

Kantoor XXX



Benthurst Broker Survey - Voorjaar 2025



Benthurst



Beste makelaar,

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

Zoals in vorige edities is er aandacht voor de ontwikkeling van het makelaarslandschap, waar de trend naar consolidatie en digitalisatie zich verder doorzet.

Daarnaast werd gepeild naar een aantal actuele trends, zoals het gebruik van AI.

Bij Leven werd een verdere opsplitsing gemaakt naar Employee Benefits, wat op slide 9 te zien is.

549 makelaars vulden minstens deel 1 in; 284 makelaars vulden de survey volledig in.

Uw tijd is goed besteed: elke participerende makelaar die de vragenlijst volledig ingevuld heeft, krijgt een gepersonaliseerd rapport waarin hij/zij zichzelf kan benchmarken tov Peers (makelaars met ongeveer hetzelfde profiel), de "BrokerBench".

Hierbij vindt u uw **gepersonaliseerd BrokerBench rapport**.

In de grafieken vindt u steeds het antwoord voor uw kantoor terug, samen met een algemeen gemiddelde.

In de tabel staan dezelfde data, maar dan verder aangevuld met een aantal benchmarks. De benchmarks zijn gekozen in functie van de taal, de grootte van het kantoor in omzet (voor verzekeringen), het aandeel verzekeringen in de omzet van het kantoor (meer of minder dan 97%) en de activiteit (Leven minder dan één derde van de polissen of minstens één derde). Voor vragen waar u kon kiezen tussen absolute aantallen of percentages, zijn alle data herrekend naar percentages.

Wij hebben de gegevens van uw kantoor afgezet tegenover het gemiddelde van:

Regio: NOORD
Grootte: 300.001 - 400.000 EUR
Leven/Niet-Leven: LEVEN MINDER DAN 1/3DE
Activiteiten kantoor: MINDER DAN 97% VERZEKERINGEN

Nogmaals hartelijk dank voor uw deelname en veel leesplezier!

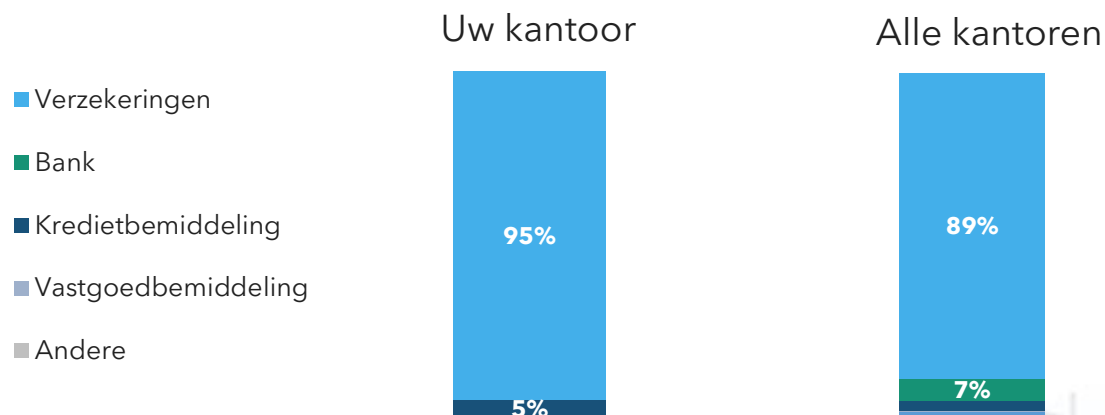
Benthurst & Co, samen met de federaties FVF en Feprabel

1. UW KANTOOR

Kantoor XXX

Activiteiten

Welke activiteiten biedt uw kantoor aan?



