



Zich vormen is vooruitgaan

J A A R V E R S L A G 2017

cepom

**COURTIERS EDUCATION PARITAIRE/
PARITAIRE OPLEIDING MAKELAARS**

www.cepom.be

Erfprinslaan, 192
1200 Sint-Lambrechts-Woluwe
+ 32(0)2 – 725 08 89

BCE – 0878 980 247

NAAM EN RECHTSVORM

CEPOM is het paritair fonds ter bevordering van de werkgelegenheid en de opleiding in de sector van de makelarij en de verzekeringsagentschappen. CEPOM werd opgericht op 1 april 2000 (cao van 20/03/2000, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad en geregistreerd op 12/04/2000 onder het nr. 054.662/CO/307).

In overeenstemming met de wet van 7 januari 1958 vloeit dit fonds voor bestaanszekerheid rechtstreeks voort uit paritair comité 307 en heeft het ondernemingsnummer 0878 980 247.

MAATSCHAPPELIJKE ZETEL

Sinds 2 mei 2017 is de nieuwe maatschappelijke zetel van CEPOM gevestigd te :
Erfprinslaan, 192
1200 Sint-Lambrechts-Woluwe

ONZE PARTNERS



STATUTEN EN WIJZIGINGEN VAN DE STATUTEN

In overeenstemming met de statuten wordt CEPOM bestuurd door een Raad van Bestuur, samengesteld uit werkgevers- en werknemersafgevaardigden die aangesteld worden door het PC307.

De statuten werden voor het laatst gewijzigd door de cao afgesloten op 2 mei 2017, neergelegd op 5 mei en geregistreerd op 16 mei 2017 onder het nr. 139274/CO/3070000 (maatschappelijke zetel).

RAAD VAN BESTUUR

De zetelende bestuurders zijn :

Jean-Michel CAPPOEN, Voorzitter (BBTK-ABVV),
André VAN VARENBERG, Secretaris (BVVM-UPCA),
Ben BELLEKENS (LBC),
Henri-Philippe DINCQ (FEPRABEL),
Dirk GYSEMANS (FVF),
Thibaut MONTJARDIN (ACLVB).

De plaatsvervangende bestuurders zijn :

Patrick CAUWERT (FEPRABEL),
Stefaan DECOCK (ACV-CSC),
Martine LEFEVRE (CGSLB),
Martine MORTIER (BBTK-ABVV),
Kelly SCHAMPHELAERE (FVF),
Jean-Jacques SURNY (BVVM-UPCA).

Daniel BRULLEMANS, Competence & Administration Manager van CEPOM is eveneens de Secretaris van de Raad van Bestuur.

Inhoudsopgave

• Naam en rechtsvorm.....	2	• Deelnames	22
• Maatschappelijke zetel.....	2	• Cursisten	23
• Statuten en wijzigingen van de statuten	2	• Cursisten per opleidingstype	23
• Inhoudsopgave	3	• Taal van de opleidingen	24
• Bericht van de Voorzitter.....	5	• Verdeling naar regio	25
• CEPOM in 2018: een nieuwe doelstelling, een nieuwe uitdaging !	5	• Onze georganiseerde opleidingen : SEASONAL SCHOOL (FO).....	26
• Bestuurs- en controleorganen	6	• Kwalitatieve analyse van de evaluaties door de cursisten	27
• Controle en audit.....	6	• Methodologie	27
• Evaluatieverslag over de gevoerde acties en financieel overzicht van de inkomsten en uitgaven 2016.....	6	• Algemene resultaten 2017 voor de 2 opleidingstypes	27
• Management Summary.....	7	• Analyse van de opleidingskosten.....	29
• Opdracht van CEPOM	9	• Verdeling van de cursisten naar leeftijd	30
• Voorstelling en doel van CEPOM.....	9	• Verdeling van de kosten naar leeftijd	30
• Strategie.....	10	• Outplacement	31
• Doelgroepen en gebruikers van CEPOM	10	• Outplacementdiensten van CEPOM voor de sector	31
• CEPOM speelt in op uw behoeften (RVD-IDD en Wet-Peeters)	11	• De resultaten voor outplacement tijdens het boekjaar 2017	31
• Opleidingsoverzicht 2017.....	12	• Statistisch verslag over de website 2017	33
• Verwachte nieuwigheden in 2018	13	• Globale analyse.....	33
• Het nieuwe "Aanbevolen traject Verzekeringstechnieken"	13	• Lokalisatie van de gebruikers.....	34
• Een toekomstige begeleidingssessie in AVG, Algemene Verordening Gegevensbescherming	13	• Analyse van het gebruikersgedrag.....	35
• "Opleidingen met punten" in het kader van de wettelijk verplichte bijscholing.....	14	• Voornaamste gebeurtenissen van het boekjaar 2017	37
• Betrokkenheid van het Strategisch Comité	14	• CEPOM verhuist naar Erfprinslaan 192 Sint-Lambrechts-Woluwe	37
• Team van lesgevers	14	• CEPOM en de sectorale gesprekspartners.....	37
• Opwaardering van de communicatie	15	• Strategische monitoring 2017 : Werkgevers en werknemers.....	37
• CEPOM werkt zijn adressenlijsten bij voor de nieuwsbrieven	15	• Voltijdsequivalenten (VTE).....	38
• Mailingtool : MailChimp	15	• Doelstellingen voor 2018 en conclusies.....	39
• CEPOM in de sectorale media	16	• Herziening van de organisatie.....	39
• Een nieuwe website online.....	17	• Impact van de strategische herziening op onze werking	39
• Vlotter inschrijven en aangeven dat je geïnteresseerd bent in een opleiding	18	• Consolidering en aanpassing van het beheer.....	40
• Nieuwsbrieven.....	18	• Visie en vooruitzichten voor nieuwe acties en projecten 2018-2019	40
• Sociale netwerken.....	20	• Graphics 2017.....	41
• Ronde van de beroepsverenigingen en gekruiste samenwerking	20		
• Opleidingen voor risicopersoneel	21		
• Analyse van de aangeboden opleidingen korte termijn	22		

BERICHT VAN DE VOORZITTER

CEPOM in 2018 : een nieuwe doelstelling, een nieuwe uitdaging !

In 2017 heeft CEPOM zijn taak perfect vervuld en de doelstellingen behaald, namelijk bijdragen aan de vorming van de werknemers van paritair comité 307 door de organisatie van 422 lesdagen voor 5.135 cursisten. Dat wil niet zeggen dat we op onze lauweren mogen rusten in 2018, dat nieuwe uitdagingen met zich meebrengt voor onze organisatie.



Waarover gaat het? We moeten ons steentje bijdragen aan de sectorale implementatie van de wet- en regelgeving: enerzijds de Wet-Peeters van 5 maart 2017 en anderzijds de Europese richtlijn betreffende verzekeringsdistributie, die in werking treedt op 1 oktober 2018 en waarvan de omzetting lopende is.

Die twee wetgevingsinstrumenten zullen enorme veranderingen met zich meebrengen voor de opleidingsbehoeften.

De sociale partners in het paritair comité hebben dat perfect begrepen en hebben aan CEPOM meer financiële middelen toegekend (verspreid over twee jaar) via de cao van 10 november 2017.

CEPOM kan zich dus een nieuw, ambitieus doel stellen: 600 opleidingsdagen organiseren voor de sector in 2018 en 900 in 2019. Goed voor een toename met 50% in 2018 en met 100% in 2019. Om die nieuwe doelstelling te behalen moet onze werkwijze grondig worden aangepast.

Dat gebeurt met :

- Een uitgebreid team van vaste medewerkers in onze nieuwe kantoren.
- Opleidingen die voortdurend worden bijgewerkt en verrijkt in lijn met de verwachtingen en behoeften van de betrokken personen.
- Meer lesgevers, met ook steeds meer kennis en vaardigheden.

- Een opleidingstraject dat wordt herzien met het oog op meer doeltreffendheid.
- Moderne communicatiemiddelen om dichter bij de makelaars en hun personeel te staan (nieuwe website, LinkedIn, nieuwsbrieven, aanwezigheid op sectorevents).
- Inschrijvingen via onze online modules.

De naamsbekendheid van CEPOM blijft een andere uitdaging. Hoewel de banden tussen de verschillende stakeholders in de sector in de loop der jaren steeds nauwer zijn geworden, is er nog werk aan de winkel, vooral bij de kleinere makelaars. We moeten hen nog meer bewustmaken van de toegevoegde waarde van CEPOM en vooral in de verf zetten dat onze opleidingen gratis zijn.

Tot slot mogen we er zeker van zijn dat de expertise van de werknemers en werkgevers van de makelarij de beste garantie is voor klantentrouw en het voortbestaan van de bemiddeling, vooral in een context van verdere digitalisering.

Bij CEPOM blijven we elke dag opnieuw streven naar uitmuntendheid. In dit verslag vindt u uitgebreide informatie over de verwezenlijkingen van 2017 en alle toekomstige maatregelen.

Veel leesplezier,

JEAN-MICHEL CAPPOEN
VOORZITTER VAN CEPOM



Bestuurs- en controleorganen

1. CONTROLE EN AUDIT

Fiduciaire GLOBAL VISION, vertegenwoordigd door Claudine CHAUVIER, sluit onze driemaandelijks- en jaarlijkse boekhoudkundige staten af, in directe samenwerking met de Manager van CEPOM.

Bovendien worden onze jaarrekeningen, zoals vereist door het koninklijk besluit van 15 januari 1999, gecontroleerd door het auditkantoor P.V.M.D., vertegenwoordigd door Vincent GISTELINCK, bedrijfsrevisor.

Het jaarverslag en het verslag van de commissaris worden direct aan de Voorzitter van het paritair comité voorgelegd binnen de voorgeschreven termijn (art. 21 – Hoofdstuk III – Belgisch Staatsblad van 10/02/1999 – P*3880).

Voor het boekjaar 2016 is sinds 20 juni een intern verslag ter beschikking van onze makelaars-inschrijvers op de website van CEPOM.



**ANNUAL
REPORT
2016**

2. EVALUATIEVERSLAG OVER DE GEVOERDE ACTIES EN FINANCIËEL OVERZICHT VAN DE INKOMSTEN EN UITGAVEN 2016

Krachtens art. 4 van de wet van 5 september 2001 hebben wij zoals gewoonlijk een evaluatieverslag ingediend.

Dit verslagmodel steunt voornamelijk op Bijlage II van het koninklijk besluit houdende vaststelling van de nadere regelen en voorwaarden waaraan het evaluatieverslag en het financieel overzicht bedoeld in het artikel 190, § 3, van de wet van 27 december 2006 houdende diverse bepalingen (I) betreffende de Fondsen voor bestaanszekerheid moeten voldoen.

Bovendien bevat het de elementen betreffende de risicogroepen waaronder degene die worden opgesomd in de artikelen 1 en 2 van het koninklijk besluit van 19 februari 2013.

Ook de partnerschapsovereenkomsten bedoeld in de artikelen 2 en 2bis van het koninklijk besluit van 19 februari 2013 worden naar behoren vermeld.

De documenten van het boekjaar 2016 evenals hun bijlagen (twee (2) documenten, waarvan één in het Nederlands en één in het Frans) werden op maandag 24 april 2017 ingediend bij de referentieambtenaar: Mevrouw Lieve RAMS, Voorzitster van het PC307 en sociaal bemiddelaar bij FOD-WASO.

De formulieren en hun bijlagen werden op dinsdag 2 mei 2017 naar behoren ingediend bij het PC 307 en werden tijdens dezelfde plenaire vergadering bekrachtigd.



Management Summary

- De doelstelling voor 2017 werd behaald: meer dan 5.000 cursisten werden geregistreerd tijdens de 422 opleidingsdagen en er werden meer dan 3.200 uren gepresteerd door onze verschillende teams van lesgevers. Felicitaties zijn dus aan de orde !
- SEASONAL SCHOOL (<http://www.cepom.be/nl/catalogue>) zal volgend jaar zijn 15.000e cursist verwelkomen en overtreft daarmee ruimschoots de verwachtingen die waren vooropgesteld bij de lancering ervan in 2009.
- 2018 biedt nieuwe perspectieven. Het doel is een toename van 3.000 tot meer dan 4.500 deelnames en 600 opleidingsdagen gezien de vereisten die voortvloeien uit de omzetting van de RVD⁽¹⁾ in Belgisch recht en de vereisten van de Wet-Peeters⁽²⁾, die nieuwe opportuniteiten bieden. Om te beantwoorden aan de vraag – die ongetwijfeld zal toenemen – zal CEPOM via het PC307 de nodige middelen voorzien om deze uitdaging succesvol aan te gaan.
- Wij realiseerden 82 outplacements sinds de invoering van deze sectorale oplossing terwijl we in diezelfde periode 500 tot 600 dossiers begeleid hebben, zowel bij makelaars als sociale secretariaten en zelfs advocatenbureaus.

¹-Omzetting voorzien voor 1 juli 2018 voor implementatie op 1 oktober 2018. ²- Verplichting vanaf 2017 om een opleidingstraject te voorzien van 5 dagen tegen 2022.

- We volgen al onze opleidingen aandachtig op om te garanderen dat de kwaliteit ervan overeenstemt met de verwachtingen van onze cursisten en de inschrijvers die aan de oorsprong liggen van hun inschrijving.
- CEPOM heeft nieuwe communicatiemiddelen voorzien, die pas in 2018 volop zullen worden ingezet. Al boekten we in 2017 al de eerste resultaten met 26.000 verzendingen voor 5 nieuwsbrieven en een zeer goed penetratieniveau.
- In dit kader onthouden we vooral het thema over de 'digitale onderneming' en onze uitnodigingen voor de Belgian Insurance Conference 2017.
- Dankzij de online mailingtool MailChimp, die we met succes gebruiken sinds oktober 2017, bereiken we een openingspercentage van ongeveer 30%. Dit jaar staan er uiteraard meerdere nieuwsbrieven gepland. De eerste zal de nieuwe website van CEPOM voorstellen, zodra deze online staat.
- Bij het opstellen van deze nieuwsbrieven konden we onze lijsten updaten in samenwerking met alle werkgeversorganisaties, waardoor we nu beschikken over een database met 4.500 adressen. Deze zal uiteraard worden gebruikt in overeenstemming met de Europese GDPR-verordening, die nieuwe regels invoert inzake het beheer en de bescherming van persoonsgegevens. Ter herinnering: de deadline voor naleving van deze verordening is 25 mei 2018.
- Aan de nieuwe website op het adres www.cepom.be/nl/ ging een uitgebreide studie vooraf, die leidde tot een verbetering van de architectuur en de verschillende functies die we verder wilden ontwikkelen. Het doel is zo om de website over het algemeen meer "human-friendly & user-friendly" te maken, onder meer via een visuele aanpak met thema's die makkelijk herkenbaar zijn voor alle doelgroepen in onze sector. De 'facing' en de interface van de website zullen worden aangepast zodat het makkelijker wordt voor bezoekers om zich in te schrijven, aan te geven dat ze geïnteresseerd zijn in een opleiding en contact op te nemen.

CEPOM IN CIJFERS



5135

Deelnemers



422

Opleidingsdagen



3378

Opleidingsuren



8,08

Deelnames per dag



Opdracht van CEPOM

VOORSTELLING EN DOEL VAN CEPOM

In overeenstemming met de statuten en de functie van paritair fonds vervult CEPOM verschillende opdrachten: zowel door te voldoen aan de vraag van de wetgever via de definitie van "risicopersoneel" als door "de ontwikkeling en de tewerkstelling van de sector van de makelarij en verzekeringsagent-schappen" te garanderen.

Door een doelgerichte en coherente pedagogische aanpak te ontwikkelen en door uiteenlopende, praktijkgerichte opleidingen te organiseren draagt CEPOM bij aan het verhogen van het opleidingsniveau en het verbreden en verdiepen van de vaardigheden en de ervaring van 'elke medewerker binnen de sector, ongeacht zijn oorspronkelijke opleidingsniveau'.

