



# Servicebenchmark 2024

## Aanvullend rapport: NAL-regio Oost

oktober 2024

Voor de NAL-regio Oost zijn tijdens de Servicebenchmark 2024 41 aanvullende AC-laadpalen onderzocht. De verdeling van de basis en de extra laadpalen in deze regio ziet er als volgt uit:

CPO	Oost	Extra	Totaal
Allego	9	16	25
EVnetNL	2		2
Equans	1		1
Park & Charge	1	9	10
Vattenfall	9	16	25
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>41</b>	<b>63</b>

Voor deze aanvullende analyse hebben we de volgende indicatoren onderzocht:

- De weergave van de beschikbaarheid en status in apps;
- De juiste weergave van de locatie;
- De toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid;
- Contactgegevens, bereikbaarheid en deskundigheid van de helpdesk;
- Foutief geparkeerde (brandstof)auto.

### Resultaten en inzichten

In dit hoofdstuk geven we de uitkomsten weer van alle geteste laadpalen in Oost voor de genoemde indicatoren. De groep extra laadpalen bevat geen semi-publieke laadpalen en geen snelladers. De resultaten zullen in deze context moeten worden beschouwd, aangezien er vanuit het landelijk onderzoek bekend is dat het ontbreken van deze groepen tot andere resultaten kan leiden.

Naast de resultaten per indicator delen we ook analyses en inzichten over de regio in vergelijking met de landelijke resultaten.



## 1. Beschikbaarheid in apps

### Definitie

Via een app wordt geïnformeerd over de actuele beschikbaarheid van de laadpaal.

### Meetmethode

Via een steekproef op locatie hebben we de feitelijke beschikbaarheid op locatie bepaald en deze vergeleken met de status in de verschillende apps.

Normwaarde: 70%. Bij een maximale score van 100% geven alle apps de status van de locatie correct weer.

### Resultaten en inzichten

De beschikbaarheid is bij 63 locaties gemeten en gemiddeld klopt de beschikbaarheid in 84% van de gevallen. Landelijk ligt dit percentage op 75%.

	Oost	Landelijk
Beschikbaarheid	84%	75%
<b>Gemiddelde</b>	<b>84%</b>	<b>75%</b>

De gemiddelde score per CPO ziet er als volgt uit:

CPO	Score	Aantal
Allego	86%	25
EVnetNL	100%	2
Equans	100%	1
Park & Charge	66%	10
Vattenfall	89%	25
<b>Gemiddelde alle CPO's</b>	<b>88%</b>	<b>63</b>

CPO	Smoov	Shell Recharge	ANWB	Vattenfall	Easy Charging Quality	Plugsurfing	Charge Assist	Google Maps	Vandebon	Travelcard
Allego	96%	84%	88%	92%	84%	92%	84%	60%	84%	92%
EVnetNL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Equans	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Park & Charge	70%	50%	60%	60%	80%	80%	60%	60%	70%	70%
Vattenfall	96%	80%	80%	92%	96%	84%	96%	76%	92%	96%
<b>Gemiddelde</b>	<b>92%</b>	<b>83%</b>	<b>86%</b>	<b>89%</b>	<b>92%</b>	<b>91%</b>	<b>88%</b>	<b>79%</b>	<b>89%</b>	<b>92%</b>

Het gemiddelde over alle apps samen komt uit op 88%. De normwaarde van 70% wordt door bijna alle apps gehaald, Travelcard en Smoov zijn positieve uitschieters en scoren beiden 92% op de correcte weergave van de beschikbaarheid in de regio Oost.



## 2. Positionering van laadpalen in apps

### Definitie

De locatie van het laadpunt in een app komt exact overeen met de werkelijke locatie van het betreffende laadpunt (mag niet meer dan vijf meter afwijken). Daarmee is het laadpunt goed vindbaar.

### Meetmethode

Via een steekproef hebben we de feitelijke situatie met de locatiedata in de apps vergeleken en zijn we nagegaan of de positie van het laadpunt in de app voldoet aan de norm.

