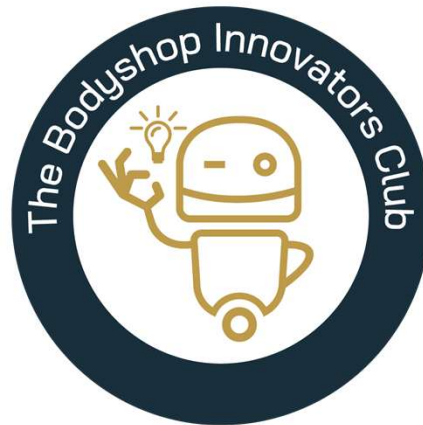




27 maart 2025

BIC





Agenda

1. Resultaten februari 2025
2. HR-update
3. Growth
4. Verzekeringen
5. Operations & Franchise Excellence
 1. Update PlanManager
 2. Service Desk NPS
 3. Update inschrijvingen
 4. Update audits + planning 2025
6. Technical Excellence
7. Tender paint/non-paint
8. Q&A



Resultaten februari 2025



Volume - Brands (YTD)

Volume 2025 vs 2024
- 1.4%

VW 2025 vs 2024
- 9.0%

CVI
- 11.9%

Audi
- 3.6%

Skoda
- 8.6%

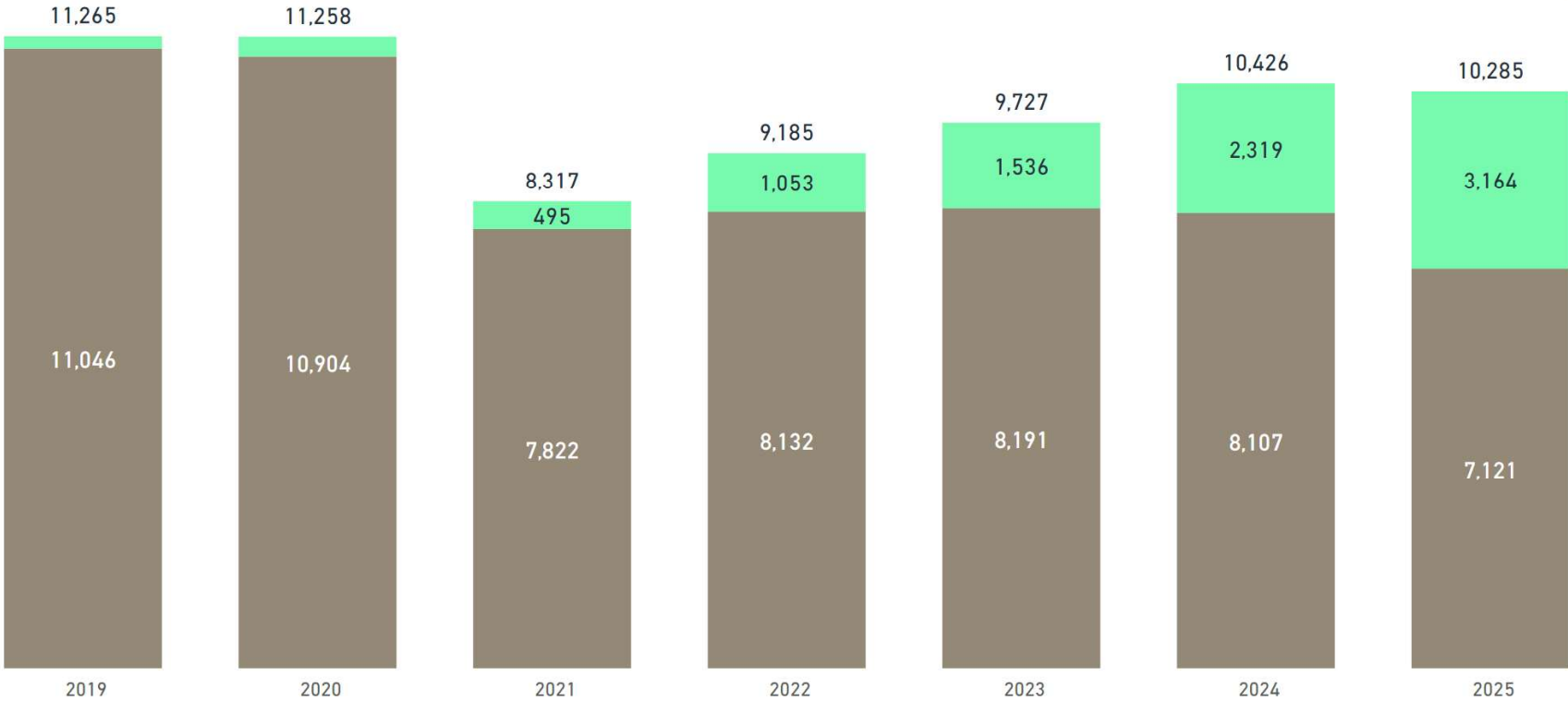
Seat / Cupra
- 1.2%

Porsche
25.9%

Multibrand
42.1%



← Brands





Volume - Brands (YTD)

