

**Interventieonderzoek Master Communicatie en Organisatie**  
"Doe mij maar een laadpaal"  
Een onderzoek naar de informatievoorziening van Eneco eMobility

Naam: Jose de Raad (4112008)  
Instelling: Universiteit Utrecht  
Stage: Eneco eMobility  
Docenten: Hanny den Ouden en Daniël Janssen  
Begeleidster: Danielle Baan  
Datum: 14-1-2019



Utrecht University

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>SAMENVATTING</b> .....                                        | <b>3</b>  |
| <b>1. INLEIDING</b> .....                                        | <b>4</b>  |
| <b>2. AANLEIDING</b> .....                                       | <b>5</b>  |
| 2.1 EARLY ADOPTERS .....                                         | 5         |
| 2.2 OVERTUIGINGSPROCESSEN BIJ BEREDENEERD GEDRAG .....           | 6         |
| 2.3 DE DETERMINANTEN VAN BEREDENEERD GEDRAG .....                | 7         |
| 2.4 INFORMATIEVERWERKING OP EEN WEBSITE.....                     | 8         |
| 2.5 OVERTUIGINGSSTRATEGIEËN BIJ HET KOPEN VAN EEN LAADPUNT ..... | 10        |
| 2.6 OVERTUIGINGSSTRATEGIEËN EN GEDRAGSINTENTIE .....             | 11        |
| 2.7 VRAAGSTELLING .....                                          | 11        |
| <b>3. ONDERZOEK 1: DE FUNCTIONELE ANALYSE</b> .....              | <b>13</b> |
| 3.1 METHODE.....                                                 | 13        |
| 3.2 ANALYSE .....                                                | 14        |
| 3.3 EVALUATIE EN VERBETERSUGGESTIES .....                        | 19        |
| 3.3.1 VERBETERSUGGESTIES .....                                   | 20        |
| <b>4. ONDERZOEK 2: EEN GEBRUIKERSONDERZOEK</b> .....             | <b>22</b> |
| 4.1 METHODE.....                                                 | 22        |
| 4.1.1 DOELGROEP EN DEELNEMERS .....                              | 22        |
| 4.1.2 INSTRUMENTATIE .....                                       | 22        |
| 4.1.3 PROCEDURE .....                                            | 22        |
| 4.1.4 STEEKPROEFGEGEVENS.....                                    | 23        |
| 4.1.5 BETROUWBAARHEID .....                                      | 24        |
| 4.2 RESULTATEN .....                                             | 24        |
| 4.2.1 SITUATIONELE DREMPELS .....                                | 24        |
| 4.2.2 VAARDIGHEDEN .....                                         | 26        |
| 4.2.3 INTENTIE .....                                             | 28        |
| 4.2.4 OVERTUIGING VOOR ELEKTRISCH RIJDEN.....                    | 30        |
| 4.2.5 OVERTUIGING VOOR EEN LAADPUNT .....                        | 31        |
| 4.2.6 OVERTUIGING VOOR EEN LAADPUNT VAN ENECO EMOBILITY .....    | 32        |
| 4.3 CONCLUSIE ONDERZOEK 2 .....                                  | 33        |
| <b>5. ONDERZOEK 3: EEN KWANTITATIEVE ANALYSE</b> .....           | <b>35</b> |
| 5.1 METHODE.....                                                 | 35        |
| 5.1.1 STEEKPROEF .....                                           | 35        |
| 5.1.2 INSTRUMENTATIE .....                                       | 35        |
| 5.1.3 BETROUWBAARHEID .....                                      | 37        |
| 5.1.4 PROCEDURE .....                                            | 37        |
| 5.1.5 VERWERKING.....                                            | 37        |
| 5.2 ANALYSE .....                                                | 37        |
| 5.2.1 OVERTUIGINGEN ELEKTRISCH RIJDEN.....                       | 37        |
| 5.2.2 OVERTUIGINGEN LAADPUNTEN.....                              | 38        |
| 5.3 CONCLUSIE ONDERZOEK 3 .....                                  | 40        |
| <b>6. ALGEMENE CONCLUSIE EN DISCUSSIE</b> .....                  | <b>42</b> |
| <b>7. ADVIES</b> .....                                           | <b>44</b> |
| <b>8. LITERATUURLIJST</b> .....                                  | <b>45</b> |
| <b>9. BIJLAGEN</b> .....                                         | <b>46</b> |

## Samenvatting

In dit interventieonderzoek heb ik in samenwerking met Eneco eMobility en de Universiteit Utrecht drie onderzoeken gedaan naar de informatievoorziening van Eneco eMobility en de informatiebehoefte van haar klanten. Eneco eMobility verkoopt laadpunten voor elektrische auto's aan de zakelijke markt. De organisatie heeft zich in maart 2018 losgemaakt van Eneco als een onafhankelijke B.V. In september 2018 is een nieuwe website gelanceerd. Om na te gaan of Eneco eMobility de juiste informatie verstrekt aan potentiële klanten, onderzocht ik de informatievoorziening op de website van Eneco eMobility en de informatiebehoefte van haar klanten.

In het eerste onderzoek wilde ik weten of de inhoud van de website van Eneco eMobility overeenkomt met de doelen en de doelgroepen die de organisatie wil bereiken. Hiervoor voerde ik een functionele analyse uit over de website. Als eerste heb ik onderzocht welke doelgroepen Eneco eMobility wil bereiken. Ik kwam uit op twee soorten doelgroepen: mensen die een laadpunt op de zaak willen kopen, en mensen die een laadpunt voor thuis willen kopen. Uit mijn functionele analyse blijkt dat op de website meer informatie te vinden is voor kopers voor een zakelijk laadpunt dan voor een thuislaadpunt. Ook staat de informatie door elkaar heen, waardoor de functionaliteit van bepaalde teksten in het geding komt. Dit geldt vooral voor de homepage van de website. Hier valt veel winst te behalen, bijvoorbeeld door de lezer meer te overtuigen en duidelijker te informeren over het product dat Eneco eMobility aanbiedt.