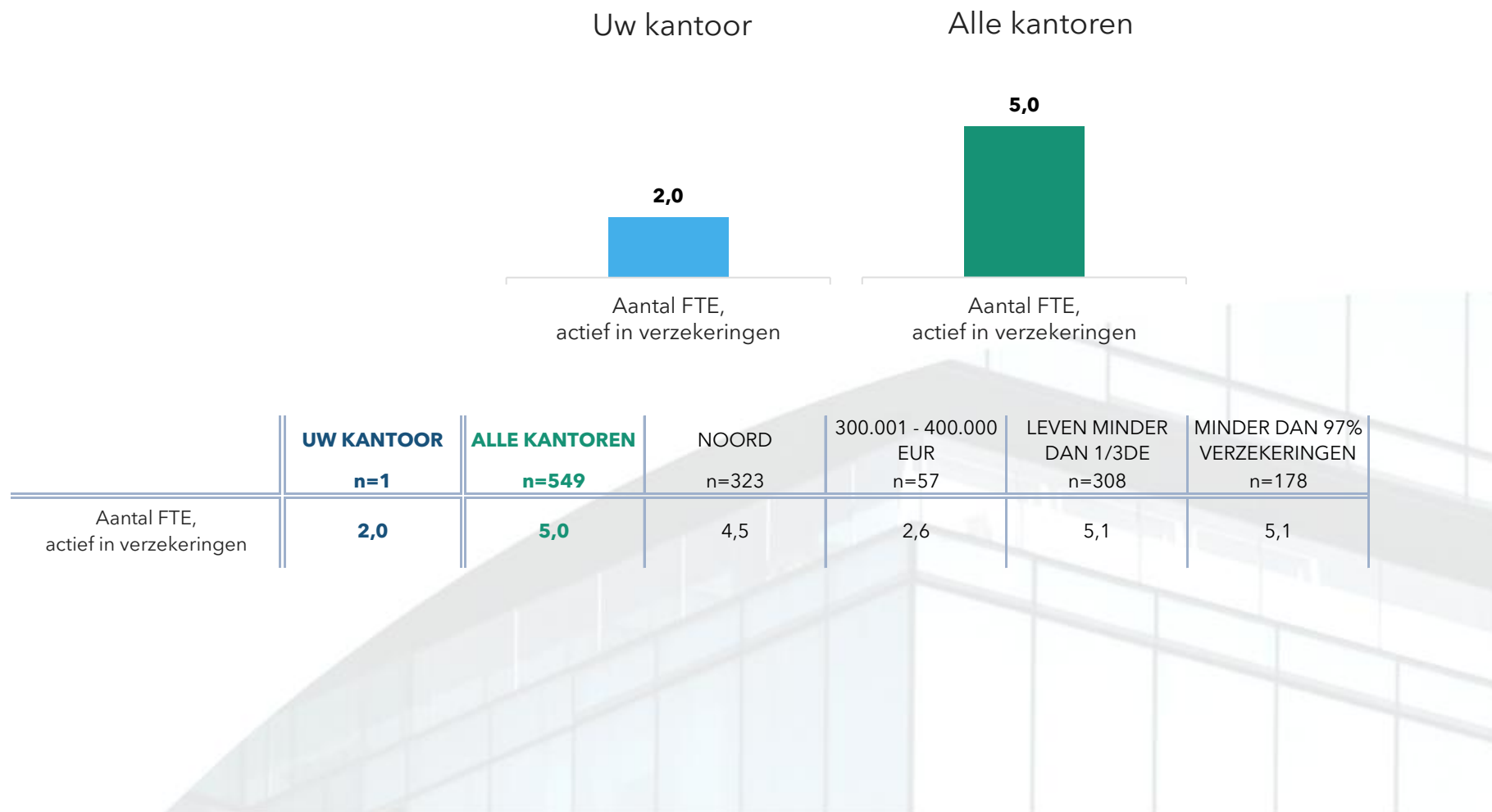
	UW KANTOOR n=1	ALLE KANTOREN n=549	NOORD n=323	300.001 - 400.000 EUR n=57	LEVEN MINDER DAN 1/3DE n=308	MINDER DAN 97% VERZEKERINGEN n=178
Verzekeringen	95%	89%	87%	89%	91%	68%
Bank	0%	7%	8%	6%	6%	20%
Kredietbemiddeling	5%	3%	3%	4%	2%	8%
Vastgoedbemiddeling	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Andere	0%	1%	1%	1%	1%	2%

1. UW KANTOOR

Kantoor XXX

Personeel

Hoeveel mensen zijn er actief in uw kantoor, inclusief de zaakvoerder(s)? (uitgedrukt in aantal FTE, Full Time Equivalent of voltijdse medewerkers)

