschappen en Ondernemingen ? / Hoeveel contracten Leven Vennootschappen en Ondernemingen heeft u bij elk van deze verzekeraars?

Basis: alle respondenten die contracten Leven Vennootschappen en Ondernemingen hebben, n=331

60% van de makelaars werkt met 3 of meer verzekeraars voor Leven Ondernemingen

Leven
Onderneming

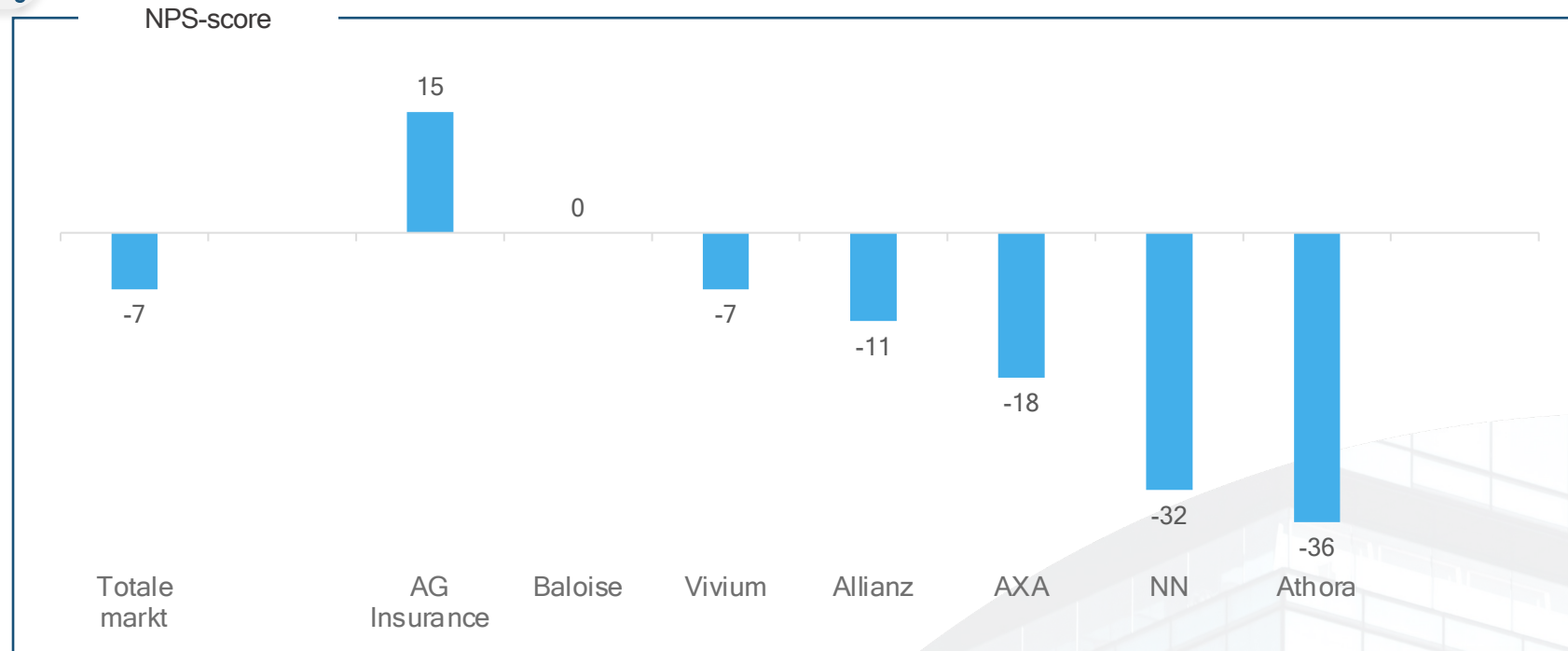


Q: Bij welke verzekeraar heeft u contracten Leven Vennootschappen en Ondernemingen ?
Basis: alle respondenten die contracten Leven Vennootschappen en Ondernemingen hebben, n=331