Het ondersteunt zo personeelsleden in alle kantoren wiens functie onder druk zou komen te staan zonder opleidingen rond de nieuwe regelgeving (RVD en Wet-Peeters). CEPOM zet alles in het werk om de vinger aan de pols te houden van de vereiste ontwikkelingen binnen een beroep dat op technisch, technologisch en menselijk vlak steeds complexer wordt. Het tracht antwoorden te bieden op de voortdurende en opeenvolgende wijzigingen in de sector.

CEPOM wil zowel de makelaars als hun medewerkers bewustmaken⁽³⁾ van de nieuwe opleidingsuitdagingen die voortvloeien uit de RVD en de Wet-Peeters⁽⁴⁾. Het wil zo bijdragen aan de dynamiek van de sector via zijn opleidingsactiviteiten, die iedereen moeten toelaten zijn functie te blijven uitvoeren dankzij vaardigheden die aansluiten op de vereisten voor dit beroep.

³. Ongeacht de omvang van de betrokken bemiddelingsonderneming. ⁴. [cao van 10 november 2017 betreffende de sectorale vormingsinspanningen].

Daarom organiseert CEPOM een groot aantal opleidingen voor functies in volle ontwikkeling en wil het werken aan de sociale vaardigheden op het werk, een geschikte professionele houding en de ontwikkeling van geschikte en relevante competenties.

Sinds mei 2009 biedt CEPOM ook een sectorale oplossing voor outplacement in lijn met de ontwikkelingen van de wettelijke verplichtingen ter zake. CEPOM speelt zo ook een rol bij de beroepsherinschakeling van

werknemers die door een onderneming uit de sector zijn ontslagen⁽⁵⁾.

Overeenkomstig de sectorale overeenkomst 2011-2012 en de cao van 3 mei 2012 zorgt CEPOM ook voor de herverdeling aan de werknemersorganisaties van de financiële middelen bestemd voor opleidingen. Sinds december 2010 is CEPOM geaccrediteerd door FEPRABEL voor voortgezette opleidingen in verzekeringstechnieken onder het nummer 200.037-A.

Strategie

DOELGROEPEN EN GEBRUIKERS VAN CEPOM

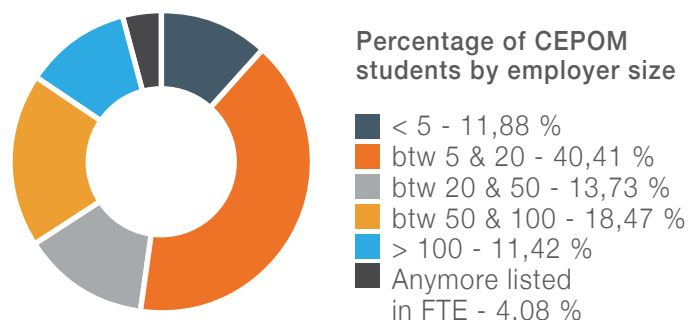
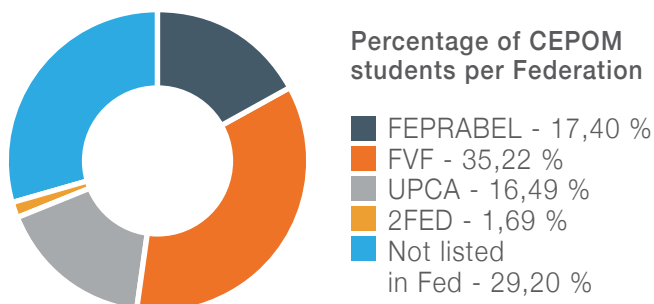
We herinneren eraan dat de opdracht van CEPOM is om "voortgezette dagopleidingen" te bieden voor alle werknemers die zijn ingeschreven in het PC307. Op basis van de notie 'risicopersoneel' zoals bepaald door de wetgever betekent dit dat wij de 12.393 personen met een arbeidsovereenkomst bij een van de 3.869 makelaarskantoren of verzekeringsagentschappen – ongeacht de grootte – uitnodigen om deel te nemen aan de opleidingen van CEPOM⁽⁶⁾.

In de praktijk worden onze activiteiten enkel beperkt door het budget dat ons wordt toegekend. Dit budget wordt berekend pro rata de totale loonmassa van alle ondernemingen in de sector samen.

Bij de analyse blijkt dat de makelaars-inschrijvers van onze opleidingen evenwichtig verdeeld zijn onder de 3 werkgeversorganisaties van de sector. Daarnaast is 30% van de ondernemingen die onze diensten gebruiken niet ingeschreven in een van deze organisaties.

Uit de analyse van de dekking op basis van de grootte van het kantoor blijkt dan weer dat 66% van de cursisten afkomstig is uit een organisatie met 5 tot 50 medewerkers en 52% zelfs uit een onderneming met minder dan 20 werknemers.

Onze sector telt dan ook veel kantoren met "tot 5 werknemers". CEPOM verwelkomt ongeveer 12% van hen in de opleidingen.



⁵. Waarvan het personeel uiteraard valt onder het PC307. ⁶. Gegevens opgesteld op 30 juni 2017 op basis van een lijst van de VSI van de werkgevers actief in 530-PC307 en de DmfA-aangifte voor het laatste referentiekwartaal (cf. de ondernemingen die hun aangifte deden, de geschrapte ondernemingen, en degene 'die wellicht worden geschrapt').



CEPOM speelt in op uw behoeften

(RVD-IDD EN WET-PEETERS)

Ons paritair fonds moest rekening houden met de impact van de omzetting in Belgisch recht van de Europese Richtlijn betreffende verzekeringsdistributie en de nieuwe verplichtingen inzake voortgezette opleiding via de effectieve toepassing van de Wet-Peeters (en dus via het 'traject van 5 opleidingsdagen per jaar').

Concreet voorziet de richtlijn vandaag⁽⁷⁾ in ten minste 15 uur beroepsopleiding of bijscholing per jaar, maar is niet duidelijk aangegeven voor welke personeelsleden dit geldt. Voordien was er al het systeem van "regelmatige bijscholing" met als resultaat een individueel bewijs van 30 uren voortgezette opleiding om de 3 jaar (30 punten/ makelaars en de VVD's). Nu wordt de verplichting dus – momenteel althans – minstens 15 uur per jaar.

Wij willen graag een antwoord bieden op de behoeften van de personeelsleden in de sector op wie deze maatregel een invloed zal hebben, maar er moet met de FSMA nog worden opgehelderd om welke personeels-categorieën het gaat, wetende dat de makelarij in totaal 12.000 personeelsleden telt⁽⁸⁾.

Bovendien legde de Wet-Peeters van 5 maart 2017 een opleidingstraject op voor alle werknemers. Voor meer duidelijkheid werd de vormingsinspanning ten bedrage van 1,9% van de totale loonmassa vervangen met terugwerkende kracht tot 1 januari 2017 door een vormingsdoelstelling van **5 opleidingsdagen per jaar en per voltijds equivalent tegen 2022⁽⁹⁾**.

Om deze doelstelling te behalen heeft de paritaire commissie CEPOM vanaf 10 november 2017 nieuwe budgettaire middelen toegekend om de bestaande vormingsinspanningen niet enkel voort te zetten, maar ze ook uit te breiden zoals vereist door de vermelde wet.

Op deze manier moeten we progressief kunnen beantwoorden aan de vereisten van de wetgever op basis van een plan gespreid over 6 jaar. Het doel van dit plan is om gemiddeld 2 opleidingsdagen per VTE te voorzien in 2017, 3 dagen in 2018-2019, 4 dagen in 2020-2021 en tot slot 5 dagen vanaf 2022.

In de praktijk betekent dit meer (potentiële) gebruikers van de diensten van CEPOM vanaf 2018 en een groter aantal potentiële inschrijvers. Tegelijkertijd zal het aantal cursisten en deelnames aanzienlijk stijgen en hopen wij dat het aantal opleidingen met punten in 'Verzekeringstechnieken' deze trend zal volgen.

Kortom: het aantal opleidingsdagen zal geleidelijk stijgen van 400 in 2017 naar 1.200 in 2022.

⁷ Op het moment waarop het Jaarverslag 2017 van CEPOM wordt opgesteld. ⁸ Informatie beschikbaar op het moment waarop het Jaarverslag 2017 wordt opgesteld. ⁹ Art. 11 van de wet van 5 maart 2017 betreffende werkbaar en wendbaar werk.



Opleidingsoverzicht 2017

Zoals gewoonlijk hebben wij een overzicht gemaakt van verschillende opleidingscategorieën.

Zo onthouden we het volgende:

- Ons aanbod Informatica en Special Skills werd uitgebreid met twee thema's: "De vergeten functies van Outlook om je leven te vereenvoudigen" (1/2 dag), "Zin in meer vrijheid? Organiseer je! Organisatorische intelligentie" (1 dag).
- Twee onderwerpen werden uitgewerkt bij wijze van experiment: "Efficiënt digitaliseren" (1/2 dag), "Efficiënte digitalisering of hoe een efficiënt documentenbeheer invoeren en garanderen binnen een verzekeringskantoor rekening houdend met de gevolgen voor het dagelijks werk?".
- Binnen het kader van een samenwerking op initiatief van verschillende paritaire fondsen, waaronder CEPOM, werkten we mee aan de organisatie van een aantal webinars naast "Verzekeringstechnieken", met onderwerpen als: "Typische vergaderwoordenschat in het Nederlands voor Franstaligen", "Een project beheren en communiceren met

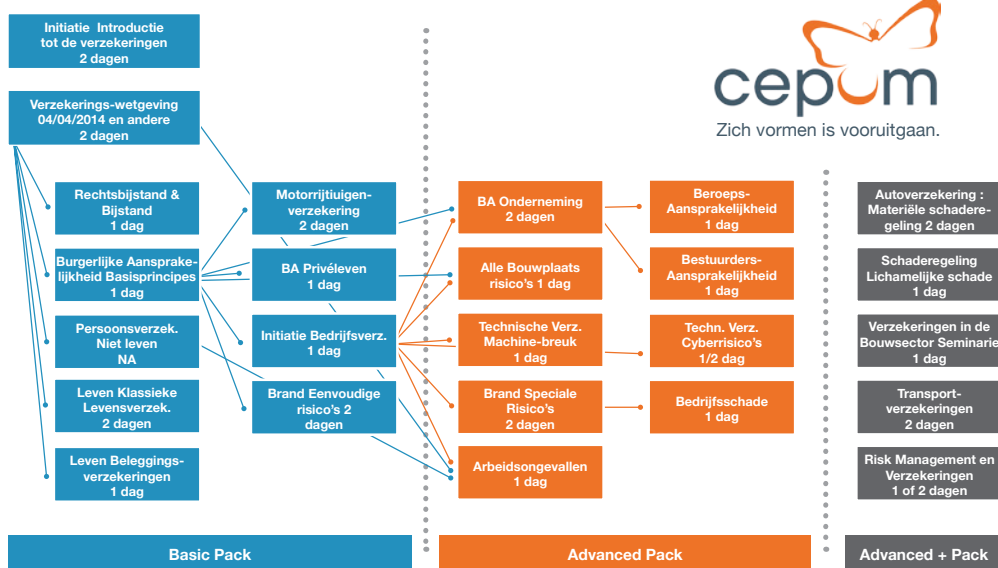
het projectteam", "Constructief reageren in elke situatie" of "Feedback geven en krijgen" werden aangeboden aan de inschrijvers van alle sectoren. We moesten echter vaststellen dat de nodige infrastructuur (video-geluidsstudio) en omkadering (lesgever, bemiddelaar en 2 technici) een te grote last en kost betekenden, die onze organisatie nog niet kan dragen. En ondanks het innoverende aspect lag het deelnamepercentage slechts rond de 66%, wat lager is dan voor klassikale lessen. Daarbij komt ten slotte nog een relatief lage aanwezigheid (van de geregistreeerde cursisten was slechts 64% effectief aanwezig). Kortom, ook al waren de cursisten zeer tevreden over de professionaliteit van de Webinars en de partners in dit experiment, toch hebben we besloten om de Webinars momenteel niet voort te zetten.

- Enkele voorstellen voor eventuele toekomstige ontwikkeling werden eveneens geanalyseerd, zoals: "De geconnecteerde cultuur, trends en gebruiken".



Verwachte nieuwigheden in 2018

CEPOM – Technische opleidingen – Voorgeschreven trajecten ¹



¹ Om een maximum profijt te trekken van de geselecteerde training, gelieve de "nuttige basiskennis" te raadplegen.

HET NIEUWE "AANBEVOLEN TRAJECT VERZEKERINGSTECHNIKEN"

Op basis van de vaststellingen die we samen met onze lesgevers "Verzekeringstechnieken" hebben gedaan en op basis van suggesties van de cursisten via de evaluaties hebben wij besloten om de opleidingen in het kader van het schema BASICS, ADVANCED en ADVANCED + uit te breiden met een aantal extra elementen (zoals Initiatie Transportverzekeringen, MiFID in de praktijk, BA-Beroep, BA-Bestuurder, Juridische bijstand en Cyberrisico's) en andere thema's (zoals Operationele verliezen (niveau +), De levensverzekering van A tot Z, Gewaarborgd Inkomen, Hospitalisatie, Vergelijking-tool BINEX voor autoverzekeringen, Brand, BA-Gezin en juridische bescherming voor werknemers).

Bovendien lijken ook de volgende mogelijkheden een optie :

- Praktijksessies over thema's zoals schaderegeling, lichamelijke schade, RDR-regeling enz.

- We onderzoeken de mogelijkheid om het gemiddelde vaardigheidsniveau te meten dat vereist is voor inschrijving om het maximum te kunnen halen uit de opleiding. Uiteraard niet met de bedoeling om een soort toegangsexamen te organiseren, maar wel om in ieders belang vóór de inschrijving te vermelden wat de vereiste voorkennis is.
- Tegelijkertijd kan die voorkennis meteen ook worden herzien en aangevuld waar nodig.

EEN TOEKOMSTIGE BEGELEIDINGSSESSIE IN AVG, ALGEMENE VERORDENING GEGEVENS BESCHERMING

We zijn gestart met de ontwikkeling van een toekomstige begeleidingssessie over AVG, met een directe link met het dagelijks leven van de makelaars uit de sector en hun personeelsleden. Wetende dat er eerst een introductie-, test- of zelfs experimentfase zal komen, lijkt het ons realistisch dat we pas een goed geroedeerd programma zullen kunnen aanbieden tegen begin 2018.

"OPLEIDINGEN MET PUNTEN" IN HET KADER VAN DE WETTELIJK VERPLICHTE BIJSCHOLING

CEPOM is sinds 2011 geaccrediteerd en kent in het kader van de wettelijke verplichting tot regelmatige bijscholing punten toe aan alle cursisten in de opleidingen Verzekeringstechnieken die daarom vragen.

In 2016 hebben we 1.650 punten rechtstreeks toegekend via onze opleidingen in "Verzekeringstechnieken", ofwel 15% minder dan het vorige jaar. Bovendien hebben we op indirecte wijze meer dan 400 punten toegekend via onze taalopleidingen van het type "Verzekeringen in het Frans, het Nederlands of het Engels" (ofwel een stijging met 3%) via onze leverancier ter zake (LERIAN-Nti).

Als we niettemin bedenken dat de verplichting tot opleiding al is opgevoerd in 2017 (2 dagen per VTE) en dat deze stijgende lijn zal aanhouden tegen 2022, kunnen we niet anders dan ons voorbereiden op een grotere belangstelling voor onze opleidingen, en dan vooral voor onze opleidingen "Verzekeringstechnieken".

BETROKKENHEID VAN HET STRATEGISCH COMITÉ

Tijdens de vergaderingen van het Strategisch Comité van 19 september en 19 oktober 2017 legden de leden van het Strategisch Comité alle strategische richtlijnen voor 2018 vast in functie van de prioritaire doelstellingen van het fonds: begrotingsevenwicht, efficiënt gebruik van de middelen en een visie die voortdurend wordt bijgestuurd in functie van de wijzigende omgeving.