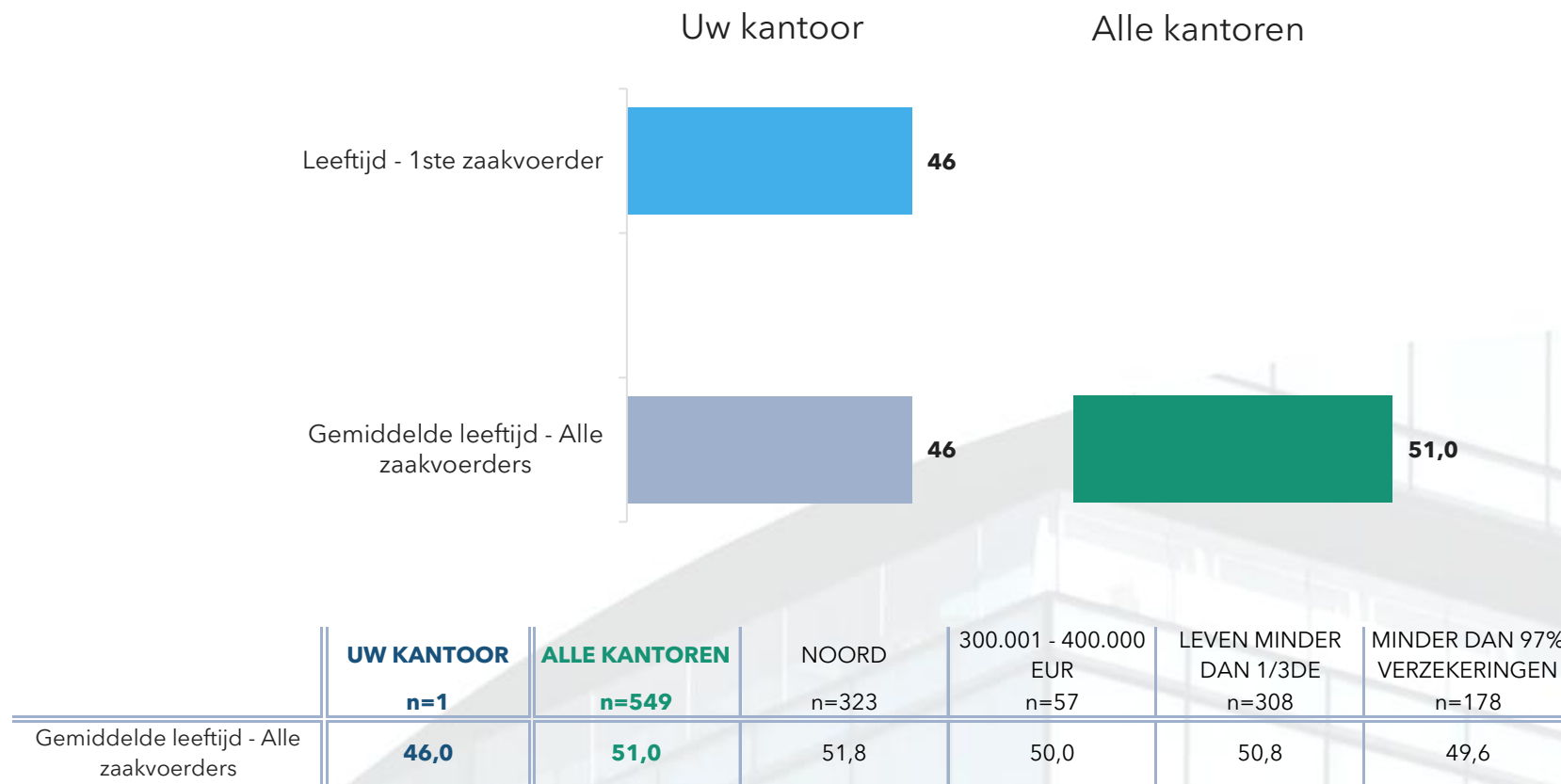


1. UW KANTOOR

Kantoor XXX

Leeftijd van de zaakvoerder(s)

Welke leeftijd heeft/hebben de zaakvoerder(s) die in uw makelaarskantoor verantwoordelijk is/zijn voor verzekeringen?