NPS van de markt Leven Ondernemingen is -7

36

Leven
Onderneming



*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 Vennootschappen en Ondernemingen?
Basis: alle respondenten die NPS Leven Vennootschappen en Ondernemingen hebben ingevuld, n=326

Appendix

- Methode en steekproef

Steekproef

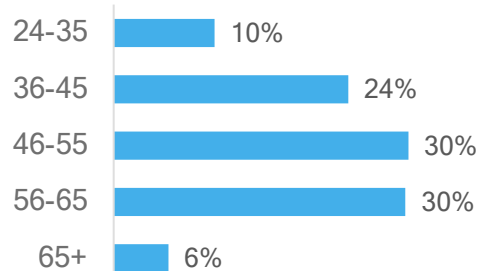
- Online bevraging tussen 20 februari en 15 maart 2024
- Elke participerende makelaar krijgt gepersonaliseerd benchmark rapport - **BrokerBench**
- Portima users konden voorgedefinieerde queries gebruiken (betere data kwaliteit)

Adressen	Aantallen uitgestuurd	Deels geantwoord	Volledig geantwoord	Sample %
Van federaties	2.391			
Van verzekeraars (uitgestuurd door Benthurst)	1.614			
TOTAAL	4.005	697	362	17% - 9%

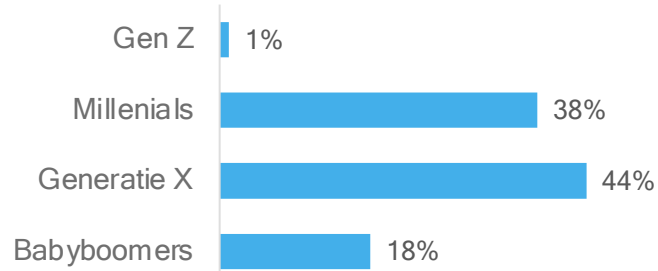
Steekproefbeschrijving

39

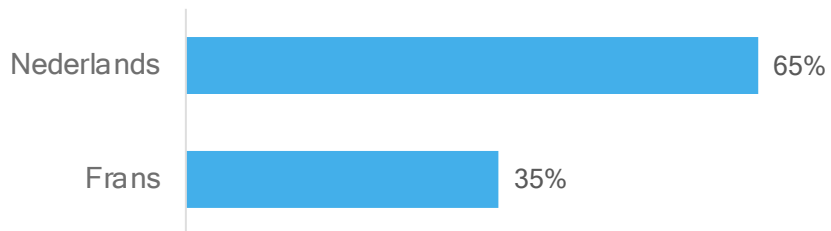
Leeftijd



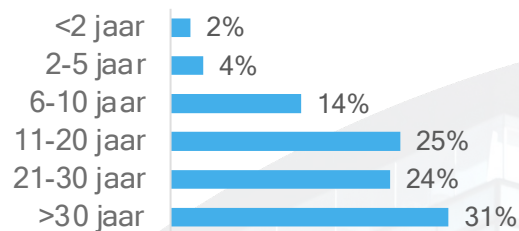
Generaties



Taal



Anciënniteit



Contactpersonen



www.benthurst.com

Xavier Bekaert, partner
Xavier.bekaert@benthurst.com
+41 78 647 67 11



www.feprabel.com

Eric Van Halle, CEO Adjoint
Eric.vanhalle@feprabel.com
+32 2 743 25 66



www.fvf.com

Christophe Thoen, COO
Christophe.thoen@fvf.be
+32 3 244 12 80

Copyright 2024 Benthurst GmbH

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the prior written consent of the copyright owner. Parts of this publication may be referred to only when Benthurst & Co is mentioned as the authors and Benthurst & Co Broker Survey 2024 is mentioned as the source.

The authors and Benthurst GmbH shall have neither liability nor responsibility to any person or entity with respect to any loss or damage caused, or alleged to have been caused, directly or indirectly, by the information contained in this book.