Bij het hieruit voortvloeiende werk werd rekening gehouden met de bijzonderheden van het boekjaar, wetende dat we er voor hebben gekozen om de strategie van CEPOM aan te passen aan de nieuwe kenmerken en bijzonderheden die bijvoorbeeld voortvloeien uit de omzetting naar het Belgisch recht van de RDV en uit de

toepassing van de Wet-Peeters. Het project "CEPOM 2018" werd op 7 december 2017 unaniem goedgekeurd door onze Raad van Bestuur.

TEAM VAN LESGEVERS

Om de kwaliteit van al onze opleidingen te garanderen werkt CEPOM samen met ervaren lesgevers, in overeenstemming met de sectorale verplichtingen. Zij bieden opleidingsprogramma's aan die aangepast zijn aan de behoeften van de sector. Bovendien wordt de kwantitatieve en kwalitatieve controle gewaarborgd door onze intrinsieke verplichtingen die zowel voortvloeien uit de cao van 10 november 2017 (in overeenstemming met de Wet-Peeters) als uit de verschillende vereisten van de FSMA. De lesgevers worden zorgvuldig geselecteerd en verbinden zich ertoe hun menselijke kwaliteiten en hun expertise ten dienste te stellen van het personeel van het PC307. Alle ingeschreven medewerkers worden door hen gemotiveerd, hartelijk onthaald, aangemoedigd en gestimuleerd om actief deel te nemen.

Elke lesgever zorgt ook voor de administratieve opvolging van zijn sessies en is verantwoordelijk voor het overmaken van de aanwezigheidslijsten die door de cursisten werden ondertekend en voor de evaluaties op het einde van het programma. Er moet worden opgemerkt dat het opleidingsprogramma in de fiches van CEPOM en de methodologische keuzes de exclusieve verantwoordelijkheid zijn van de lesgevers. Dit jaar nog zijn we een boeiende samenwerking gestart met nieuwe lesgevers met elk hun specialiteiten. Het gaat om : Ruth BOEL, Fred COLANTONIO, Marie-Laurence DUBOIS (in samenwerking met Monique CHARLIER), Cédric THEATE en de Pedagogisch Directrice van CEGIS : Myriam VANGEEBERGEN), Daniel GERARD (via INSERT) en Benjamin ROOSEN. Andere samenwerkingen zitten ondertussen in de pijplijn met Eric DEPPE, Jean-Louis GUEVAR, Carl WITTERWULGHE en Geert VAN CAUWENBERGE (via VAN BELLEGHEM – KLUWER).



Opwaardering van de communicatie

CEPOM WERKT ZIJN ADRESSENLIJSTEN BIJ VOOR DE NIEUWSBRIEVEN.

Omdat de verzending van nieuwsbrieven de meest directe manier blijft om potentiële inschrijvers te informeren, zijn we – in samenwerking met alle werkgeversorganisaties – overgegaan tot het bijwerken van onze lijst met abonnees. Naast het vervolledigen van die lijst hebben we ook een beroep gedaan op INFOBEL om nieuwe potentiële inschrijvers te kunnen bereiken en meer in het bijzonder makelaars waarvan het adres ontbrak. Concreet gaat het om de makelaars aangesloten bij het PC307 met minder dan 5 personeelsleden (77,78% van het totaal-aantal makelaars) of waarvan het e-mailadres ontbrak (goed voor 2/3 van deze categorie). Tegelijk hebben we ook alle lijsten op elkaar kunnen afstemmen en ze kunnen delen met onze sectorale partners.

MAILINGTOOL : MAILCHIMP

Vanaf het 3^{de} kwartaal hebben we besloten om de mailingtool MailChimp te gebruiken om onze nieuwsbrieven te personaliseren en betere resultaten te behalen met onze campagnes. Deze tool biedt nieuwe perspectieven voor de kwaliteit van de verzending, het meten van het succes van onze e-mailcampagnes en het beheer van de abonneelijsten en de in- en uitschrijvingen. De toekomstige mogelijkheid van een interface met en een rechtstreekse integratie van Google Analytics in MailChimp is een pluspunt.

Wat de resultaten betreft, schommelen het openingspercentage nog steeds tussen min. 20% en max. 30%. Bij onze Franstalige abonnees liggen zowel het openingspercentage als het aantal kliks hoger (54% en 46%).

De campagne met het beste resultaat voor de beide taalgemeenschappen (vóór de campagne voor de Belgian Insurance Conference 2017) blijft die over de "digitale onderneming" (tussen 28% en 30%). In de toekomst moet een opgeschoond en ontdubbeld bestand een netto aantal verzendingen garanderen naar meer dan 4.500 adressen.

Om de abonnees nog meer aan te moedigen om de mails te openen blijven we op zoek naar nog meer efficiëntie. Dit houdt onder meer in : sterke boodschappen die visueel aanspreken en interessante inhoud met wervende titels die uitnodigen om meer te weten te komen over ons opleidingsaanbod.



CEPOM IN DE SECTORALE MEDIA

Onder de titel « ***Because tomorrow is our daily concern*** » kregen we de gelegenheid om de grote pijlers van onze strategie voor 2017 voor te stellen, samen met de belangrijkste cijfers die de maturiteit van ons paritair fonds vertalen en de ambitie om in te spelen op de verplichtingen en de voornaamste evoluties in de sector. Door aan te geven "wat we niet gaan veranderen" en "wat we graag willen verbeteren" konden we in beelden en cijfers een AS-IS-situatie en een TO-BE-situatie schetsen. Tegelijkertijd vinden wij het belangrijk om, als het geval zich voordoet, in de toekomst samen te werken aan de opstelling van een vademecum van de Voorzitters van de Kamers – zoals voorgesteld door Patrick CAUWERT, CEO van FEPRABEL – uiteraard vooral om de toegang tot de "voortgezette opleiding" aangeboden door CEPOM te verbeteren.

Daarnaast heeft CEPOM op uitnodiging van FVF deelgenomen aan de driemaandelijks editie van VRIJUIT nr. 3-2017 met als thema : "CEPOM voor het personeel !". Hierin presenteerden we al onze voorstellen voor de "voortgezette opleiding" van het personeel van het PC307 en legden we schematisch het proces voor het opzetten van een opleiding en de te volgen regels.

In januari 2017 was er de publicatie van een artikel met als titel "Continuous training at CEPOM", naar aanleiding van een meeting van de Europese Commissie met als thema "Exchange of good practice examples at national, sectoral and company levels" in samenwerking met Didier PISSOORT, voormalig voorzitter van CEPOM.

In het kader van het partnerschap met WOLTERS KLUWER maakten we naar aanleiding van de Belgian Insurance Conference

2017 ook een presentatietekst over CEPOM in het Engels en verscheen er een banner van het event op onze website. Hier zal ook een artikel over verschijnen in de edities van Verzekeringswereld en Monde de l'Assurance van het 1^{ste} kwartaal van 2018.

In lijn met de huidige tijdsgeest hebben we ervoor gekozen om ons jaarverslag voortaan ook dynamisch aan te bieden in digitale vorm.

CEPOM WAS ERBIJ!

Op het **FEPRABEL-congres** op 28 april 2017 kon het CEPOM-team kandidaat-makelaars warm maken voor de organisatie van een opleiding en kon het, net zoals de voorbije 10 jaar, van deze gelegenheid gebruik maken om de inspanningen op het vlak van voortgezette opleiding te coördineren met de aanwezige voorzitters van de kamers.

Op 22 september 2017 namen we deel aan de **Dag van de Makelaar** (georganiseerd in Mechelen door de Nederlandstalige werkgeversorganisatie) met als thema "Waar gaat het naartoe? Aan tafel met FVF over de toekomst van de verzekeringsmakelaar". Hier kon Dirk GYSEMANS, bestuurder voor FVF binnen CEPOM, zijn rol in het kader van het PC307 en CEPOM toelichten voor een groot en enthousiast gezelschap.

De 5^{de} editie van de **Belgian Insurance Conference** op 21 november 2017 (in de Aula Magna van Louvain-la-Neuve) was een gelegenheid om tal van Belgische makelaars uit de verschillende regio's terug te zien, net als enkele van onze lesgevers "Verzekeringstechnieken". Deze eerste deelname was een succes, aangezien 75% van onze genodigden onze stand aandedden.



EEN NIEUWE WEBSITE ONLINE : WWW.CEPOM.BE

In samenwerking met René HENRION en het communicatiebureau AKIMEDIA hebben we de architectuur van onze website herzien en de verschillende functies opgelijst die we verder willen ontwikkelen. Zo zullen de verschillende opleidingen anders worden gepresenteerd met het oog op een grotere impact en zal het schema "Aanbevolen trajecten Verzekeringstechnieken" in de kijker worden gezet.

Om te komen tot een website die over het algemeen meer "human-friendly & user-friendly" is, hebben we gekozen voor een sterke visuele aanpak met thema's die makkelijk herkenbaar zijn voor zowel makelaars-inschrijvers als werknemers van het PC307.

Rond de centrale boodschap "CEPOM : een sectorale oplossing voor gratis permanente vorming en outplacement voor de medewerkers in de verzekeringsmakelarij (PC 307)" delen we de inhoud op in 5 thema's en 5 bijbehorende beelden :

- Nood aan extra competenties voor uw job in de verzekeringssector ? In onze praktische en theoretische opleidingen vindt u zeker wat u zoekt.
- Moet u andere talen gebruiken ? Leer precies de woordenschat die u nodig hebt !
- Durf de dagelijkse informatica uitdagingen zelf aan te gaan en gebruik ze om uw vaardigheden uit te breiden.
- Uw assertiviteit en overtuigingskracht ontwikkelen: de weg naar betere prestaties.
- Een boost voor uw efficiëntie en een klantgerichte houding: commerciële beginselen in korte- en langetermijnopleidingen.

VLOTTER INSCHRIJVEN EN AAN-GEVEN DAT JE GEÏNTERESSEERD BENT IN EEN OPLEIDING

Door zowel de "facing" als de interface van onze website te verbeteren zorgen we dat het makkelijker wordt voor bezoekers om zich in te schrijven, aan te geven dat ze geïnteresseerd zijn in een opleiding en contact op te nemen. Door de toegang op te splitsen (als makelaar of als medewerker) willen we de gebruiksvriendelijkheid, de relevantie en de toegankelijkheid van onze tool verbeteren.

De toegang blijft onder controle en is nog steeds beperkt tot de makelaars met personeel binnen het PC307 en uiteraard hun medewerkers, maar zal vlotter en efficiënter zijn. De unieke ID blijft het ondernemingsnummer van de makelaar (KBO-nr. – ondernemingsnummer), zodat er enkel gratis sessies worden aangeboden aan wie er recht op heeft.

Zowel de zichtbaarheid van de kalender en de opleidingen in open of gesloten aanbod als de toegankelijkheid zal worden verbeterd.

Deze nieuwe werkwijze zou op kruissnelheid moeten komen samen met de nieuwe website : www.cepom.be

OPLEIDINGENAGENDA

nt zich onmiddellijk inschrijven voor de openstaande opleidingen
plaatsen meer zijn voor de opleiding die u wenst te volgen. We kunne

MEI 2018 BAMPS EURASSUR VERZEKERINGEN / BASI
Motorrijtuigen - 2 dagen - FP 103

NIEUWSBRIEVEN

In 2017 hebben we er bewust voor gekozen om uitzonderlijk de frequentie van onze nieuwsbrieven te verlagen (cf. onze verhuis in het voorjaar van 2017) en hebben we ook de structuur, de formulering en de presentatie ervan gewijzigd. Toch bleven we op koers en slaagden we erin om net zoals in het verleden in elke nieuwsbrief 2 tot 3 thema's aan bod te laten komen. Zo heeft CEPOM in de loop van het jaar de volgende onderwerpen behandeld :

In juni :

- « *Yes, We Move* » : zoals we eind mei al aankondigden, zijn we verhuisd naar Sint-Lambrechts-Woluwe om nog beter te beantwoorden aan uw behoeften en onze missie voort te zetten: die van het lopende boekjaar en vooral die om te beantwoorden aan de nakende nieuwe vereisten in het kader van de uitbreiding van de missie van CEPOM in 2018: een kwantitatieve doelstelling behalen die 50% hoger ligt en dus met meer projecten, met een team in volle ontwikkeling.
- « *Jaarverslag 2016* » : zoals de traditie het wil sinds 2009 vond u hierin de acties die werden ondernomen in 2016, het overzicht van de gegeven opleidingen en de strategische vooruitzichten voor 2017-2018. U vond er ook een statistische analyse en belangrijke cijfers per regio en per sector, als erkenning voor uw deelname of als motivatie om er de volgende keer bij te zijn.
- « *CEPOM in beweging* » : een woord vooraf door de voorzitter, die ons eraan herinnerde dat het succes van ons paritair fonds nog steeds steunt op de diversificatie van de opleidingsprogramma's en de ambitie om de vinger aan de pols te houden en zo steeds te kunnen inspelen op de verwachtingen en de ontwikkelingen van de beroepen binnen de sector.

In oktober :

- «*CEPOM op de Belgian Insurance Conference* » : hoe laat je de makelaars van het PC307 gratis een event ontdekken via boeiende presentaties volledig afgestemd op de beroepen van de makelarij en op de nakende wijzigingen.
- « *CEPOM in cijfers* » : zoals we regelmatig doen via tal van kanalen hebben we de belangrijkste cijfers van de sector gepresenteerd, samen met onze opleidingsresultaten. Bovendien hebben we voortaan (via onze statistieken) toegang tot belangrijke bijkomende informatie: "Wie zijn de deelnemers aan de CEPOM-sessies en hoe groot is de onderneming waar ze werken?".
- «*Als je je kennis wilt bijschaven*» : hoe je een groep kan vervoegen of een bestaande opleiding kan volgen in de buurt van je onderneming of je huis door gewoon de kalender met de nog openstaande sessies te raadplegen.

In december :

- « *Happy Smiles to You !* » : onze beste wensen bij de start van een spannend 2018 vol nieuwigheden en uitdagingen.
- Onder het thema « *Wilt u de vaardigheden en talenten van uw medewerkers ontwikkelen?* » presenteerden wij de nieuwste opleidingen van CEPOM. En tot slot de 'after the event' of 'CEPOM op de Belgian Insurance Conference en erna' via een beeldoverzicht van het event en enkele belangrijke momenten.

In totaal komen we op bijna 26.000 verzendingen naar actieve abonnees, met een openingspercentage van 25% aan Franstalige kant,



CEPOM
Zich vormen is vooruitgaan

Belgian Insurance Conference
Topconferentie voor de verzekeringsprofessional

Aula Magna
21 NOV 2017
Louvain-la-Neuve

CEPOM op het Belgian Insurance Conference

Dit jaar is CEPOM partner van de "Belgische verzekering conferentie" die haar 5e editie op **21 November 2017** organiseert in het Aula Magna te Louvain-la-Neuve.

Wij zullen deelnemen aan de verschillende presentaties die tijdens deze dag georganiseerd zijn.

Wij bieden gratis uitnodigingen aan voor de 30 eerste makelaars die ons contacteren (te boeken ten laatste voor 15 oktober).

Om uw toegang te verlenen tot het evenement, stuur een e-mail aan daniel.brullemans@cepom.be Opgelet, enkel die die het snelste reageren zullen hun ingang-pass krijgen.

Voor een overzicht van wat u van die dag kunt verwachten, bekijk dan even [de sfeerbeelden van de vorige editie](#).

En vind het programma van de dag op de website van het evenement.

van 25% aan Nederlandstalige kant en van 50% voor dubbele verzendingen (FR en NL). Het "gemiddelde openingspercentage" voldoet overigens aan de verwachtingen, aangezien de doelstelling van de gewoontelijke 20% bijna steeds wordt overtroffen.

Kortom: we gaan steeds een stapje verder met onze doelstellingen: meer abonnees, meer geopende mails en een hogere frequentie.

Tot slot bedanken we zoals gewoonlijk de werkgeversorganisaties en hun medewerkers die onze nieuwsbrieven hebben doorgestuurd, hetzij via hun ledenbestand, hetzij via hun eigen sectorpublicaties. Bedankt iedereen !