Volume 2025 vs 2024
-1.4%

VW 2025 vs 2024
-9.0%

CVI
-11.9%

Audi
-3.6%

Skoda
-8.6%

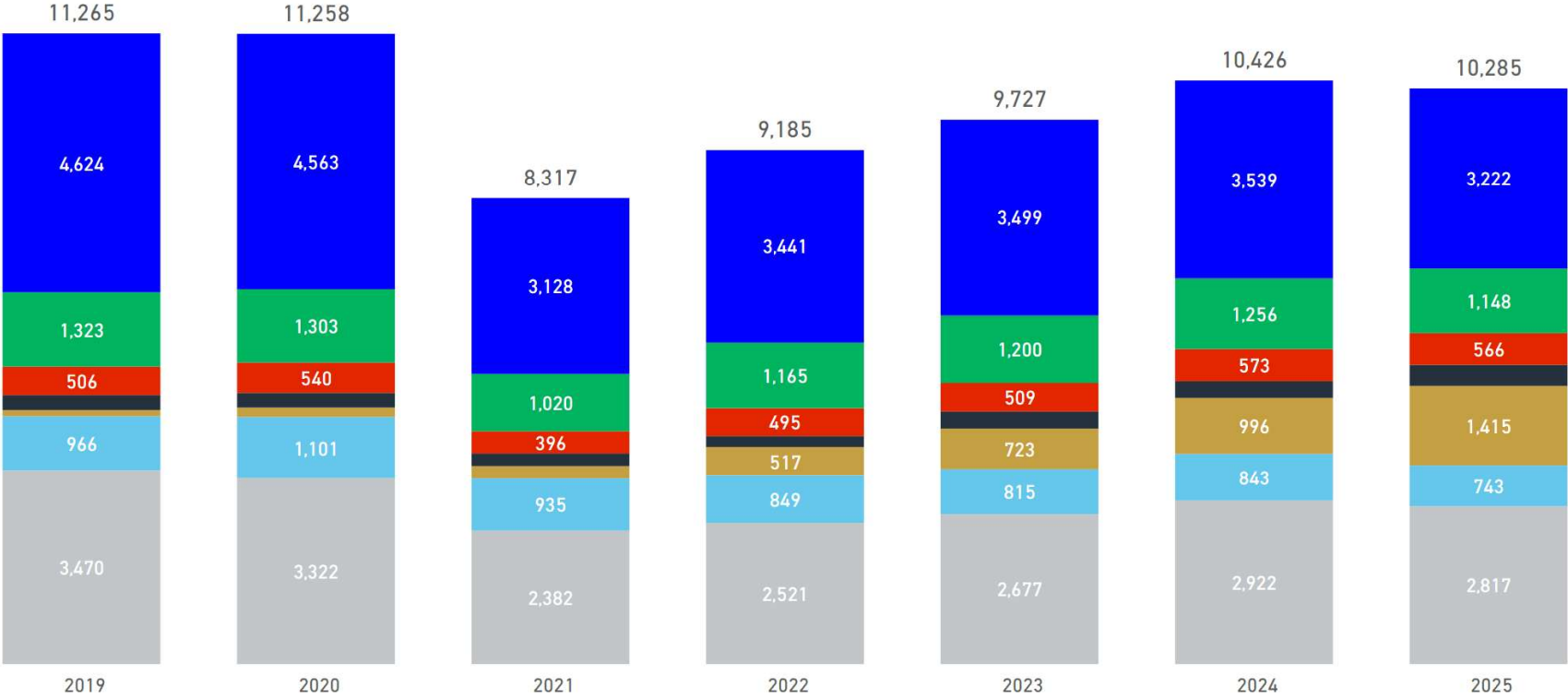
Seat / Cupra
-1.2%

Porsche
25.9%

Multibrand
42.1%



Fuel Type →





ICE vs New Energy - Overview

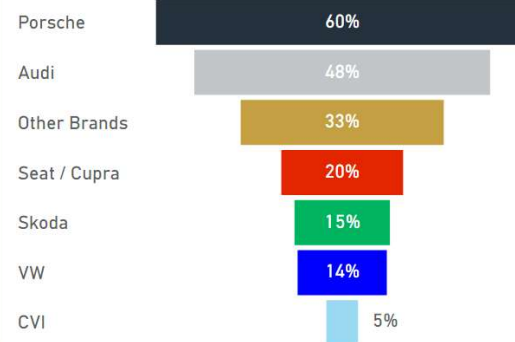
Last 12 Months (Calendar)

3/1/2024 - 2/28/2025

New Energy Volume Evolution (%)

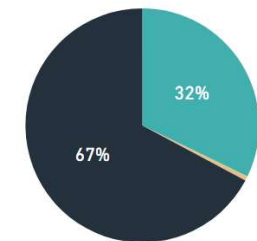


Electrifying Rate by Brand (%)



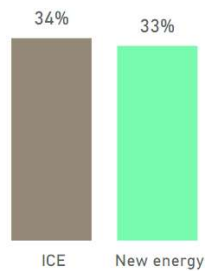
New Energy Volume Mix (%)

Electric Gas Hybrid

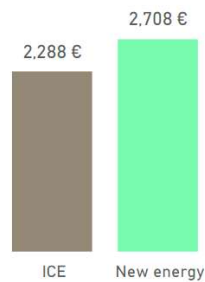


Volume < 240€ parts (%)

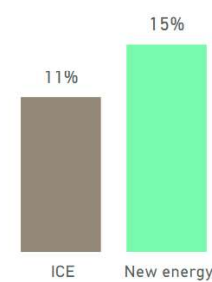
Wondercar only



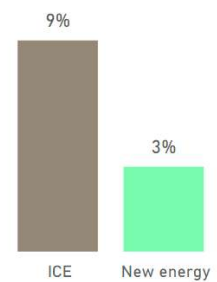
Average Traditional Cost (€)



Immobilized Repaired (%)



Total Losses (%)