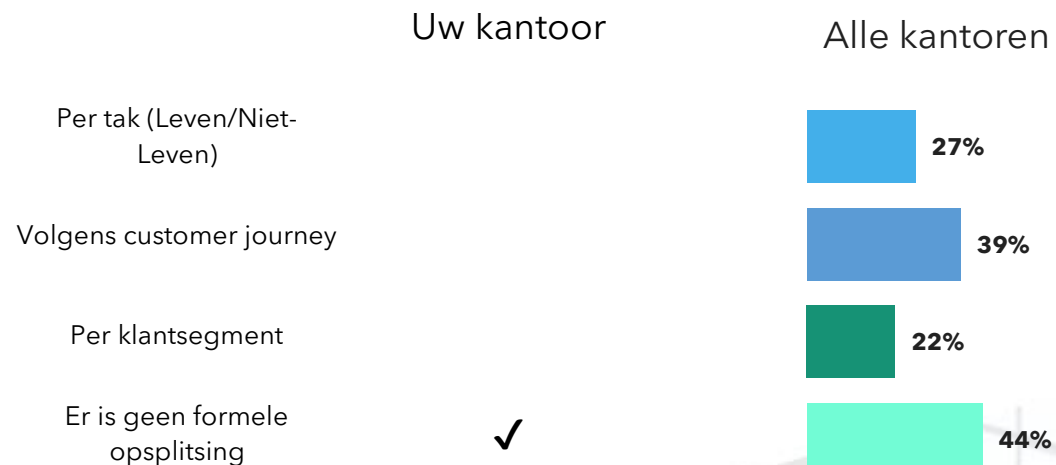


1. UW KANTOOR

Kantoor XXX

Interne organisatie

Hoe is uw makelaarskantoor intern georganiseerd wat betreft verzekeringen?



	UW KANTOOR n=1	ALLE KANTOREN n=413	NOORD n=246	300.001 - 400.000 EUR n=48	LEVEN MINDER DAN 1/3DE n=226	MINDER DAN 97% VERZEKERINGEN n=151
Per tak (Leven/Niet-Leven)		27%	26%	27%	29%	34%
Volgens customer journey		39%	40%	21%	44%	36%
Per klantsegment		22%	22%	10%	24%	28%
Er is geen formele opsplitsing	✓	44%	44%	63%	42%	42%

2. COMMISSIE-OMZET EN CLIENTEEL

Kantoor XXX

Totaal aantal vergoedingen/commissies

Wat is bij benadering het totaal aan vergoedingen (commissies) uit de verzekeringsactiviteit van uw kantoor in 2024?

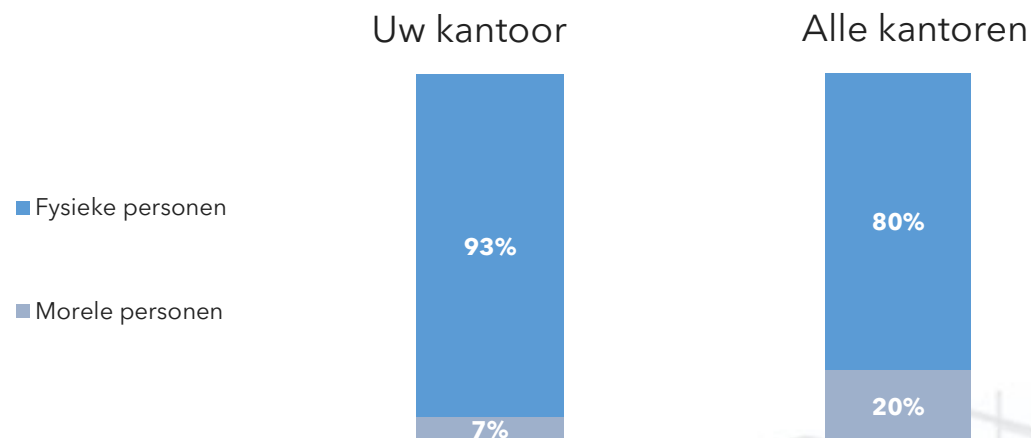
	Uw kantoor		Alle kantoren			
Omzet verzekeringen	€ 315.000		€ 708.037			
Omzet verzekeringen per FTE (Full Time Equivalents)	€ 157.500		€ 153.520			
	UW KANTOOR n=1	ALLE KANTOREN n=542	NOORD n=319	300.001 - 400.000 EUR n=57	LEVEN MINDER DAN 1/3DE n=308	MINDER DAN 97% VERZEKERINGEN n=174
Omzet verzekeringen	€ 315.000	€ 708.037	€ 628.267	€ 362.110	€ 740.409	€ 692.078
Omzet uit verzekeringen per FTE (Full Time Equivalents)	€ 157.500	€ 153.520	€ 140.572	€ 171.701	€ 159.539	€ 160.038
Omzetcategorieën						
< 100.000 €		10%	12%	0%	10%	9%
100.000 - 200.000 €		15%	16%	0%	15%	18%
200.001 - 300.000 €		14%	13%	0%	16%	11%
300.001 - 400.000 €	✓	11%	12%	100%	10%	11%
400.001 - 500.000 €		8%	9%	0%	9%	9%
500.001 - 750.000 €		13%	13%	0%	13%	15%
750.001 - 1.000.000 €		11%	13%	0%	10%	10%
1.000.001 - 2.500.000 €		13%	11%	0%	14%	14%
> 2.500.000 €		4%	3%	0%	5%	4%

2. COMMISSIE-OMZET EN CLIENTEEL

Kantoor XXX

Verdeling van de polissen over de klantensegmenten

Hoe is uw jaarlijks aantal polissen verdeeld over de verschillende klantensegmenten?



