

Enquête gebruikers e-laadpunten

Inleiding

Begin juli 2013 heeft stichting e-laad een enquête uitgezet met als doel inzicht te krijgen in de ervaringen en wensen van gebruikers die hun elektrische auto opladen bij de openbare laadpunten van e-laad. Ook is onderzocht in hoeverre er draagvlak is voor toekomstige ontwikkelingen zoals de vrije keuze van energieleveranciers en het vooraf reserveren van een laadpaal. De enquête geeft stichting e-laad inzicht in de dienstverlening en betrouwbaarheid van het openbare laadnetwerk verder te verbeteren.

Doelgroep

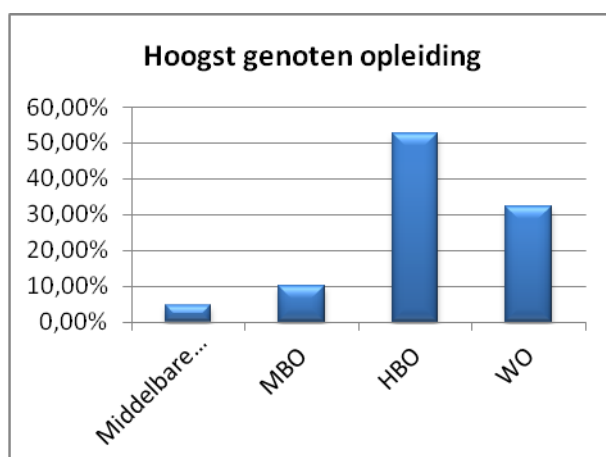
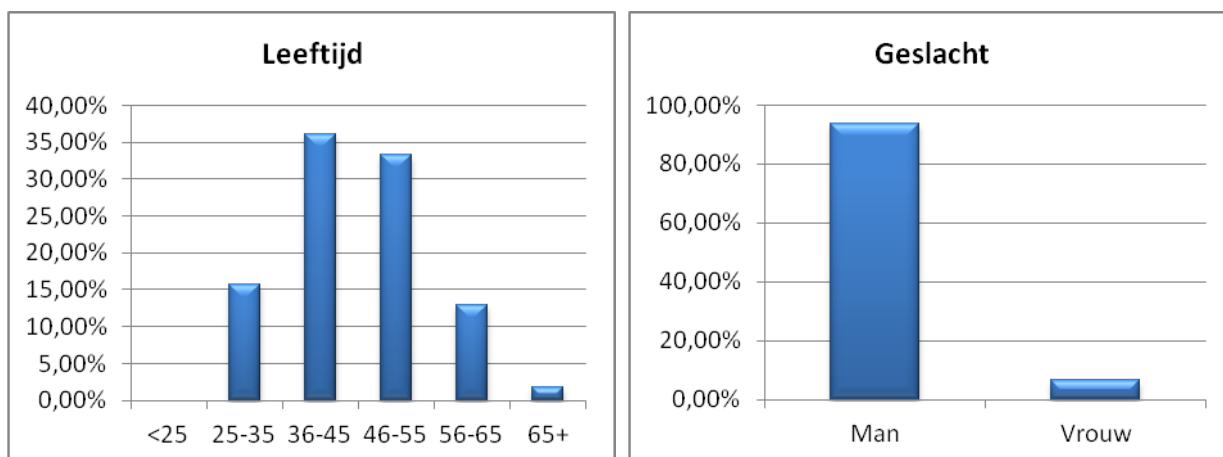
De doelgroep van deze enquête bestaat uit automobilisten die hun elektrische auto opladen bij de openbare laadpunten van stichting e-laad.

Werkwijze

Stichting e-laad heeft in de eerste jaren na oprichting laadpassen uitgegeven aan e-rijders. Van deze e-rijders zijn de e-mail adressen bekend. De enquête is naar deze adressen gestuurd, met daarin nadrukkelijk de vraag om de enquête alleen in te vullen indien de e-rijder gebruik maakt van de openbare laadinfrastructuur van e-laad. De enquête is verstuurd naar 318 e-mailadressen. Daarnaast is de enquête onder de aandacht gebracht via social media als Twitter en LinkedIn en via de website van stichting e-laad. De enquête is ingevuld door 108 respondenten.

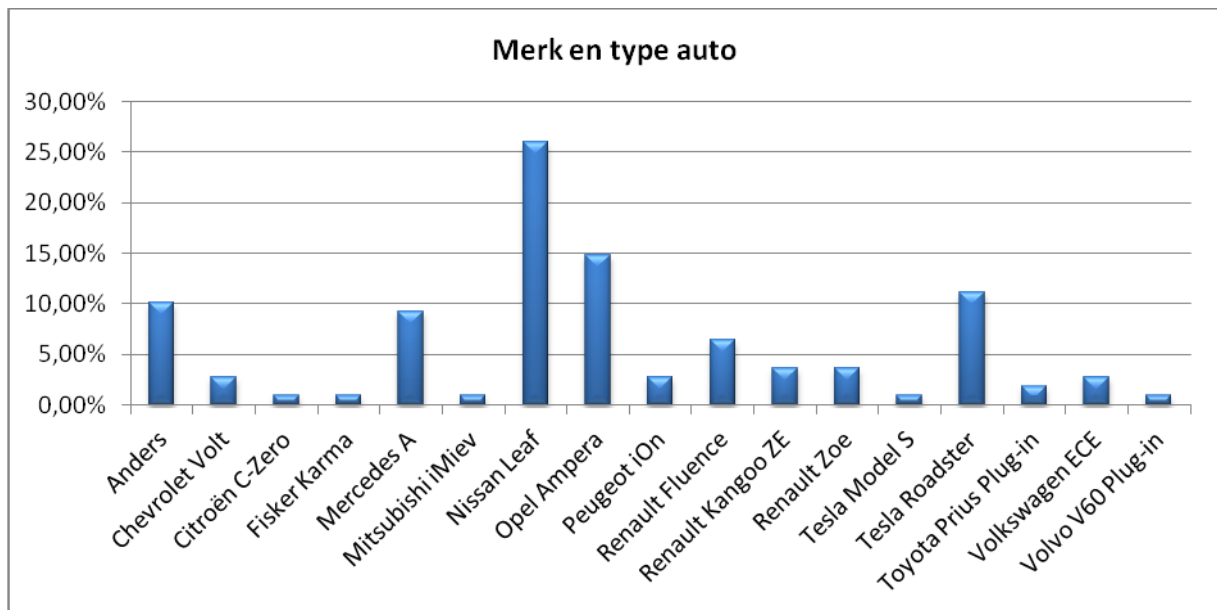
Resultaten

Hieronder de resultaten inzake de achtergrond van de respondenten.



