



Bodyshop Innovators Club

19/06/25

Mercure Antwerp City South





Agenda

15u00 - 16u15 Verdieping: presentaties

- Intro (Frank) – 20'
- Growth (Timothy) – 10'
- Operations & Franchise Excellence
 - Digital (Jeroen) – 20'
 - Opleidingen najaar 2025 (Lieve) – 5'
- Technical Excellence
 - R&D (Thomas) – 20'

16u15 - 16u30 Koffiepauze

16u30 - 17u45 Actie: samen aan de slag

- Workshops – 30' + 40'
- Bonus part (Frank) – 5'

18u00 Aperitief en BBQ



Intro



Intro

- Resultaten mei 2025
- NPS
- Commerciële voorwaarden BMW

1.1

Resultaten



Volume - Brands (YTD)

Volume 2025 vs 2024
-0.8%

VW 2025 vs 2024
-8.4%

CVI
-8.4%

Audi
-4.1%

Skoda
-7.7%

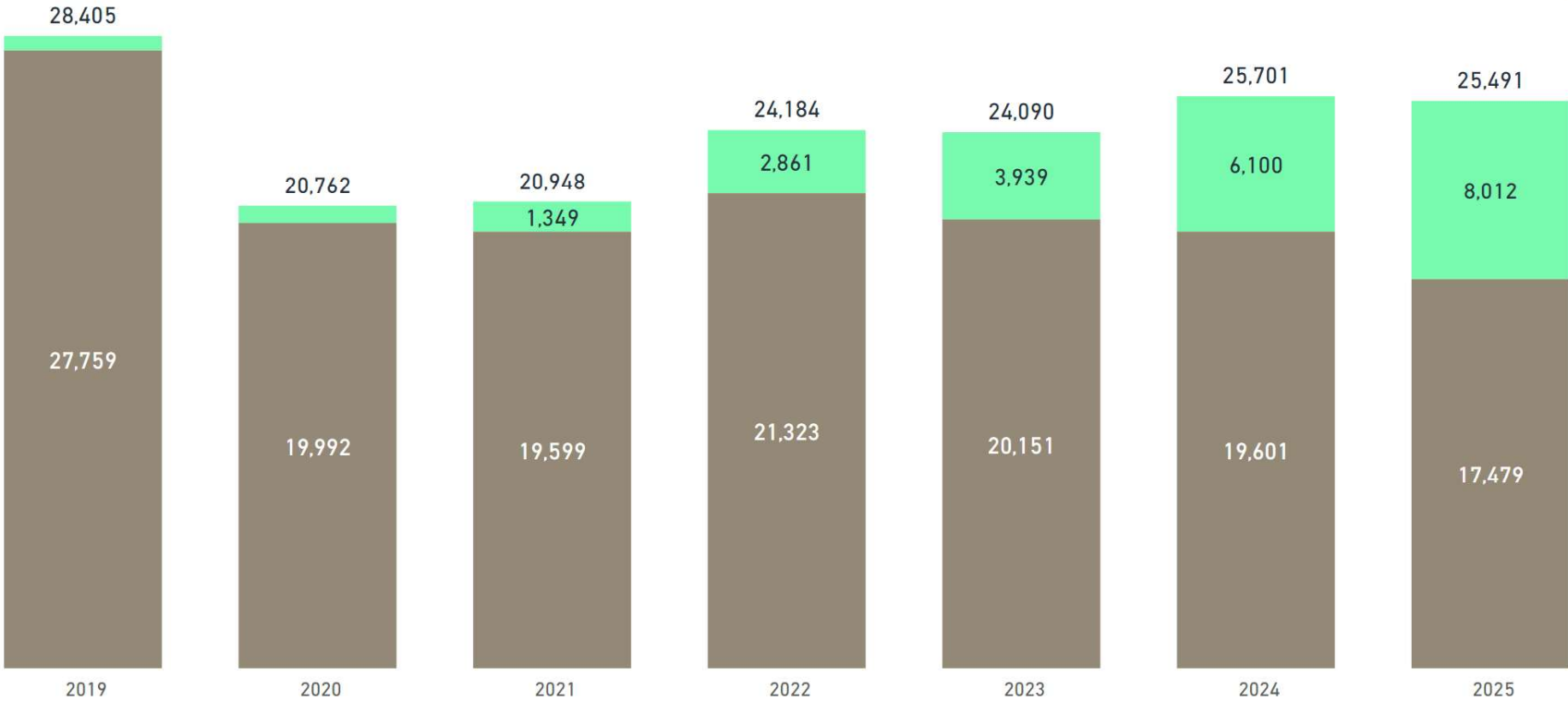
Seat / Cupra
-0.2%

Porsche
14.6%

Multibrand
43.1%



← Brands





Volume - Brands (YTD)