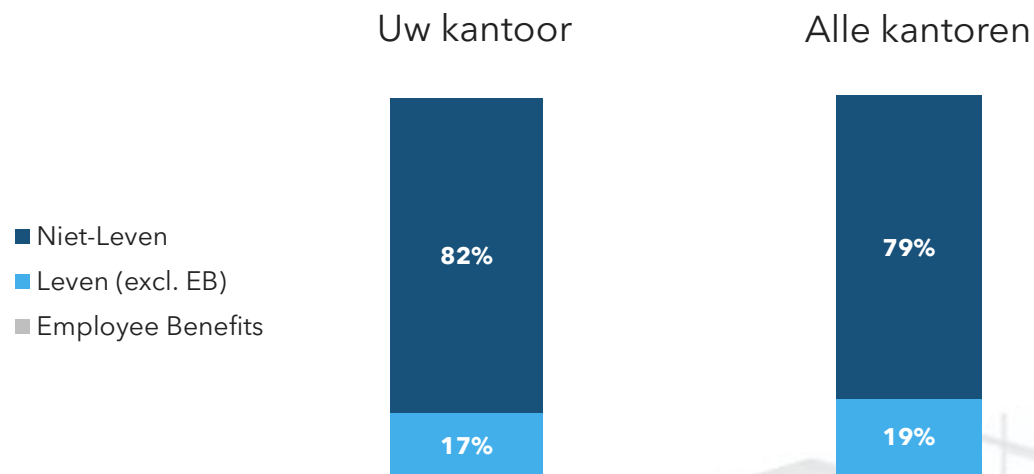
	UW KANTOOR n=1	ALLE KANTOREN n=359	NOORD n=210	300.001 - 400.000 EUR n=37	LEVEN MINDER DAN 1/3DE n=308	MINDER DAN 97% VERZEKERINGEN n=115
Fysieke personen	93%	80%	80%	81%	80%	83%
Morele personen	7%	20%	20%	19%	20%	17%

2. COMMISSIE-OMZET EN CLIENTEEL

Kantoor XXX

Verdeling van de polissen tussen Leven en Niet-Leven

Hoe is het jaarlijks aantal polissen verdeeld tussen Leven en Niet-Leven?



	UW KANTOOR n=1	ALLE KANTOREN n=359	NOORD n=210	300.001 - 400.000 EUR n=37	LEVEN MINDER DAN 1/3DE n=308	MINDER DAN 97% VERZEKERINGEN n=115
Niet-Leven	82%	79%	78%	80%	85%	77%
Leven (excl. EB)	17%	19%	21%	19%	14%	22%
Employee Benefits	0,3%	1,1%	1,3%	0,7%	0,9%	1,0%

2. COMMISSIE-OMZET EN CLIENTEEL

Kantoor XXX

Aankoop van een verzekeringsportefeuille

Heeft u afgelopen 2 jaar een verzekeringsportefeuille gekocht?

	Uw kantoor		Alle kantoren			
Heeft een verzekeringsportefeuille aangekocht	–		23%			
	UW KANTOOR n=1	ALLE KANTOREN n=364	NOORD n=212	300.001 - 400.000 EUR n=40	LEVEN MINDER DAN 1/3DE n=305	MINDER DAN 97% VERZEKERINGEN n=116
Verzekeringsportefeuille aangekocht	–	23%	22%	13%	24%	29%

Fusie met andere makelaar

Bent u afgelopen 2 jaar gefusioneerd met een andere makelaar?