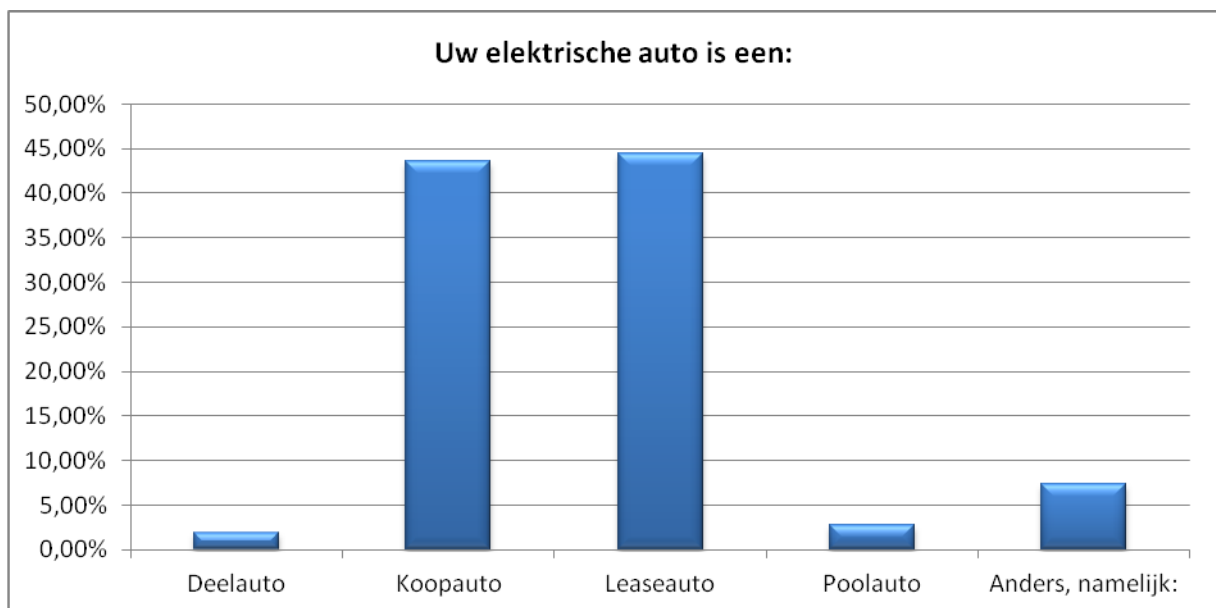
Type auto

Uit onderstaande grafiek blijkt dat de grootste groep van de respondenten gebruik maakt van een volledig elektrische Nissan Leaf, gevolgd door de Opel Ampera met range extender, de volledig elektrische Tesla Roadster en de Mercedes A-klasse E-cell. Onder 'anders' werden onder andere elektrische motoren en zelfbouw elektrische voertuigen genoemd.



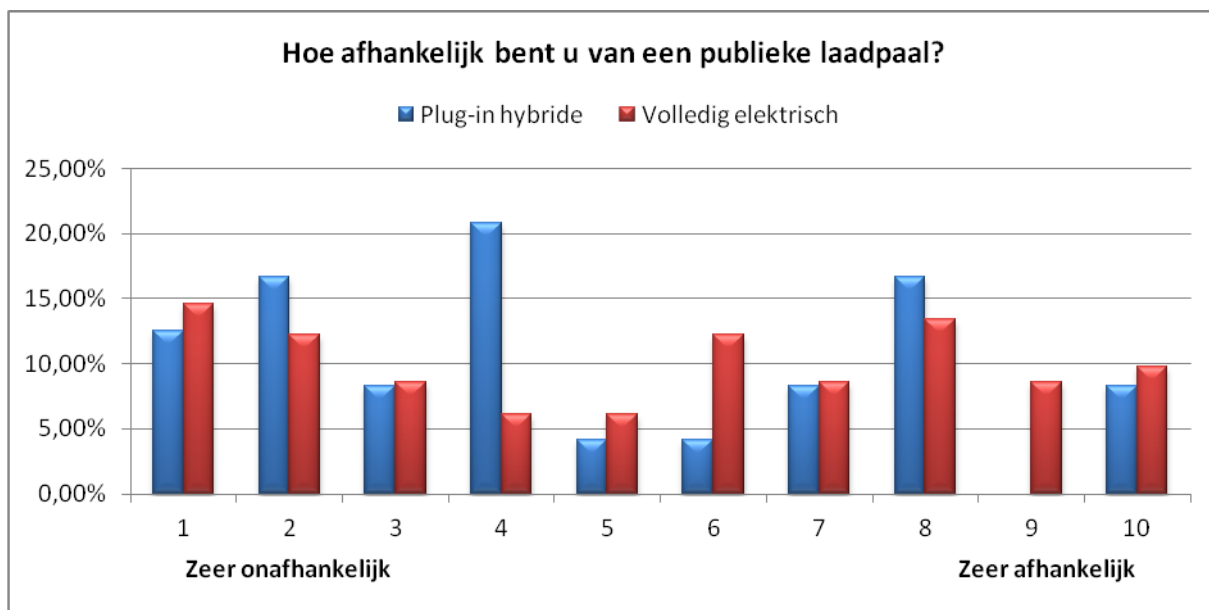
Eigendom

Het grootste deel van de respondenten heeft de auto geleased of zelf aangeschaft.