ICE vs New Energy - Global Figures

Age - New Energy
2.1

ICE
4.4



New Energy Evolution based on

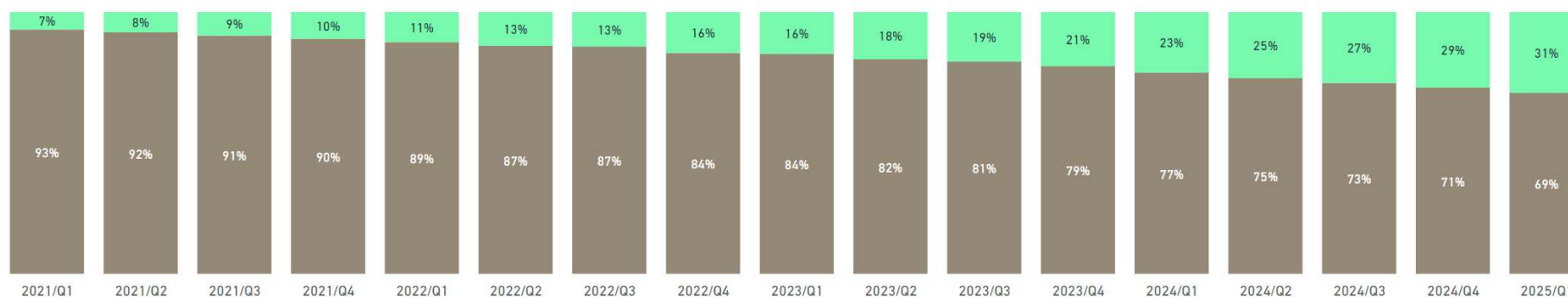
Volume

Last

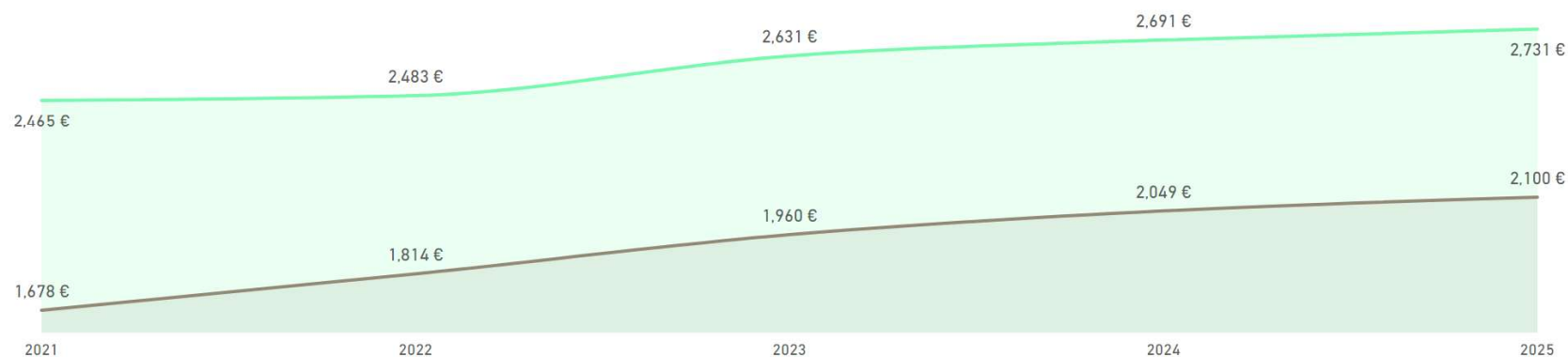
48

Months (Calendar)