Nadat ik een duidelijk beeld had van hoe ik de website kon verbeteren, wilde ik weten of er nog informatie miste die klanten belangrijk vonden. In het tweede onderzoek heb ik hiervoor recente klanten van Eneco eMobility geïnterviewd. Ik vroeg ze waarom ze elektrisch reden en waarom ze een eigen laadpunt hadden aangeschaft. Daarnaast vroeg ik ze of ze bepaalde vaardigheden nodig hadden bij het kopen van een laadpunt of het rijden van een elektrische auto, bijvoorbeeld het kunnen anticiperen op de actieradius van de accu. ik vroeg de deelnemers ook of bepaalde drempels een rol hadden gespeeld, bijvoorbeeld de hoge prijs van de auto, en naar de intentie die de deelnemers hadden om elektrisch te rijden en de aanschaf van een laadpunt. Ik hield hiervoor de Theory of Planned Behavior aan (Fishbein & Yzer, 2003). Uit de kwantitatieve interviews kwamen drie belangrijke overtuigingen om elektrisch te rijden: het financiële voordeel van elektrisch rijden, de milieuwinst van elektrisch rijden en de technologische innovaties. Ook kwamen er drie belangrijke overtuigingen uit voor de aankoop van een laadpunt: de zekerheid van een laadpunt, het gemak dat een laadpunt biedt en de noodzaak om een laadpunt te kopen. Deze zes overtuigingen heb ik in een kwantitatief onderzoek verder geanalyseerd.

In het derde onderzoek, een kwantitatieve analyse, onderzocht ik welke van de zes overtuigingen uit de kwantitatieve interviews de beste voorspellers waren voor de aanschaf van een laadpunt. Ik heb hiervoor deze overtuigingen met een vragenlijst bevraagd onder 103 berijders van elektrische auto's. Alleen de zekerheid die een laadpunt geeft, blijkt een voorspeller voor de aanschaf van een laadpunt.

Met de uitkomst van deze drie onderzoeken vorm ik een advies voor Eneco eMobility. De organisatie richt zich in haar huidige communicatie voornamelijk op het 'ontzorgen' van haar klanten. Ze wil e-mobility makkelijk maken: de slogan is daarom 'e-mobility made e-asy'. Uit mijn onderzoek blijkt dat zekerheid ook een belangrijke overtuiging is. Mijn advies aan Eneco eMobility is dan ook om meer in te zetten op de zekerheid die een laadpunt (zowel aan huis als op de zaak) geeft. Dit is niet alleen relevant, maar hiermee onderscheidt ze zich ook van de concurrenten, die allemaal willen 'ontzorgen'.

## 1. Inleiding

In dit artikel doe ik onderzoek naar de informatievoorziening via de website van Eneco eMobility aan haar klanten. Eneco eMobility verkoopt laadpunten aan voornamelijk zakelijke klanten. De meeste Nederlanders die elektrisch rijden, doen dit namelijk zakelijk. Voor particulieren is elektrisch rijden (of EV-rijden) vaak te duur (Santen, 2017). Eneco eMobility richt zich op het woon-werkverkeer en verzorgt zakelijke laadpunten op thuisadressen (thuislaadpunten) en op zakelijke adressen, bijvoorbeeld kantoren of bedrijfspanden (zakelijke laadpunten).

Wat Eneco eMobility precies onderscheidt van haar concurrenten en wat de kern is van een organisatie, is uit te leggen aan de hand van de organisationele identiteit (Gioia, Schultz & Corley, 2002). De organisationele identiteit is een veranderlijk en dynamisch concept. Een organisatie omschrijft haar identiteit op een bepaalde manier, maar kan zich in de loop van de tijd aanpassen aan een bepaalde situatie (Gioia et al., 2002). Die veranderlijkheid is nodig, omdat de omgeving waarin een organisatie zich bevindt onderhevig is aan constante verandering. We moeten dus niet aan organisationele identiteit denken als een vast concept, maar juist als hoe een bedrijf zichzelf neerzet in de context van een bepaalde sector. De organisationele identiteit kan veranderen wanneer het klimaat van de sector verandert. In 2018 heeft Eneco eMobility in opdracht van Eneco groep een Brand Love Key opgezet, waarin de kernwaarden van het merk worden bepaald en nagestreefd. Een Brand Love Key positioneert het merk en geeft ook richting bij het maken van keuzes (Brand Love Key Eneco eMobility, 2018).

Een van de belangrijkste posities die Eneco eMobility zichzelf geeft in haar Brand Love Key (2018), is dat zij haar klanten wil 'ontzorgen'. Dat betekent dat ze alles voor de klant verzorgt, van installatie van het laadpunt tot administratieve werkzaamheden. De organisatie neemt de klant bij de hand en lost problemen op. Eneco zegt hierover zelf:

*"Samen met onze partners helpen wij mensen en bedrijven naadloos om te schakelen naar elektrisch rijden door het bieden van laadoplossingen thuis en op het werk. Wij geven inzicht in de duurzame prestaties voor berijders en locatiebeheerders. We maken complexe materie simpel en helpen mensen de juiste keuzes te maken."* (Brand Love Key, 2018)

Eneco eMobility profileert zichzelf daarom niet als prijsvechter, maar als een laaddienstverlener in het iets hogere 'high-end' segment. Een klant betaalt meer dan bij sommige concurrenten, maar het idee is dat hij een betere service en grotere deskundigheid krijgt van medewerkers.

Eneco eMobility vindt het ook belangrijk dat de auto altijd laadt op groene stroom (Brand Love Key, 2018). De laadpunten laden daarom allemaal op windenergie afkomstig uit Nederland. Voor het opladen van een auto is veel stroom nodig. Een laadpunt met een laag ampère (een 16A-laadpunt in dit geval), verbruikt ongeveer evenveel energie als twee wasdrogers (Verzwaarflyer, 2018). Met een 16A-laadpunt kan niet elke auto snel genoeg opladen. Soms is de accu van een auto zo groot dat een zwaarder laadpunt nodig is: een laadpunt met een verbruik van 20A of 30A. Niet ieder huis heeft zoveel stroom beschikbaar.

Het kiezen van het juiste laadpunt is daarom afhankelijk van drie dingen: de beschikbare stroom in het huis, de auto die moet worden opgeladen en de wensen van de berijder. Dit maakt de keuze voor een geschikt laadpunt een lastige opgave. Omdat Eneco haar klanten wil 'ontzorgen', wil de organisatie haar klanten zo goed mogelijk informeren op de website over de verschillende mogelijkheden die er zijn. Op de website kan de klant informatie vinden over de verschillende zogenaamde 'laadoplossingen' en de producten die Eneco eMobility verkoopt.