SOCIALE NETWERKEN

Tijdens de 2e jaarhelft van 2017 hebben we een meer diepgaande analyse uitgevoerd van onze behoeften en hebben we de doelstellingen bepaald die we via LinkedIn willen behalen binnen de 3 jaar.

Ondanks de eerdere beperkte commerciële impact (aangezien onze prospecten zelf inschrijvers zijn voor gebruikers die hun werknemers zijn) is het voor ons toch belangrijk om een zo groot mogelijk aantal bezoekers aan te trekken en een maximum aan gerichte connecties te verkrijgen.

Daarom wilden we connecties maken via bestaande sectorale groepen en ook een eigen groep aanmaken met personen onder de CEPOM-vlag.

Uiteindelijk zouden we het "persoonlijk profiel" aanvullen voor verschillende domeinen en de meest uiteenlopende doelgroepen identificeren die een band hebben met de makelaars en hun werknemers om zo een reële impact te garanderen op de bezoekfrequentie, de interesse voor welke soort opleiding enz.

Concreet kunnen we dan online boodschappen creëren en versturen, ons richten op de bedrijfspagina('s) via efficiënte targeting, de visuals afwisselen op basis van de zichtbaarheidsdoelstellingen, uitnodigingen versturen naar professionele relaties om zich te abonneren op de pagina en een "volg ons"-knop voorzien op de website om bezoekers aan te moedigen ons te volgen.

Anderzijds kunnen we dan ook de impact meten van de acties op het vlak van engagement (kliks, delen, reacties enz.), de opvolging van het aantal abonnees en kwalitatieve gegevens, een vergelijkende analyse met pagina's van andere opleidingen enz.

Voor we hieraan beginnen, moeten we de nodige tools en resources hebben voor de uitvoering voor een dergelijk grootschalig project en moeten we zorgen voor de nodige dynamiek op korte én lange termijn. We rekenen erop dat dit project vanaf 2019 voldoende maturiteit zal bereiken.



RONDE VAN DE BEROEPSVERENIGINGEN EN GEKRUISTE SAMENWERKING

In het hele land, op alle terreinen en in de meest uiteenlopende contexten hebben de teams van de kamers, verzekeringsclubs, "verzekeringsbeurzen" en federaties ons de nodige ondersteuning geboden om de blijvende uitdaging in de sector aan te gaan: een zo groot mogelijk aantal medewerkers en makelaars opleiden voor en voorbereiden op een toekomst en een beroepscontext die voortdurend evolueren.

Zo konden we – net zoals vorig jaar – steunen op het vertrouwen dat bestaat tussen CEPOM en de verschillende partners in de sector. We kunnen alleen maar verder bouwen aan dit steeds groter professionalisme dankzij deze efficiënte en enthousiaste samenwerking. Bedankt voor deze waardevolle hulp.



Analyse van de aangeboden opleidingen – korte termijn

DEELNAMES⁽¹¹⁾

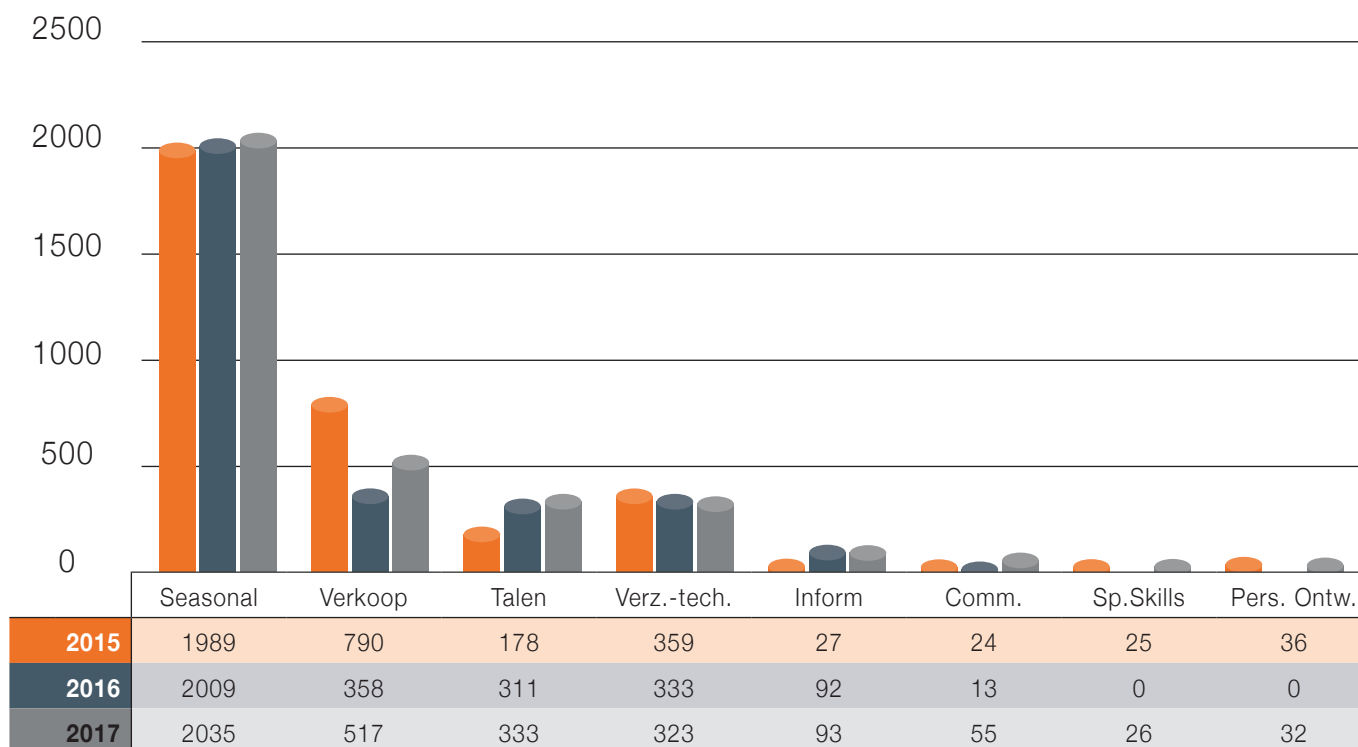
	Seasonal	Verkoop	Talen	Verz.-tech.	Inform.	Comm.	Sp.Skills	Pers. Ontw.	Totaal
2016	2.009	358	311	333	92	13	0	0	3.116
2017	2.035	517	333	323	93	55	26	32	3.414
N/N-1	101%	144%	107%	97%	101%	423%	n.v.t.	n.v.t.	110%

Net zoals voor de vorige twee boekjaren werd de doelstelling voor het aantal deelnames vastgelegd op 3.000. Het doel is dus bereikt en zelfs met 14% overschreden.

Naast de kleine stijging voor "Communicatie" en buiten ons aanbod opleidingen van lange duur (SEASONAL SCHOOL) ziet de top-3 er iets anders uit: "Verzekeringstechnieken" valt namelijk uit de top-3 en die plaats wordt ingenomen door "Talen". Net als in 2016 blijven "SEASONAL" en "Verkoop en Marketing" de koplopers in 2017.

We kunnen dit maar vaststellen. Zoals we eerder al aanhaalden, gaan we het aanbod aanvullen om nog beter in te spelen op de vraag, maar we mogen niet vergeten dat "productkennis" niet volstaat en dat ook een goed inzicht in wat we aanbieden, in wat we doen en in het hoe en waarom in grote mate bijdraagt tot het vormen van een ideale medewerker.

Het blijft onze taak om deze bewustwording te stimuleren.



¹¹: Aantal cursisten x aantal opleidingsdagen per categorie.

CURSISTEN

	Cursisten	Deelnames	Personen	Opleidingsdagen	Pers./dag	Deelnames/dag
2016	3991	3116	2425	403,25	6,01	7,73
2017	5135	3414	2798	422,25	6,63	8,08
Indexen 17/16	129%	110%	115%	105%	110%	105%

Net zoals elk jaar, sinds we in 2008 het minimumaantal inschrijvingen optrokken van 4 naar 6⁽¹²⁾, kunnen we niet anders dan tevreden zijn met de behaalde resultaten. Met 7% extra middelen door de budgettaire situatie boekten we een mooie groei, voor zowel het aantal cursisten⁽¹³⁾ (+29%), deelnames (+10%) als personen (+15%). Dit betekent dat we 15% meer cursisten mochten verwelkomen en dat zij aanwezig

waren op een sessie van 1 tot 2 dagen met een laag absentisme (minder dan 4%). Slechts 5 personen waren afwezig, telkens wegens ziekte.

We vermelden dat SEASONAL SCHOOL sinds de oprichting ervan kan rekenen op een maximale aanwezigheid, terwijl we vooral afwezigheden noteren bij de taalopleidingen, maar die omvatten dan ook 10 sessies.

CURSISTEN PER OPLEIDINGSTYPE

Aanwezige cursisten	2016	2017	Indexen 17/16
Communicatie	11	86	782%
Verkoop & Marketing	513	805	157%
Talen	1103	1345	122%
Verz. Verzekeringen	320	289	90%
Seasonal School (FO) Level 1 & 2 - ex-Wake-Up	2826	2395	85%
Informatica	184	107	58%
Persoonlijke Ontwikkeling	0	64	NA
Special skills	0	44	NA

Het grootste cursisten deelnemers zien we nog steeds bij de opleidingen van lange duur (vroeger "Georganiseerde opleidingen" genoemd), de taalopleidingen (in 10 sessies) en Verkoop & Marketing (1 tot 3 dagen). De daling die we zien bij SEASONAL SCHOOL valt te verklaren door het verdwijnen wegens gebrek aan interesse van de sessies WAKE-UP 1 & 2, die nog werden gegeven in 2015 en 2016.

Ondanks de niet-significante groei van de categorie 'Communicatie' in absolute cijfers

moeten we zoals gebruikelijk benadrukken dat de 2 formules van SEASONAL SCHOOL nog steeds hun beloftes waarmaken met een bevestigd interesse van cursisten en inschrijvers.

In deze tabel zien we ook de interesse voor opleidingen in sociale vaardigheden (Communicatie, Persoonlijke Ontwikkeling en Special Skills). Dit is bemoedigend en een teken van een goede kwalitatieve ontwikkeling van de sector.

¹². Vereisten voor het starten van een opleiding van korte duur en min. 8 voor de opleidingen van lange duur zoals SEASONAL SCHOOL. ¹³. Personen ingeschreven voor verschillende sessies of voor een opleiding van verschillende dagen (tussen 1/2 dag en 5 dagen).



TAAL VAN DE OPLEIDINGEN

Onze opleidingen werden gegeven in 3 talen op basis van 203 inschrijvingen.

Wat de moedertaal van de cursisten betreft, blijkt het volgende :

- 49,84% is Nederlandstalig [-6,82 N/N-1].
- 48,32% is Franstalig [+6,18 N/N-1].
- 1,85% is Engelstalig [+0,9 N/N-1].

De taalverdeling is enigszins gewijzigd (van 60/40 tot bijna 50/50), maar de opleidingen zijn over het algemeen goed verdeeld over het hele land.

Taal	Inschrijvers	Deelnames	Deelnames/ inschrijver
Engels	4,00	63,00	15,75
Frans	116,00	1649,34	14,22
Nederlands	83,00	1701,38	20,50
Totaal	203,00	3413,72	16,82

We onthouden het volgende :

- Aan Franstalige kant halen 116 inschrijvers (57% van het totaal en 84% extra inschrijvers) een aantal deelnames per inschrijver dat lager ligt dan het algemeen gemiddelde. Er zijn dus meer makelaars-inschrijvers nodig om tot een goede deelnamescore te komen (+22%). Concreet betekent dit meer kleine en middelgrote makelaars die zich verenigen om een resultaat te bereiken.
- Aan Nederlandstalige kant zien we het omgekeerde. Daar zorgt een kleiner aantal inschrijvers (83 of -27%) voor 50% van het totaalaantal deelnames, goed voor een toename van 1%.
- Ter herinnering: in 2015 kenden de twee grootste taalrollen een daling van het aantal deelnames (met ongeveer 5%) en zagen we een sterke daling van het aantal inschrijvers aan Franstalige kant.
- Het gemiddeld aantal deelnames per inschrijver is goed of zelfs uitstekend aangezien we hoopten een percentage van ongeveer 15% te bereiken en we schommelen tussen 14,22% en 20,5%, wat zeker voldoende is.

VERDELING NAAR REGIO

Provincies	Opl.-uren 16	Opl.-uren 17	17/16	% tot. uren	Brokers 17	% Tot Brokers	VTE 2017	VTE/Tot
Antwerpen	347	654	188%	19%	562	15%	2373,15	23%
Waals-Brabant	120	224	187%	7%	141	4%	358,55	3%
Brussel	594	454	76%	13%	303	8%	1317,1	13%
Henegouwen	80	144	180%	4%	467	12%	777,2	8%
Luik	151	204	135%	6%	374	10%	749,39	7%
Limburg	322	392	122%	12%	301	8%	672,55	7%
Luxemburg	24	67	279%	2%	113	3%	221,82	2%
Namen	144	184	128%	5%	187	5%	374,35	4%
Oost-Vlaanderen	508	207	41%	6%	477	13%	1101,67	11%
Vlaams Brabant	385	312	81%	9%	321	9%	1004,13	10%
West-Vlaanderen	535	496	93%	15%	472	13%	1298,43	13%
Buiten België	16	40	NA	1%	20	1%	42,47	0%
Totaal	3.226	3.378	105%	100%	3.738	100%	10.290,81	100%

Voor de 3 provincies Antwerpen, Waals-Brabant en Henegouwen zien we een stijging van het aantal opleidingsuren van 80% tot 88%.

Tegelijkertijd stellen we vast dat de meeste provincies vooruitgang boeken, al zien we een daling tussen 59% en 7% voor Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant, Brussels Hoofdstedelijk Gewest en West-Vlaanderen.

Een vergelijking van het gebruik van CEPOM (in verhouding tot het percentage makelaars en VTE per provincie) leidt tot de volgende top-3:

- Antwerpen gebruikt 19% van de door CEPOM ter beschikking gestelde uren, terwijl die provincie 15% vertegenwoordigt van het aantal Belgische makelaars en 23% van het totaal aantal VTE.

- West-Vlaanderen is goed voor 15% van de uren en vertegenwoordigt 13% van het aantal Belgische makelaars en 13% van het totaal aantal VTE.

- De provincie Limburg gebruikt dan weer 12% van de uren en vertegenwoordigt 8% van de makelaars en 8% van de VTE.

- Ondanks een stevige samenwerking moeten we vaststellen dat Henegouwen slechts 4% van de uren gebruikt, terwijl die provincie 12% van de makelaars in het PC307 en 8% van de VTE vertegenwoordigt.

Bij de makelaars met minder personeelsleden noteren we onder meer dat de provincie Limburg het vrij goed doet aan Nederlandstalige zijde. Hetzelfde geldt in het Waals Gewest voor Waals-Brabant.



Onze georganiseerde opleidingen : SEASONAL SCHOOL (FO)

Dit programma is bedoeld om de tools en de commerciële feeling van de medewerkers in de sector verder uit te bouwen.

Het doel is om hen ertoe aan te zetten om een volledige cyclus van 5 dagen te volgen, verdeeld over ongeveer 3 tot 4 maanden. Zo vormt deze reeks cursussen een volledig commercieel programma om een medewerker, een team, een departement of een kantoor een boost te geven.

Deze stimulerende opleidingen zijn specifiek gericht op de beroepen in de sector van de makelarij en de verzekeringsagentschappen. Ze bieden front- en backofficemedewerkers en tijdelijke of permanente salesvertegenwoordigers nieuwe commerciële perspectieven aan de hand van oefeningen en cases die aanleunen bij de dagelijkse realiteit op de werkvloer.

De formule SEASONAL (Niveau 2), gericht op het verdiepen van kennis en vaardigheden, is vooral bestemd voor B2B-klienten (zelfstandigen, vrije beroepen en kmo's) en blijft even populair sinds 2014.