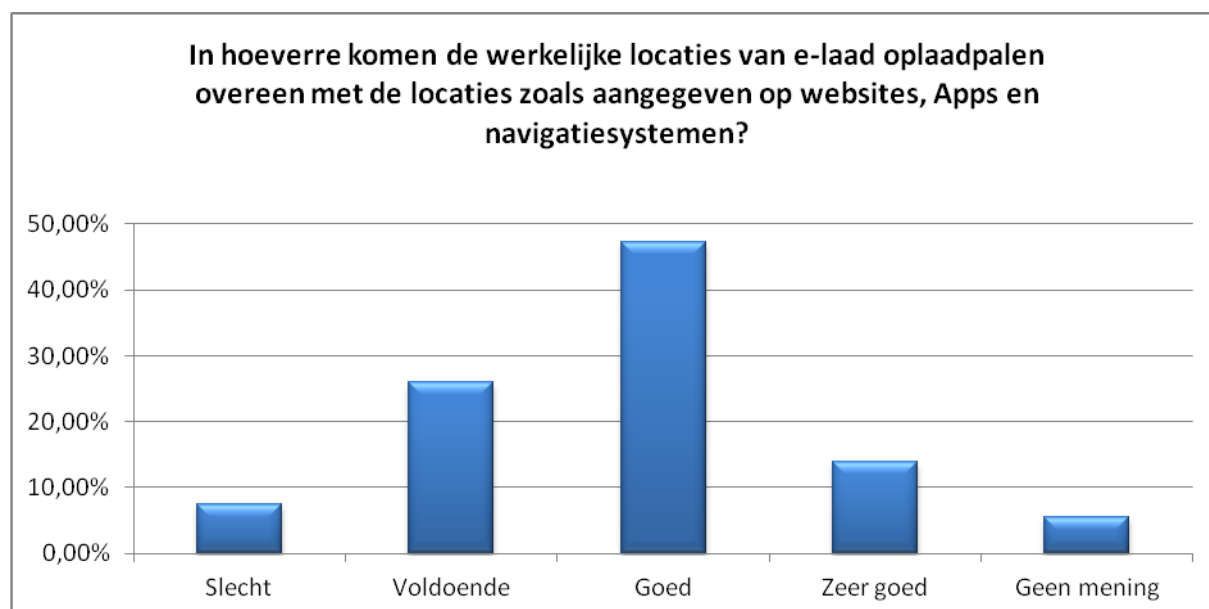
Afhankelijkheid laadpaal

Aan de respondenten is gevraagd hoe afhankelijk zij zijn van de openbare laadpalen van stichting e-laad. Daarbij is ook gekeken naar de verschillen tussen plug-in hybride voertuigen (blauw) en volledig elektrische voertuigen (rood).



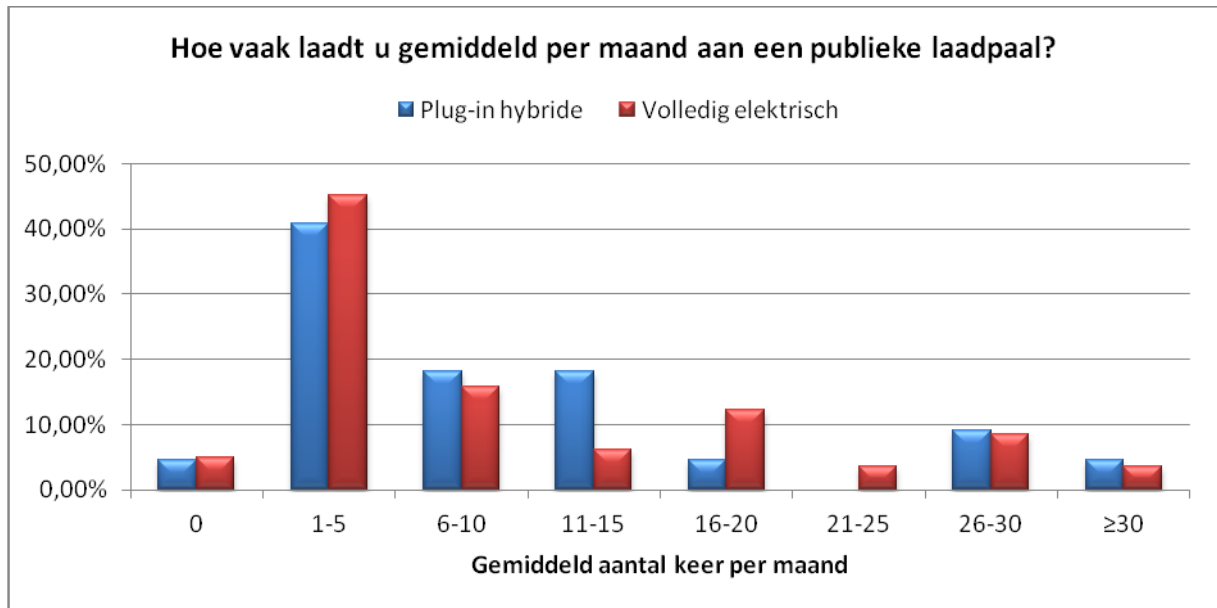
Locaties laadpalen

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre de werkelijke locaties van e-laad oplaadpalen overeen komen met de locaties zoals aangegeven op websites, Apps en navigatiesystemen. Over het algemeen komen de locaties volgens de respondenten redelijk goed overeen.