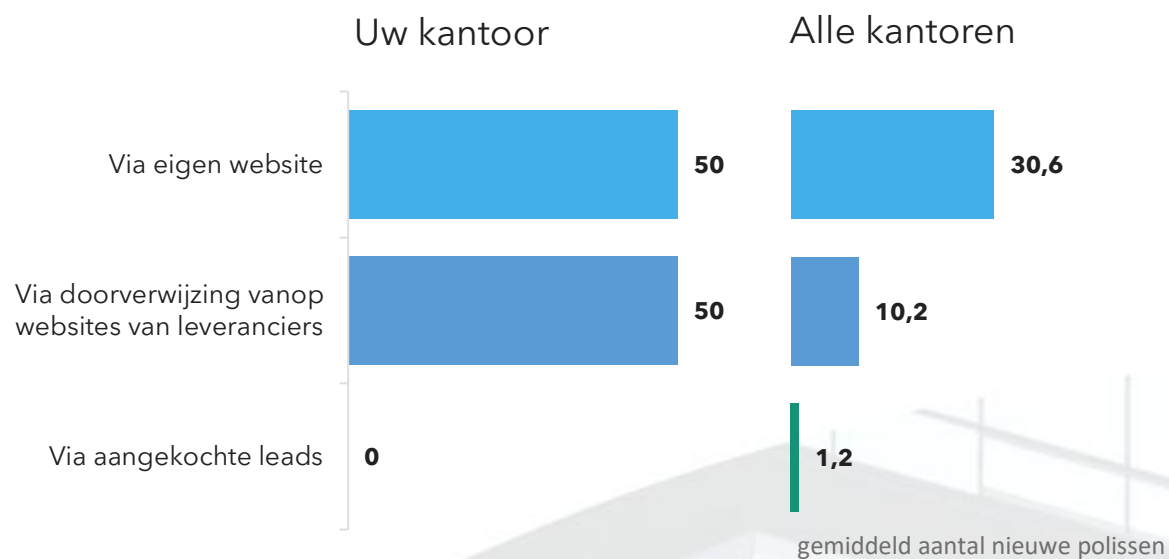
	Uw kantoor		Alle kantoren			
Is gefusioneerd met een andere makelaar	–		4%			
	UW KANTOOR n=1	ALLE KANTOREN n=364	NOORD n=212	300.001 - 400.000 EUR n=40	LEVEN MINDER DAN 1/3DE n=305	MINDER DAN 97% VERZEKERINGEN n=116
Is gefusioneerd	–	4%	2%	0%	4%	3%

3. OMNICHANNEL INTERACTIES

Kantoor XXX

Kanalen nieuwe polissen

Hoeveel nieuwe polissen realiseert u +/- op een jaar ... ?



	UW KANTOOR n=1	ALLE KANTOREN n=286	NOORD n=163	300.001 - 400.000 EUR n=34	LEVEN MINDER DAN 1/3DE n=244	MINDER DAN 97% VERZEKERINGEN n=96
Via eigen website	50	30,6	33,8	9,3	22,2	43,9
Via doorverwijzing vanop websites van leveranciers	50	10,2	9,3	5,5	11,0	10,8
Via aangekochte leads	0	1,2	1,5	0,9	1,4	0,4

3. OMNICHANNEL INTERACTIES

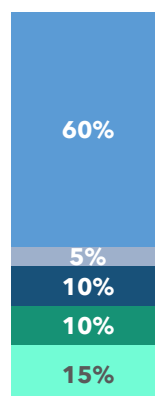
Kantoor XXX

Klantencontact

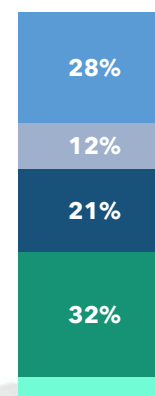
Hoe verlopen de contacten met uw klanten?

- Op kantoor
- Bij de klant thuis
- Via telefoon
- Via email
- Via messaging
- Via video-call