Niveau 1 blijft natuurlijk gericht op B2C en staat open voor al wie efficiënte tools aangereikt wil krijgen voor een globale commerciële aanpak en een doeltreffende prospectie.

Sinds 2009 organiseren we 2 opleidingscycli per jaar (één in het voorjaar, de andere in het najaar), en dat vanaf 8 deelnemers. Sinds de oprichting van SEASONAL SCHOOL hebben meer dan 14.000 medewerkers deelgenomen aan een volledige sessie.

Dit zijn concrete en praktijkgerichte modules die, dankzij de verankering van passend gedrag, de competenties van elke commercieel medewerker van een makelaarskantoor verbeteren, ongeacht of hij een verkoper in de frontoffice of backoffice, een interne of externe medewerker, een onderhandelaar of prospector is.

Het enthousiasme voor de SEASONAL-programma's blijft groot en constant, zowel bij de cursisten als bij de lesgevers. Iedereen lijkt ze zinvol te vinden en er worden ook regelmatig resultaten over gedeeld. CEPOM moet dus wel seizoen na seizoen nieuwe sessies blijven organiseren.

ENKELE CIJFERS :

- 51 gerealiseerde sessies (51% cycli van "niveau 1" tegen 49% cycli van "niveau 2"), verdeeld tussen de 3 gewesten (6% in Brussel, 33% in Wallonië [+11] en 61% in Vlaanderen [-11]), georganiseerd zowel in het Nederlands (61%) als in het Frans (39%).
- Gemiddeld 9,39 deelnemers aan de 5 opleidingsdagen, -18% (N/N-1).
- Gemiddeld 7,98 deelnames aan de 5 opleidingsdagen, +0,1% (N/N-1).
- 2.035 deelnames, +2,50% (N/N-1).
- 2.395 aanwezige deelnemers, -17% (N/N-1).
- 255 opleidingsdagen, +2% (N/N-1), geen enkele afwezig en geen enkele annulering.



Kwalitatieve analyse van de evaluaties door de cursisten

Art. 2, §4, alinea 3 van de cao van 10 november 2017 bepaalt als volgt: "CEPOM [...] analyseert ook jaarlijks zijn opleidingsaanbod en dit zowel op kwalitatief als op kwantitatief vlak". We vinden het dan ook nuttig om niet alleen onze resultaten, maar ook onze methodes uit te leggen, en dit per categorie.

METHODOLOGIE

De evaluaties van de opleidingsprogramma's van lange duur (vroeger "georganiseerde opleidingen") en van korte duur (vroeger "aangeboden opleidingen") waren het voorwerp van een gedragsanalyse aan de hand van een eenvoudige online evaluatiemethode, ingevuld door alle cursisten aan het einde van de opleiding, ongeacht de duur.

Deze methode, de MINDSCAN, is een onpartijdige evaluatie van de opleidingen waarvan de resultaten gebaseerd zijn op logische mathematische normen zonder waarde-interpretatie op basis van leeftijd, geslacht of andere persoonscriteria waarmee iemand rekening zou kunnen houden in een gebruikelijke kwalitatieve evaluatie.

Dit laat toe om objectieve evaluaties te verkrijgen van de cursisten (recente beleving), die op een schaal van 0 tot 10 hun beoordeling weergeven voor elk van de bevraagde items. De evaluaties hebben betrekking op 4 grote groepen: de inhoud van de opleidingen, de gebruikte methode, de lesgevers en de logistische criteria. Ze werden opgesteld in 2 talen voor de 2 opleidingsgroepen: SEASONAL SCHOOL en Aangeboden Opleidingen in 2017. In totaal werden 51 sessies van lange duur en een honderdtal sessies van korte duur geanalyseerd.

Elke groep werd beoordeeld voor verschillende criteria, zoals de waarde van de opleiding, de mogelijke toepassing ervan binnen de beroepsactiviteiten van de cursisten, de gelegenheid om nieuwe kennis op te doen enz.

Ook de in de lessen gebruikte methodes werden beoordeeld, zowel op vlak van de aantrekkelijkheid van de leerstof als de aangeboden interactieve mogelijkheden.

In het kader van de analyse van de kwaliteit van de lesgevers worden vooral hun vermogen om hun ervaringen door te geven, de werkorganisatie en hun algemene houding gemeten. Wat de logistiek betreft, gingen de beoordelingen vooral over het onthaal (zaal, catering enz.) en de mogelijkheid tot voldoende pauzes.

ALGEMENE RESULTATEN 2017 VOOR DE 2 OPLEIDINGSTYPES

Over het algemeen liggen de scores zeer hoog, zelfs dicht bij het maximum (10), een goede waardemeter voor de interesse van de cursisten, de kwaliteit van de lesgevers en de werkmethodes.

	Seasonal School	Aangeboden Opleidingen
Inhoud	9,5	9,5
Methode	9,2	9,3
Docent	9,7	9,6
Logistiek	8,2	9,4

Interessant is dat de cursisten van de 2 groepen het eens zijn over de kwaliteit van de opleidingen ongeacht de duur ervan. We zien wel een iets lagere score voor logistiek voor Seasonal School.

Deze reactie vinden we terug bij de beide taalgroepen. Het zijn vooral de criteria zonder directe link met de opleiding die iets lager scoren. Deze opleidingen worden over het algemeen gegeven op locaties die niet altijd optimaal zijn uitgerust op logistiek vlak.

De resultaten in detail

De eerste vaststelling is dat de evaluaties gelijklopen voor de beide taalgroepen. Alleen voor logistiek zijn de Franstaligen iets minder tevreden, vooral over de Aangeboden Opleidingen.

De meest relevante criteria zijn de kwaliteit van de opleidingen en de onmiddellijke inzetbaarheid van de kennis en vaardigheden voor de cursisten in de verschillende functies die ze bekleden binnen hun onderneming.

Andere interessante elementen waren de diversiteit van de goed gestructureerde leerstof met een goede tijdsindeling.

De interactieve werkmethodes worden als doeltreffend ervaren, omdat ze de algemene kwaliteit van de programma's combineren met lesgevers die hun les zowel schriftelijk als mondeling afstemmen op het niveau van de cursisten om iedereen zoveel mogelijk te betrekken.

Telkens wordt ook aangehaald dat deze methodes rekening houden met de evoluties binnen de sector en dat de leerstof geregeld wordt bijgewerkt.

In de opleidingsgroep Seasonal School lag de score soms iets lager voor de gebruikte didactische middelen, ongeacht de taal. Dit is ongetwijfeld te wijten aan de hierboven vermelde logistieke criteria.

Bovendien zorgt CEPOM wekelijks voor een update van alle kwantitatieve gegevens van de gegeven opleidingen (dagen, uren, aanwezigheden, aantal deelnames en cursisten enz. per taal, per makelaar, per type opleiding enz.). Ook het management blijft op de hoogte van de beoordelingen door al onze cursisten via de lesgevers aan het einde van elke sessie.

Deze evaluaties steunen op verschillende vragenlijsten naargelang de inhoud en aan de hand van verschillende beoordelingswijzen (score van 0 tot 5 of van 0 tot 10 – Akkoord/ Niet akkoord – Ja/ Nee enz.) en worden handmatig ingevuld of uitzonderlijk digitaal.

We stellen wel vast dat een groot aantal van de beoordelingen onbruikbaar is en dat er weinig interesse is om de evaluatieformulieren in te vullen aan het einde van de sessie omdat iedereen vooral snel naar huis wil.

Een verbetering van de tools per categorie wordt overwogen op middellange termijn, gecombineerd met een betere communicatie om de cursisten aan te moedigen om de evaluatieroosters efficiënter in te vullen.



Analyse van de opleidingskosten

De gemiddelde kost voor een opleidingsdag steeg van € 1.054,06 in 2016 naar € 1.067,68. Een beperkte stijging dus.

De gemiddelde kostprijs per deelname en per opleiding zijn gedaald, maar daarvoor behaalden we respectievelijk 10% meer deelnames en 11% meer opleidingen. De impact van de kost voor de locatie voor bepaalde sessies wordt zo te verwaarlozen.

Natuurlijk hanteren we zoals steeds sinds september 2010 met succes de formule "AT HOME" (alle opleidingen waarbij de make-lars-inschrijvers de cateringkosten voor hun rekening nemen, al dan niet op hun eigen locatie).

Deze vorm van proactieve samenwerking laat ons nog steeds toe ons opleidingsbudget optimaal te gebruiken. Bedankt aan al wie is ingegaan op ons verzoek voor samenwerking.

Wat de opleidingen SEASONAL SCHOOL en Verkoop & Marketing betreft, worden de kostprijzen vooral beïnvloed door de verplaatsingen, aangezien sommige locaties ver weg liggen. Dit is echter de prijs die we moeten betalen als we opleidingen willen geven van Oostende tot de Ardennen.

De kostprijs voor de opleidingen in Verzekeringen zijn amper gewijzigd sinds 2008, waardoor we nu al kunnen bevestigen dat we ons voor 2018 aan een stijging mogen verwachten.

	2016	2017	N/N-1
Gemiddelde kostprijs/ opleidingsdag	1.054,06 €	1.067,68 €	101%
Gemiddelde kostprijs/ deelname	142,64 €	120,51 €	84%
Gemiddelde kostprijs/ opleiding	1.380,04 €	1.322,08 €	96%

	Verkoop	Verz.-tech.	SEAS	Talen	Inform	Comm	Pers. Ontw.	Sp.Skills
2016	138,36 €	78,72 €	146,80 €	85,38 €	182,03 €	199,21 €	0,00 €	0,00 €
2017	145,62 €	79,13 €	145,21 €	81,14 €	139,10 €	134,25 €	161,93 €	77,72 €
17/16	105%	101%	99%	95%	76%	67%	NA	NA





Verdeling van de cursisten naar leeftijd

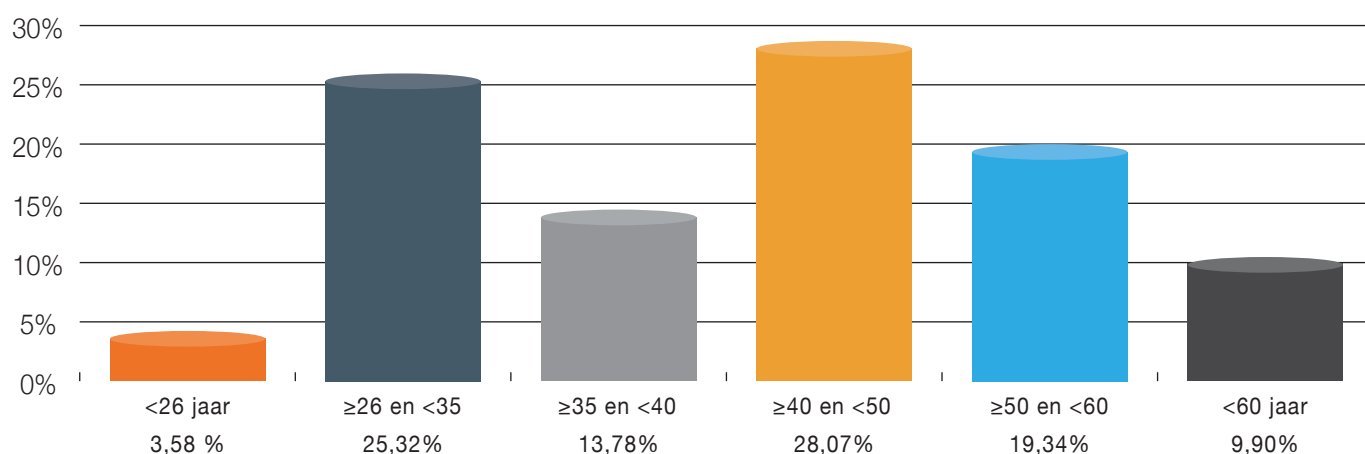
Op basis van de gegevens van onze cursisten konden we het volgende vaststellen :

- 3,47% (+0,21 van N/N-1) van de ingeschrevenen is jonger dan 26 jaar.
- 38,77% (-1,40 van N/N-1) is tussen 26 en 40 jaar oud.
- 57,76% (+1,18 van N/N-1) is ouder dan 40 jaar.

- 28,90% van de medewerkers is jonger dan 35 jaar [+1,01 van N/N-1].
- 13,78% is tussen 35 en 40 jaar oud [-1,19 van N/N-1].
- 28,07% is tussen 40 en 50 jaar oud [+1,51 van N/N-1].
- 19,34% is tussen 50 en 60 jaar oud [-1,81 van N/N-1].
- 9,90% is 60 jaar of ouder [+1,03 N/N-1].

Als we een ander rooster hanteren voor de verdeling per leeftijd komen we tot de volgende vaststellingen :

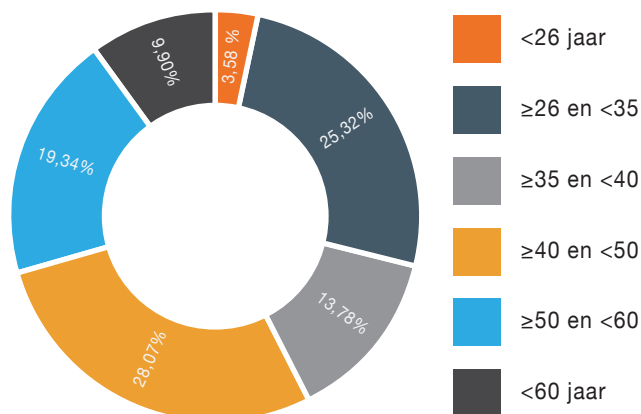
Percentage of participants by age group



Verdeling van de kosten naar leeftijd

Wat het gebruik van de toegekende budgetten door CEPOM betreft, is de weinig veranderende verdeling als volgt :

- 3,58% van de budgetten gaat naar personen jonger dan 26.
- 39,11% van de budgetten wordt gebruikt voor personen van 26 tot 39 jaar.
- 57,31% van de bedragen werd aangewend voor 40-plussers.



Outplacement

OUTPLACEMENTDIENSTEN VAN CEPOM VOOR DE SECTOR

Sinds 1 januari 2016 werd ons outplacementvoorstel aangepast aan het nieuwe wettelijk kader om de aangepaste begeleiding mogelijk te maken van alle werknemers met een opzegtermijn van minstens 30 weken. De eventuele verlenging van dit akkoord is voorzien op uiterlijk 31 december 2018.



DE RESULTATEN VOOR OUTPLACEMENT TIJDENS HET BOEKJAAR 2017

Net als vorig jaar is het aantal aanvragen tot opening van een dossier hoger dan het aantal werkelijk behandelde en voltooide dossiers. Dat bevestigt de rol als informatiepool die CEPOM vervult sinds de nieuwe wetgeving van kracht is geworden.

In de loop van het boekjaar 2017 behandelden we :

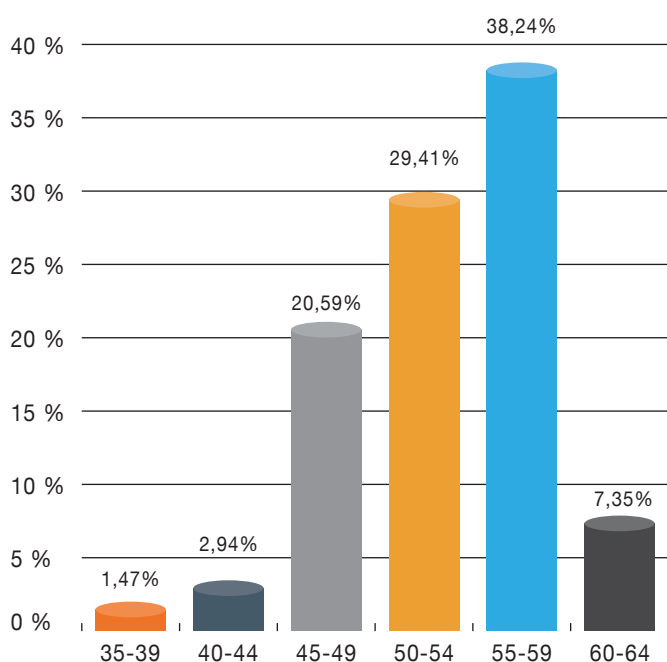
- 58 aanvragen om inlichtingen en documentatie van dossiers vanwege makelaars uit de sector (+ 3 vragen van sociaal secretariaten en 2 van advocatenbureaus).
- 10 effectieve aanvragen tot opening van een dossier.
- 3 annuleringen van lopende dossiers: Twee hebben zelf werk gevonden (waarvan 1 dossier uit 2016) + 1 berekeningsfout van het sociaal secretariaat.
- 7 volledige outplacementdossiers In 2017 (net als in 2016) behandelden de consultants van RIGHT MANAGEMENT die ons ter beschikking worden gesteld 7 outplacements en slechts 4 dossiers zijn nog lopende op het totaal aantal outplacementdeelnemers van de laatste jaren waaronder 49 op 5 jaar.