Volume 2025 vs 2024
-0.8%

VW 2025 vs 2024
-8.4%

CVI
-8.4%

Audi
-4.1%

Skoda
-7.7%

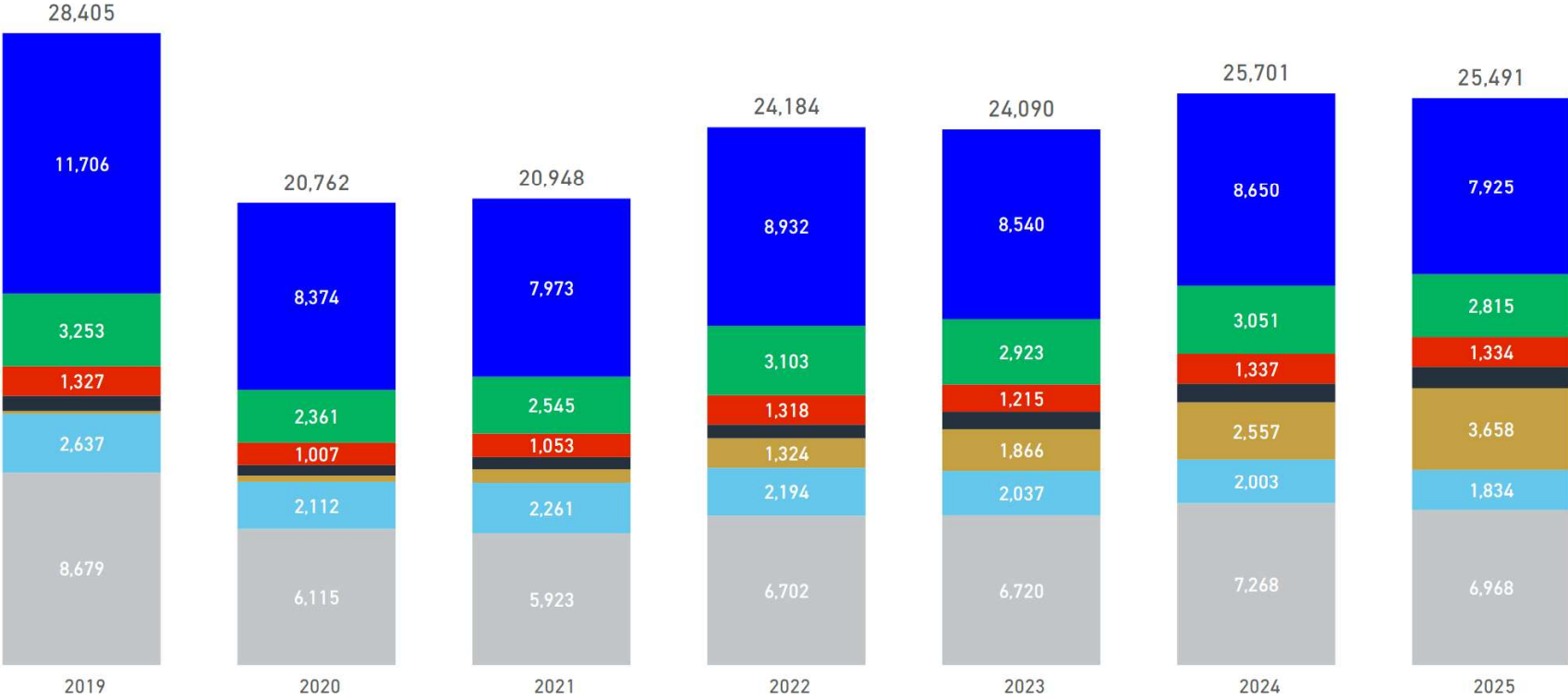
Seat / Cupra
-0.2%

Porsche
14.6%

Multibrand
43.1%

-

Fuel Type →





ICE vs New Energy - Overview

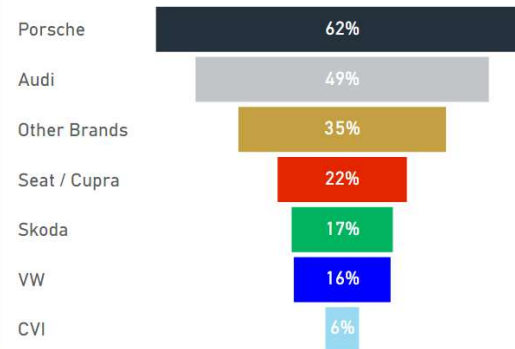
Last 12 Months (Calendar)

6/1/2024 - 5/31/2025

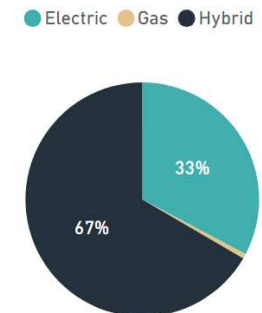
New Energy Volume Evolution (%)



Electrifying Rate by Brand (%)

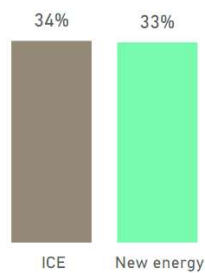


New Energy Volume Mix (%)

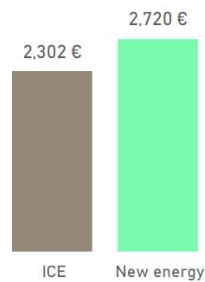


Volume < 240€ parts (%)

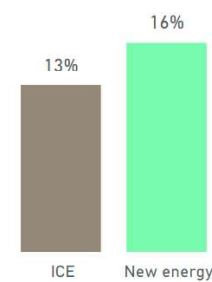
Wondercar only



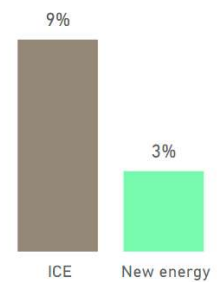
Average Traditional Cost (€)



Immobilized Repaired (%)



Total Losses (%)





