

## Reactie op de marktconsultatie over verbetering laden van elektrische auto's

Deze reactie is geschreven na 10 maanden ervaring als elektrische rijder. Ik heb geen eigen laadpaal of laadpaal op het werk en hoor daarmee bij de minderheid van de elektrische rijders. Als ik kijk naar mijn ervaringen zal het aantal mensen dat overstapt op volledig elektrisch rijden zonder eigen laadpaal ook laag blijven als niet snel een aantal zaken verbeteren. Ik waardeer de uitvraag naar reacties van het ministerie dan ook enorm. Ik ben begonnen met de documenten die beschikbaar waren gesteld, maar met excuses, daar kan ik niets mee. Het jargon, de taal, de ambtelijke zinnen, ik ben geheel murw geslagen en was eigenlijk niet van plan te reageren. Dat ik het toch doe heeft te maken met de grote wens tot verbetering en de wens daaraan een bijdrage te leveren. Het is een reactie die geen rekening houdt met de gewenste of gevraagde wetswijzigingen want die stukken heb ik voor mijn eigen gezondheid moeten laten zitten. Ik ben teveel een mens van de praktijk en dingen doen dan van dit soort documenten.

Ik heb 6 maanden gereden met een Nissan Leaf van 4 jaar oud met een accupakket van 30 kwh waarmee ik niet van Limburg naar familie in het westen van het land kon rijden. Ik was afhankelijk van beschikbare snellaadstations. De ZOE die ik nu rij kan wel van de ene kant van het land naar de andere kant, maar voor laden blijf ik aangewezen op openbare laadvoorzieningen. Na al die jaren van sterke groei van elektrisch rijden dacht ik in een volwassen markt te stappen zeker uit wat ik van Tesla rijders begreep. Ik begrijp nu echter dat Tesla het goed geregeld heeft en voor niet-Tesla rijders er nog een heleboel te verbeteren is.

### **Apps**

Tot mijn verrassing bevat geen enkele app alle palen. Ik heb er 10 op de telefoon, reis het hele land door (met nadruk in Limburg en rond Den Haag) en het valt op dat geen enkele app alle palen toont. Status informatie van de palen in de app klopt zelden, eigenlijk zijn de apps niet te gebruiken om je reis te plannen. Het navigatiesysteem in de nieuwe ZOE is dan eigenlijk nog het meest compleet maar ook dat toont niet alle palen, teveel palen, onjuiste status informatie etc. Er is geen lijn te trekken in wat je kan verwachten. Incharge is de App van Vattenfall en juist daar staat een deel van de eigen palen niet vermeld. Smooov toont ze wel maar heeft het altijd mis als het gaat om status. Chargemap lijkt het compleetst. Input van gebruikers wordt door een aantal apps gewoon niet ondersteund of verwerkt terwijl juist de kracht van de crowd zo sterk kan zijn.

In de apps staan soms palen van wooneigenaren die niet open staan voor gastgebruik. Voor een deel komt het doordat sommige laadpaalinstallateurs standaard de paal open zetten voor gastgebruik, zelfs zonder dat de eigenaar het weet. In de apps en in het ZOE navigatie systeem staan palen op fabrieksterreinen achter een (open) hek met een duidelijk bordje "verboden toegang" omdat de palen voor eigen gebruik zijn. Stuitend was de ervaring in de ABRP app waar in Tilburg de navigatie naar een beschikbare snellader van een Audi dealer leidde. De laadpaal was er inderdaad, met Chademo stekker. Na een half uur tijdverlies bleek de paal voor intern gebruik, de Chademo stekker nooit aangesloten te zijn geweest en zelfs de provider wist dit niet want die ging gewoon klantvriendelijk de paal resetten. Het tijdverlies en de laadstress die met dit soort ervaringen gepaard gaat ontnemt de rijder wel de lol van het elektrisch rijden. Deze problemen zijn opgelost door een auto met grotere accu te kopen, maar dat zou niet nodig geweest hoeven zijn. Ik stel een centrale database voor, beheerd door 1 partij die ervoor zorgt dat de paalinformatie juist is en kan worden gebruikt door de

gebruiker. Aanbieders die incorrecte informatie ter beschikking stellen dienen een boete te krijgen.

In de praktijk klopt het aantal beschikbare laadpunten vaak niet. Twee laadpunten terwijl er parkeerplek voor 1 is. Ook deze informatie dient juist te zijn.

Ik heb nog geen navigatie of app gevonden met correcte statusinformatie terwijl dat net belangrijk is voor de gebruiker. Belangrijkste is dat navigatie apps met Carplay en interne navigatiesystemen up to date zijn. Updates van navigatiesoftware wat betreft laadvoorzieningen zouden levenslang gratis moeten zijn en niet slechts tegen betaling of slechts 3 jaar ter beschikking worden gesteld.