We vermelden ook dat enerzijds 57 van de dossiers werden opgestart binnen de tien dagen, door de goede samenwerking met de makelaars en de operator RIGHT MANAGEMENT. Anderzijds duurde dit meer dan een maand bij 1 dossier van Cat. 3 (waarbij een medewerker een compenserende opzegvergoeding ontvangt van minstens 30 weken en zijn opzeg niet presteert).

Op basis van de analyse van de statistieken voor 2017 van onze outplacementkandidaten stellen we het volgende vast :

- De verdeelsleutel van de taalrollen van onze outplacementdeelnemers is niet gewijzigd ten opzichte van 2016: 68% Nederlandstaligen en 32% Franstaligen.
- Van de outplacementdeelnemers over een periode van 10 jaar waren de functies die ze uitoefenden tijdens de opzegtermijn vooral financiële of boekhoudkundige functies (37%) en commerciële functies (33%). Bij het overige deel (30%) ging het om back-officemedewerkers.
- Het percentage medewerkers van 45 tot 54 jaar op het ogenblik van het outplacement blijft stabiel rond ongeveer 50%. Ook de groep van ontslagen personen van 55 tot 64 jaar blijft verhoudingsgewijs ongewijzigd met ongeveer 45% van het algemene totaal. Belangrijk om te melden is dat de 50-plussers 75% van de outplacementkandidaten uitmaken.

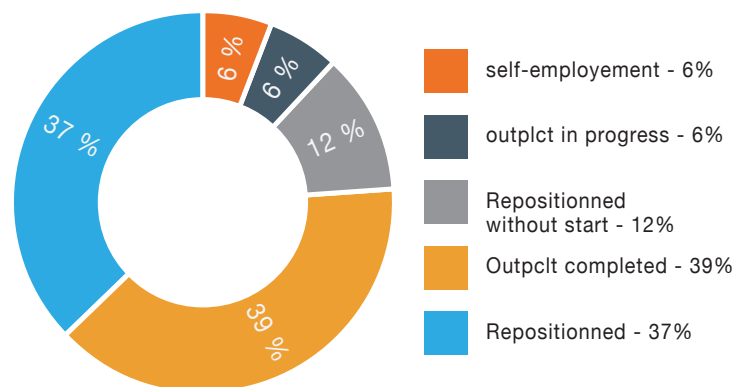
Age of candidate



Sinds de oprichting van het programma in 2008 hebben wij 82 ingeschrevenen begeleid (gegevens bezorgd door onze operator). 79 outplacementkandidaten (96% van de ingeschrevenen) hebben het volledige proces doorlopen of het dossier is nog lopende.

Op basis van de vorderingen van de dossiers komen we tot de volgende stand van zaken wat betreft tewerkstelling voor de groep van 79 behandelde outplacement :

Candidate Status



De personen in outplacement hebben een nieuwe baan gevonden met de volgende overeenkomsten of statuten: overeenkomst OD (52,8%), overeenkomst BD (19,4%), interim contract (11,1%) of zelfstandigenstatuut (16,6%).

De personen met een nieuwe functie die de sector doorgaven waarin ze nu werken, belandden vooral in Verzekeringen (22,6%), Financiën (19,4%) en Consultancy (12,9%).

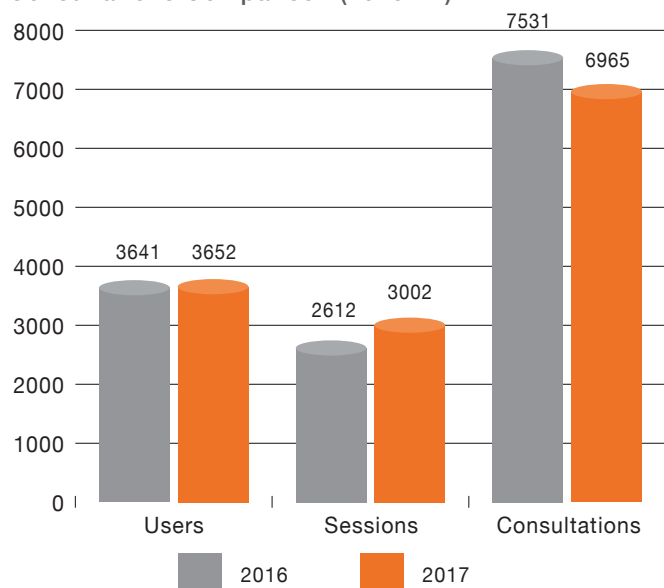
Statistisch verslag over de website 2017⁽¹⁴⁾

GLOBALE ANALYSE

We tellen 3.652 gebruikers voor 3.002 sessies. Deze resultaten liggen in de lijn van die van 2016 voor het aantal gebruikers en het aantal raadplegingen.

Er waren echter meer open sessies dit jaar (+ 15%).

Users - Opened sessions
Consultations Comparison (2016-17)

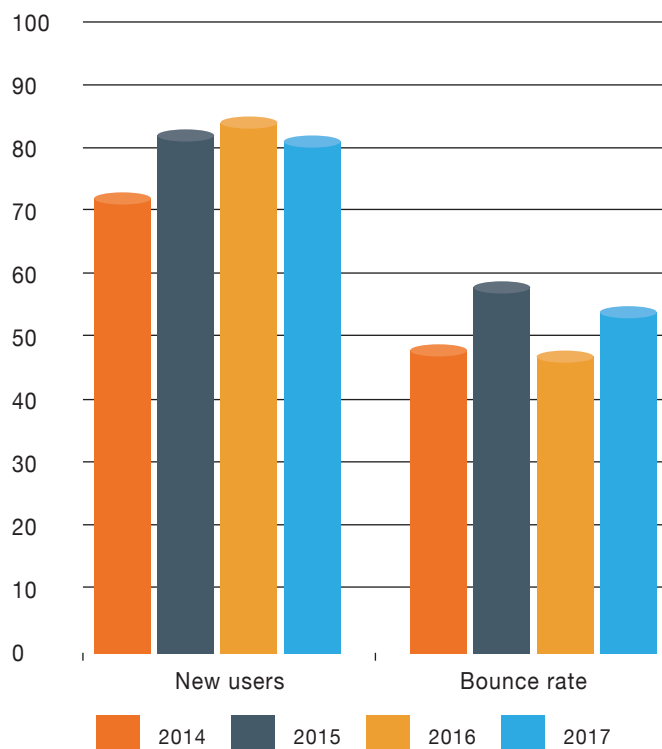


19,1% van de gebruikers is meermaals teruggekomen naar de website, terwijl 80,9% een nieuwe gebruiker was. Deze cijfers bleven vrij stabiel de laatste 3 jaar, wat aantoont dat de site nieuwe gebruikers trekt, maar ook een vast publiek heeft van 20% vaste bezoekers.

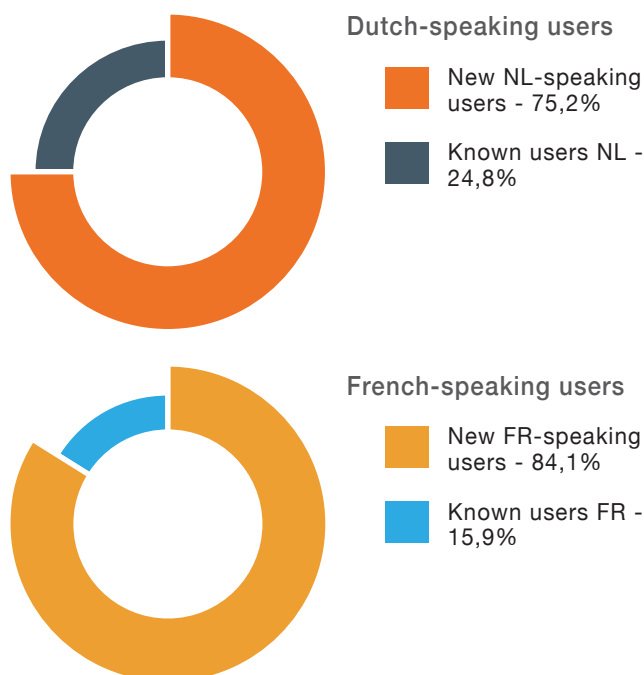


14. Bronnen: AKIMEDIA webmaster, designer & developer.

Evolution New Users - Bounce rate (2015-2017)



We vermelden wel dat deze cijfers schommelen naargelang de taalrol (84,1%/ 15,9% voor de Franstaligen en 75,2%/ 24,8% voor de Nederlandstaligen – zie grafieken hieronder).



Gemiddeld raadplegen de Nederlandstaligen tijdens een sessie meer pagina's: 3,31 tegenover 2,11 pagina's voor de Franstaligen. In totaal 6.965 pagina's of -8% tegenover 2016 (7.531 pagina's).

Dit niveau blijft laag in vergelijking met de referentiejaar 2014 en 2015 (resp. 14.718 en 12.851 pagina's), wat aantoont dat de aantrekkelijkheid van de site een aandachtspunt is. Dit wordt bevestigd door het bouncepercentage¹⁵, dat te hoog blijft (en dit jaar is gestegen).

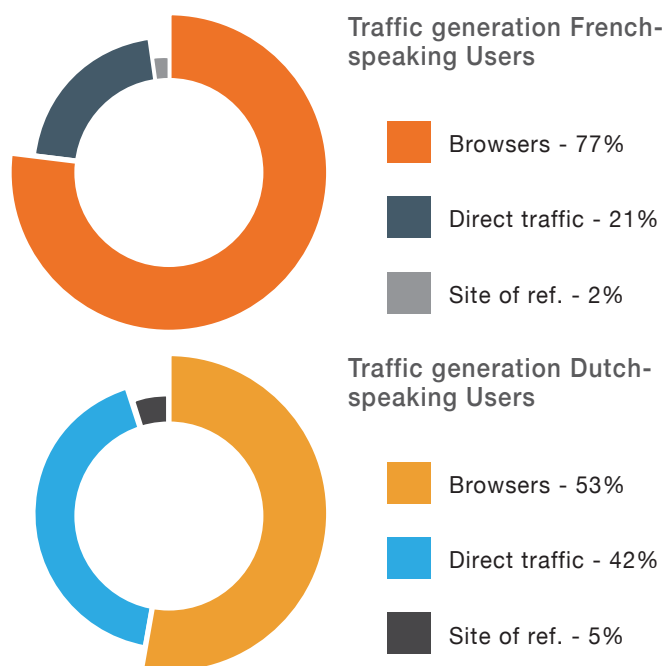
Dit gemiddelde komt voort uit te hoge resultaten voor de Franstalige site (60%), gecompenseerd met een uitstekende score voor de Nederlandstalige website (29%).

Dit toont aan dat Nederlandstalige bezoekers langer op de website blijven en dus meer interesse tonen, hoewel ze een kleiner aantal bezoekers vertegenwoordigen.

Bewijs hiervan zijn de gemiddelde aanwezigheidsduur (3.08 minuten op de Nederlandstalige website tegenover 1.36 minuten op de Franstalige website) en de toename van het rechtstreekse verkeer op de Nederlandstalige website (+15% in vergelijking met 2016).

Een groot deel van de gebruikers (69,3%) kwam op de website terecht via een zoekmotor. 27,7% surft rechtstreeks naar de website en 2,7% belandt er via een andere website.

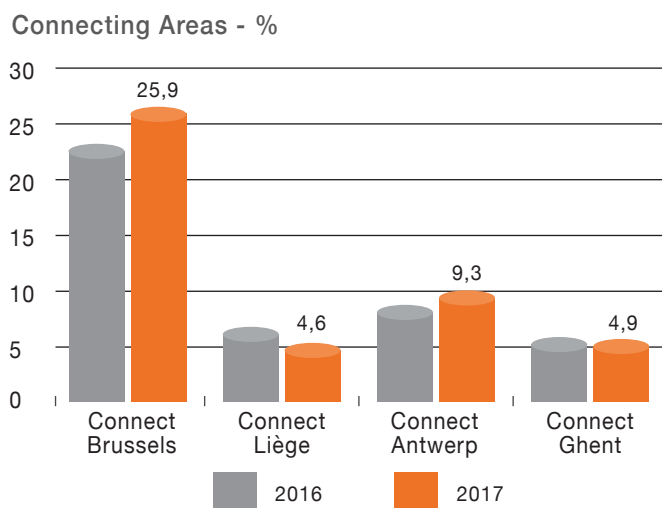
Uit een analyse op taalniveau blijkt dat de Franstalige website meer bezoekers aantrekt via een zoekmotor en de Nederlandse website meer rechtstreeks. Het zwakke punt blijft het lage aantal bezoekers die via een andere website op onze website terechtkomen.



We zien dan ook weinig bezoekers via verwijzende sites: enkel emploi.belgique.be (0.43%) voor de Franstalige website en sectoraleinfo.sd.dika.be (3.24%) en brokerstraining.org (1.73%) voor de Nederlandstalige site.

LOKALISATIE VAN DE GEBRUIKERS

De meerderheid van de gebruikers bevindt zich in Brussel (45,08%), gevolgd door Antwerpen (17,54%), Gent (9,33%) en Luik (8,72%). Ook andere steden zoals Namen en Hasselt zijn een vermelding waard.



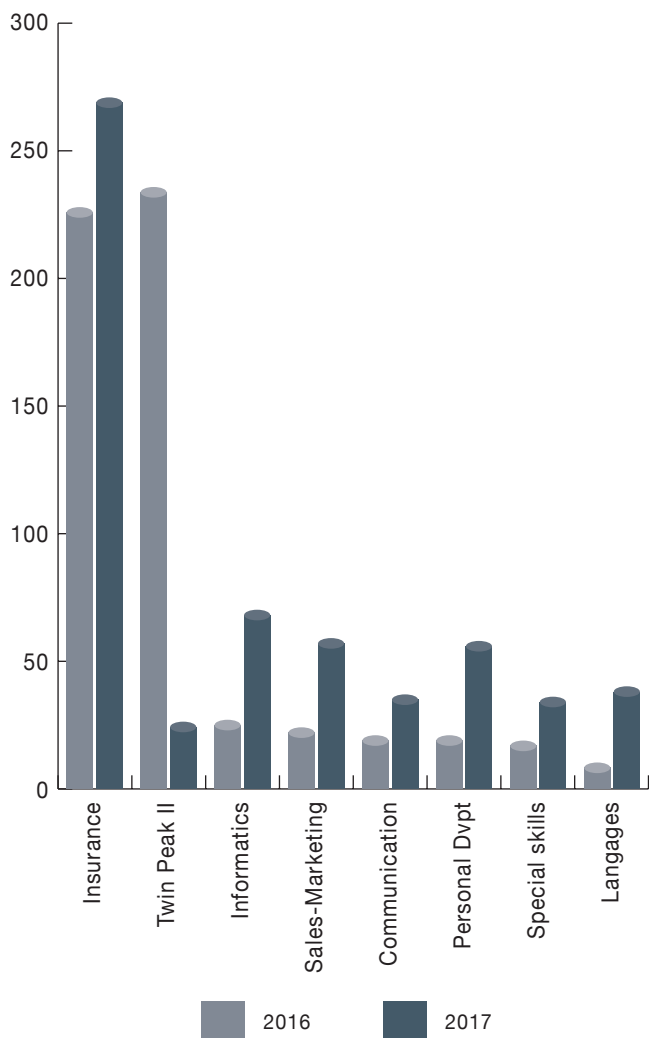
¹⁵. Klikken naar een pagina zonder een andere pagina te bezoeken, zonder enige actie op de website te genereren.