ICE vs New Energy - Global Figures

Age - New Energy
2.1

ICE
4.5



New Energy Evolution based on

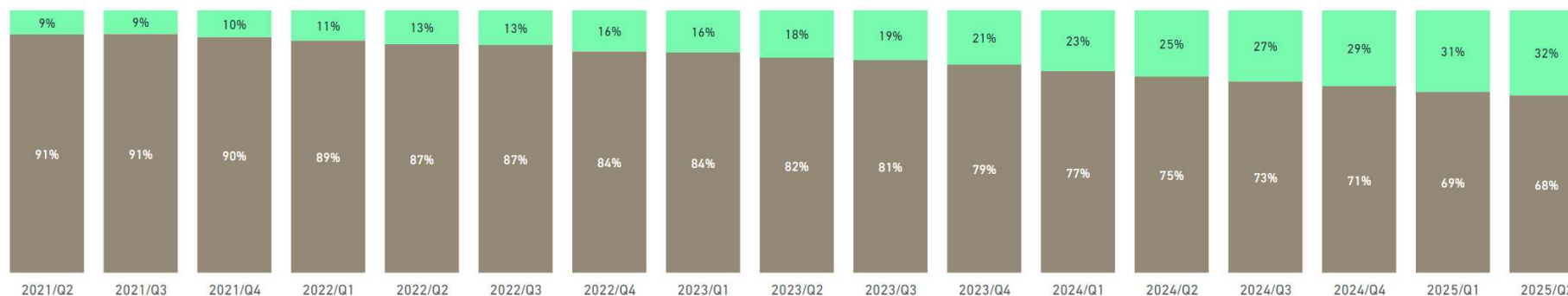
Volume

Last

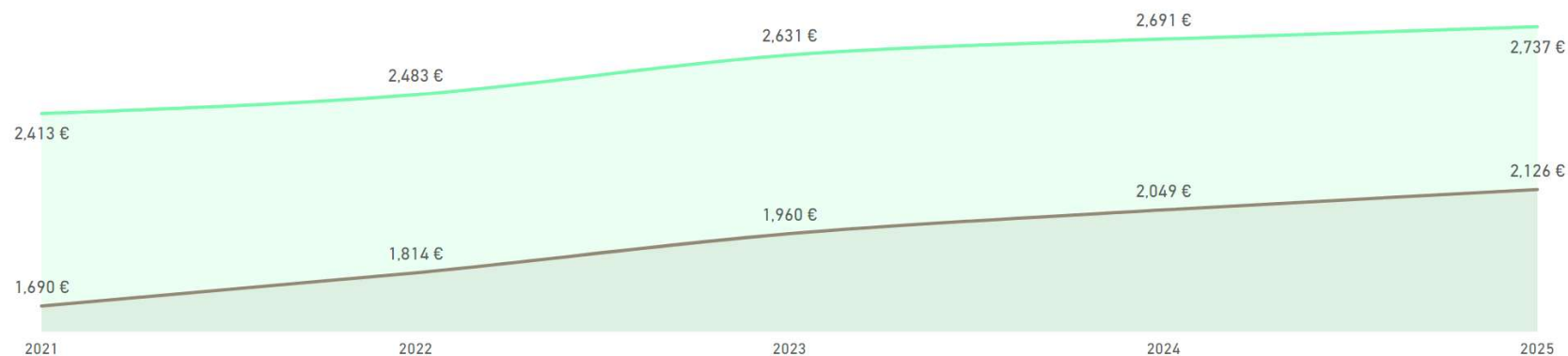
48

Months (Calendar)

ICE New energy

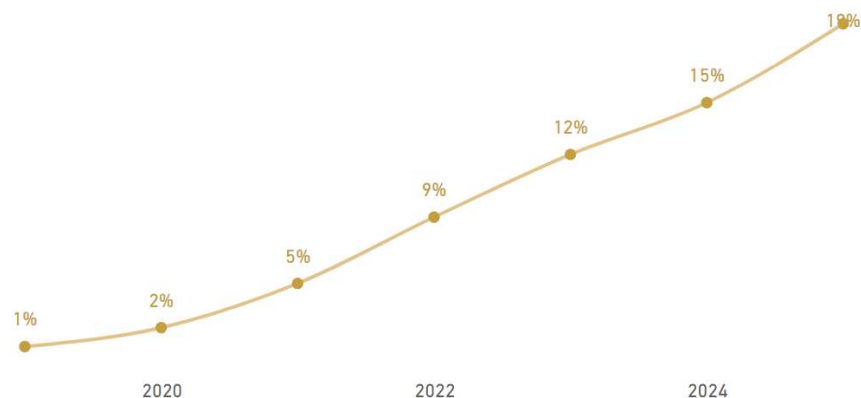


Average Cost Evolution by Fuel Type



Multibrand

Multibrand Volume Evolution (%)