Uw kantoor



Alle kantoren



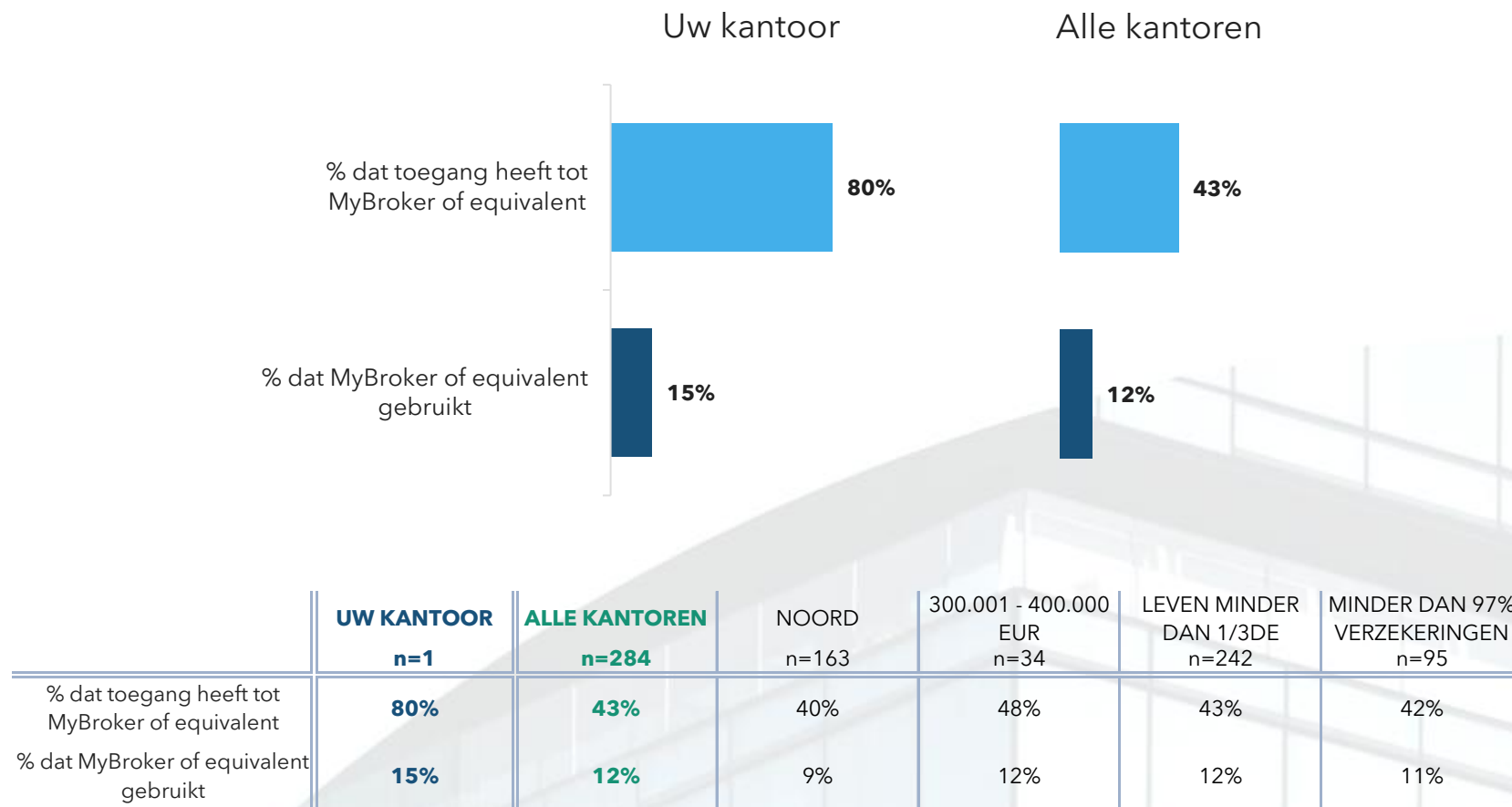
	UW KANTOOR n=1	ALLE KANTOREN n=284	NOORD n=163	300.001 - 400.000 EUR n=34	LEVEN MINDER DAN 1/3DE n=242	MINDER DAN 97% VERZEKERINGEN n=95
Op kantoor	60%	28%	32%	30%	27%	34%
Bij de klant thuis	5%	12%	12%	10%	12%	11%
Via telefoon	10%	21%	20%	19%	22%	19%
Via email	10%	32%	30%	34%	33%	30%
Via messaging	15%	5%	5%	6%	5%	5%
Via video-call	0%	2%	2%	1%	2%	2%

3. OMNICHANNEL INTERACTIES

Kantoor XXX

Mobiele apps

Hoeveel van uw klanten hebben potentieel toegang tot mobiele app(s), zoals MyBroker of equivalent?
Hoeveel van uw klanten gebruiken het ook actief?