Normwaarde: 70%. Bij een maximale score van 100% geven alle apps de positie van het laadpunt correct weer. Als een laadpunt niet wordt weergegeven, beschouwen we dit als niet correct.

### Resultaten en inzichten

	Oost	Landelijk
Positionering	80%	62%
<b>Gemiddelde</b>	<b>80%</b>	<b>62%</b>

CPO	Smoov	Shell Recharge	ANWB	Vattenfall	Easy Charging Quality	Plugsurfing	Charge Assist	Google Maps	Vandebroen	Travelcard
Allego	96%	88%	84%	88%	76%	88%	92%	76%	80%	88%
EVnetNL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Equans	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Park & Charge	90%	80%	70%	70%	70%	80%	60%	80%	80%	70%
Vattenfall	80%	80%	68%	72%	76%	80%	84%	64%	68%	80%
<b>Gemiddelde</b>	<b>93%</b>	<b>90%</b>	<b>84%</b>	<b>86%</b>	<b>84%</b>	<b>90%</b>	<b>87%</b>	<b>84%</b>	<b>86%</b>	<b>88%</b>

Als naar de uitsplitsing CPO/app wordt gekeken, zijn over het algemeen redelijk vergelijkbare percentages te zien per app voor een bepaalde CPO. Een CPO scoort dus in bijna alle apps ongeveer even goed. Ook de verschillen in de apps onderling zijn klein, maximaal 9%. Alle apps geven in ruim acht van de tien gevallen de juiste positie van de laadpaal weer, in enkele apps zelfs negen op de tien.

In de regio Oost worden laadpalen aanzienlijk beter gevonden dan het landelijke beeld. Van 80% van de 63 laadpalen klopt de exacte locatie.

CPO	Score	Aantal
Allego	86%	25
EVnetNL	100%	2
Equans	100%	1
Park & Charge	75%	10
Vattenfall	75%	25
<b>Gemiddelde alle CPO's</b>	<b>87%</b>	<b>63</b>

De positionering is bij 63 locaties gecontroleerd en gemiddeld scoren CPO's hier 87%. In Oost worden de locaties gemiddeld beter weergegeven dan in de rest van Nederland. Alle CPO's halen de normwaarde. Allego scoort opvallend goed met 86%. Nationaal gezien scoren alle aanbieders op dit punt vaak lager.

### 3. Toegankelijkheid van de laadpaal

#### Definitie

Gebruikers kunnen de laadpaal goed bereiken. Wanneer het voertuig normaal geparkeerd staat in het parkeervak is het eenvoudig om de laadkabel te verbinden met het voertuig en de laadpaal.

#### Meetmethode

Steekproef op locatie; we bepaalden of de laadpalen goed gesitueerd zijn ten opzichte van de parkeervakken (ja/nee).

Normwaarde: 100%.

#### Resultaten en inzichten

Een zeer goed resultaat: In 100% van de gevallen was de laadpaal goed toegankelijk. Alle locaties waren goed bereikbaar. Net als bij de positionering is ook de toegankelijkheid van laadpalen in NAL-regio Oost in orde.

	Oost	Landelijk
Toegankelijkheid	100%	100%

Niet geheel verrassend zien we bij de gemiddelde scores per CPO ook 100% terugkomen.

CPO	Score	Aantal
Allego	100%	25
EVnetNL	100%	2
Equans	100%	1
Park & Charge	100%	10
Vattenfall	100%	25
<b>Gemiddelde</b>	<b>100%</b>	<b>63</b>

De toegankelijkheid is dus perfect, geheel in lijn met het landelijke cijfer van 99%.



## 4. Gebruiksvriendelijkheid van de laadpaal

### Definitie

Het laadpunt is gebruiksvriendelijk. Dat betekent dat door heldere instructies en zonder moeite een succesvolle laadsessie kan worden gestart en afgerond.