ICE New energy

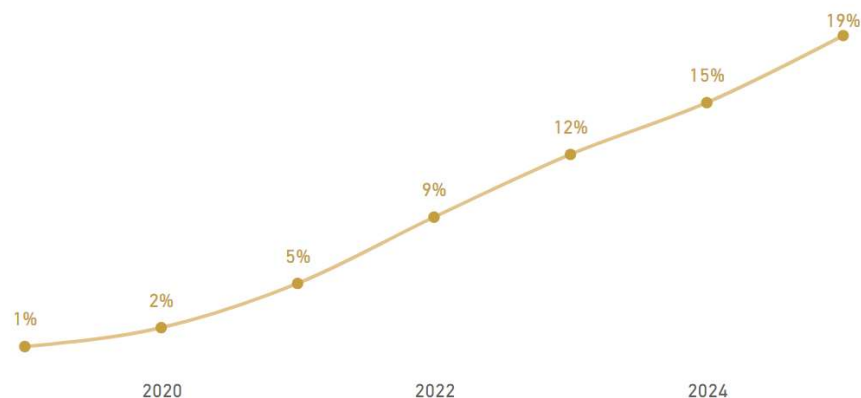


Average Cost Evolution by Fuel Type

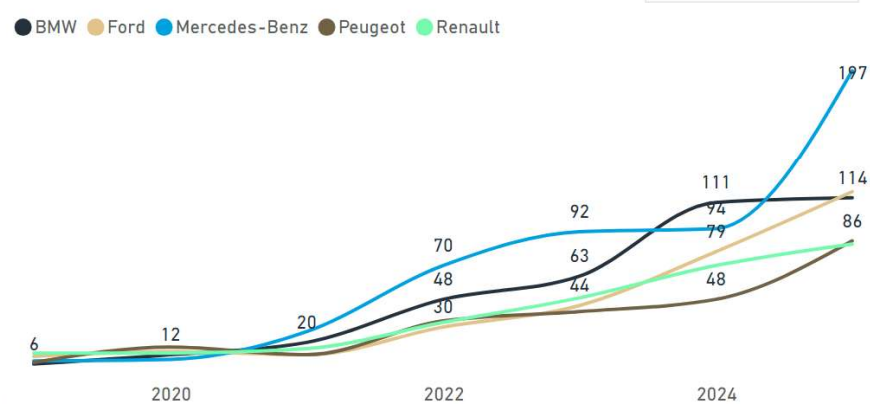


Multibrand

Multibrand Volume Evolution (%)



Top 5 Brands - YTD



VW Brands
VW/AU/SE/CU/SK (Porsche excl.)

2,174 €
Average Cost - Last 12M

27%
New Energy (%) - Last 12M

4.0
Vehicle Age - Last 12M

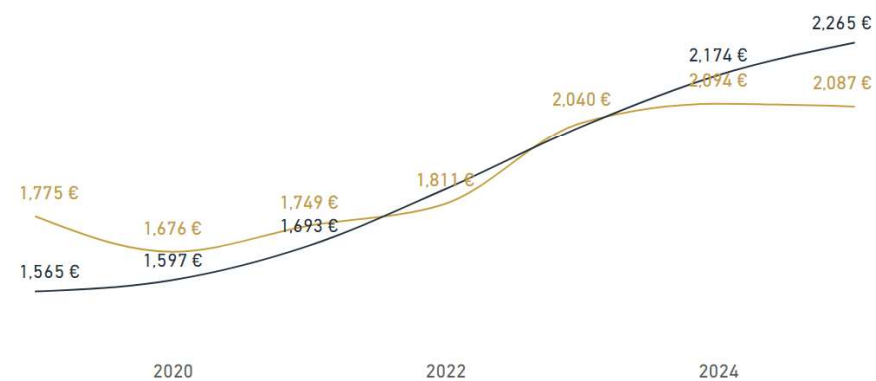
Multibrand

2,098 €

33%

4.5

Avg cost Evolution by Brands Network





HR-update



Welcome



Thomas Bouckaert
R&D Manager
Start: 03/03/2025

Welcome



Laura Sohl
**Marketing Project
Coordinator**
Start: 03/03/2025



Growth



Expansion Wondercar Network

47

Welcome to Wondercar Zwijndrecht – D’leteren Mobility Company

6 the wondercar in Antwerp region



52

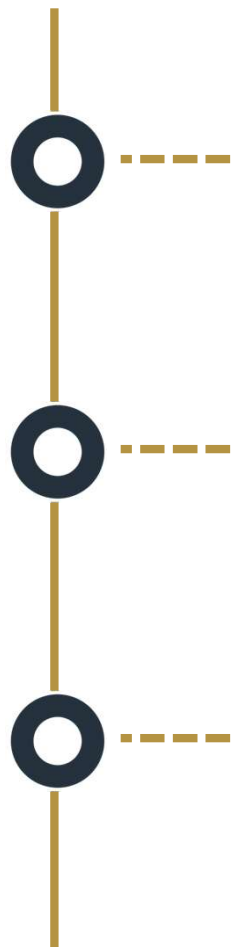
Agreements till Wondercar 52

More expansion new to come... Charleroi – Antwerpen – Liège – Namur.