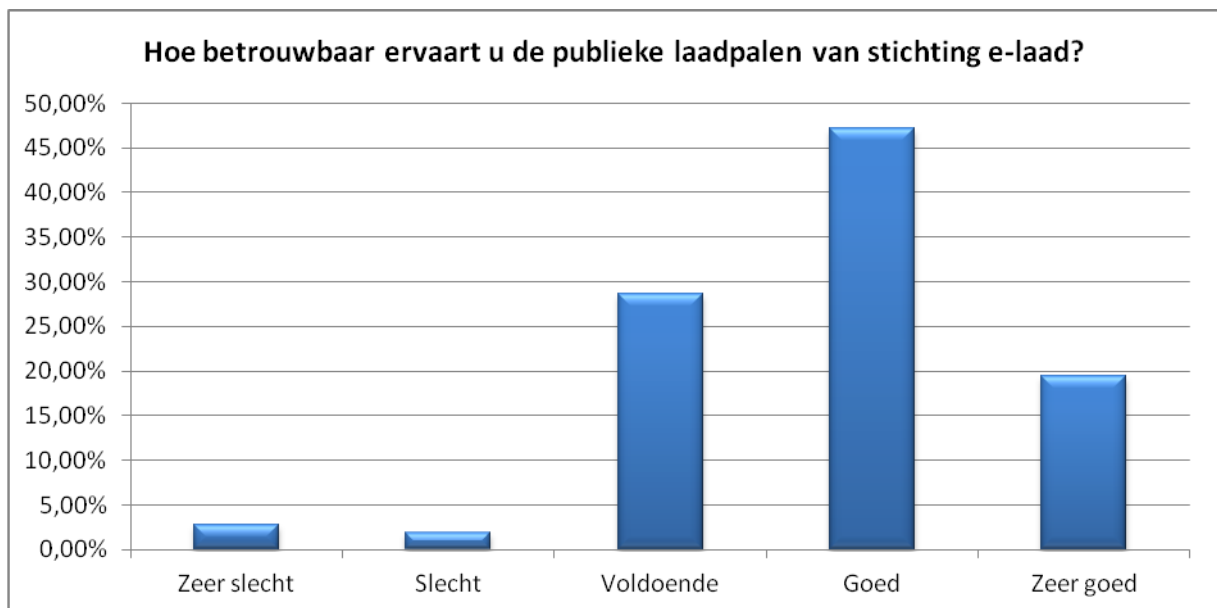
Laden

Aan de respondenten is gevraagd hoe vaak zij gemiddeld per maand aan de publieke laadpalen van stichting e-laad laden. Het grootste deel van de respondenten geeft aan gemiddeld tussen de 1 en 5 keer per maand te laden aan de oplaadpalen van e-laad. Ook hier is er een differentiatie gemaakt tussen plug-in hybride voertuigen en volledig elektrische voertuigen.



Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van de laadpalen van stichting e-laad is volgens de respondenten over het algemeen meer dan voldoende. Dit komt overeen met de technische gegevens van e-laad.



Gebruiksgemak

De e-rijder heeft meestal weinig moeite met het bedienen van de laadpaal, blijkt uit onderstaande grafiek.



Niet kunnen laden

Aan de respondenten is gevraagd hoe vaak zij gemiddeld per maand (om welke reden dan ook) niet kunnen laden bij een publieke laadpaal. In de volgende vraag wordt er gevraagd naar de reden waarom er niet kon worden geladen.

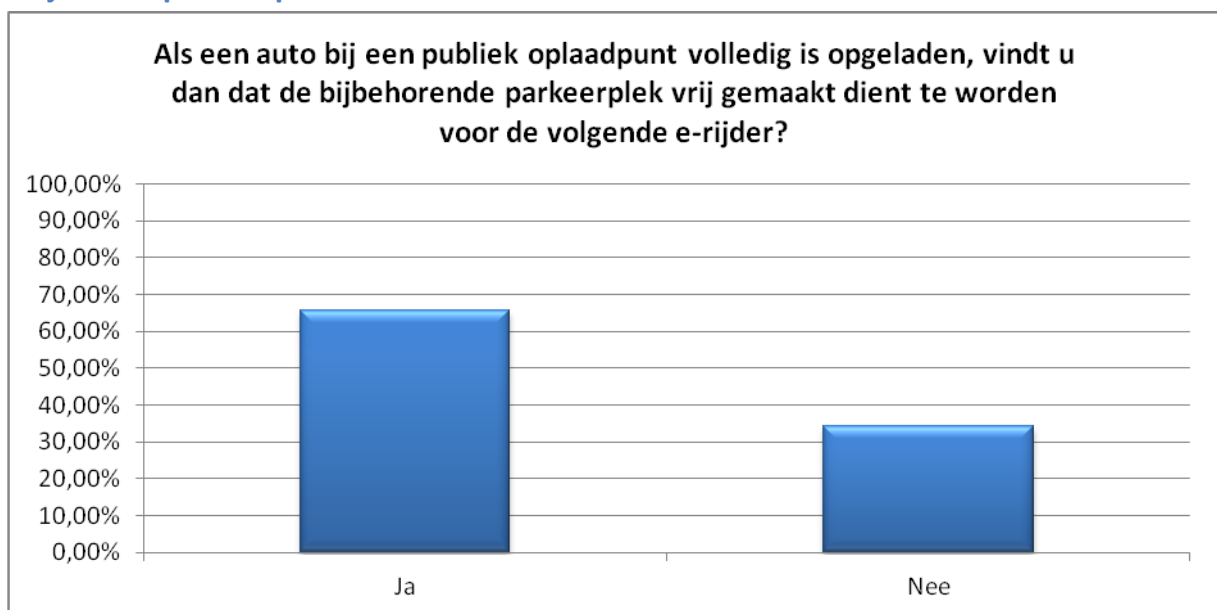


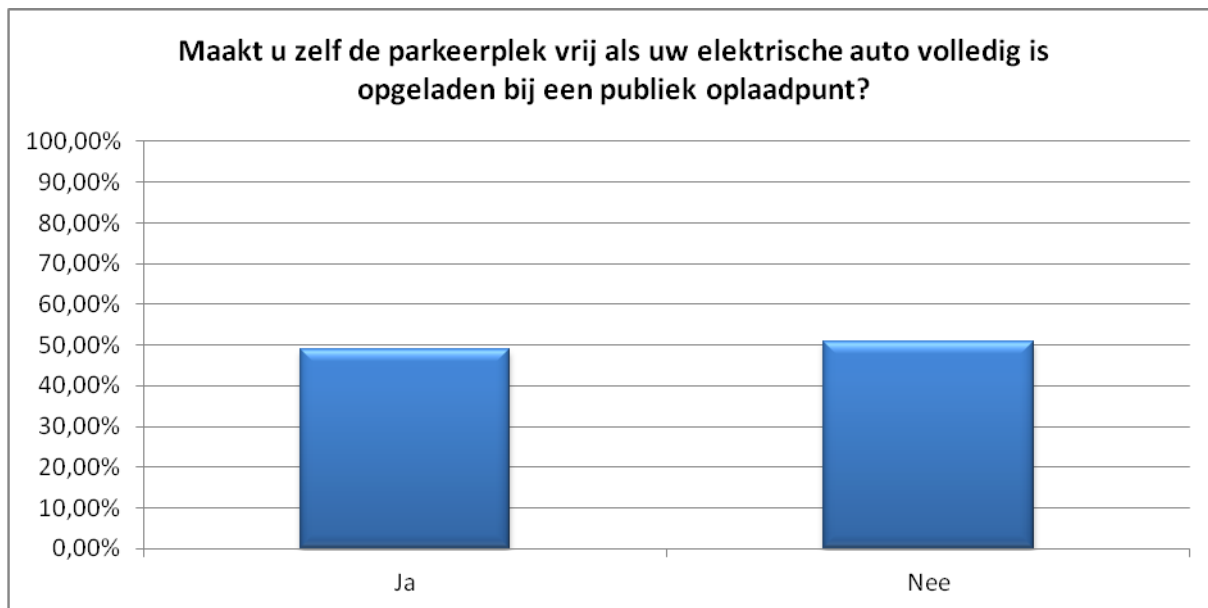
Het niet kunnen laden van een elektrische auto wordt grotendeels veroorzaakt doordat een laadpaal bezet is.



