



## D & O Enquêtegroep maart 2009

### Onderzoek waardering buitendienstfunctionarissen.

#### Inleiding

In maart 2009 is er onder de deelnemers van de enquêtegroep D & O onderzoek gedaan naar het functioneren van buitendienstfunctionarissen van verzekeringsmaatschappijen. In totaal hebben 302 respondenten deelgenomen aan het onderzoek. Van dit aantal heeft 92% aangegeven wel eens bezocht te worden door een buitendienstfunctionaris van een verzekeringsmaatschappij.

#### Beoordeling eigenschappen buitendienstfunctionaris

Aan de respondenten die wel eens bezocht worden door buitendienstfunctionarissen van verzekeringsmaatschappijen, zijn enkele eigenschappen van deze functionarissen voorgelegd met de vraag hoe men deze beoordeelt. De respondenten konden hun oordeel uitdrukken in een rapportcijfer van 1 tot en met 10, waarbij een 1 staat voor 'zeer slecht' en een 10 voor 'uitmuntend'. Hieronder zijn de gemiddelde gegeven rapportcijfers weergegeven:

- De functionaris brengt mij op nieuwe commerciële ideeën: 5,4
- De functionaris helpt mij offertes intern bij de maatschappij geaccepteerd te krijgen: 5,8
- De functionaris ondersteunt mij bij complexe verzekeringsconstructies: 5,7
- De functionaris informeert mij over de ontwikkelingen binnen de eigen maatschappij: 6,5
- De functionaris treedt op als klankbord voor mij als ondernemer bij vragen als bijvoorbeeld automatisering, salarissen, investeringen, bedrijfsvoering etc.: 4,1.

#### Belang eigenschappen buitendienstfunctionaris

Dezelfde eigenschappen zijn nogmaals aan de respondenten voorgelegd, maar nu met de vraag in hoeverre men deze van belang vindt. De respondenten konden hun oordeel uitdrukken in een rapportcijfer van 1 tot en met 10, waarbij een 1 staat voor 'helemaal niet belangrijk' en een 10 voor 'zeer belangrijk'. Hieronder zijn de gemiddelde gegeven rapportcijfers weergegeven:

- De functionaris brengt mij op nieuwe commerciële ideeën: 6,4
- De functionaris helpt mij offertes intern bij de maatschappij geaccepteerd te krijgen: 6,8
- De functionaris ondersteunt mij bij complexe verzekeringsconstructies: 6,7
- De functionaris informeert mij over de ontwikkelingen binnen de eigen maatschappij: 7,0
- De functionaris treedt op als klankbord voor mij als ondernemer bij vragen als bijvoorbeeld automatisering, salarissen, investeringen, bedrijfsvoering etc.: 4,6.



### Preferentie vakspecialist of generalist

Een meerderheid (71%) blijkt een voorkeur te hebben voor een vakspecialist als ze van de verzekeringsmaatschappij waarmee ze samenwerken mochten kiezen, 29% prefereert een generalist.

### Directe beloning

Een meerderheid van 60% geeft aan dat hun relatie met buitendienstfunctionarissen van verzekeringsmaatschappijen niet beïnvloed wordt wanneer een directe beloning tussen klant en financieel dienstverlener de belangrijkste beloningsvorm zou worden, 40% geeft aan dat dit wel een effect zou hebben op de relatie.

### Beoordeling gemiddelde kennis Wft van buitendienstfunctionarissen

Bijna een derde vindt de gemiddelde kennis van de buitendienstfunctionarissen met betrekking tot de Wft gemiddeld of voldoende. Eveneens een derde is van mening dat het kennisniveau op dit gebied matig tot (zeer) slecht is, 27% geeft aan dat buitendienstfunctionarissen redelijk tot (zeer) goed op de hoogte zijn van de eisen uit de Wft.

### Veranderingen als gevolg van financiële crisis

Tot slot is de deelnemers een aantal aspecten voorgelegd met de vraag in hoeverre men van mening is dat deze veranderd zijn als gevolg van de financiële crisis. In onderstaande grafiek zijn de resultaten hiervan weergegeven.

