

Klachten en meldingenproces

Onderdeel van het programma
'Laden zonder Verrassingen'

september 2022

NKL · Vondellaan 162 · 3521 GH Utrecht
www.nklnederland.nl · info@nklnederland.nl



Inhoud

1. Achtergrond	3
2. Samenvatting	4
3. Onderzoeksvraag en scope	5
3.1 Onderzoeksvraag	5
4. Aanpak	5
4.1 Onderzoeksopzet in samenwerking met de VER	5
4.2 Onderzoeksopzet in samenwerking met de MSP's	5
5. Bevindingen	6
5.1 Ervaringen van rijders	6
5.2 De MSP ontvangt niet alle meldingen	6
6. Conclusie en advies	7
6.1 Advies	7
7. Bedankt	8



1. Achtergrond

In navolging van de klimaatdoelen, is in de afgelopen jaren de elektrificatie van met name personenvervoer goed op gang gekomen. Het is belangrijk het vertrouwen van de particuliere EV-rijder hoog te houden en de gebruiksvriendelijkheid van deze steeds groeiende groep EV-rijders te vergroten. Daarom zetten we met het programma 'Laden zonder Verrassingen' in op de ambitie dat (publiek) laden in 2025 een eenvoudige alledaagse handeling is, zoals dat nu geldt voor het tanken bij een tankstation. Zo jagen we de transitie naar elektrisch vervoer aan.

Binnen het programma 'Laden Zonder Verrassingen' is in 2021 een klantreisanalyse uitgevoerd, een service benchmark opgesteld en gerapporteerd over de prijstransparantie. In 2022 voeren we voor het eerst de servicebenchmark uit, kijken we naar handhaving en monitoring en richten we ons op het klachten- en meldingenproces van EV-rijders over het openbaar laden.

Dit rapport beschrijft de bevindingen over het klachten en meldingen proces. Vanuit de klantreisanalyse in 2021 rees het vermoeden dat bij klachten of meldingen van EV-rijders over het openbaar laden onderwerpen niet gemeld of gezien worden. Daaruit is de wens ontstaan inzicht te verkrijgen in wat de EV-rijder ervaart en wil melden.

Het onderzoek naar het meldingenproces is uitgevoerd in opdracht van de NAL-regio's en NKL, in samenwerking met marktpartijen (CPO's-MSP's), gemeenten en de Vereniging voor elektrisch rijders (VER), onder begeleiding van het service design bureau in-Novation.



2. Samenvatting

Om elektrisch rijden prettig en betrouwbaar te laten verlopen is het belangrijk dat EV-rijders meldingen kunnen maken en geholpen worden in geval van een klacht. Uit een eerdere klantreisanalyse binnen het programma 'Laden Zonder Verrassingen' rees het vermoeden dat EV-rijders problemen niet melden of vastlopen in het doen van meldingen over ervaringen bij het openbaar laden. Van daaruit is het project 'Klachten- en meldingenproces' toegevoegd aan het programma. In dit project kijken we naar het huidige klachten en meldingenproces en hoe dekkend deze op dit moment voor de EV-rijder is. We willen ontdekken waar de gaten zitten en oplossingen vinden om het meldingenproces voor de eindgebruiker centraal te stellen.

Om deze inzichten te verkrijgen zijn twee routes onderzocht. Ten eerste zijn EV-rijders, waaronder leden en volgers van de VER, gedurende vier weken bevraagd naar hun positieve en negatieve ervaringen tijdens het laden bij een openbare laadpaal.

Daarnaast is het gesprek aangegaan met drie landelijke MSP's om inzicht te krijgen in de huidige meldingen van EV-rijders bij hun contractpartner. In afzonderlijke interactieve werksessies met projectmanagers en klantenservicemedewerkers is gekeken naar de meest voorkomende onderwerpen van klachten en meldingen.

Door beide uitkomsten naast elkaar te leggen wordt duidelijk dat een individuele ketenpartner niet alle meldingen ontvangt. We zien dat de EV-rijder tot een bepaald niveau goed weten in te schatten voor welke onderwerpen ze bij welke partij uit de laadketen moeten zijn. Een EV-rijder neemt bijvoorbeeld geen contact op met een MSP over een onterecht bezette laadplek.

Echter er zijn ook vraagstukken waarvan de EV-rijders minder goed weten bij wie ze terecht kunnen. Dit speelt met name op als de vraag op het snijvlak van verantwoordelijkheid tussen twee partijen ligt. Bijvoorbeeld als een laadsessie niet wil starten. Dan is het voor de EV-rijder onduidelijk of dit door een defect aan de laadpaal komt (CPO) of door hapering van de laadpas (MSP).