Een laadpaal die bezet is, is een veelgehoorde reden waarom een e-rijder niet kan laden. In een deel van de gevallen is een elektrisch voertuig verbonden met de laadpaal zonder dat er nog daadwerkelijk wordt geladen. Daarom is aan de respondenten de vraag gesteld of zij graag zouden willen dat de bijbehorende parkeerplaats wordt vrijgemaakt nadat het laden is voltooid. De meeste respondenten vinden dat de parkeerplek behorend bij de laadpaal vrijgemaakt dient te worden.

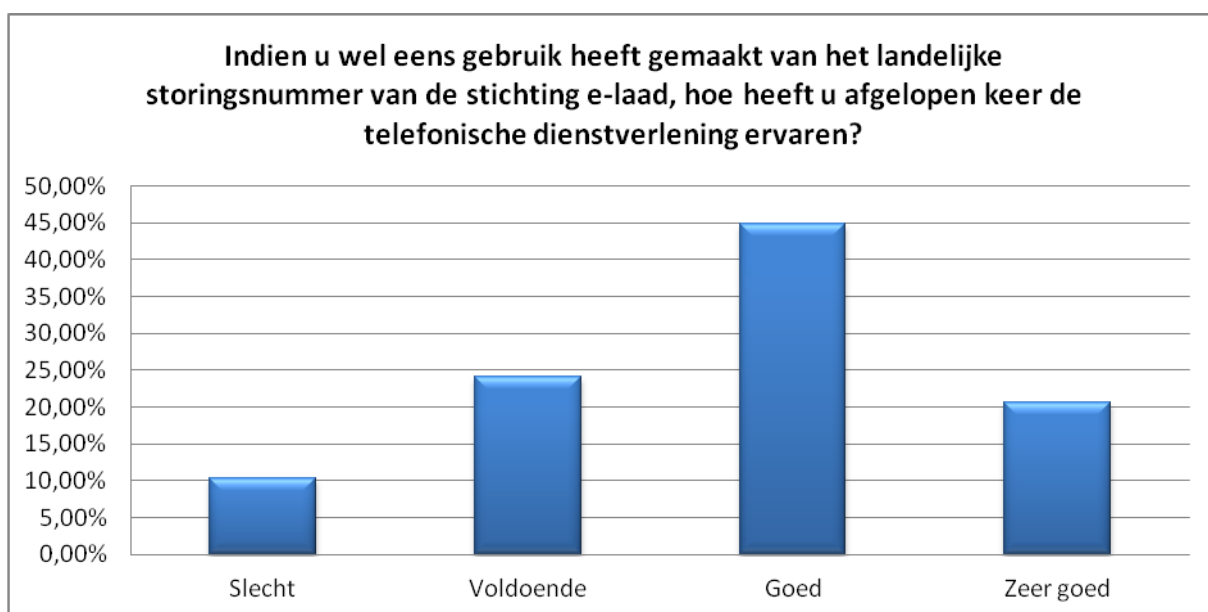
Vrijmaken parkeerplek





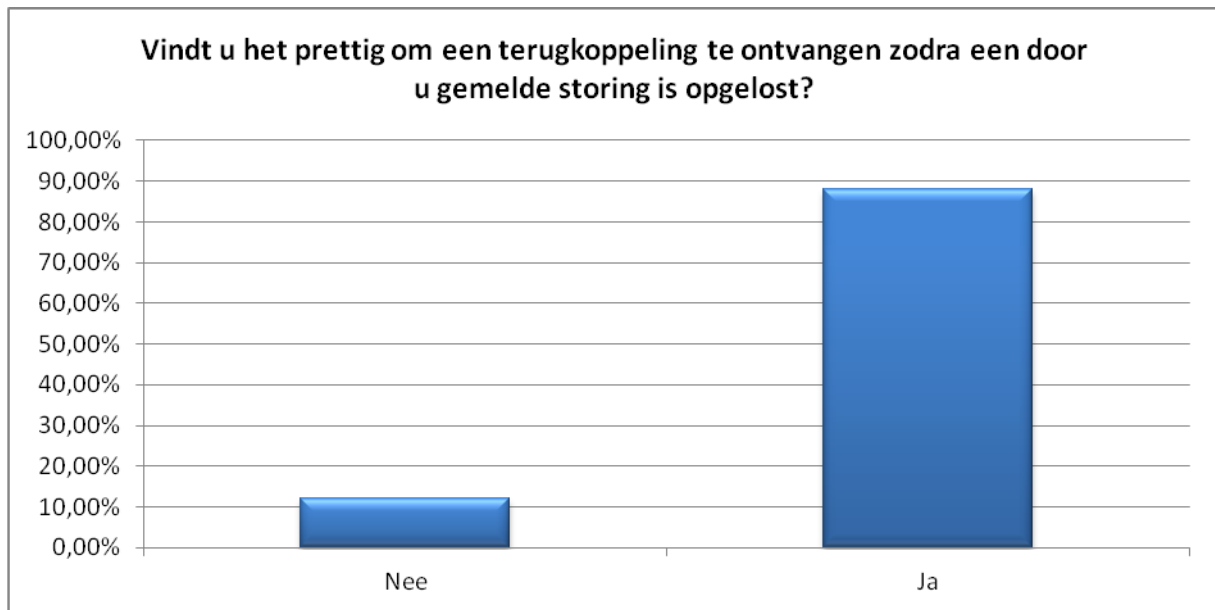
Melding storingen

De categorie 'zeer slecht' heeft geen enkele respondent ingevuld. Over het algemeen zijn de e-rijders die een storing hebben gemeld meer dan tevreden met de telefonische dienstverlening.