### Meetmethode

Steekproef op locatie. Gebruiksvriendelijkheid is echter een subjectief criterium. Om die reden hebben we voor het operationaliseren van deze indicator twee meetbare criteria opgesteld en onderzocht:

- Zijn er instructies aanwezig op de laadpaal. (ja/nee)
- Zo ja, zijn de instructies duidelijk voor een beginnende EV-rijder. (ja/nee)

*Nb. in de vorige servicebenchmark is ook gemeten of de laadsessie binnen twee minuten kon worden gestart. Dit was destijds in 100% van de gevallen mogelijk. Tijdens deze benchmark is niet geladen en is dit criterium dus ook niet meegenomen.*

### Resultaten en inzichten

Bij bijna 86% van de geteste laadpalen waren instructies aanwezig en in 70% van de gevallen werden deze als duidelijk ervaren. Dit komt redelijk overeen met het landelijke beeld.

Regio	Aanwezig	Aanwezig en duidelijk	Aantal
Oost	86%	70%	63
Landelijk	79%	71%	300

Per CPO bekeken ziet dit er als volgt uit:

CPO	Aanwezig	Aanwezig en duidelijk	Aantal
Allego	88%	72%	25
EVnetNL	100%	100%	2
Equans	100%	100%	1
Park & Charge	40%	20%	10
Vattenfall	100%	84%	25
<b>Gemiddelde</b>	<b>86%</b>	<b>75%</b>	<b>63</b>

Net als in andere regio's valt voornamelijk Park & Charge op als het gaat om de instructies. Niemand vond bij de Park & Charge-laadpalen de instructies duidelijk, in veel gevallen ontbraken de instructies zelfs. De rest van de CPO's scoort redelijk tot goed.



## 5. Contactgegevens van de helpdesk

### Definitie

Op de laadpaal wordt geïnformeerd hoe gebruikers de helpdesk kunnen bereiken bij vragen of problemen met het laden.

### Meetmethode

Steekproef op locatie; ter plekke zijn we nagegaan of contactgegevens van de helpdesk op de lader of via het scherm beschikbaar worden gesteld. Niet alleen moeten de contactgegevens vermeld staan, ze moeten ook compleet en correct zijn.

Normwaarde: 100%

### Resultaten en inzichten

Regio	Gemiddelde score	Aantal
Oost	97%	63
Landelijk	76%	300

Vrijwel alle laadpalen in Oost bevatten contactgegevens van de helpdesk.

CPO	Score	Aantal
Allego	100%	25
EVnetNL	100%	2
Equans	100%	1
Park & Charge	80%	10
Vattenfall	100%	25
<b>Gemiddelde</b>	<b>96%</b>	<b>63</b>

Alle CPO's scoren keurig de normwaarde in regio Oost, behalve Park & Charge. Daar zijn op enkele laadpalen geen contactgegevens gevonden.



## 6. Bereikbaarheid van de helpdesk

### Definitie

De helpdesk is te allen tijde (24/7) goed bereikbaar. Daarbij bedraagt de wachttijd minder dan twee minuten.

### Meetmethode

Steekproef op locatie; ter plekke hebben we gebeld met de helpdesk van de betreffende CPO en gemeten of de wachttijd korter is dan twee minuten.

Normwaarde: 100% bereikbaar en 100% wachttijd < 2 min

### Resultaten en inzichten

De tabel hieronder geeft de gemiddelde score voor bereikbaarheid en korte wachttijd weer:

Regio	24/7 bereikbaar	Wachttijd <2 min	Aantal
Oost	80%	74%	61
Landelijk	76%	65%	227

De verschillen met de landelijke uitslagen zijn beperkt. Omdat de referentiegroep kleiner is kun je spreken van vergelijkbare resultaten.

Uitgesplitst naar CPO zijn de resultaten als volgt:

CPO	24/7 bereikbaar	Wachttijd <2 min	Aantal
Allego	84%	76%	25
EVnetNL	50%	50%	2
Equans	100%	100%	1
Park & Charge	88%	75%	8
Vattenfall	76%	72%	25
<b>Gemiddelde</b>	<b>80%</b>	<b>75%</b>	<b>61</b>

Over het algemeen haalt geen enkele partij de normwaarde, zeker als er meer dan één keer de helpdesk is getoetst. Ook hier zien we landelijk dezelfde trend en cijfers.





