



Makelaars in beweging

tussen
onafhankelijkheid en groepskracht

Wat gebeurt er met het makelaarslandschap wanneer technologie versnelt, regelgeving complexer wordt en het steeds moeilijker wordt om geschikt personeel te vinden? Hoe blijf je als zelfstandig kantoor relevant in een snel evoluerende sector, en welke rol kunnen grotere groepen daarin spelen?

In een open gesprek delen drie makelaars (Sven Van Wonterghem, Dirk Dekerf en Wesley Van Eynde) hun ervaringen met Ward Alleman, CEO van Teledesk Group. Ze praten over overnames en samenwerking, de impact van digitalisering, de zoektocht naar medewerkers en hoe ze zich voorbereiden op de toekomst. Het resultaat is een genuanceerd beeld van een sector in beweging.



CONSOLIDATIE

Meer dan ooit is consolidatie alomtegenwoordig. Hier aan tafel zitten twee makelaars die zich aangesloten hebben bij een grotere groep, en één die deze stap nog niet gezet heeft. Sven, waarom hebben jullie beslist om met Akse & Smismans in zee te gaan met Induver Group?

Sven: Samen met mijn vennoot Maxime heb ik in 2018 Smismans & Partners overgenomen. Intussen hebben we zelf al vijf overnames achter de rug onder de noemer Akse & Smismans. Er was bij ons dan ook weinig animo om overgenomen te worden. We hadden zelfs al een nieuw businessplan voor de komende jaren uitgeschreven.

Toch werden we op enkele maanden tijd gecontacteerd door zes partijen, die elk een

toppositie op de Belgische makelaarsmarkt ambiëren. We zijn met iedereen gaan praten, want daarmee doe je helemaal niks verkeerd. En langzaam zijn onze geesten gerijpt. We merkten dat het, door een verharding van de markt, steeds lastiger werd om risico's geplaatst te krijgen, zelfs bij onze vaste partnerverzekeraars. Bovendien wegen niet-verzekeringstechnische aspecten van het makelaarsberoep alsmaar zwaarder door. Denk aan compliance, legal, HR, enzovoort. Dat heeft ons ertoe aangezet om overstag te gaan. Finaal hebben we gekozen voor Induver Group, omdat we daarbij het beste gevoel en toekomstperspectief hadden.

Dirk: Ik begrijp de redenering van Sven volledig. Als je deel uitmaakt van een grote groep, word je op verschillende vlakken ontzorgd. Bij mij is dat vooral inzake digitalisering. Op digitaal vlak, maar ook inzake productinnovatie, boekhouding, overleg met verzekeraars, personeelszaken,

bijstand met het oog op FSMA, enzovoort, kunnen we nu projecten realiseren die voorheen voor ons onmogelijk waren. In feite heb ik op elk vlak ondersteuning bijgekregen.

Maar er is nog een extra element. Bij het uitbreken van de coronapandemie ben ik enkele maanden erg ziek geweest. Naar kantoor komen was geen optie. Dat heeft me aan het denken gezet. Hoe kan ik de toekomst van het kantoor veilig stellen? Samensmelten met een andere speler was voor mij de beste optie. Ik ben dan zelf op zoek gegaan naar een oplossing en heb talloze gesprekken gevoerd. Vanbreda Risk & Benefits is een verzekeringsmakelaar die nog écht aan verzekeringen doet. De knowhow die ik bij hen tegenkwam, heb ik elders niet gevonden.

Sven: Het digitale luik van ons beroep wordt alsmaar belangrijker. Als stand-alone makelaar gebruik je een beheerspakket, maar ontwikkel je niks nieuws. Die

mogelijkheid heb je gewoon niet. Als deel van een grotere entiteit krijg je die kans wel.

Wesley, jij hebt voorlopig niet toegehapt als het over een overname gaat. Waarom je keuze om onafhankelijk te blijven?

Wesley: Er zijn al gesprekken geweest met potentiële overnemers, maar op dit moment voel ik de noodzaak nog niet. Enkele jaren geleden raakten we op korte tijd twee medewerkers kwijt. Dat zorgde voor de nodige ongerustheid en toen hebben we na een grondige denkoefening over onze toekomst beslist om alleen verder te gaan. We doen ons beroep nog altijd heel graag en vinden het ook gewoon leuk om op ons eentje actief te zijn. We mikken ook, naast kmo's en zelfstandigen, op specifieke doelgroepen, zoals de non-profitsector. Daar leren we elke dag nieuwe dingen, en dat motiveert. En er is mogelijk een opvolger binnen de familie.