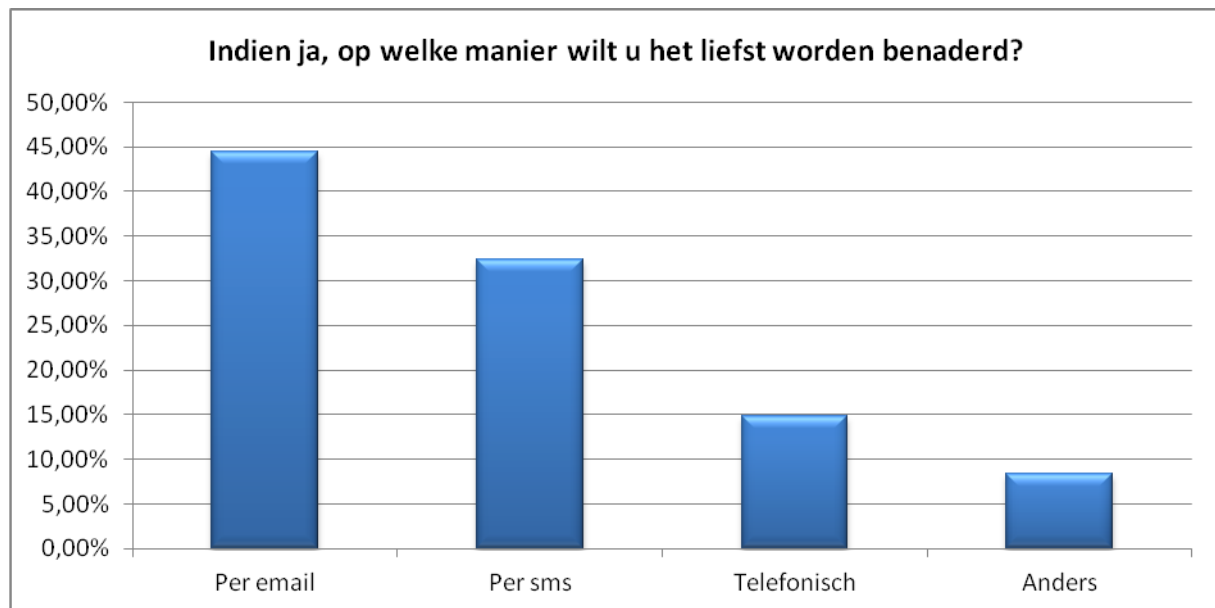


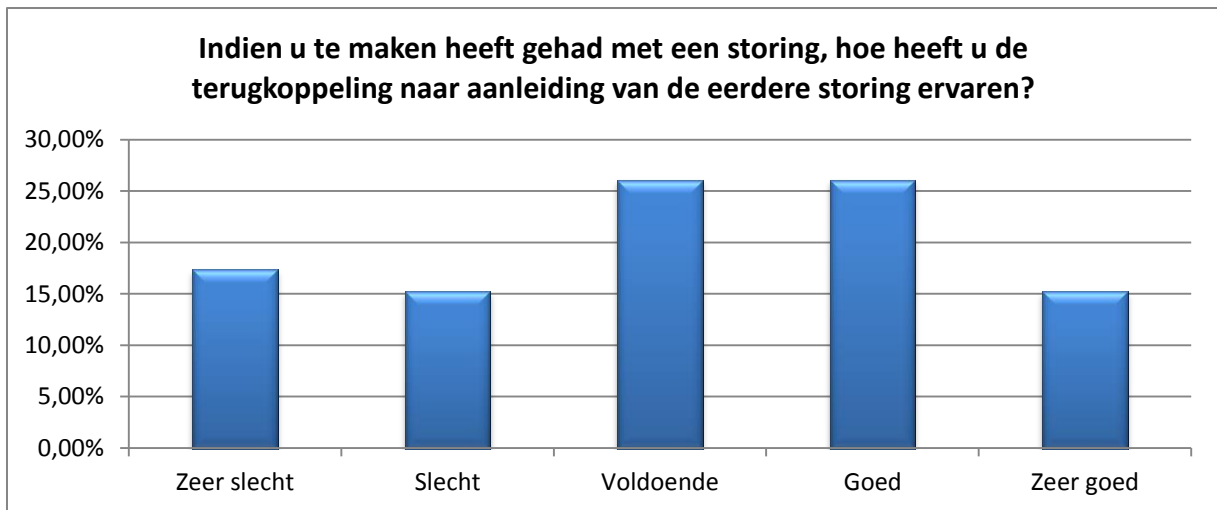
Over de afhandeling zijn de meningen verdeeld. Dit is deels te relateren aan het feit dat een e-rijder graag een terugkoppeling wenst te ontvangen indien de storing is verholpen maar deze niet heeft gekregen. Daarnaast geven sommige e-rijders aan dat bij het melden van een langdurige storing van een laadpaal, deze niet altijd direct wordt opgepakt.

Aan de respondenten is gevraagd of zij een terugkoppeling wensen te ontvangen nadat de storing is hersteld. Het overgrote deel geeft aan terugkoppeling te willen ontvangen. E-laad onderzoekt de mogelijkheden om dit proces te verbeteren.