## 7. Deskundigheid van de helpdesk

### Definitie

Helpdeskmedewerkers van de verschillende CPO's tonen zich deskundig bij het beantwoorden van vragen en oplossen van problemen.

### Meetmethode

We hebben de deskundigheid steekproefsgewijs getest door de helpdesk te bellen en een scenario te schetsen zodat het oplossend vermogen gemeten kan worden.

Deze indicator is relatief subjectief. Om het oplossend vermogen zo objectief mogelijk in kaart te brengen, hebben we vijf standaardscenario's opgesteld. Er komen meerdere laadpalen van dezelfde CPO voor, waardoor de mogelijkheid ontstond om dezelfde CPO verschillende scenario's voor te schotelen. Hierdoor kon de kwaliteit van dezelfde helpdesk beter beoordeeld worden. De helpdesks van alle CPO's zijn gebeld met verschillende scenario's. Hierbij hebben we de deskundigheid van de helpdeskmedewerker per casus beoordeeld (goed/voldoende/onvoldoende/slecht).

Normwaarde: Goed

### Resultaten en inzichten

Regio	Gemiddelde score	Aantal
Oost	Voldoende	49
Landelijk	Voldoende	161

Gemiddeld over alle laadpunten scoren CPO's een voldoende als het gaat om deskundigheid van de helpdesk. De verdeling per CPO ziet er als volgt uit:

CPO	Score	Aantal
Allego	Goed	21
EVnetNL	Voldoende	1
Equans	Goed	1
Park & Charge	Goed	7
Vattenfall	Voldoende	19
		<b>49</b>

Bij de telefonische ondersteuning van deze CPO's worden de medewerkers als voldoende deskundig beoordeeld.

Scenario	Score	Aantal
Bankpas werkt niet	Goed	14
Tarief	Voldoende	15
Hoe start ik een laadsessie	Voldoende	5
Laadpaal reageert niet	Goed	13
Bezet door brandstofauto	Voldoende	2
		<b>49</b>



## 8. Foutief geparkeerde (brandstof)auto

### Definitie

Er staan geen voertuigen foutief geparkeerd op de parkeervakken die gereserveerd zijn voor gebruikers van de laadpaal.

### Meetmethode

Steekproef op locatie; ter plekke zijn we nagegaan of er een (brandstof) auto op één van de parkeervakken bij een laadpaal staat die niet is aangesloten op de laadpaal middels een laadkabel. Als er een auto stond, hebben we gekeken of er een verkeersbord staat dat aangeeft of dat mag of niet.

Normwaarde: 0% voor foutief geblokkeerd.

### Resultaten en inzichten

Het totaaloverzicht:

Regio	Geblokkeerd	Foutief geblokkeerd	Aantal
Oost	14%	3%	63
Landelijk	13%	6%	300

Bij een op de zeven locaties in de regio Oost wordt een laadpaal geblokkeerd (14%). Dit ligt in lijn met het landelijke gemiddelde (een op de acht). Het aantal voertuigen dat daadwerkelijk in overtreding was, ligt 50% lager dan het landelijk gemiddelde en valt daarmee positief op.

CPO	Geblokkeerd	Foutief geblokkeerd	Aantal
Allego	16%	8%	25
EVnetNL	0%	0%	2
Equans	0%	0%	1
Park & Charge	30%	0%	10
Vattenfall	8%	0%	25
<b>Gemiddelde</b>	<b>11%</b>	<b>2%</b>	<b>63</b>

Opmerkelijk is dat 'foutief geblokkeerd' in Oost alléén bij Allego voor lijkt voor te komen. Dit omdat in het landelijke beeld het vaak lokale exploitanten zijn die deze twijfelachtige eer waarmaken.