Top 5 Brands - YTD

● BMW ● Ford ● Kia ● Mercedes-Benz ● Renault



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

Multibrand

2,209 €

Average Cost - Last 12M

2,121 €

28%

New Energy (%) - Last 12M

35%

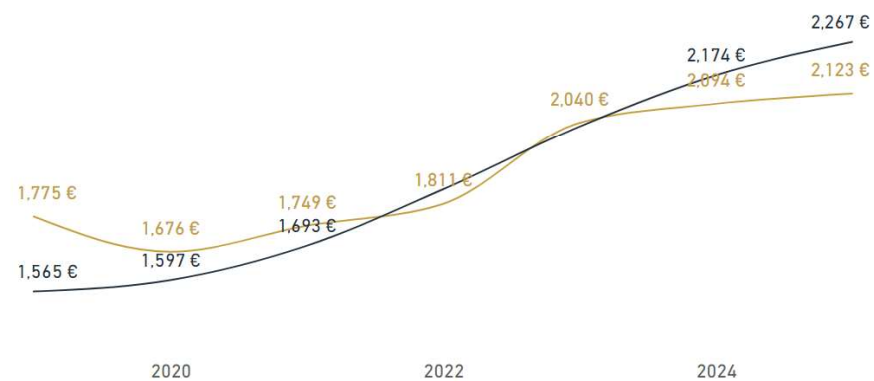
4.0

Vehicle Age - Last 12M

4.5

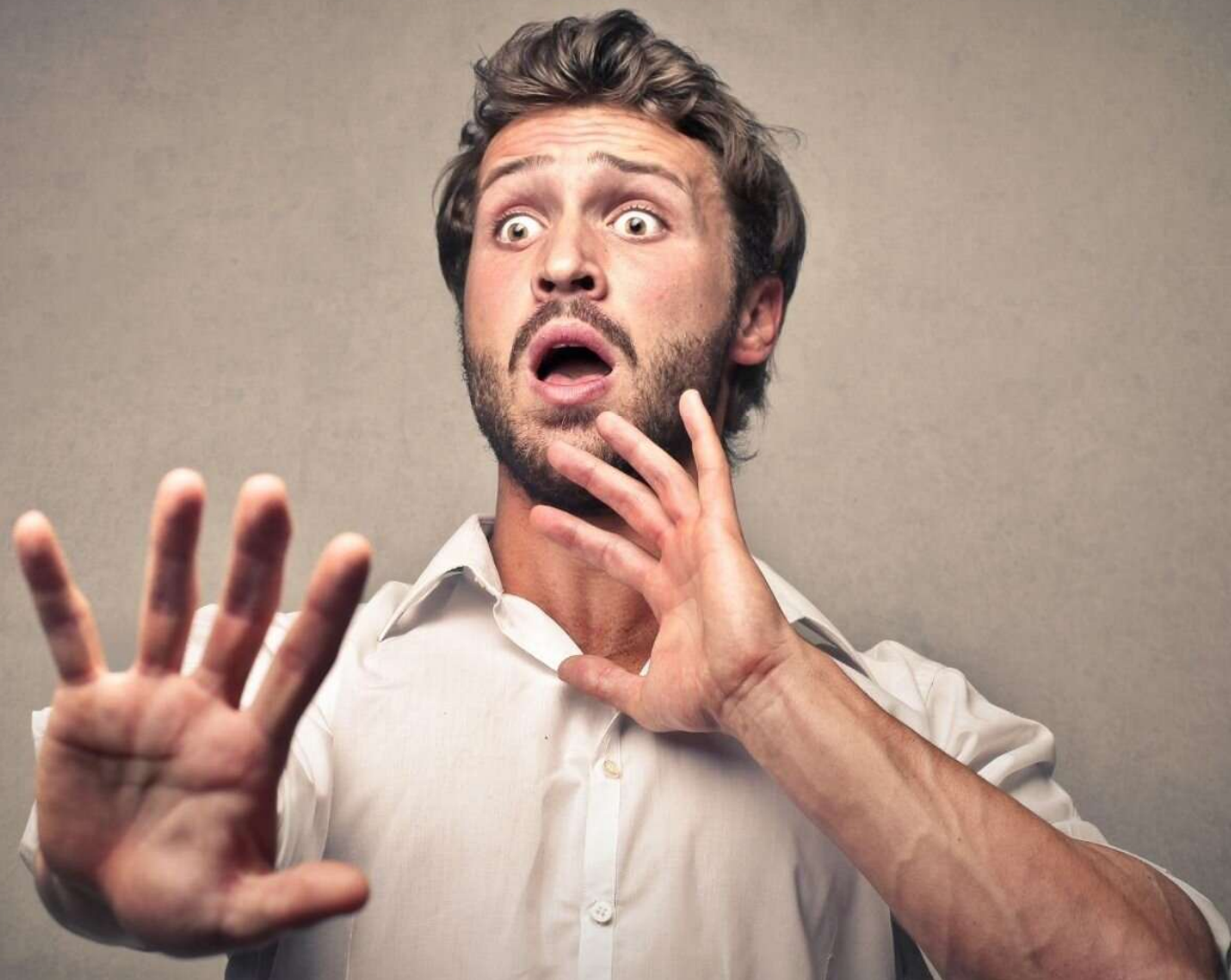
Avg cost

Evolution by Brands Network



1.2

NPS





Waarom is dit belangrijk?



Voice of the customer

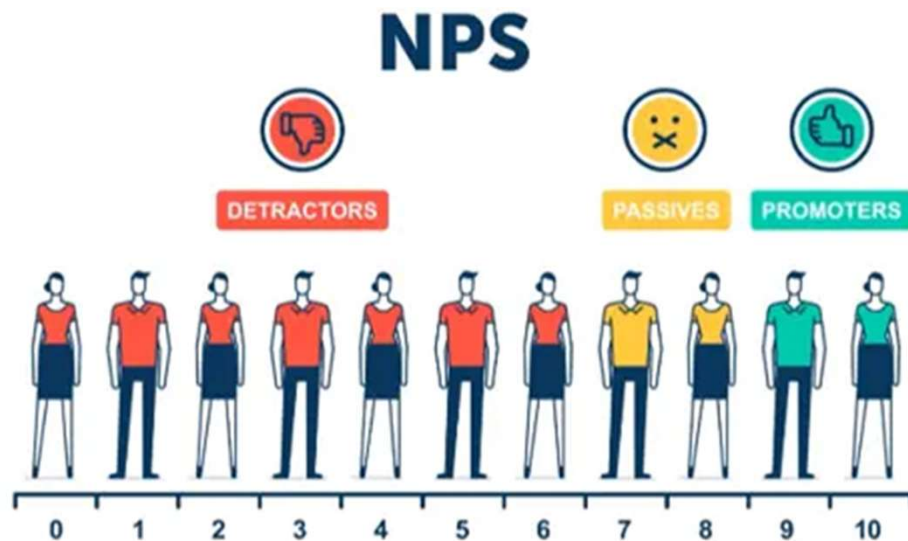
Waarom is dit relevant voor jou?