Sinds september 2018 heeft Eneco eMobility een nieuwe website. Deze website heeft een nieuwe lay-out en ook een nieuwe inhoud ten opzichte van de oude versie. Het eerste deel van dit onderzoek bestaat uit een functionele analyse van de nieuwe website. Hiermee wil ik onderzoeken of de doelen en de doelgroepen die Eneco eMobility heeft vastgesteld, overeenkomen met de inhoud van de website. Met een functionele analyse krijg ik een beter beeld van de feitelijke situatie van de website. Dat is nodig om de uitgangssituatie van de communicatie van Eneco eMobility te kunnen beschrijven.

Nadat ik een functionele analyse heb gedaan, ga ik na wat klanten belangrijk vinden bij de aanschaf van een laadpunt. Zo kan Eneco eMobility hierover informatie geven op haar website. Hierbij ga ik ervan uit dat mensen bewust en beredeneerd kiezen voor een laadpunt. Daarom houd ik in mijn tweede onderzoek interviews met recente klanten van Eneco eMobility om erachter te komen wat hen heeft aangezet tot elektrisch rijden en de aankoop van een laadpunt. Het doel hiervan is om de website te kunnen aanvullen met informatie die relevant is voor potentiële klanten wanneer ze een laadpunt willen kopen. De overtuigingen die recente klanten hebben voor het kopen van een laadpunt, zijn relevante onderwerpen om te behandelen op de website.

Uit deze interviews komen overtuigingen naar voren voor elektrisch rijden en de aanschaf van een laadpunt. In het derde en laatste deel van dit artikel toets ik deze overtuigingen bij berijders van elektrische auto's (vanaf nu: EV-rijders) om erachter te komen welke overtuigingen de beste voorspellers zijn voor het hebben van een laadpunt. Als er een voorspeller blijkt te zijn voor het hebben van een laadpunt, dan kan Eneco eMobility hierop inspelen in haar informatievoorziening.

Aan het einde van dit artikel vorm ik een conclusie en een advies voor Eneco eMobility om haar website te verbeteren en hoe de organisatie beter in kan spelen op de informatiebehoefte van de klant.

## **2. Aanleiding**

Tanden poetsen, autorijden of het kopen van een laadpunt, dit zijn allemaal voorbeelden van gedrag. Maar over welke vorm van gedrag hebben we het hier? Er zijn twee vormen van gedrag te onderscheiden: automatisch en beredeneerd gedrag. Automatisch gedrag is gedrag waar mensen eigenlijk niet over nadenken. Beredeneerd gedrag is gedrag wat mensen systematisch en beredeneerd uitvoeren (Hoeken, Hornix & Hustinx, 2009, hoofdstuk 2). Dus wat voor soort gedrag is het kopen van een laadpunt?

Mensen denken goed na over de aankoop van een laadpunt. Het is geen object dat je met één druk op de knop bestelt. Daarvoor heeft men kennis nodig over bijvoorbeeld de hoeveelheid stroom die vanuit de netbeheerder het huis binnenkomt, of hoe snel een elektrische auto laadt. Het is daarnaast ook een dure uitgave (een laadpunt kost vaak meer dan duizend euro). Mensen denken goed na bij het kopen van een laadpunt. Het is daarom een vorm van beredeneerd gedrag.

### **2.1 Early adopters**

Wanneer mensen een laadpunt aanschaffen, zijn ze al in het bezit van een (gedeeltelijk) elektrische auto. Er is eerder onderzoek gedaan naar het keuzegedrag van mensen om elektrisch te rijden. Toen onderzochten wetenschappers hoe deelnemers aankijken tegen de kosten en opbrengsten van het huidige (slechte) gedrag, maar ook naar de kosten en opbrengsten van het aangepaste gedrag. Het 'slechte' gedrag is in dit geval rijden in een auto op fossiele brandstoffen, het 'goede' gedrag is elektrisch rijden (Bockarjova & Steg, 2014). De motivatie om elektrisch te rijden, wordt veroorzaakt door twee factoren:

- de erkenning van de risico's; en
- de perceptie van iemand dat hij in staat is om te gaan met deze risico's.

Onderzoekers Bockarjova en Steg (2014) focusten zich in hun onderzoek op de adoptie van elektrische auto's in Nederland. Deelnemers waren waarschijnlijker elektrisch te rijden als ze verwachtten dat elektrische auto's negatieve consequenties van benzine- of dieselauto's verminderden. Daarbij moesten de deelnemers de negatieve consequenties wel als ernstig ervaren.

Er zijn nog lang niet zoveel elektrische auto's als benzine- of dieselauto's. De ontwikkelingen staan nog in hun kinderschoenen. Kopers van laadpunten zijn mensen die vroeg zijn in de adoptie van EV-rijden. De Product Adoptie Curve (Moore, 1999) onderscheidt vijf verschillende type mensen bij de adoptie van diensten en producten:

- de *innovator*. Deze mensen zijn er als eerste bij wanneer nieuwe technologieën worden geïntroduceerd;
- de *early adopters*. Dit zijn mensen die snel overtuigd raken van een technologie of een merk. Early adopters hebben doorgaans veel connecties en ze lopen voorop met de adoptie van nieuwe technieken;
- de *early majority*. Dit zijn mensen die voorlopen op de grote meerderheid, maar wel wachten tot nieuwe technieken uitgebreid getest zijn. Ze willen mee met de tijd en passen zich redelijk snel aan;
- de *late majority* is de tweede groep van de massa. Zij schaffen een product of dienst pas aan als deze op zijn hoogtepunt is; en
- de *laggards*. Dit zijn mensen die zich niet makkelijk laten overhalen en niet openstaan voor veranderingen in producten en diensten (Faiers & Neame, 2005).

De kopers van een laadpunt vallen binnen de early adopters. Mensen met een laadpunt beschikken over een elektrische auto en daarmee laten ze zien dat ze voorop lopen met de adoptie van nieuwe technieken en producten.