Maar toegegeven, legal en compliance zorgen soms voor heel wat kopzorgen. En als we bij een tender af te rekenen hebben met grotere spelers die maatwerkpolissen kunnen aanbieden, dan wordt het lastig. Ik snap dan ook dat mijn collega's die stap gezet hebben.

Is jullie rol binnen het kantoor gewijzigd sinds de overname?

Dirk: Ja en neen. Ik volg nog steeds de belangrijkste klanten op en run het kantoor. Op dat vlak is er weinig veranderd. Maar ik hoef me niet meer bezig te houden met hard- en software, boekhouding en personeelsbeleid. Aanwervingen, evaluatiegesprekken, het uitbetalen van lonen... dat laat ik met plezier over aan mijn collega's bij Vanbreda Risk & Benefits. Ook leggen we nog meer de klemtoon op kmo. Desalniettemin neem ik autonoom beslissingen, net zoals mijn collega-bestuurders dat ook doen.

Sven: Ons verhaal is gelijkaardig aan dat van Dirk. Induver Group neemt kantoren over en ontzorgt die op alle domeinen die niet rechtstreeks gelinkt zijn aan het verzekeringsberoep. Dit maakt dat Maxime en ik nog steeds ondernemer kunnen zijn in onze regio. We nemen nog steeds veel beslissingen zelf, maar er is gewoon veel meer ondersteuning dan vroeger. Als we een vacature hebben, dan lanceren we die zelf. Maar de rest van het proces gebeurt grotendeels zonder ons, al geven we wel ons finaal akkoord.

Wat zijn volgens jullie criteria waarmee overnemers rekening houden als ze interesse tonen in makelaarskantoren? Is taille het belangrijkste?

Sven: Neen, dat denk ik niet. Uiteraard heb je als groter kantoor misschien wat meer naambekendheid, maar op zich is dat niet allesbepalend. Ik denk dat grotere groepen vooral uitkijken naar makelaarskantoren



Wesley Van Eynde



Dirk Dekerf

waar vandaag iemand aan het hoofd staat die daar nog heel wat jaren kan blijven, en de verdere groei mee kan stimuleren. Dan is het nadien eenvoudig om daar extra portefeuilles aan toe te voegen. Ook denk ik dat het belangrijk is dat een aanzienlijk deel van de portefeuille uit kmo's bestaat. Maar tegelijkertijd is het volgens mij perfect mogelijk dat een klein kantoor dat gespecialiseerd is in een specifieke niche een zeer interessant overnamedoelwit vormt. Kwaliteit en potentieel van de portefeuille is volgens mij belangrijker dan taille.

Dirk: Helemaal akkoord. Bij een overname is het essentieel dat de huidige managers nog een tijd aan boord kunnen blijven. Vaak wordt ook gevraagd om te herinvesteren op groepsniveau, zodat de betrokkenheid gegarandeerd blijft. Ik blijf in ieder geval nog bestuurder tot aan mijn pensioen, dus die betrokkenheid is een feit.

Hoe kijk jij hier tegenaan, Wesley?

Wesley: Er zijn volgens mij twee modellen bij een overname: ofwel blijf je zelf ondernemer binnen de groep en blijft lokaal ondernemerschap essentieel. Ofwel word je volledig overgenomen en ga je helemaal op in de groep. Die tweede optie zegt me helemaal niks. Autonomie is toch één van de belangrijkste redenen waarom je zelfstandig wordt?

HR

Hoe reageerden jullie medewerkers op de overname?

Dirk: Er hing enige nervositeit in de lucht. Verandering zorgt nu eenmaal voor onzekerheid. Inmiddels zijn de wijzigingen doorgevoerd en komt er ook voor de medewerkers ruimte om opportuniteiten te zien.