- Klantenervaring
- Verbeteringen
- Hoge score = Loyaliteit én mond-tot-mondreclame
- Trend volgen



Hoe wordt de NPS berekend?

Klanten geven een score van 0 tot 10. Op basis daarvan worden ze ingedeeld in drie groepen. De NPS = %Promoters - %Detractors.



Voorbeeld:

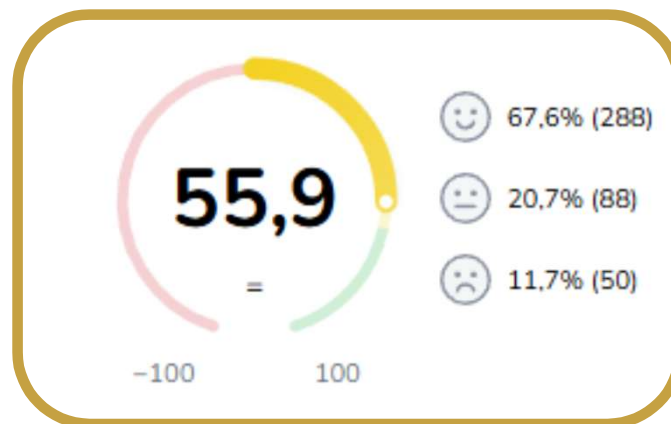
- 60 mensen gaven een 9 of 10 → 60% Promoters
- 10 mensen gaven een 0 t.e.m. 6 → 10% Detractors

Dan is je NPS-score: 60% - 10% = +50

De score ligt altijd tussen -100 en +100. Hoe hoger, hoe beter!



NPS (Net Promotor Score) Wondercar

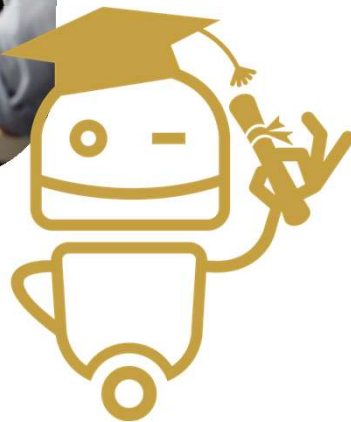


STAFF - Friendliness of personnel AS	Very Good (+6,0)
GLOBAL - All-round service AS	Very Good (+4,7)
STAFF - Welcome & reception AS	Very Good (+2,1)
STAFF - Responsiveness & proactivity AS	Good (+0,6)
EXP - Know-how & advise AS	Good (+0,4)

ORG - Waiting time at retailer AS	Poor (-2,6)
ORG - Appointment scheduling AS	Poor (-2,6)
WORK - Correct execution	Fair (-2,0)
REPAIR - Carrosserie	Fair (-1,7)
Mobility offer & replacement vehicle	Fair (-1,6)



Hoe gaan we aan de slag met NPS?



- Workshop
- Extranet
- Opleiding
- Growth meetings

1.3

Commerciële voorwaarden BMW



Commerciële voorwaarden BMW



Directe kortingen (brutoprijs):

- Carrosserieonderdelen & LED- en laserlichten : **25%** korting
- Voor-, zij- en achterruiten: **32%** korting
- Elektrische onderdelen: **15%** korting

Wondercarbonus (nettoprijs/jaarlijks)

Einde van het jaar op factuur: **3%**

Duur van de overeenkomst: geldig voor alle bestellingen van 01/04/2025 tot 01/04/2027



Growth



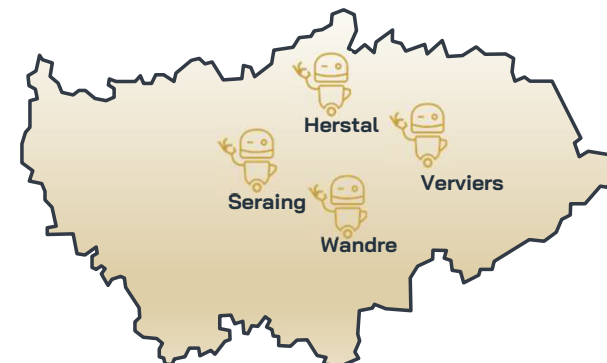
Wondercar **Growth** | Expansie

49

Welkom bij **Wondercar Wandre** – Carrosserie Autosphere

4^e **Wondercar** in regio Luik
Reparatiecapaciteit van **9000** herstellingen

49^e **Wondercar** in België



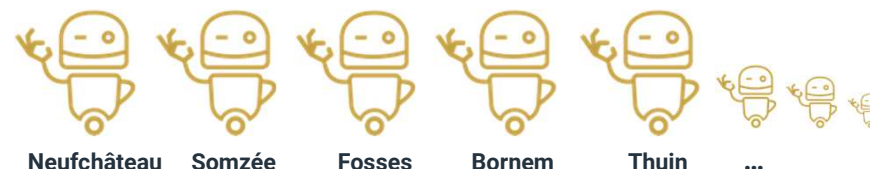
Mijlpaal – **50ste Wondercar** in België

COMING SOON

56

Akkoorden tot **56 Wondercars** in 2025

Meer uitbreidingsnieuws volgt... Charleroi – Antwerpen –
Liège – Namur.





Wondercar Growth | Business



Start van de samenwerking tussen Marsh - Wondercar



Wie is Marsh? Marsh is een wereldleider in verzekeringsmakelaardij en risicoadvies, met gespecialiseerde oplossingen voor de automobielsector.