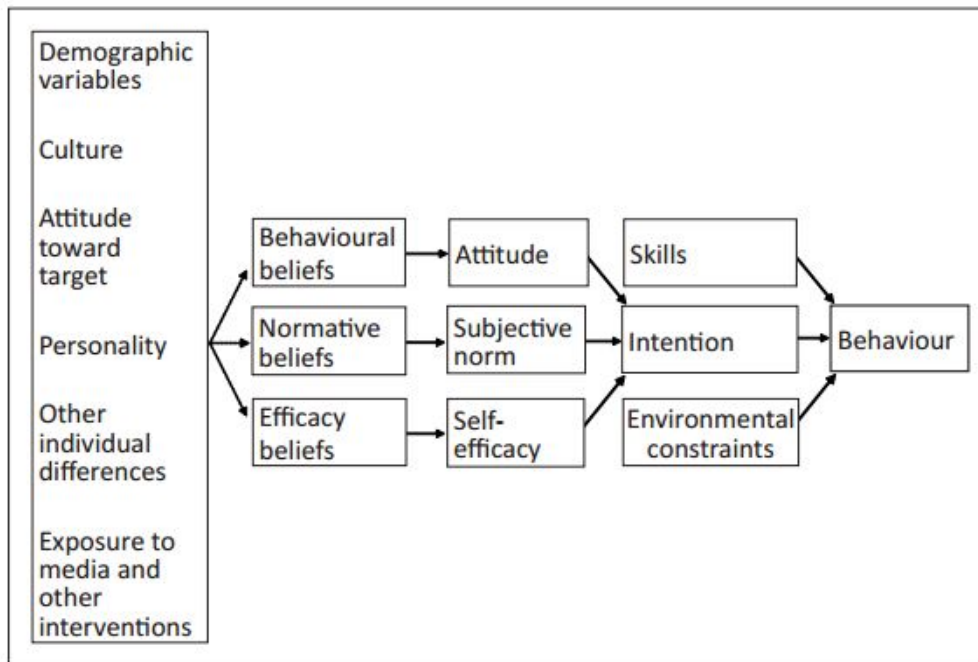
Het overgrote deel van de elektrische auto's wordt momenteel gekocht door zakelijke rijders (Santen, 5 december 2017). Eneco eMobility heeft daarom voornamelijk zakelijke klanten, waarvan een groot deel bestaat uit *small and medium enterprises* (SME). Het klantprofiel, opgesteld op basis van een steekproef, ziet er bij Eneco eMobility als volgt uit (Duis, 2018):

De gemiddelde Eneco eMobility-klant:

- is een man;
- is tussen de 40 en 60 jaar oud;
- is hoogopgeleid;
- is onderdeel van een SME; en
- woont in de Randstad.

## **2.2 Overtuigingsprocessen bij beredeneerd gedrag**

Wat zet klanten dan precies aan tot het kopen van een laadpunt? Ik heb al vastgesteld dat een laadpunt kopen een vorm is van beredeneerd gedrag. Een model dat uitgaat van beredeneerd gedrag is de Theory of Planned Behavior (TPB) (Fishbein & Yzer, 2003). Dit model gaat ervan uit dat individuen informatie op een systematische manier verwerken in plaats van als passieve ontvangers (Bright, Manfredo, Fishbein, & Bath, 1993). In het TPB staat beschreven dat beredeneerd gedrag afhankelijk is van een aantal determinanten. In Figuur 1 staat een overzicht van het TPB met zijn determinanten.



Figuur 1. Een schematische weergave van het TPB van Fishbein en Yzer (2003).

Het TPB biedt een analytisch kader voor de diverse aspecten waaraan moet worden voldaan om gedragsverandering te realiseren. Het model voor gedragsvoorspelling werd oorspronkelijk ontwikkeld voor de beschrijving van gedrag dat te maken heeft met gezondheid, zoals stoppen met roken (Norman, Conner & Bell, 1999). Het model is echter voldoende algemeen om ook te gebruiken voor bijvoorbeeld consumentengedrag bij de aanschaf van dure apparaten, zoals een laadpunt (Hoeken et al., 2009, hoofdstuk 2).

### 2.3 De determinanten van beredeneerd gedrag

Er zijn drie determinanten die gedrag in de eerste instantie bepalen (Fishbein & Yzer, 2003):

- 1) de intentie om gedrag uit te voeren;
- 2) de benodigde vaardigheden om het gedrag uit te voeren; en
- 3) de situationele drempels die een barrière kunnen vormen om bepaald gedrag uit te voeren.

De bovenstaande variabelen hebben direct invloed op beredeneerd gedrag. Hierbij geldt dat mensen dit gedrag alleen vertonen wanneer aan alle drie voorwaarden is voldaan. Iemand moet dus de intentie hebben, de benodigde vaardigheden en geen situationele drempels om het gedrag uit te kunnen voeren.

Naast de drie determinanten intentie, vaardigheden en situationele drempels, zijn er ook indirecte variabelen die invloed hebben op beredeneerd gedrag. Voorbeelden zijn iemands persoonlijkheid of culturele achtergrond. Deze indirecte variabelen hebben volgens het model alleen invloed op het gedrag via het effect dat ze hebben op de drie directe variabelen.

In het model in Figuur 1 is te zien dat de determinant intentie zelf ook bestaat uit drie verschillende determinanten:

- 1) de attitude;
- 2) de waargenomen norm; en
- 3) de eigeneffectiviteit.

Attitude, waargenomen norm en eigeneffectiviteit worden in het TPB gezien als een samenvatting van een aantal overtuigingen. Attitudes ziet men als een samenvatting van de veronderstelde gevolgen van bepaald gedrag. Hierin speelt een rol hoe waarschijnlijk men het acht dat het gedrag tot een bepaald gevolg leidt en hoe wenselijk men dat bepaalde gevolg acht (Hoeken et al., 2009, hoofdstuk 2). Mensen kunnen bijvoorbeeld denken: 'als ik een laadpunt koop, dan ben ik milieubewust'. Het kopen van het laadpunt is het gedrag, het 'milieubewust zijn' is het gevolg. Er is een beperkt aantal overtuigingen dat een rol speelt bij een attitude. De schattingen lopen uiteen van vijf tot negen (Ajzen & Fishbein, 1980, p. 63) of van drie tot vijf (Van der Pligt & de Vries, 1995, p. 45).