Wondercar Operations



Integration of New Growth Managers

All members visited at end February + next meetings planned

Issues with accesses to BI

Internal investigation into the reasons and possible solutions

Intermediate solution → Growth Managers

Start up Medallia for Wondercar

NPS survey for all our Wondercar customers

Performance and follow-up will be done in consultation with your growth manager



Fabian Delstanche



Lucas Dewaele



Power BI





Verzekeringen



Actuele situatie

DIA-strategie

Einde 31/12/25

**Evolutie maximum
uurtarief**

Update

**Onderhandelingen
contract**

Ongoing – 30/06/25

Situatie 2025

CONFIDENTIAL



Tarief/tarification 01/09/22	€ 74,25	€ 74,25	€ 74,25	€ 70,65	€ 70,65	-	-	€ 70,65	€ 70,65	€ 65,00 € 70,65	€ 62,00 € 70,00
Tarief/tarification 01/03/24	€ 86,07	€ 86,07	€ 86,07	€ 86,07	€ 84,19	€ 86,07	-	€ 83,00	€ 82,00	€ 78,00	€ 73,00
% Verschil UT/différence TH	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-2,18%	0,00%	-	-3,57%	-4,73%	-9,38%	-15,19%
Tarief 01/02/25	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,00	€ 85,00	€ 85,00	€ 80,28 € 85,00
Evolutie % / évolution %	3,26%	3,26%	3,26%	3,26%	5,57%	3,26%	-	2,41%	3,66%	2,92%	2,74%
% Verschil UT/différence TH	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-	-4,37%	-4,37%	-9,68%	-15,62%

Ganse Wondercar netwerk
2 verschillende tarieven

Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y

Engagement Wondercar bij acceptatie maximum uurtarief :

- Herstellen alvorens te vervangen indien technisch mogelijk en toegestaan

Voor AG Insurance, AXA en Ethias komen er nog opvolgvergaderingen

Maximum uurtarief van Wondercar (98,88 EUR) voor alle andere verzekeringsmaatschappijen cfr. forfaits 2025

**Escalatie meetings met AG /
AXA en Ethias (afvaardiging
BDC/DIA/WDC)**



Nieuwe contracten - inhoud

In onderhandeling

Algemene info	Beheer herstellers	Tarieven	Opvolging activiteiten
• Looptijd • Volume • Kaderakkoord • ...	• #herstellers • Duurtijd aanpassing uurtarieven • 1 fiche WDC • ...	• Maximum uurtarief • Tarief mechanische herstelling • Indexatie • Forfaits WDC • UPEX grille hagel •	• WDC HQ & verzekeraar • NPS • Klachtenopvolging • ...
Criteria hersteller	Mobiliteit	Diensten	Garantie
• WDC Audit Vinçotte • SMART box • Cabine • ADAS • Stukken • ...	• Type voertuig / max 5j. • Looptijd : herstelling + 1d • Omnium • Totaalverlies : 6 dagen • Franchise : 1.000€ • Alternatieven : via WDC-hersteller • ...	• Kosten Informex • Bestek niet-hersteld voertuig • Bestek totaalverlies • Controle niveaus • Carwash • Stalling voor herstelling • Stalling specifieke voertuigen • Pick-up • Technische controle : 4u	• Garantie • 5 jaar • ...



Operations & Franchise Excellence

5.1

Update PlanManager



5.1.1. Migratie new datacenter

- Migratie en hypercare fase zijn afgerond
 - Grootste deel van de gemelde problemen zijn binnen 1 week opgelost
- Actieplan opgestart om de IT service desk verder te optimaliseren
 - Ter herinnering: voor iedere hulp, vraag of ondersteuning, kan je steeds terecht bij de D'leteren IT service desk
 - Tel.: 0260 26 26 (optie 8)
 - D'easy portaal: online bereikbaar voor tickets en opvolging
- We blijven inzetten op een structurele verbetering van de ondersteuning van Solera.
 - Nieuwe gesprekken en escalaties lopende om een betere & snellere support te garanderen.