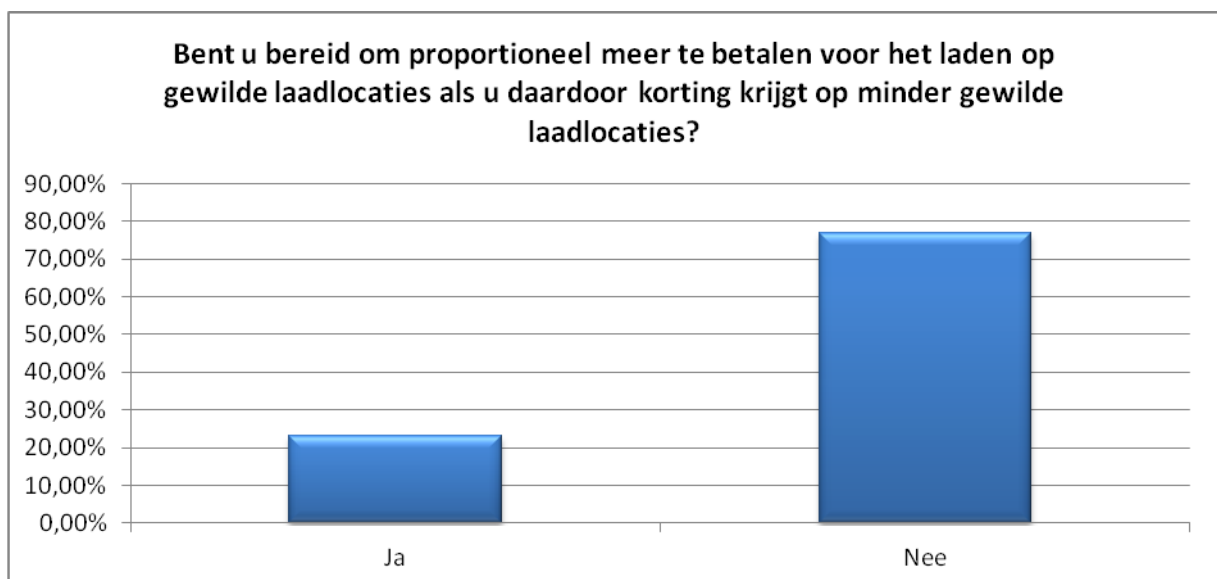
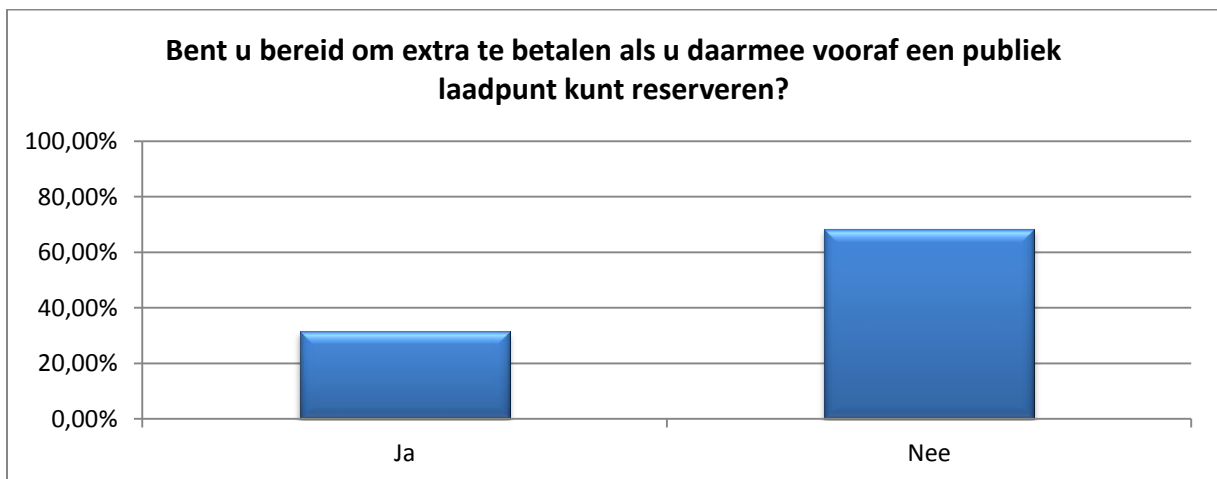
De respondenten geven aan het liefst per e-mail te worden benaderd met een terugkoppeling over de afhandeling van de storing. Een groot deel van de respondenten geeft ook aan graag per sms, telefonisch of middels een combinatie hiervan te een terugkoppeling te ontvangen.



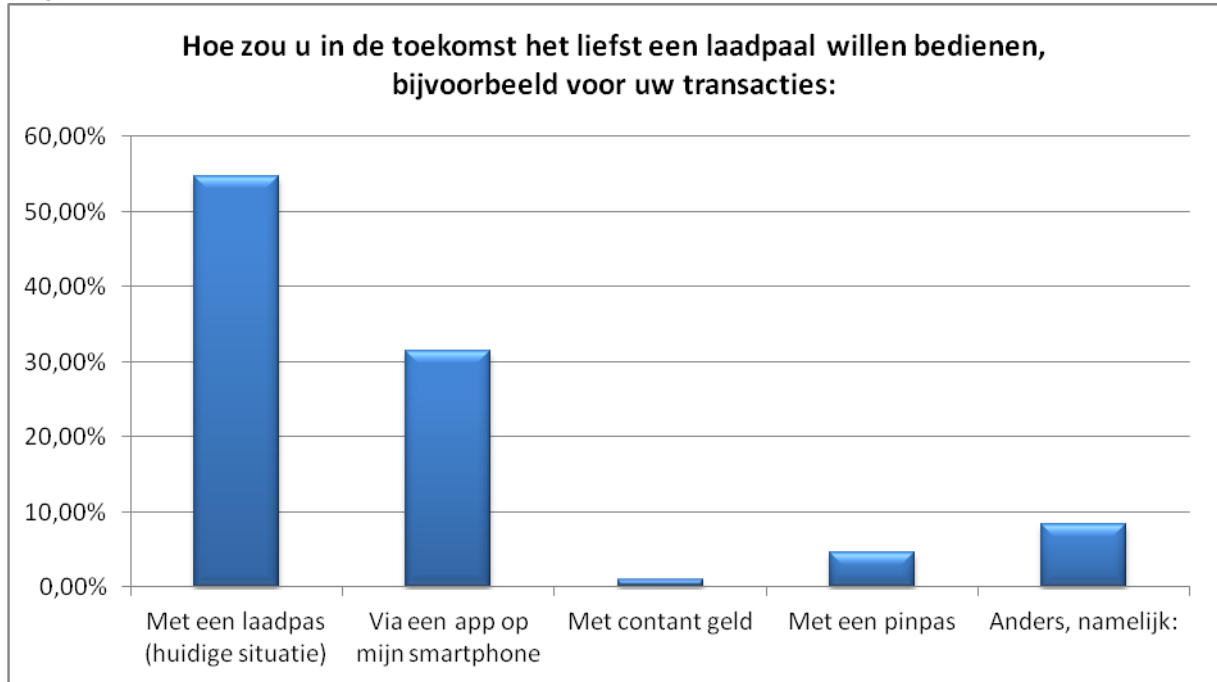


Toekomstige ontwikkelingen

In het onderzoek is niet alleen gevraagd naar de ervaringen maar ook naar de wensen voor de toekomst. Zo zijn vragen gesteld naar nieuwe mogelijkheden als reserveren van een laadplek en de bereidheid hiervoor te betalen.