Bij de waargenomen norm spelen de normatieve overtuigingen (wat iemand denkt dat anderen vinden dat hij of zij moet doen) en de motivatie te conformeren een rol (hoe zeer iemand daaraan wil voldoen). Hierbij is de perceptie van de persoon die het gedrag moet uitvoeren het belangrijkste (Hoeken et al, 2009, hoofdstuk 2). Het kan zijn, in het geval van een laadpunt, dat het de omgeving niet zoveel uitmaakt of een potentiële koper een laadpunt koopt of niet. Maar het kan zijn dat de potentiële koper wel *denkt* dat het zijn omgeving veel uitmaakt en dat hij veel waarde hecht aan wat anderen vinden.

De eigeneffectiviteit is de mate waarin men zelf de controle heeft over het uit te voeren gedrag. Als een potentiële klant er sterker van overtuigd is dat hij in staat is om een laadpunt te kopen, dan neemt het geloof in de eigeneffectiviteit toe. Dit kan bijvoorbeeld als de koper veel weet over techniek en elektriciteit. Ook hier vormt de eigeneffectiviteit een samenvatting van verschillende overtuigingen (Hoeken et al, 2009, hoofdstuk 2).

Het relatieve belang van attitude, waargenomen norm en eigeneffectiviteit verschilt per persoon en per gedrag. Zo kan het zijn dat voor het vertonen van bepaald gedrag de attitude en de waargenomen norm een belangrijke rol spelen, maar de eigeneffectiviteit niet (Hoeken et al, 2009, hoofdstuk 2).

#### **2.4 Informatieverwerking op een website**

Ik heb vastgesteld dat het kopen van een laadpunt een vorm is van beredeneerd gedrag. Het TBP kan men gebruiken om het gedrag te voorspellen (in dit geval het kopen van een laadpunt). Door achter de belangrijkste determinanten voor het gewenste gedrag te komen, kan ik een strategie uitzetten voor de informatievoorziening van Eneco eMobility. Die strategie dient vooral voor de informatie die Eneco eMobility geeft via haar website. Eneco wil daarvan ook weten welke informatie het nuttigst is. Dan is het niet alleen belangrijk om te kijken naar de overtuigingen van mensen wanneer ze een laadpunt kopen, maar ook naar hoe zij de informatie op de website verwerken.

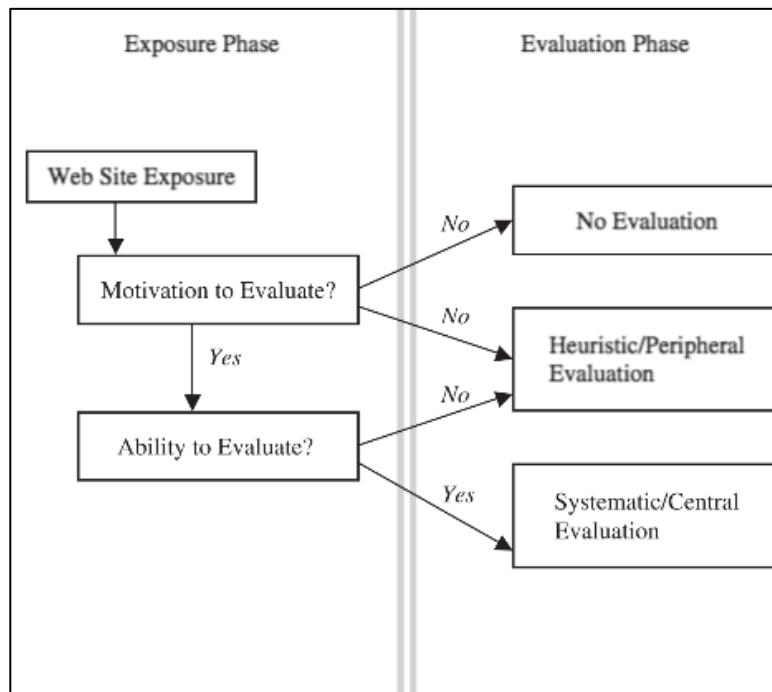
Volgens het Heuristic-Systematic Model (Chaiken, 1980) zijn er twee verschillende informatieverwerkingsprocessen: systematische verwerking en heuristische verwerking. Bij systematische verwerking weegt een lezer alle voor- en nadelen zorgvuldig tegen elkaar af en gebruikt de lezer zijn (voor)kennis bij het maken van een besluit. Chaiken (1980) beschrijft deze vorm van verwerking als een rationele, kritische en zorgvuldige verwerking van de informatie die gericht is op het vaststellen van de correctheid van een evaluatief standpunt.

Er is echter ook nog een andere, eenvoudigere manier om te kijken of een standpunt correct is of niet, namelijk via het gebruik van heuristieken of vuistregels. In dat geval spreken we van heuristische verwerking (Chaiken, 1980). Bij heuristische verwerking richt de lezer zich op een gedeelte van de tekst, namelijk dat deel dat hem in staat stelt om met behulp van eenvoudige vuistregels te beslissen of een standpunt correct is of niet.

Wanneer iemand informatie op een website leest, dan kan deze persoon de informatie systematisch of heuristisch verwerken. Een lezer verwerkt informatie op een website



alleen systematisch wanneer hij zowel gemotiveerd is om de website te bekijken, als ook in staat is om de website te bekijken (Metzger, 2007). In Figuur 2 staat een schematische weergave van de verwerking van informatie op een website volgens Metzger (2007). Of iemand in staat is om de website te bekijken, hangt bijvoorbeeld af van de achtergrondkennis die ervoor nodig is om de informatie te begrijpen.



Figuur 2. De beoordeling van een website volgens Metzger, 2007.

In Figuur 2 is te zien dat mensen die gemotiveerd en in staat zijn om een website te evalueren, de informatie systematisch verwerken. Het 'in staat zijn' is hier de achtergrondkennis die nodig is om informatie te begrijpen, maar bijvoorbeeld ook of iemand genoeg tijd heeft om informatie zorgvuldig te lezen. Is iemand niet in staat of gemotiveerd, dan verwerkt hij de informatie heuristisch of helemaal niet. Ervan uitgaande dat recente klanten van Eneco eMobility een laadpunt nodig hebben en dus actief op zoek zijn naar een goede laaddienstverlener, verwerken zij de informatie op de website waarschijnlijk systematisch.

Bij systematische verwerking is het voor de overtuigingskracht van belang op welke manier de informatie wordt gepresenteerd. Wanneer mensen informatie systematisch verwerken, blijkt het overtuigender als de negatieve gevolgen van het uitblijven van het gedrag worden benadrukt (in dit geval dus door geen laadpunt te kopen). Het benadrukken van de positieve gevolgen van het gedrag (het kopen van een laadpunt) werkt minder overtuigend (Maheswaran & Meyers-Levy, 1990).