5.1.2 Ontwikkelingen PlanManager



Succesvol afgerond

3 optimalisaties zijn geïmplementeerd



Testing ongoing

15 verbeteringen zijn in testfase



Development ongoing

6 optimalisaties worden ingepland



5.1.2 Ontwikkelingen PlanManager



Done	Testing (ongoing/afgerond)	In ontwikkeling (ongoing)
214: Journaalnummers starten met 0 bij begin nieuw jaar	177: Aanpassingen gewenste leverdatum na bestelling order (ma-woe / di-do / woe-vrij / do-za-ma / vrij-di / za-di)	126: Levering van stukken via CLIPS 3 dagen of meer op voorhand
170: optioneel Leverdatum niet automatisch invullen met de datum van afspraak	187: Postcode als verplicht veld (indien straat is ingevuld)	276: minder witte ruimte bij nieuwe herstelorder
124: Taalvoorkeur van klant wordt niet meegenomen in de data naar Venice	186: Aanpassingen verduidelijking BTW percentages	142: verander de persoon voor de factuur na creatie proforma factuur
	152: PDF template verandert van kleur (blauw) bij aanmaak credit nota's	139: visuele vertoning van verandering in datum bij een dossier
	138: Optimalisatie contributierapporten : extra filter-opties en toevoegen kolom job status	198: wijzig de volgorde van de zoekopdrachten naar de klant in PlanManager > Lory > Global
	146: Optimalisatie CLIPS delivery note : auto-refresh van 3x per dag (8u / 13u / 17u)	
	109: Automatische invulling bestaande voertuigdata bij nieuwe job (gebaseerd op VIN-nr of nummerplaat)	
	235: omzetcijfers CVI herstellen na migratie (enkel voor PlanManager x Cross 3)	
	233: switchover D'leteren SFTP server	
	137 + 253 + 129: Optimaliseer Lory search (e.g. email / gsm / BTW nr)	
	111: Pas het onderdeelnummer aan met een spatie voordat het naar CLIPS wordt gestuurd	
	250: Lory en Venice ID krijgen kleur	
	168: Controle-knop op klantenkaart om te kijken of klant bestaat in Venice	

5.2

Net Promotor Score (NPS)



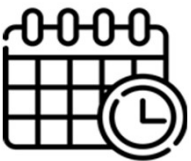
5.2 Net Promotor Score (NPS)



Klantenquêtes worden vanaf volgende week gestuurd naar de bestuurder

ⓘ *Oproep om een alert owner/escalation owner* aan te duiden en deze door te sturen naar Lucas/Fabian.*

**Deze personen kunnen in het Medallia dashboard de feedback van de klanten zien en krijgen de mogelijkheid om te reageren.*



Online opleiding over Medallia door Lucas Peetroons of collega

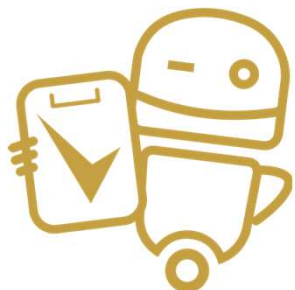
- 15/04 10u00 - infosessie NL: wat is Medallia (30 min)
- 16/04 10u00 - infosessie FR: wat is Medallia (30 min)
- 15/05 10u00 - deep dive Medallia NL (30 min)
- 16/05 10u00 - deep dive Medallia FR (30 min)

5.3

Update inschrijvingen



5.3 Update opleidingen



Aantal beschikbare plaatsen voor de komende opleidingen (NL):

Titel training	Datum	Trainingsuren	Beschikbare plaatsen
SCHADECALCULATIE & AFHANDELING - WONDERCAR	1-4-2025	16,00	3
Uitdeuken zonder spuiten / PDR aluminium - WONDERCAR	14-5-2025	8,00	3
Smart repair technieken - WONDERCAR	12-6-2025	8,00	2
Structurele verbindingstechnieken staal - WONDERCAR	24-6-2025	24,00	2

Jouw mening telt!

Welke opleidingen missen jullie vandaag?

Deel je input en help mee het aanbod te bepalen!

CALL TO ACTION !!