Sven: De initiële aankondiging zorgde voor wat sceptische reacties. Er was heel wat argwaan. Maar we hebben meteen getracht om iedereen gerust te stellen: zo hebben we presentaties gegeven, de CEO van Induver Group laten langskomen, en nog heel wat andere initiatieven genomen om de bezorgdheden weg te nemen. Toen duidelijk werd dat Maxime en ik aan boord bleven, de vestiging in Halle behouden bleef, er extra ondersteuning kwam via gespecialiseerde onderschrijvers en ook andere voordelen naar boven kwamen, is de scepsis verdwenen.

Geschikte medewerkers zijn nu eenmaal cruciaal voor een goed draaiend makelaarskantoor. En niet eenvoudig te vinden.

Wesley: Vaak gaat het inderdaad om lange zoektochten. We zoeken al geruime tijd niet meer enkel naar mensen uit de verzekeringssector, want die vijver is gewoon te klein. Als kandidaten sterke soft skills hebben en communicatief vaardig zijn, dan kunnen ze probleemloos het verzekeringsvak leren. We vragen steeds dat ze minstens een bachelordiploma hebben.

Hoe probeer je de concurrentie te slim af te zijn in HR?

Wesley: We hebben een concreet loonbeleid uitgestippeld en zetten sterk in op teamgeest en betrokkenheid. Dat maakt echt een verschil, merken we. Onze medewerkers zijn blij om bij ons te werken, althans dat denk ik toch (lacht).

Sven: Medewerkerstevredenheid is bij ons ook prioritair. We hebben onze loonpakketten gelijkgeschakeld met die bij verzekeraars. Verder geloven we sterk in de kracht van sociale media, en vooral van Instagram. Daar promoten we onszelf als een sterk merk en een aantrekkelijke werkgever. Dit lokt ook meer reacties uit op vacatures.

Dirk: Ik merk dat we vandaag veel meer respons krijgen op vacatures dan vroeger, toen we nog niet bij Vanbreda Risk & Benefits hoorden. Daarnaast maken we gebruik van een wervingsstrategie, zoals het inschakelen van studenten voor specifieke taken. Dit helpt ons niet alleen om de stijgende workload te beheersen, maar zorgt er ook voor dat we een pool van getalenteerde jonge professionals hebben die vaak bij ons blijven na hun afstuderen.

Om welke redenen gaan medewerkers weg?

Sven: Meestal gaat het om mensen die nog niet lang bij ons waren en een mismatch bleken met het team. Gelukkig valt het niet vaak voor, maar het gebeurt.

Wesley: Dat begrijp ik. Om dergelijke situaties te vermijden, laat ik kandidaten altijd met verschillende teamleden kennismaken en praten. Zo krijg ik feedback van verschillende medewerkers en daalt de foutenmarge.

Dirk: Sfeer speelt een belangrijke rol in het creëren van een goede werkomgeving. Bovendien kan het werk af en toe behoorlijk uitdagend zijn. Sommige medewerkers besluiten dan ook om nieuwe kansen te verkennen die beter aansluiten bij hun persoonlijke en professionele ambities.

Sven: We verliezen geen medewerkers meer aan verzekeraars, wat vroeger wel nog gebeurde. Eén van de redenen is volgens mij dat het totale loonpakket bij makelaars sterk geëvolueerd is en de kloof met de verloning bij verzekeraars veel kleiner is. Ook denk ik dat de jobinhoud uitdagender is bij makelaars.

Kan het uitbesteden van bepaalde taken oplossingen bieden?

Sven: Mogelijk. Bijvoorbeeld in Schade Auto zou ik dat zeker durven overwegen voor standaarddossiers. Zo komt de expertise van schadebeheerders vrij om complexere dossiers te regelen.

Wesley: Ik denk ook vooral aan schadebeheer voor particuliere klanten. kmo-dossiers beheren we liefst altijd zelf.

En het centraliseren van schadebeheer binnen een grotere groep?

Dirk: Dat is zeker mogelijk, maar niet het model waarin we werken. Vanbreda Risk & Benefits blijft innoveren, dus ik denk dat daar ook nog voorstellen zullen uitkomen.

Sven: Ook bij ons blijft het schadebeheer gedecentraliseerd. We gaan er binnen Induver Group immers van uit dat de klant de schadebeheerder kent. Als er te weinig capaciteit is bij één kantoor en overcapaciteit bij een ander, springen we wel in. Idem dito bij langere afwezigheden wegens ziekte, zwangerschap...

Bedankt voor jullie bijdrage.



Sven Van Wonterghem



Ward Alleman