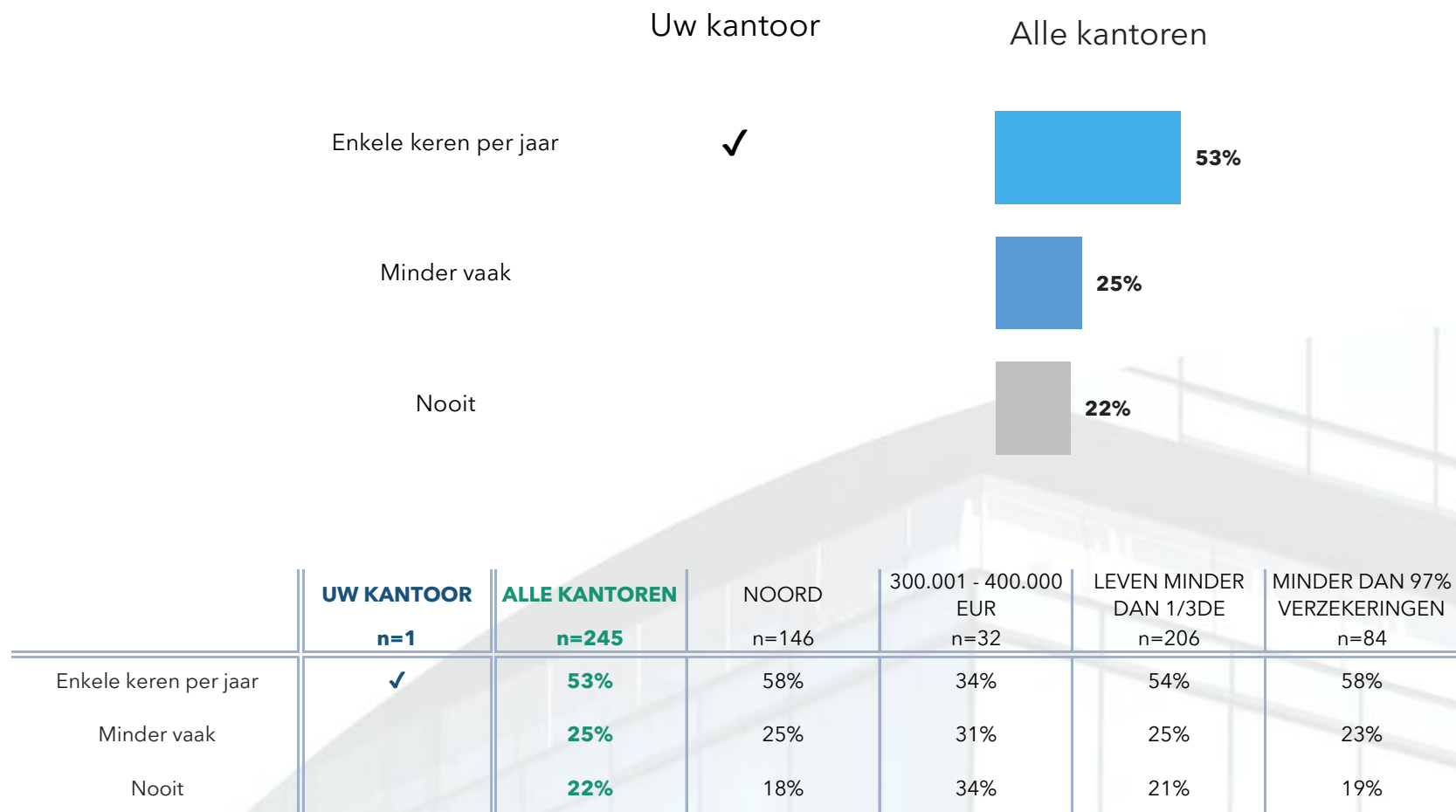


3. OMNICHANNEL INTERACTIES

Kantoor XXX

Website update

Hoe ondersteunt u uw website: hoe vaak wordt de inhoud van uw website up-to-date gehouden?



4. AI

Kantoor XXX

Gebruik van AI toepassingen

Welke van volgende AI toepassingen gebruikt u voor de werking van uw makelaarskantoor?



	UW KANTOOR n=1	ALLE KANTOREN n=284	NOORD n=163	300.001 - 400.000 EUR n=34	LEVEN MINDER DAN 1/3DE n=242	MINDER DAN 97% VERZEKERINGEN n=95
ChatGPT		46%	45%	35%	47%	52%
Copilot		18%	20%	6%	17%	29%
Andere		6%	4%	0%	7%	5%
Geen enkel	✓	46%	48%	59%	45%	37%

Contactpersonen

Benthurst

Benthurst & Co

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



www.fvf.be

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

FEPRABEL

Fédération des Courtiers en assurances
& Intermédiaires financiers de Belgique

www.feprabel.be

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