Status informatie van de laadsessie zou in de app van de laadpalen zichtbaar moeten zijn voor de gebruiker. Een prive-auto of zakelijke auto op naam heeft vaak zelf een app maar een elektrische deelauto niet. De gebruiker hiervan weet niet wanneer de auto vol is en hij de laadpaal weer vrij kan maken. Een email of push functionaliteit kan daarbij helpen.

### **Laadpalen**

Als er bij een paal een storing optreedt zou dit direct aan de beheerder doorgegeven moeten worden die dan verplicht is binnen 4 uur actie te ondernemen. Nu ligt de actie bij de gebruiker die in de praktijk 15 minuten in de wacht staat, positieve uitzonderingen daar gelaten. Soms probeert de provider de paal te resetten, maar bij Vattenfall wordt de storing geregistreerd en geen support geleverd. Leveranciers zouden verplicht moeten worden de gestrande reiziger met een mobiel laadstation te helpen binnen 30 minuten. Een elektrische auto heeft geen backup. Als je aan het einde van je reis leeg aankomt bij de geplande paal en die doet het niet, heb je een probleem. Dat je weet dat dit altijd kan gebeuren geeft stress en laadstress en weerhoudt gebruikers om ook over te stappen. Dat zal ervoor zorgen dat storingen sneller worden opgelost en er eerder gereageerd wordt op storingen. Deze storingsdienst mag ook centraal waarbij de kosten in rekening worden gebracht bij de leverancier.

Hybride auto's vormen een probleem op zich. Na 3 uur zijn deze vol maar vaak staan deze auto's het hele weekend aan de paal. Als er een storing op de paal is zullen de rijders niet bellen (15 minuten wachttijd en geen oplossing) dus zal de storing langdurig ongemerkt blijven.

Er zijn op veel plekken op dit moment te weinig laadpalen. Dit aantal dient sterk te groeien, zeker gezien de rol die de palen krijgen in de nationale energietransitie. Birectionele palen die pieken in stroomvraag kunnen geven vanuit de accu van de auto, slim laden met zonne-energie zullen steeds vaker altijd een auto aan de paal hebben hangen om dit soort zaken ook te kunnen doen. Het verplicht van de paal af halen als de auto is volgeladen zal voor dit soort auto's verminderen maar dan zijn er wel meer palen nodig. Of laadzones met meer parkeerplekken waarbij aan dezelfde paal meer auto's kunnen laden en de aansluiting wel gebruikt kan worden als de aangesloten auto vol is.

Bij werkzaamheden moeten alternatieven worden geboden, tijdelijke palen of mobiele palen. Nu worden er gewoon werkzaamheden uitgevoerd en is voor de zoekende automobilist de paal gewoon zonder bericht niet beschikbaar. In de app moeten niet-actieve palen duidelijk herkenbaar zijn, net als file informatie gewoon actueel ter beschikking wordt gesteld.

Vaak worden parkeerplekken bij palen in gebruik genomen door benzine/dieselauto's. Deze zullen nooit in de app zichtbaar zijn. Daarvoor is maar 1 oplossing. Een wegsleepdienst op afroep voor kosten van de overtreder zodat de laadplek binnen 30 minuten ter beschikking is.

## **Deelauto's**

De gebruiker van de deelauto heeft geen incentive om na gebruik de auto te verplaatsen. Hij moet na enkele uren een nieuwe reservering maken die hem geld kost en het verzetten kost hem/haar tijd. Een bonussysteem van de laadpaaleigenaar dat ter beschikking komt van deze gebruiker kan het vrijmaken van de paal verbeteren.

## **Centrale infrastructuur**

Aanwezigheid van laadpalen op bedrijventerreinen en woonwijken moet een verplichting worden in de vergunning net als nu het aantal parkeerplekken. Nu is het afhankelijk van de vraag van gebruikers, maar als je op bezoek komt vanuit de andere kant van het land ben je gewoon op zoek naar beschikbare laadpunten.

Dezelfde verplichting voor deelauto's. Op elk bedrijventerrein een verplichte elektrische deelauto om dit gebruik te stimuleren. Deze staan aan speciale laadpalen die niet door anderen gebruikt mogen worden en die in de app ook zichtbaar zijn als deelautoplek en niet beschikbaar voor anderen.

Uit ervaring heb ik geleerd (Vattenfall) dat prijs en laad-informatie niet op nota beschikbaar is. Factuur bevat onvoldoende informatie om te controleren. Vattenfall hanteert een prijs voor als je auto vol is en toch blijft staan. Maar deze staat niet op de factuur en de gebruiker die de kosten toch zakelijk kan wegwerken ziet deze kosten niet, noch zijn baas. Zo gaat er geen afschrikwekkend effect van uit