- Advies & oplossingen voor wagenpark- en carrosserieschadebeheer
- Ondersteuning bij schadeafhandeling
- Onafhankelijk, op maat gemaakt advies



Wie is ING Belgium? ING Belgium is een van de grootste banken in België, behoort tot de top vier en heeft een sterke positie in digitaal bankieren en zakelijke dienstverlening.

- Begin 2025 wagenpark van **4.000 wagens**
- **5.700 wagens** tegen eind 2027
- +/- **2.300 hersteldossiers in 2024**

DOEL! Zorgen voor een vlot, professioneel en klantgericht schadebeheerproces voor ING-bestuurders.





Wondercar Growth | Business



Akkoord omtrent **proces** tussen Marsh - Wondercar

- Indiening van schadegeval
- Bevestiging & toewijzing
- Offerte & goedkeuring
- Herstelling & rapportering
- Afsluiting & betaling
- **SMART-herstellingen** waar mogelijk
- **Korte doorlooptijden** met klantgerichte communicatie
 - Bevestiging van de aanvraag
 - Contact met de klant binnen 48u
 - Offerte binnen 48u na afspraak
 - Hersteltijden:
 - Max. 6 weken wachttijd voor traditionele herstellingen
 - Max. 2 weken wachttijd voor SMART-herstellingen
- **Vervangwagen** voor de klant tijdens niet-SMART-herstellingen.

Gehanteerd uurtarief: €88,88



Operations & Franchise Excellence



Operations & Franchise Excellence

Digital

- Update naar laatste versie in PlanManager: 2506
- Committee PlanManager
- Peppol/Partslink24

Training

- Opleidingen najaar 2025

3.1

Digital



Update naar laatste versie in PlanManager: 2506

Huidige versie 2426

- **Laatste update sinds november 2024**
- Sindsdien focus op migratie nieuw datacenter Solera & stabiliteit
- Daarom werden er geen nieuwe releases gepland

Versie 2505

- Solera heeft inmiddels gewerkt aan een verbeterde PlanManager met **26 specifieke ontwikkelingen voor Wonder**. Deze kan je vinden in de release notes op de volgende slide.
- Uitgebreide testen bij Thoen, D'Haene, Delorge & Groot-Bijgaarden
- Resultaat: 1 blocking issue (bestellen van onderdelen via CLIPS functioneert niet zoals het hoort)
- Volgende stap: oplossen van het probleem en update naar versie 2506

Doel: versie 2506

- Het doel is om iedereen op de laatste versie te krijgen.
- Waarom? Nieuwe functionaliteiten, opgeloste bugs & nieuwe technische connectie met D'leteren server.
- Hoe? We gaan **in groepen van 5 databases** gradueel overschakelen naar de laatste versie.
- Op die manier kan de D'leteren service desk & Solera de nodige **support** leveren bij het omschakelen.
- **Wanneer?** Scenario 1: rond 08/07 (potentieel laatste release Solera met fix)
Scenario 2: eind september/begin oktober



Update naar laatste versie in PlanManager: 2506

Nieuwe features

- Bestellingen plaatsen meer dan 3 dagen op voorhand
- Extra filters in contributierapport
- SFTP server D'leteren
- Aanpassing layout HO
- BTW-verklaringen onderaan factuur
- Clips delivery notes worden automatisch ontvangen 3x per dag
- Probleem met spaties bij import stukken uit claims 360 is 90% opgelost
- Korting kolom op factuur
- Postcode als verplicht veld wanneer een straat is ingegeven
- Volgorde opzoeken klant: PlanManager > LoRy > global
- Optimalisatie zoekfunctionaliteiten LoRy: email, btw
- Taal van klant wordt voortaan verstuurd naar Venice
- PDF bij credit nota kleurt blauw
- Visuele indicatie wanneer een datum bij een dossier verandert
- Indicatie op klantnummer dat Venice/Lory nummer ontbreekt (geel = enkel venice ontbreekt, rood = beiden ontbreken)
- Journaal start met nul aan het begin van een nieuw jaar
- Enquête wordt gestuurd naar eigenaar wagen indien bestuurder ontbreekt

In te stellen

- Mogelijkheid om na pro-forma factuur de te factureren persoon niet meer aan te passen
- Knop "Link MDM Venicer" om ontbrekende Venice nummer op te zoeken
- Voertuiginfo automatisch laten invullen op basis van VIN of nummerplaat
==> via D'leteren Service desk
- Bestellingen: mogelijkheid om delivery date niet meer automatisch de datum van afspraak te maken
- Activatie Medallia in D'leteren settings



Committee PlanManager

Wat?

Werkgroep om input te verzamelen om functionaliteiten in PlanManager te verbeteren/optimaliseren.

Hoe?

Online meeting NL (5 personen)
Online meeting FR (5 personen)

Wanneer?

Start 05/09/2024 (of augustus)? ==> tbd

Verwachtingen

Vanuit een groep van 5 personen praktische input van frustraties/pijnpunten met als doel optimalisatie van jullie dagelijkse werking



Integratie Partslink24

Partslink24 vervangt ETKA/PETKA voor onze Wondercar multimerk-carrosserieën*. **Voordeel:** stukken van **alle merken** zullen terug te vinden zijn ipv exclusief VW-merken.