Toch betekent dit niet dat men de heuristieken op de website volledig uit het oog moet verliezen. Mensen hebben namelijk een te beperkte hoeveelheid cognitieve energie om al hun gedrag systematisch en beredeneerd uit te voeren. Maar liefst 95% van al het gedrag dat mensen vertonen, komt automatisch tot stand (Hoeken et al., 2009, hoofdstuk 3). Bij veel van de dagelijkse handelingen denkt men nauwelijks na; het gebeurt automatisch.

Veel van die automatische handelingen komen voort uit het feit dat externe prikkels onze interne psychologische processen sturen, zonder dat wij ons daarvan bewust zijn (Bargh & Williams, 2006). Er zijn twee factoren die dit automatische gedrag oproepen (Hoeken et al, 2009, hoofdstuk 3):

- 1) de (onbewuste) perceptie van anderen; en
- 2) de (onbewuste) activatie van een bepaald doel.

Op de website van Eneco eMobility kan een oriënterende bezoeker bijvoorbeeld ervaringen van andere klanten lezen. Dit kan onbewust automatisch gedrag oproepen.

## **2.5 Overtuigingsstrategieën bij het kopen van een laadpunt**

Om automatisch gedrag te stimuleren, richt communicatie zich idealiter ook op deze automatische factoren. Mensen die een laadpunt willen aanschaffen, oriënteren zich op verschillende websites bij verschillende laaddienstverleners en moeten veel informatie tot zich nemen. Informatie die vaak ook nog eens lastig te begrijpen is. In de huidige informatiesamenleving worden mensen elke dag geconfronteerd met een overdaad aan informatie en beslissingen. Mensen verwerken deze informatie niet volledig, maar ze vertrouwen op mentale *shortcuts* die hun attitudes en gedragingen sturen (Cialdini, 1987). Deze mentale shortcuts (of overtuigingsstrategieën) leiden makkelijk en snel tot gedragsverandering. Er zijn zes overtuigingsstrategieën voor automatisch gedrag:

- 1) Autoriteit: Mensen nemen sneller informatie aan van iemand die bekend en/of autoritair is;
- 2) Schaarste. Hoe minder er van iets is, hoe meer mensen het willen hebben;
- 3) Consistentie. Mensen willen graag vasthouden aan hetgeen ze al gedaan of gezegd hebben;
- 4) Sociale bewijskracht. Mensen doen vaak dingen omdat andere mensen het ook doen of omdat andere mensen vinden dat ze het ook moeten doen;
- 5) Wederkerigheid. Mensen voelen altijd de drang iets terug te geven aan iemand waarvan ze iets ontvangen hebben. Mensen streven naar balans; en
- 6) Sympathie. Mensen hebben de neiging in te gaan op verzoeken en vragen van mensen die ze kennen en/of graag mogen.

Een aantal overtuigingen is in dit onderzoek niet relevant:

- Schaarste is niet relevant, omdat er geen schaarste is in laadpunten. Ze kunnen altijd worden besteld en er zijn meerdere aanbieders van laadpunten;
- Wederkerigheid is ook niet relevant, omdat mensen iets kopen met hun eigen geld. Ze doen dit niet omdat ze eerder iets van Eneco eMobility of een andere laaddienstverlener ontvangen hebben; en
- Sympathie is niet relevant, omdat Eneco eMobility een bedrijf is dat mensen niet persoonlijk kennen.

De overtuigingen sociale bewijskracht, consistentie en autoriteit blijven dan nog over. Men veronderstelt dat elektrische auto's een veelbelovende oplossing zijn als het gaat om transportmogelijkheden die de negatieve milieu-impact verminderen en het tekort aan fossiele brandstoffen weten te ondervangen (Pistoia, 2010). Consistentie kan bijvoorbeeld een rol spelen bij het kopen van een elektrische auto wanneer iemand zichzelf als milieubewust omschrijft en dit gedrag wil doortrekken in zijn manier van transport.

Autoriteit kan een rol spelen als overtuigingsstrategie, omdat EV-rijders waarde kunnen hechten aan wat autoriteiten zeggen. Dit kan de autodealer zijn, of een prominent persoon in de EV-wereld zoals Elon Musk, directeur van Tesla. Ook kan autoriteit een rol spelen doordat politici elektrisch rijden aanmoedigen. Het doel in Nederland is om in 2020 200.000 elektrische auto's op de weg te hebben (Rijksoverheid, 2010). Dit wordt gestimuleerd met bijvoorbeeld belastingvoordeel of subsidie (NOS, 2018).

Bij de aanschaf van een elektrische auto kan ook sociale bewijskracht een rol spelen als overtuiging: mensen doen vaak dingen omdat anderen het ook doen. Als iemand een eigen onderneming heeft en ziet andere ondernemers elektrisch rijden, kan dit een overtuiging zijn om elektrisch te rijden. Uit eerder onderzoek onder bewoners in Noord-

Californië blijkt dat sociale interactie de waardering van elektrische auto's beïnvloedt via overeenstemming, meningsverschillen en 'besmetting' (dat betekent dat de early majority het gedrag ziet bij de early adopters en het gedrag overneemt, Moore, 1999) (Axsen & Kurani, 2012).

Hoewel voor het keuzegedrag bij de aanschaf van een elektrische auto voldoende wetenschappelijke ondersteuning bestaat, is voor de aanschaf van een laadpunt weinig wetenschappelijk onderzoek gedaan naar de motivaties en de overtuigingen die een rol spelen. Aangezien het kopen van een laadpunt altijd volgt op het kopen van een elektrische auto, zouden dezelfde overtuigingen en keuzeprocessen een rol kunnen spelen. Zo kan consistentie het aanschaffen van een laadpunt bij Eneco eMobility dezelfde functie hebben als bij elektrisch rijden: mensen die een duurzaam leven leiden, willen die consistentie behouden door een laadpunt te kopen voor hun (gedeeltelijk) elektrische auto. Elektrisch rijden wordt namelijk pas echt een verbetering voor het milieuprobleem, wanneer de energiebronnen duurzaam en lokaal opgewekt zijn (Hawkins, Singh, Majeau-Bettez, & Strømman, 2013).