Ook zien we dat wanneer EV-rijders bij het doen van een melding verwezen worden naar een andere verantwoordelijke partij, ze het gevoel krijgen van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

Concluderend, bevestigt dit onderzoek dat er onderwerpen bij de EV-rijder spelen die in het huidige klachten en meldingenproces niet gemeld worden. Deze onderwerpen sluimeren en staan dus niet duidelijk op het vizier van de verantwoordelijke partijen in de laadketen.

De aanbeveling is dit aan twee zijden op te lossen. Enerzijds door afspraken over klachten en meldingentraject mee te nemen in contracten tussen aanbesteder, opdrachtgever of vergunningverlener en de CPO. Daarnaast is het advies het meldingenproces van MSP's te verruimen door meldingen die bij hen terecht komen door te zetten naar de juiste verantwoordelijke.

Als laatste is het aan te bevelen om deze meting te herhalen. Dit kan door middel van een periodieke campagne via een onafhankelijke partij, waarbij zowel naar de positieve als negatieve ervaringen van EV-rijders gevraagd wordt.



3. Onderzoeksvraag en scope

3.1 Onderzoeksvraag

Klopt het vermoeden dat er meldingen buiten beeld vallen en dus niet worden opgelost?

Indien ja, welke interventies zijn er om het proces te verbeteren?

Scope

In scope

- De spontane ervaringen met het openbaar laadnetwerk via een onafhankelijk kanaal en de gemelde onderwerpen bij MSP's.
- Tijdens "normale" weken in de januari/februari.
- Landelijke focus.

Buiten scope

- Vakantieperiodes
- Evaluatie van het meldingenproces of het oplossen van gemelde problemen. Voor urgente meldingen werd doorverwezen naar Nationale EV-helpdesk.
- De gewenste meldingenroute.
- Het aanvraag en plaatsingen proces van laadpalen in de openbare ruimte

4. Aanpak

Voor inzicht in welke klachten en meldingen er spelen bij de EV-rijder zijn twee routes onderzocht. Ten eerste zijn EV-rijders, waaronder leden en volgers van de VER, gedurende vier weken bevraagd naar hun positieve en negatieve ervaringen tijdens het laden bij een openbare laadpaal. Daarnaast is het gesprek aangegaan met drie landelijke MSP's om inzicht te krijgen in de huidige meldingen van EV-rijders bij hun contractpartner. Door beide uitkomsten naast elkaar te leggen wordt duidelijk dat een individuele ketenpartner niet alle meldingen ontvangt.

4.1 Onderzoekopzet in samenwerking met de VER

Gedurende een korte periode (vier weken in januari/februari) zijn EV-rijders opgeroepen via nieuwsbrief en social media van de VER en NKL om hun positieve en negatieve ervaringen te delen met het laden bij een openbare laadpaal.

De enquête bevatte twee open vragen, zodat inzicht kan worden verkregen in alle top of mind ervaringen en in de emotie van de rijder zonder sturing door vaste antwoordmogelijkheden.

Ruim 600 respondenten uit heel Nederland deden mee, hetgeen voldoende is voor valide uitspraken.

4.2 Onderzoekopzet in samenwerking met de MSP's

Om inzicht te verkrijgen in het huidige meldingenproces zijn we via een oproep onder de leden van eViolin in gesprek gegaan met drie landelijke MSP's. MSP's hebben vanwege de klantrelatie vaak een actieve communicatie met hun klanten.

In interactieve werksessies met meerdere projectmanagers en klantenservice medewerkers van een aantal landelijke MSP partijen is inzicht verkregen wat er bij een MSP binnenkomt. Er is gekeken naar het type EV-rijders die zij spreken en naar de meest voorkomende onderwerpen die worden gemeld.

Tot slot is er gekeken naar de verschillen tussen de onderwerpen die de MSP's langs zien komen en die naar voren zijn gekomen uit de uitvraag onder EV-rijders.



5. Bevindingen

5.1 Ervaringen van rijders

De EV-rijders hebben zowel positieve als negatieve ervaringen gedeeld in de vragenlijst. Over het algemeen zijn rijders tevreden over het laden in de openbare ruimte. Ze zijn positief over het laadproces en de werking van de laadpas. Met andere woorden: "Het werkt! Je kunt laden en afrekenen".

De knelpunten die EV-rijders melden gaan over de handhaving op laadplekken die worden bezet door een benzineauto of niet ladende EV. Daarnaast geven EV-rijders aan vooraf meer inzicht en zekerheid te willen hebben in storingen en tarieven. Tot slot geven EV-rijders aan wensen te hebben wat betreft de bestrating of verlichting van de laadplekken.

5.2 De MSP ontvangt niet alle meldingen

De MSP ontvangt vragen over het laadproces, de laadpas, storingen en tarieven. Klanten nemen zelden tot nooit contact op over bijvoorbeeld een foutief bezette plek, inzicht in beschikbaarheid van de laadpaal of het beheer van de laadpaal.