**ETKA/PETKA blijven verplicht gebruikt voor mechanische deel*

Original Ersatzteile
DIREKT INS TEG
FAHRGESTELLNUMMER: 00

Suche | Warenkorb | Warenkorbverzicht | Hilfe | Portal | Abmelden

MODELLAUSWAHL | LOGAN II MCV | KW - 1.6 DCI | JRS - MECAN | MECHANIK | 11 MOTORSTEU | 17 WASSERPUMPE | 4 SÜCKVÖRRES | 110012 (1341)

199412 (1341)

POS.	TEILENUMMER	BENENNUNG	EINSCHRÄNKUNG
1	21010747R	WASSERPUMPE	Fabrikations-lt. des Motors < 190705
1	210105481R	WASSERPUMPE	Fabrikations-lt. des Motors < 191014 Fabrikations-lt. des Motors > 190705
1	210107052R	WASSERPUMPE ZJ11 AUS 210105481R	Fabrikations-lt. des Motors > 191014
2	8200741289	DICHTUNG ZJ11	
3	110808326R	THERMOST.GEHL.ZW11	
4	7703102040	SCHRAUBE ZB10	Abmessungen in (X) = MEX100-20
5	7703002662	SCHRAUBE PP12	Abmessungen in (X) = MEX100-28
6	7703002644	SCHRAUBE ZJ11	Abmessungen in (X) = MEX100-21
7	226201872R	T-FUEHLER ZJ11	Markierungsstelle, = ELTH 2620421
8	165247992R	KLAMMER ZJ11	
9	110303456R		
10	226361087R	DICHTUNG ZJ11	Zusätzliche Bezeichnung = RENAULT
10	226361087R	DICHTUNG ZJ11	Zusätzliche Bezeichnung = REISSAN
11	8201732637	DICHTUNG ZJ11	

https://www.partslink24.com/renewalt/dezia_parts/image-board.action?catalog=1341&groupOid=580imageBoardNu...=2318&modelTypeEngineOid=174&startup=false&subgroupOid=17&mode=ACQUODECE&upds=2021.04.05+08



Integratie Peppol-netwerk



- **E-invoicing** is de gestructureerde, veilige uitwisseling van facturen via het PEPPOL-netwerk, en vervangt het e-mailen van PDF's. **Vanaf 1 januari 2026** wordt dit **verplicht** voor alle **B2B-facturen** tussen Belgische btw-entiteiten.
- D'leteren lanceert het **LEXI-programma** om het dealernetwerk te begeleiden bij deze overstap, met documentatie, opleidingen en tests. De bestaande facturatiesystemen blijven bruikbaar, maar worden uitgebreid met PEPPOL-functionaliteit. De overgang gebeurt stapsgewijs, zonder de dagelijkse werking te verstoren.

3.2

Training



Opleidingen najaar 2025

	Trainings-ID	Taal	Status training	Begindatum training	Einddatum training	Trainingsuren
NL- opleidingen	WETTELIJKE CERTIFICATIE AIRCOGAS R134A_NL	NL	Goedgekeurd	2-9-2025 08:30	2-9-2025 17:00	8,00
	Geometrie_NL_Lokeren	NL	Goedgekeurd	8-9-2025 08:00	8-9-2025 16:30	8,00
	Kunststofherstelling bumpers_NL	NL	Goedgekeurd	10-9-2025 08:30	10-9-2025 17:00	8,00
	Velgenreparatie_NL_WONDERCAR	NL	Goedgekeurd	17-9-2025 08:00	17-9-2025 17:00	8,00
	Lastechnieken Aluminium - NL - Educam Lokeren	NL	Goedgekeurd	22-9-2025 08:00	23-9-2025 17:00	16,00
	EC1 Basis Electriciteit en Schemalezen_NL	NL	Goedgekeurd	6-10-2025 08:30	7-10-2025 17:00	16,00
	Kunststofreparatie Interieur_WDG_NL	NL	Goedgekeurd	7-10-2025 08:00	7-10-2025 16:30	8,00
	Skill Assesment_AXALTA_Nederlands	NL	Goedgekeurd	14-10-2025 08:30	14-10-2025 16:30	8,00
	Wondercar concept+werken met forfaits_NL	NL	Goedgekeurd	15-10-2025 08:30	15-10-2025 12:00	3,50
	Montage en Nieuwigheden carrosserie_NL	NL	Goedgekeurd	20-10-2025 08:30	21-10-2025 17:00	16,00
	Rentanorm opleiding_WDC_NL	NL	Goedgekeurd	22-10-2025 09:00	22-10-2025 12:00	3,00
	Skill Assesment_AXALTA_Nederlands	NL	Goedgekeurd	17-11-2025 08:30	17-11-2025 16:30	8,00
	Glue Pull Repair - NL - Educam Lokeren	NL	Goedgekeurd	1-12-2025 08:00	2-12-2025 16:30	16,00
	HEV1_NL	NL	Aangevraagd	TBC	TBC	8,00
	→ WETTELIJKE CERTIFICATIE AIRCOGAS R134A_NL	NL	Aangevraagd	TBC	TBC	8,00
	Airco Onderhoud_NL	NL	Aangevraagd	TBC	TBC	16,00
	Skill Assesment_AXALTA_Nederlands	NL	Aangevraagd	TBC	TBC	8,00
	Attitude & Motivatie_NL	NL	Aangevraagd	TBC	TBC	16,00
	Wonder soft skills traject_NL	NL	Aangevraagd	TBC	TBC	40,00



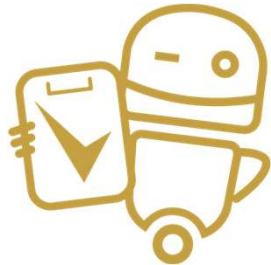
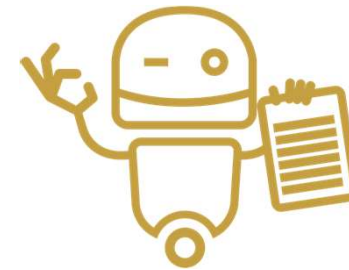
Technical Excellence