ANALYSE VAN HET GEBRUIKERSGEDRAG

In vergelijking met 2016 zijn de meest geraadpleegde opleidingen nog steeds die van Verzekeringstechnieken (269 bezoeken). De andere pagina's zagen hun bezoekersaantal toenemen ten nadele van die over "Twin Peak II" (-90%), met vooral stijgingen voor de pagina's Talen (+217%), Persoonlijke Ontwikkeling (+195%), Informatica (+172%) en Verkoop en Marketing (+159%).

Dit zou kunnen aantonen dat opleidingen met nadruk op informatie, buiten de meer technische opleidingen, persoonlijk verrijkend zijn, zoals Verkooptechnieken, Talen en Persoonlijke Ontwikkeling.

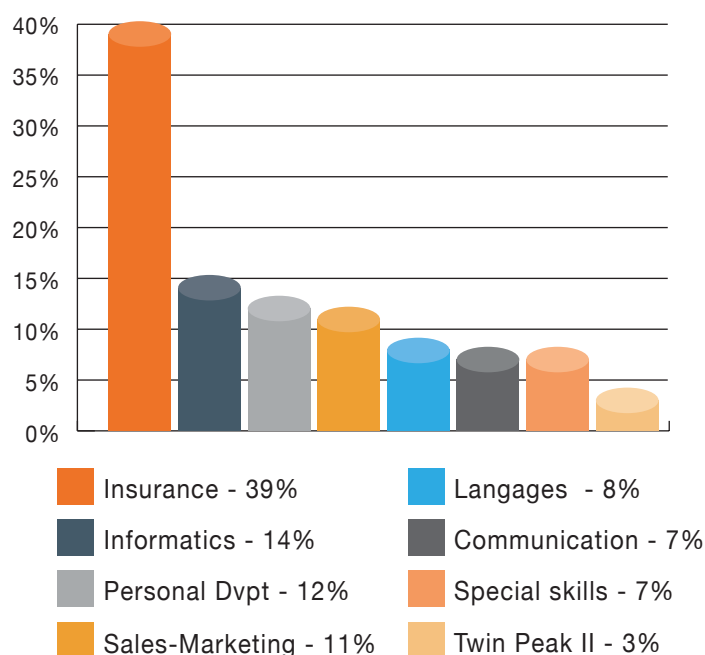
Consultation by training category (national)



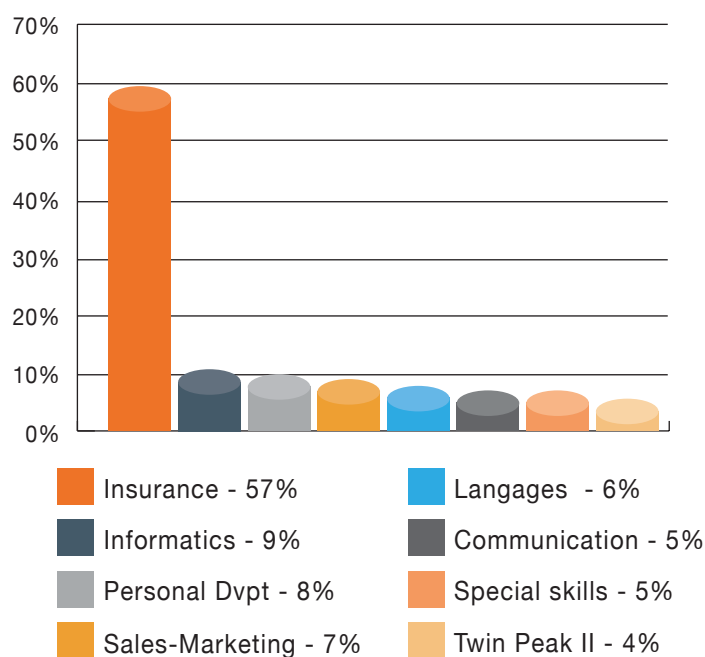
De meest bezochte pagina's in de opleidingscatalogi werden 8.472 keer bekeken, ongeveer evenveel als in 2016 (8.483 pagina's).

Wat de verschillende taalrollen betreft, hebben de voorgestelde pagina's een bijna identieke populariteit, wat wijst op een goed evenwicht, ook al raadplegen Nederlandstalige bezoekers meer pagina's per sessie.

2017 Consultation by training category – FR



2017 Consultation by training category – NL



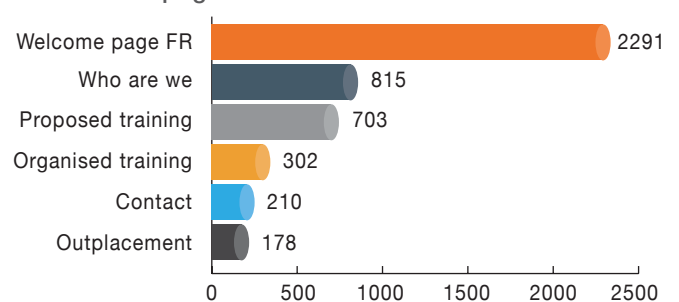


De meest bezochte pagina's zijn vooral de homepagina's in de beide talen (al is dit de pagina die op de Franstalige website het snelst wordt verlaten, zoals het hoge bouncepercentage aangeeft) en de pagina's met een voorstelling van CEPOM.

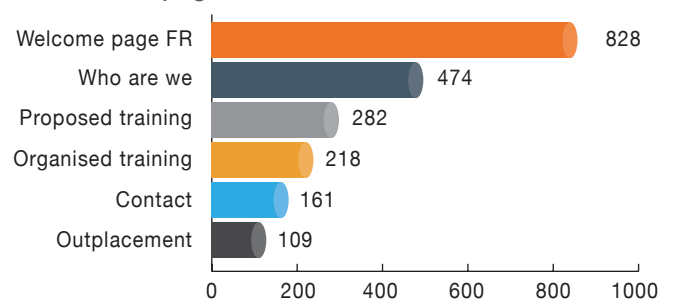
Op de Nederlandstalige website (rekening houdend met het lagere aantal bezoekers) worden de catalogi het meest geraadpleegd.

Deze situatie sluit mooi aan op de informatie-doelstellingen van de website. De nieuwe website moet meer kunnen overtuigen. Het ontwerp en de meer 'human-friendly' aanpak moeten ervoor zorgen dat informatie sneller toegankelijk is.

Most visited pages - FR



Most visited pages - NL





Voornaamste gebeurtenissen van het boekjaar 2017

MANAGEMENT

1. CEPOM verhuist naar Erfprinslaan 192; Sint-Lambrechts-Woluwe

Zoals we eind mei 2017 al aankondigden, zijn we verhuisd naar Sint-Lambrechts-Woluwe om nog beter te beantwoorden aan uw behoeften en onze missie voor het personeel van de makelaarskantoren die vallen onder het PC307 voort te zetten.

2. CEPOM en de sectorale gesprekspartners

De bestuurders van CEPOM hebben over het algemeen eensgezind alle initiatieven ondersteund die er op gericht zijn de makelaars en medewerkers van de sector van de verzekeringsmakelarij bewust te maken van het belang van vorming (cao 10/12/2007).

Zoals in het verleden hebben ze elk initiatief aangemoedigd en bekrachtigd dat de participatiegraad van de medewerkers van de sector kan verhogen.

Zowel de werkgevers- als werknemersvertegenwoordigers stelden de geïmplementeerde indicatoren om de budgettaire en boekhoudkundige opvolging te verzekeren op prijs.

3. Strategische monitoring 2017: Werkgevers en werknemers

Sinds 2012 verzekert CEPOM een strategische monitoring om maandelijks zowel de evolutie van het aantal makelaars (via het aantal actieve werkgevers in het PC307 [cf. samenvattende tabel hieronder]) als het aantal VTE in de sector (via de opeenvolgende DmfA-kwartaalaangiften) op te volgen.

CEPOM steunt hiervoor op de sectorgegevens verzameld via de Intersectorale Vereniging bij het RSZ zelf.

	2013	2014	2015	2016	2017
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	305	299	281	287	303
Waals Gewest	1211	1144	1123	1245	1282
Vlaams Gewest	2073	1983	1952	2126	2133
Buiten België	2073	18	15	17	20
Totaal	3608	3444	3371	3675	3738

Na een periode van vier jaar met een sterke daling van het aantal makelaarskantoren met personeel in het PC307 (1 tot 5% per jaar) noteren we nu voor het tweede boekjaar op rij een toename.

Het Brussel Hoofdstedelijk Gewest kent de grootste groei (+3%), gevolgd door het Waals Gewest (+2%). Ook bij het Vlaams Gewest zien we tot slot een stijging van het aantal makelaars, zij het dan vrij beperkt. Uit de totale groei van de werkgevers van het PC307 (+1%) blijkt een eerder stabiele situatie, maar met dien verstande dat een algemene daling zich lijkt aan te kondigen. Rekening houdend met de omstandigheden binnen de sector (nieuwe verplichtingen door de omzetting naar het Belgisch recht van de RDV) en buiten de sector (Wet-Peeters) werd overeengekomen om deze strategische monitoring ook in 2018 voort te zetten. Wordt dus vervolgd!



4. Voltijdsequivalenten (VTE)

Zoals gewoonlijk heeft CEPOM de statistieken over het aantal VTE in de sector van de verzekeringsbemiddeling geanalyseerd.

Sinds zijn ontstaan biedt deze barometer van de evolutie van het aantal personen en VTE een aanvulling van onze waarnemingen in verband met de evolutie van de sector.

Dit jaar hebben we, zoals in 2016, opnieuw in het kader van de strategische monitoring, twee vergelijkende metingen uitgevoerd: op basis van de gegevens op 31 december 2016 en op basis van die van 30 juni 2017.

Bij een objectieve interpretatie zien we eerst en vooral een groei tussen 2,87% en 2,47% van het aantal VTE en personen (van december tot december voor N/N-1), maar deze trend begint te keren als we de situaties vergelijken op 30 juni. Hier zien we een lichte daling van het aantal VTE (-0,49%) tegenover een zeer minieme daling van het aantal personen (-0,06%).

We zullen dus moeten wachten op de toekomstige situatie op 31 december 2017 (die we ten vroegste april 2018 ontvangen) om de trend al dan niet te kunnen bevestigen.

	31-XII.-15	30-VI-16	31-XII.-16	30-VI-17
FTE-VTE-ETP	10.052,97	10.158,00	10.341,55	10.290,81
Women	6.569,40	6.607,76	6.681,10	6.646,83
Men	3.483,57	3.550,24	3.660,50	3.643,98
People	12.102	12.251	12.401	12.393



Doelstellingen voor 2018 en conclusies

Voor een optimale opvolging van het beleid, het operationele, het beheer, enz., voerden we een strategisch 360°-model in, waardoor we zowel een totaalbeeld hebben als een beeld per lagen van strategieën (op elkaar leggen van herzieningsschema's). Naast dit model willen we het nieuwe CEPOM voorbereiden en zoals gewoonlijk onze verplichtingen omzetten in mooie opportuniteiten.

HERZIENING VAN DE ORGANISATIE

- De missie van CEPOM zal worden aangepast naar aanleiding van de omzetting van de RVD-IDD in nationaal recht en/of de vereisten van de Wet-Peeters.
- De verwachte kwalitatieve en kwantitatieve niveaus worden voortdurend opgevolgd : de doelstelling ligt op 600 opleidingsdagen vanaf 2018, zonder in te boeten aan kwaliteit.
- De doelstelling voor het aantal deelnemers stijgt van 3.000 naar ongeveer 4.500 in 2018, rekening houdend met de budgettaire beperkingen.
- De beheertools van het Fonds zullen versterkt worden in functie van de toename van het volume.

IMPACT VAN DE STRATEGISCHE HERZIENING OP ONZE WERKING

- Wetende dat het aantal gebruikers van CEPOM en het aantal potentiële inschrijvers zullen toenemen binnen de 3 jaar, mede door de omzetting van de RVD⁽¹⁶⁾ en de Wet-Peeters, is het logisch dat we alle stakeholders en potentiële inschrijvers (oude en nieuwe) zullen mobiliseren en dat het aanbod meer dan ooit zal worden afgestemd op de behoeften en vooruitzichten.
- Ons "doelpubliek" blijft ongewijzigd: het personeel van makelaars, ongeacht de grootte van het makelaarskantoor en ongeacht het initieel opleidingsniveau van de medewerkers.
- Ondanks de budgettaire druk die dit zal met zich mee brengen verzekeren wij dat de opleidingen en de nieuwe kostenstructuur efficiënt zullen worden beheerd.
- De begeleiding van mensen die worden ontslagen, in samenwerking met een gespecialiseerd bureau, zal worden geconsolideerd om nog beter bijstand en begeleiding te verlenen aan de werkgevers die personeel moeten ontslaan (sociaal secretariaten, HR-diensten, dossierbeheerders, enz.).

¹⁶. Omzetting voorzien voor 1 juli 2018 voor implementatie op 1 oktober 2018.

CONSOLIDERING EN AANPASSING VAN HET BEHEER

- Ook met een team in volle verandering staat CEPOM in voor de naleving van zijn waarden en regels, des te meer in een periode van groei.
- We zullen zorgen voor voldoende zichtbaarheid door gerichte deelname aan events in de sector met het grootste aantal kandidaat-inschrijvers.
- CEPOM zal de bestaande functionele band versterken met de meeste HRM en coördinatoren van de grootste makelaars in termen van het aantal medewerkers.
- Het blijft de toegang tot de opleiding voor het personeel van de makelaars bevorderen, ongeacht de omvang van het makelaarskantoor en ongeacht hun initieel opleidingsniveau.

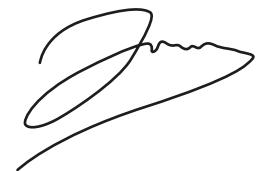
VISIE EN VOORUITZICHTEN VOOR NIEUWE ACTIES EN PROJECTEN 2018-2019

- CEPOM kreeg extra middelen toegekend en verbindt zich ertoe een antwoord te bieden op de nakende uitdagingen: méér (on)rechtstreekse begunstigden, meer gebruikers, meer cursisten en meer samenwerkingen met alle externe partners.
- CEPOM zal een antwoord blijven bieden op de algemene vraag van de sector naar "voortgezette vorming", máár – zoals de regels het voorzien – zal zich niet toeleggen op een aanpak "op maat" en zal dus een beroep blijven doen op alle belangrijke gesprekspartners uit de sector (de werkgeversorganisaties en hun (on) rechtstreekse vertegenwoordigers, nationaal en regionaal).

- Het proces van strategische monitoring met een directe link met de sectorale statistieken, zowel wat het aantal makelaars met personeel betreft als het aantal VTE die vallen onder het PC307, zal worden voortgezet op vraag van het voltallige bestuur van het fonds.

We willen graag iedereen bedanken : de makelaars-inschrijvers, de coördinatoren en de talrijke medewerkers die ons ondersteund hebben bij alles wat we in 2017 hebben verwezenlijkt en ook iedereen die samen met ons de projecten voor 2018 al aan het voorbereiden is.

« **Spread the message** », dat is de boodschap. Zorg dat zowel kleine als grote makelaars, zowel oude als nieuwe inschrijvers, zowel lesgevers als cursisten weten dat er een fonds voor bestaanszekerheid bestaat voor de verzekeringsbemiddeling, de ondernemers uit de sector en hun medewerkers, dat met plezier al hun behoeften zal inlossen.