Sociale bewijskracht en autoriteit kunnen een rol spelen wanneer een laadpunt van Eneco eMobility wordt aangeraden of gekocht door een autoriteit (bijvoorbeeld een autodealer) of een persoon in de directe omgeving (buren, familie).

## **2.6 Overtuigingsstrategieën en gedragsintentie**

Als je Cialdini's (1987) mening over zijn principes nauwkeurig onderzoekt, dan blijken deze niet alleen van toepassing op de automatismen van mensen, maar ook op de determinanten van gedragsintenties uit het TPB. De drie relevante overtuigingen (autoriteit, consistentie en sociale bewijskracht) in mijn onderzoek zijn te verbinden aan de drie determinanten van intentie (attitude, waargenomen norm, eigeneffectiviteit).

### **Autoriteit (Waargenomen norm)**

Mensen nemen sneller informatie aan van iemand die bekend en/of autoritair is. Dit punt is te koppelen aan de waargenomen norm. Als een autoriteit zegt dat het goed is om een laadpunt aan te schaffen bij Eneco eMobility, dan raak je daar zelf sneller van overtuigd. Als iemand denkt dat een autoriteit wil dat hij iets doet, dan wil diegene daar graag aan voldoen. Dat is een waargenomen norm.

### **Consistentie (Attitude)**

Mensen willen graag vasthouden aan hetgeen ze al gedaan of gezegd hebben. Dit punt is te koppelen aan attitude. Als mensen de overtuiging hebben dat elektrisch rijden een voorbeeld is van goed gedrag, dan willen ze zich hieraan vast blijven houden.

### **Sociale bewijskracht (Waargenomen norm)**

Mensen doen vaak dingen omdat andere mensen het ook doen of omdat andere mensen vinden dat ze het ook moeten doen. Dit punt is te koppelen aan waargenomen norm, omdat het kan worden gezien als een sociale norm. Hoe meer mensen elektrisch rijden, hoe meer elektrisch rijden de sociale norm wordt. Daardoor wordt de waargenomen norm ook vergroot.

## **2.7 Vraagstelling**

Uiteindelijk kom ik uit op drie onderzoeksvragen met drie bijbehorende onderzoeken. In het eerste onderzoek voer ik een functionele analyse uit over de website. De vraag die hierbij hoort:

*OV 1: Wat zijn de doelen en de doelgroepen van de website en komen die voldoende terug in de inhoud van de website?*

In het tweede onderzoek houd ik interviews met recente klanten om erachter te komen welke overtuigingen zij hadden om elektrisch te gaan rijden en een laadpunt te kopen. Ook onderzoek ik welke determinanten van beredeneerd gedrag van invloed waren op de aankoop van een laadpunt en elektrisch rijden. De vraag die hierbij hoort:

*OV 2: Wat waren de overtuigingen, drempels, vaardigheden en intentie van recente klanten die hebben geleid tot elektrisch rijden en de aanschaf van een laadpunt en hoe kan Eneco eMobility hierop inspelen?*

In het laatste onderzoek neem ik de overtuigingen die de deelnemers in het gebruikersonderzoek hadden en toets ik deze bij een grote groep EV-rijders. De onderzoeksvraag die hierbij hoort:

*OV 3: Welke overtuigingen van EV-rijders die uit het gebruikersonderzoek naar voren komen, zijn de beste voorspellers voor de aanschaf van een laadpunt?*

### 3. Onderzoek 1: de functionele analyse

Ik wil eerst uitzoeken hoe de informatievoorziening van Eneco eMobility er op dit moment voor staat. Dit doe ik met een functionele analyse van de website van Eneco eMobility. Een functionele analyse is een breed toepasbare analyse voor teksten met allerlei soorten functies in allerlei genres (Karreman & Van Enschoot, 2013, hoofdstuk 1).

De voornaamste informatievoorziening van Eneco eMobility is haar website. Hierop staat informatie voor mensen die een laadpunt thuis of op de zaak willen aanschaffen. Eneco eMobility heeft ook een klantenservice, die is telefonisch en per e-mail te bereiken voor vragen en informatie. Eneco eMobility wil echter het telefoon- en e-mailverkeer beperken door de informatie op de website zo volledig mogelijk te maken, waardoor het contacteren van de klantenservice niet meer nodig is. Zo bespaart Eneco eMobility geld, omdat er minder werknemers nodig zijn bij de klantenservice. Daarnaast vermindert hiermee de druk voor de huidige werknemers van de klantenservice.

Op de website van Eneco eMobility zijn zeven hoofdpagina's te vinden:

- De eerste pagina is de *homepage*, met algemene informatie over Eneco eMobility.
- De tweede pagina heet 'Waarom Eneco eMobility' en bevat de positionering van de organisatie, waar Eneco eMobility voor staat en wat de waarden van de organisatie zijn.
- De derde pagina heet 'Klantcases' en bevat interviews met klanten over hun ervaringen met Eneco eMobility, zoals Schiphol Taxi en Dura Vermeer.
- De vierde pagina heet 'Producten' en bevat informatie over de verschillende producten van Eneco eMobility, zoals de snellader, maar ook een overzicht van de tarieven.
- De vijfde pagina heet 'Diensten' en bevat informatie over de verschillende diensten die Eneco eMobility aanbiedt, zoals *loadbalancing* en *WeCharge*.
- De zesde pagina heet 'Over ons' en bevat informatie over de organisatie, zoals hoe Eneco eMobility is ontstaan en wat de banden zijn met moederbedrijf Eneco.
- De zevende pagina heet 'Contact' en bevat contactgegevens.

Het doel van de website is mensen te overtuigen een laadpunt aan te schaffen bij Eneco eMobility. Met deze functionele analyse wil ik de volgende onderzoeksvraag beantwoorden: *wat zijn de doelen en de doelgroepen van de website en komen die voldoende terug in de inhoud van de website?*

#### 3.1 Methode

Omdat een website erg uitgebreid kan zijn, is een functionele analyse van een website soms bijna te vergelijken met een functionele analyse van een heel brochurerek (Lentz, 2002). Men heeft daarom nog wel eens zijn twijfels over of een functionele analyse wel geschikt is voor een website. Lentz (2002) schrijft in zijn artikel over de website van de Belastingdienst. Dit is een grote website met veel verschillende soorten informatie. Omdat de website van Eneco eMobility zich richt op de verkoop van één product, is een functionele analyse over alle pagina's mogelijk zonder verdwaald te raken in de verschillende doelen die een website kan hebben. De hele website dient namelijk maar één hoofddoel: de verkoop van laadpunten bij Eneco eMobility.