Hieruit kan worden afgeleid dat EV-rijders deels goed weten in te schatten voor welke onderwerpen ze bij welke partij uit de laadketen moeten zijn en dat een individuele ketenpartner daarom niet alle meldingen ontvangt.

Er spelen ook vraagstukken waarvan de EV-rijder minder goed weet bij wie ze terecht kunnen. Dit speelt op als de vraag op het snijvlak ligt tussen twee partijen, bijvoorbeeld als een laadsessie niet in de app verschijnt. Ligt dit aan de aansluiting met de laadpaal of aan de app? Of te wel, kan de EV-rijder aankloppen bij de CPO of de appbeheerder?

Daarnaast zien we dat wanneer EV-rijders bij het doen van een melding verwezen worden naar een andere verantwoordelijke partij, ze het gevoel krijgen van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

Dit gebeurt bijvoorbeeld als een laadsessie bij het aanbieden van de kaart niet wil starten en het onduidelijk is of het knelpunt ligt bij de MSP of CPO. Dit gevoel kwam ook naar voren in de kwalitatieve klantreis analyse.

De bevroegde MSP's geven aan dat rijders vooral contact opnemen bij voor de rijder onoplosbare problemen. MSP's ontvangen daarom in mindere mate de problemen waar de EV-rijder zelf een oplossing voor verzint. Bijvoorbeeld de EV-rijder rijdt naar een ander laadpunt. Maar ook positieve reacties lijken een MSP niet te bereiken, hetgeen het moeilijk maakt de meldingen te wegen in het totale plaatje.

Door hun dagelijks contact met rijders heeft de MSP wel zicht op onderwerpen die op dat moment actueel zijn bij rijders en zien zij nieuwe trends en behoeften, zoals de toenemende behoefte van probleemloos laden in het buitenland tijdens vakanties.



6. Conclusie en advies

Door de ervaringen van EV-rijders te vergelijken met de meldingen die binnenkomen bij de MSP's is getoetst of er meldingen van EV-rijders wel of niet in beeld zijn.

De vraag 'Klopt het vermoeden dat er meldingen buiten beeld vallen en dus niet worden opgelost?' kan beantwoord worden met de volgende conclusie:

Conclusie: Het bestaande klachten en meldingen proces kan worden aangevuld op de snijvlakken van verantwoordelijkheden van ketenpartners.

Wanneer EV-rijders een vraagstuk hebben waarbij de verantwoordelijkheid eenduidig bij één bepaalde ketenpartner ligt (bijvoorbeeld de MSP of de CPO), weten zij deze partij goed te vinden. Voor vraagstukken die op het snijvlak van verantwoordelijkheden ligt, is het voor de rijder onduidelijk wie ze kunnen benaderen. Deze vraagstukken komen niet of niet goed in beeld of zijn lastiger om op te lossen.

Hiermee bevestigt dit onderzoek dat er onderwerpen niet gemeld worden. Deze onderwerpen sluimeren en staan dus niet duidelijk op het vizier van de verantwoordelijke partijen in de laadketen. De betreffende onderwerpen die niet gehoord lijken, liggen volgens dit onderzoek met name op de snijvlakken tussen de verantwoordelijkheid van ketenpartners. Om een volledig beeld te krijgen van de relevante onderwerpen voor de EV-rijder, lijkt een tijdelijke campagne via een onafhankelijke partij een goed middel.

6.1 Advies

De volgende adviezen volgen uit dit onderzoek:

1. Neem in de afspraken tussen aanbesteder, opdrachtgever of vergunningverlener en CPO-afspraken over het klachten en meldingentraject mee.

2. Verruim het meldingenproces van MSP's en/of CPO's door de EV-rijder op te roepen alle mogelijke verbeteringen te meden. En vervolgens door te zetten naar de juiste verantwoordelijke in de keten.
3. Geef de EV-rijder meer informatie over waar zij bij klachten en meldingen terecht kunnen.
4. Tegelijkertijd is het aan te bevelen om te blijven monitoren. De laadinfrastructuur, regelgeving, de markt en de behoeftes van de EV-rijders zijn aan verandering onderhevig. Vandaar dat het advies is om op 1-2 jaar basis de ervaringen van de EV-rijders weer via een onafhankelijke partij op te halen.



7. Bedankt

Dit project is mede mogelijk gemaakt in samenwerking met de volgende partijen:

- De 600 EV-rijders
- VER (evrijders.nl)
- FocusFeedback (focusfeedback.nl)
- NKL (nklnederland.nl)
- In-Novation (in-novation.nl)

Samen gaan we voor de versnelde uitrol van elektrische vervoer.