JEAN-MICHEL CAPPOEN

Voorzitter



ANDRÉ VAN VARENBERG

Secretaris

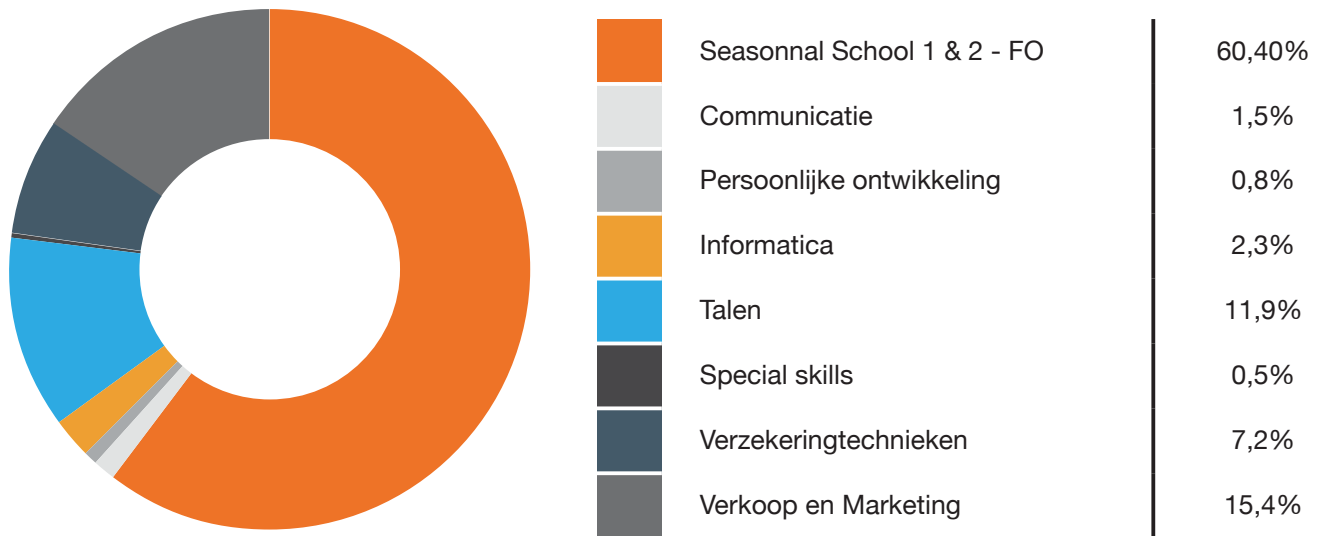


DANIEL BRULLEMANS

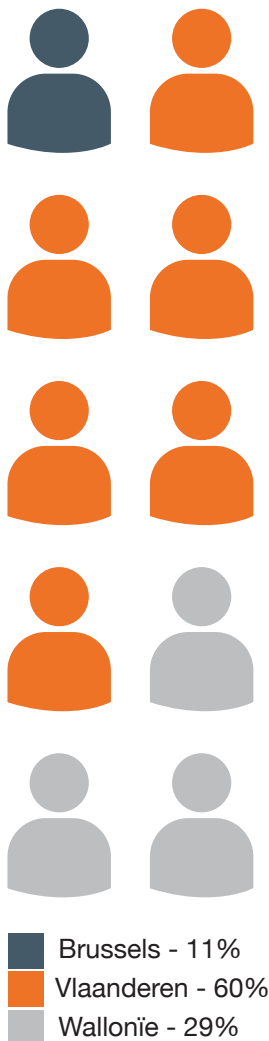
Competence & Administration Manager

Graphics 2017

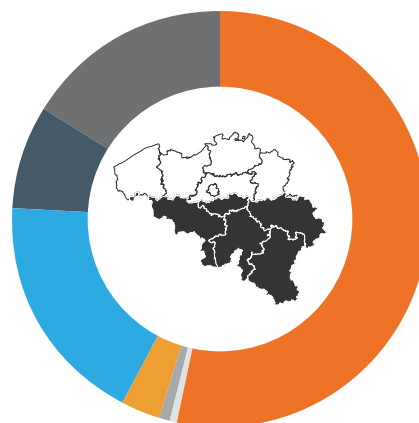
1. Percentage of training by type



2. Percentage of participations by region

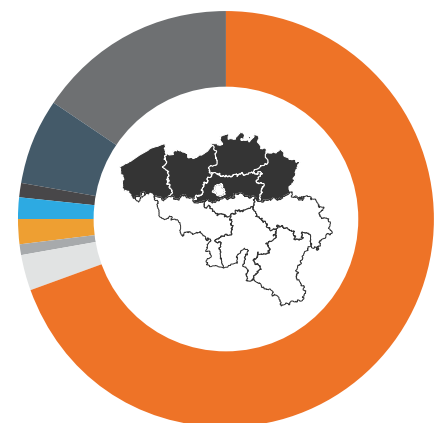


3. Percentage by training type : French



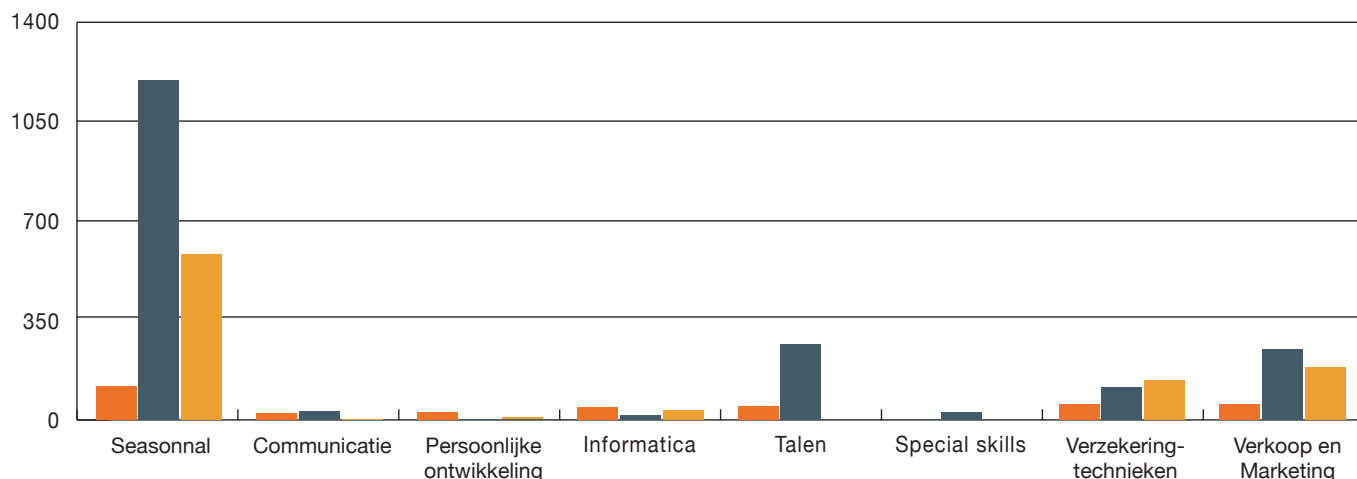
Seasonnal School 1&2 - FO	53,6%
Communicatie	0,5%
Persoonlijke ontwikkeling	0,7%
Informatica	3%
Talen	18,3%
Special skills	/
Verzekeringstechnieken	7,8%
Verkoop en Marketing	16,1%

4. Percentage by training type : Flemish



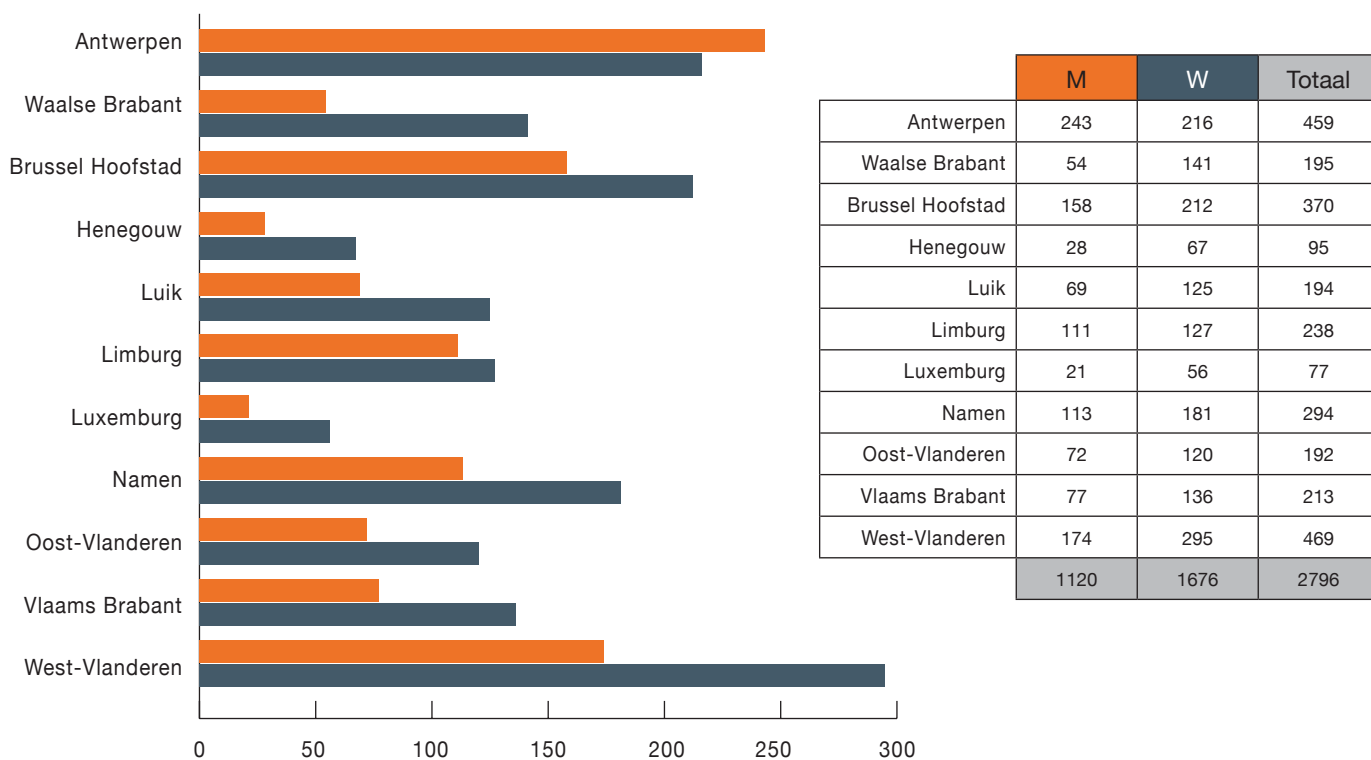
	French	Flemish
Seasonnal School 1&2 - FO	53,6%	69,7%
Communicatie	0,5%	2,6%
Persoonlijke ontwikkeling	0,7%	1%
Informatica	3%	1,8%
Talen	18,3%	1,8%
Special skills	/	1%
Verzekeringstechnieken	7,8%	6,8%
Verkoop en Marketing	16,1%	15,4%

5. Number of participations by type and region

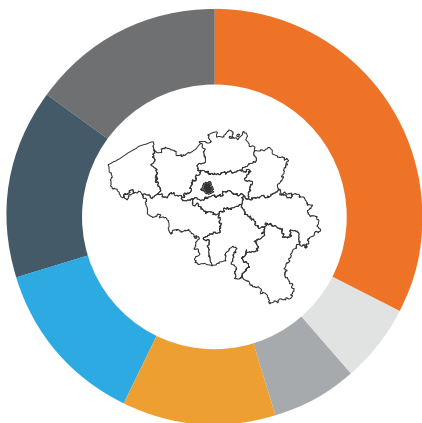


	Brussels	Vlaanderen	Wallonie	Totaal
Seasonnal	125	1285	625	2035
Communicatie	21	31	1	53
Persoonlijke ontwikkeling	25,5	0,75	5,25	31,5
Informatica	43,75	15,875	33,25	92,875
Talen	48,75	284,25	/	333
Special skills	/	26	/	26
Verzekeringstechnieken	55,5	121,875	146	323,375
Verkoop en Marketing	56	266	195	517
	375,5	2030,75	1005,5	3411,75

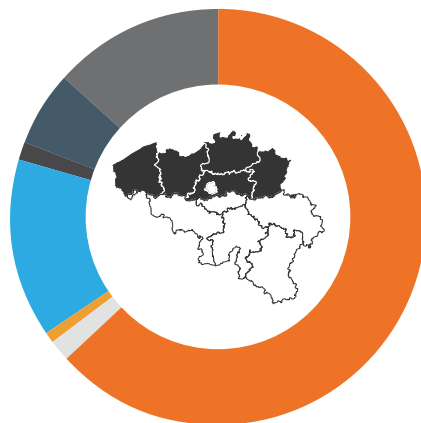
6. Number of participant's Men/Women by province



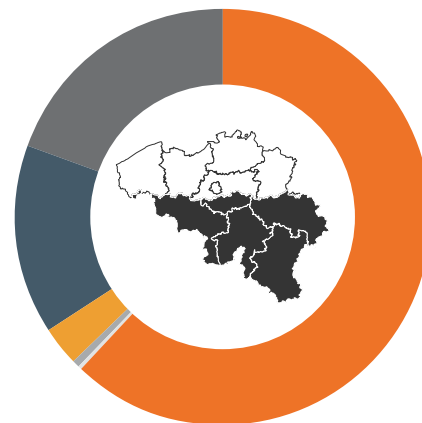
7. Number of participation by type : Brussels



8. Number of participation by type : Flanders

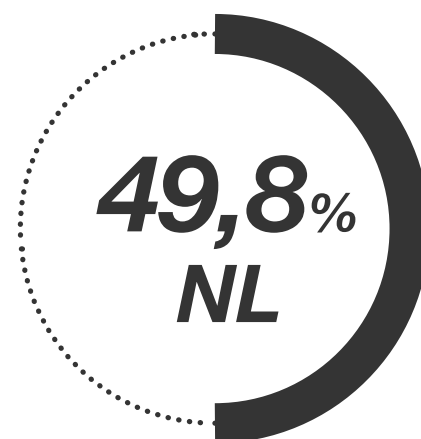
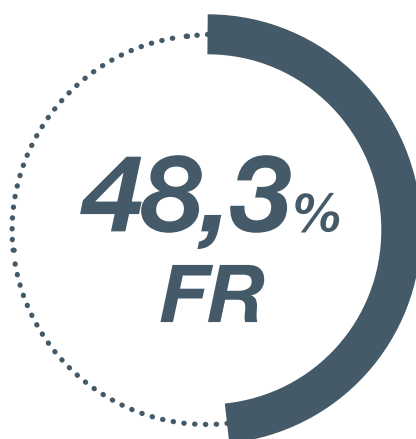
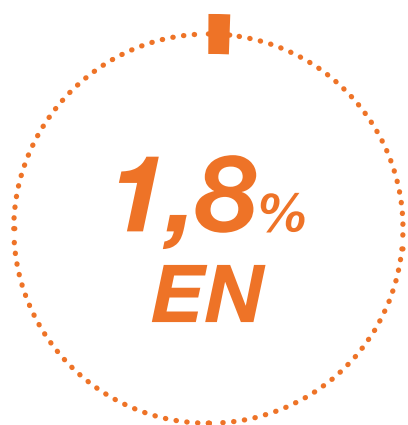


9. Number of participation by type : Wallonia



	Brussels	Vlaanderen	Wallonie
Seasonnal	33%	63,3%	62,2%
Communicatie	6%	1,5%	0,1%
Persoonlijke ontwikkeling	7%	/	0,5%
Informatica	12%	0,8%	3,3%
Talen	13%	14%	/
Special skills	/	1,3%	/
Verzekeringstechnieken	15%	6%	14,5%
Verkoop en Marketing	15%	13,1%	19,4%

10. Percentage of participations by language





cepom
**COURTIERS EDUCATION PARITAIRE/
PARITAIRE OPLEIDING MAKELAARS**

www.cepom.be

Erfprinslaan, 192
1200 Sint-Lambrechts-Woluwe
+ 32(0)2 – 725 08 89

BCE – 0878 980 247