Update audits + planning 2025



5.4 QUALITY – Certification Wondercar



- 2024 47 audits
- Obj. 2025 55 audits



5.4 QUALITY – Certification Wondercar

What's new?

B.4.1. Zone(s) voorzien voor smart- en spotrepair

De cabine is uitgerust met een gemotoriseerde drooginstallatie, gemonteerd op een railsysteem die voldoet aan de Eisen opgenomen in het exploitatiehandboek Wondercar



B.9.6 Algemene vereisten voor de uitrusting

Geijkt uitlijntoestel en de verplichte benodigdheden voor de Adas-systemen.

Indien (deels) beroep wordt gedaan op een dienst in onder aanneming, kan voor de onderaannemer(s) een contract worden voorgelegd en een bewijs van ijking van de betrokken toestellen.



QUALITY – Certification Wondercar



E.1.4 Vervangwagens

De hersteller heeft de mogelijkheid (eventueel extern) om elektrische of hybride voertuigen aan te bieden als vervangend vervoer*

**Conformiteit uiterlijk tegen 01/01/2026*

F.1.1 Permanente opleiding van de carrossier

De onderneming borgt een minimaal gemiddelde van 5 dagen opleiding per werknemer in de carrosserie*

**Conformiteit uiterlijk tegen 01/01/2026*



QUALITY – Certification Wondercar



I.1.1 Controle van de van toepassing zijnde wetgeving

Verificatie van de opvolging van de periodiciteiten wat de verplichte reglementaire controles betreft :

- Hefbruggen (*jaarlijks*)
- Laagspanningsinstallatie (*5-jaarlijks*)
- Hoogspanningsinstallatie (*jaarlijks*)
- Persluchtboten (*conform regionale reglementering*)
- Onder- of bovengrondse houders (*conform regionale reglementering*)

De inbreuken en opmerkingen opgenomen in de keuringsverslagen worden opgevolgd



Technical Excellence



Role R&D Manager



**Optimization
of Field
Training &
Technical
visits**

N+1 of Guy
Schaekels

**Leading
innovations**

Developing
new products,
technologies,
or processes

**Research and
analysis**

Monitoring
market trends
and
technological
developments

**Strategic
planning**

Establishing
long-term
innovation
and
development
strategies

**Quality
control**

Ensuring new
products
comply with
regulations
and quality
standards



Tender paint / non-paint



Tender paint/non-paint

• Huidige situatie (contract 2018):

- Basiskorting : 40% paint
- Wondercarbonus : 10% op netto-aankoop paint
- Individuele negotiatie extra investeringen

• Nieuwe situatie : vanaf 01/04/25 (contract 3j)

- Basiskorting : **50%** paint
- Wondercarbonus : **min. 15%** op netto-aankoop paint
- **Extra condities op non-paint**
- **Individueel** : negotiatie extra investeringen



BASF / GLASURIT	
Paint	
Direct discount on bruto	50%
End of year discount on invoiced paint	15%
Non-Paint	
Rodim products: Lowest price per unit - regardless of the quantity	



Akzo-Nobel / Sikkens	
Paint	
Direct discount on bruto	50%
End of year discount on invoiced paint	15%
Non-paint	
Korting op factuur	
3M	35%
Mirka schuurmaterialen	35%
Kovax schuurmaterialen	35%
Colad/Finixa	35%
Q-cup	35%
Devilbiss	20%
SATA	20%



PPG	
Paint	
Directe discount on bruto	50%
End of year discount on invoiced paint	24%
Non-Paint	
Range of PPG	30,0%
3M, Mirca, Colad, Finixa, Sundström	35,0%
Consumables	38,0%
Extra discount on net sales	2,5%



Tender paint/non-paint



Axalta	
Paint	
Directe discount on bruto	50%
End of year discount on invoiced paint	15%
Non-Paint	
3M	36,0%
3M (36%) , Mirka, Finixa, Kovax, Colad, Q-C	32,5%
Colad, Teroson, Upol, Kemtex	25,0%
Kemtex	20%



Q&A



Bedankt