Research & Development: Doel

Visie

Een voortrekker zijn in toekomstgericht, ecologisch en technologisch carrosserieherstel



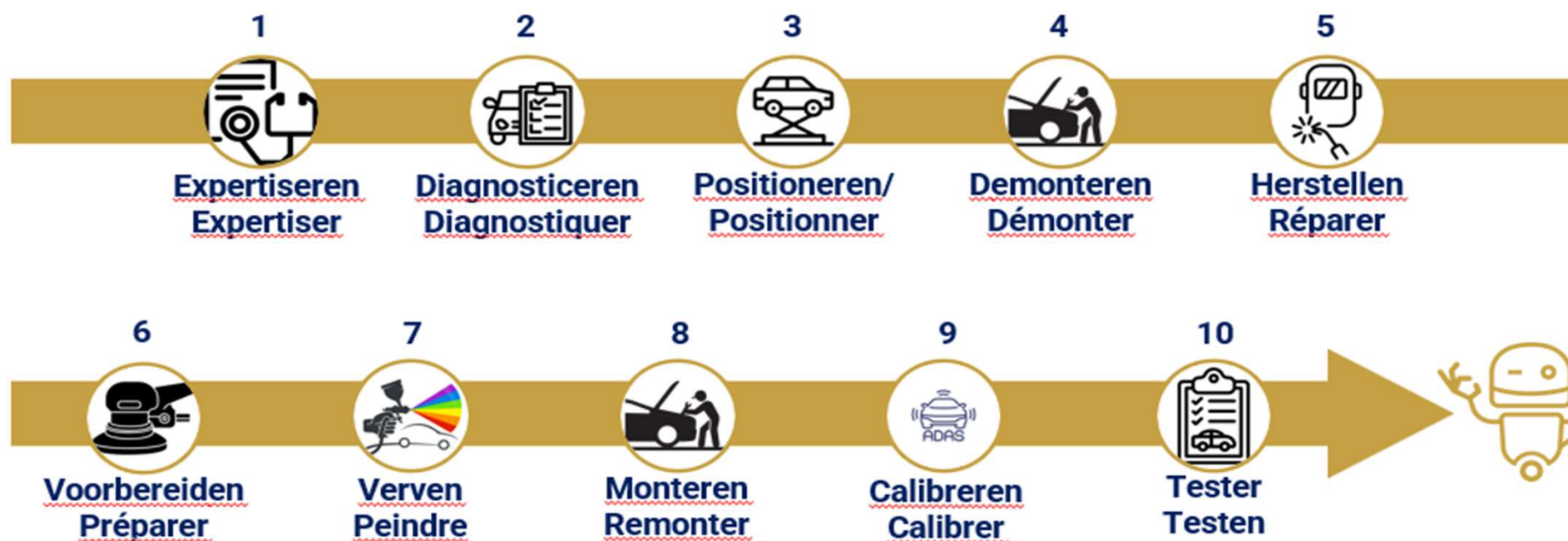
Missie

Innovatieve en duurzame herstelloplossingen ontwikkelen en uitrollen die kwaliteit, snelheid en klantgerichtheid combineren.



Research & Development: Structuur

Per activiteit

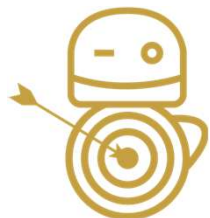




Research & Development: Methodologie

Aanvragen

Thema's die uit de groep komen worden opgelijst, recurrentie en verwachte deliverables worden omschreven



Priorisering

In samenspraak met het management worden 3 maandelijks de prio's, de timing alsook de deliverables, voortvloeiende uit de lijst, besproken

Jullie prio R&D thema's

- Wat is volgens u momenteel het (technisch) prioritaire thema dat R&D moet aanpakken?
- Welke deliverable verwacht u?/ quel produit final attendez-vous?





Workshops



Waarom workshops?

- Uit eerdere bevestigingen: **jullie willen meer interactie.**
- In deze zaal zit **heel wat expertise en praktijkervaring.**
- We willen die kennis **actief benutten en delen.**





Wat willen we vandaag bereiken?



- Elkaar **inspireren en van elkaar leren.**
- Praktische ideeën verzamelen die we **samen kunnen toepassen.**
- Open dialoog: **alle input is welkom.**



Hoe gaan we te werk?



We splitsen op in kleinere werkgroepen om rond één thema te werken (30min.)

👉 Elke groep presenteert de belangrijkste inzichten achteraf (10min. per groep)



Wat is de volgende stap?





Bonus part

6.1

Verzekeringen



Situatie

DIA-strategie

Einde 31/12/25

**Evolutie maximum
uurtarief**

**Escalatie discussies
AG Insurance / AXA / Ethias**

**Contract-
onderhandelingen**

**Ongoing
Target datum: 01/01/26**



Situatie 2025

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Maximum uurtarief 01/02/25	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,00	€ 85,00	€ 85,00	€ 80,28	€ 75,00
Taux horaire maximum 01/02/25										€ 85,00	

ex. BTW / hors. TVA

01.02.2025

pi

Maximum uurtarief 01/07/25	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,88	€ 88,00	€ 85,00	€ 85,00	€ 83,50	€ 80,00
Taux horaire maximum 01/07/25											

ex. BTW / hors. TVA

01.07.2025

Coming very soon...



[Startpagina](#) [Wondernieuws](#) [Wongergids](#) ▾ [Wondercar](#) ▾ [IT-helpdesk](#)



Q&A



Bedankt