Wijze betalen laadbeurt



Vrije keuze energieleverancier

De meeste respondenten geven aan te willen kiezen door welke energieleverancier de elektriciteit wordt geleverd.

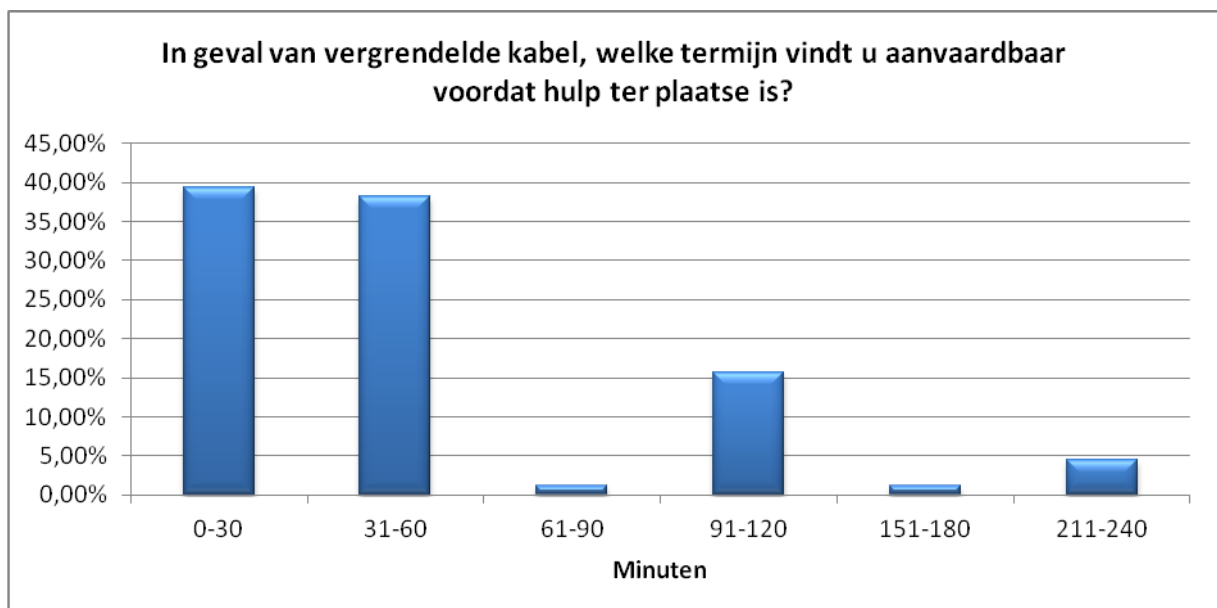


De respondenten geven aan de keuze in prijs en oorsprong van de energie de belangrijkste reden te vinden bij de keuze van een energieleverancier. Onder 'anders, namelijk' werd vooral de combinatie van prijs en duurzaamheid genoemd.



Gewenste service

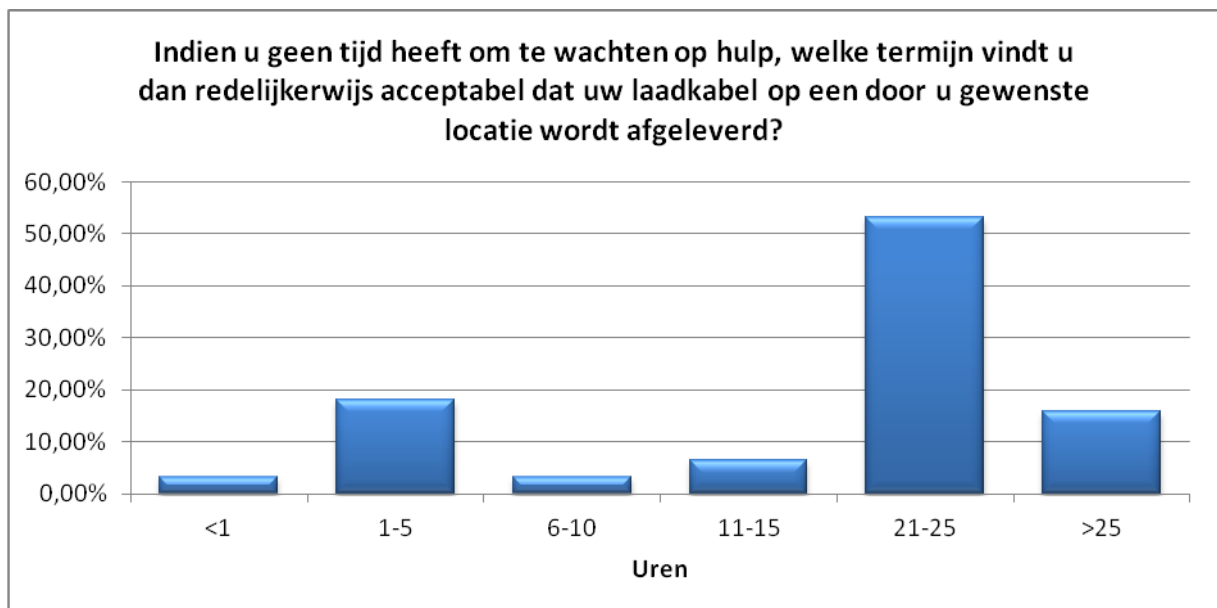
Het grootste deel van de respondenten verwacht binnen een uur hulp ter plaatse, indien de kabel vastzit. E-laad zal in een pilot onderzoeken wat de haalbaarheid is ten aanzien van deze verwachtingen.



Meer dan de helft van de respondenten verwacht dat een gemelde storing binnen een dag is opgelost.



Indien een laadkabel vast blijft zitten en hulp niet tijdig ter plaatse is, biedt e-laad een service: het leveren van een vervangende laadkabel. Ook hier zijn vragen over gesteld.



De meeste respondenten vinden het acceptabel dat ze tijdelijk een vervangende laadkabel krijgen, als ze maar kunnen laden. Dit geldt zowel voor plug-in hybride voertuigen als volledig elektrische voertuigen. Ze willen wel weer hun eigen laadkabel op termijn terug.