Een functionele analyse bestaat uit vier stappen (Karreman & van Enschoot, 2013, hoofdstuk 1):

- In de eerste stap identificeert men de context van de website. Men stelt het onderwerp, de zender, de doelgroep, de aangesproken lezer en de organisatiedoelen vast.
- In de tweede stap stelt men de communicatieve en consecutieve doelen op. Communicatieve doelen zijn de beoogde veranderingen die men wil bereiken bij

de doelgroep over een bepaald onderwerp, in dit geval laadpalen. Dit doel is gericht op de klant, niet de doelstelling vanuit de organisatie. Bijvoorbeeld als het doel is: 'de websitebezoeker is enthousiast', dan moet de tekst dit teweeg brengen bij de klant. Een voorbeeld van een communicatief doel is bijvoorbeeld overtuigen: de klant is ervan overtuigd dat Eneco eMobility de beste laadpunten levert. Consecutieve doelen gaan nog iets verder: die gaan erover of mensen bepaald gedrag ook echt gaan vertonen. Dus bijvoorbeeld: 'de klant koopt een laadpunt bij Eneco eMobility' (Karreman & Van Enschoot, 2013, hoofdstuk 1).

- In de derde stap verdeelt men de tekst in verschillende tekstonderdelen. Daarna bepaalt men welke teksthandelingen er in die tekstonderdelen worden uitgevoerd. Vervolgens maakt men een schema waarin men de teksthandelingen koppelt aan de communicatieve doelen die men in stap twee heeft opgesteld. Dit doet men om na te gaan of de beoogde teksthandelingen in voldoende mate de communicatieve doelen ondersteunen.
- In de vierde stap evalueert men de gemaakte keuzes en doet men verbeteringsuggesties. In dit geval zijn dat verbeteringsuggesties voor de website.

De link naar de website is <https://eneco-emobility.com/>. Ik analyseer de eerste zes pagina's van de website. De pagina 'contact' analyseer ik niet. Hier staan alleen contactgegevens van het bedrijf en de pagina is daarom niet relevant om mee te nemen in een functionele analyse.

Voor de functionele analyse heb ik de tekst opgedeeld in tekstonderdelen. Ik heb bepaald dat een tekstonderdeel bestaat uit één *stack*. Een *stack* is een kleine alinea op de website met tekst en een afbeelding ernaast. De website van Eneco eMobility is volledig opgebouwd uit dit soort *stacks*. Een *stack* op de website van Eneco eMobility bestaat meestal uit een tekst tussen de 80 en 100 woorden.

## 3.2 Analyse

### Stap 1: identificeer de context

#### *Onderwerp*

Deze website gaat over Eneco eMobility en de verschillende producten en diensten die de organisatie aanbiedt. Eneco biedt verschillende soorten laadpunten voor zakelijke locaties en thuislocaties, van verschillende leveranciers. Daarnaast biedt ze ook een aantal slimme oplossingen voor thuislocaties, zoals *home loadbalancing*: een manier om de hoeveelheid stroom aan te passen aan het verbruik van het huis. Slimme oplossingen biedt Eneco ook op zakelijke locaties, zoals *WeCharge*: meer laadplekken met minder laadpunten, en zakelijke *loadbalancing*.

#### *Zender*

De zender van de tekst is Eneco eMobility. Zij heeft de website samengesteld en de websitetekst geschreven. Eneco eMobility is een dochteronderneming van Eneco. Dat betekent dat alles wat Eneco eMobility doet, conform de huisstijl van Eneco moet zijn. Het kleurgebruik en de foto's zijn dus allemaal vastgelegd volgens de richtlijnen van Eneco. Eneco eMobility is wel vrij in het schrijven van de inhoudelijke informatie. Deze is geschreven door de communicatiemedewerkers van Eneco eMobility. Op haar website biedt Eneco eMobility ook informatie over haar tarieven en campagnes. De inhoud van de website is daarom niet altijd hetzelfde, maar wordt een aantal keer per jaar aangepast. Eneco eMobility is ook vrij om te bepalen waar de informatie precies komt te staan.

#### *Doelgroep en aangesproken lezer*

De tekst is geschreven voor mensen die interesse hebben in de aanschaf van één of meerdere laadpunten. Eneco eMobility richt zich voornamelijk op de zakelijke klanten. Dit zijn ondernemers of bedrijven die ervoor kiezen op de zaak of bij hen thuis een laadpunt te installeren. Daarnaast geeft Eneco eMobility informatie voor de zogenaamde berijders.

Onder de klanten zitten veel leasemaatschappijen met eigen klanten. De berijders zijn dus de klanten van de klanten van Eneco eMobility. Zij komen vaak bij Eneco eMobility terecht voor de aankoop van een thuislaadpunt via hun leasemaatschappij. De informatie die voor hen interessant is, is ook interessant voor zakelijke klanten met een thuislaadpunt.

#### *Organisatiedoelen*

Eneco eMobility wil laadpunten verkopen voor de zakelijke markt. Het bedrijf richt zich op het woon-werkverkeer. De laadpunten zijn bedoeld voor zakelijke locaties en aan huis. Het organisatiedoel is om zoveel mogelijk laadpunten te verkopen op zakelijke locaties en thuislocaties.

#### Stap 2: Identificeer de doelen van de tekst

##### *Communicatieve doelen*

De tekst is bedoeld voor mensen die een laadpunt thuis of op de zaak willen aanschaffen. Dat zijn twee verschillende doelgroepen. Eneco eMobility heeft als doel zoveel mogelijk laadpunten te verkopen. Het eerste communicatieve doel van de website is daarom om mensen te activeren om een laadpunt te kopen bij Eneco eMobility. Dit geldt voor zowel de thuislaadpunten als de zakelijke laadpunten.

Een tweede communicatiedoel van de website is om de doelgroep te *overtuigen*: Enerzijds moet de lezer overtuigd raken dat hij een laadpunt wil aanschaffen, en anderzijds dat een laadpunt van Eneco eMobility de beste keuze is.

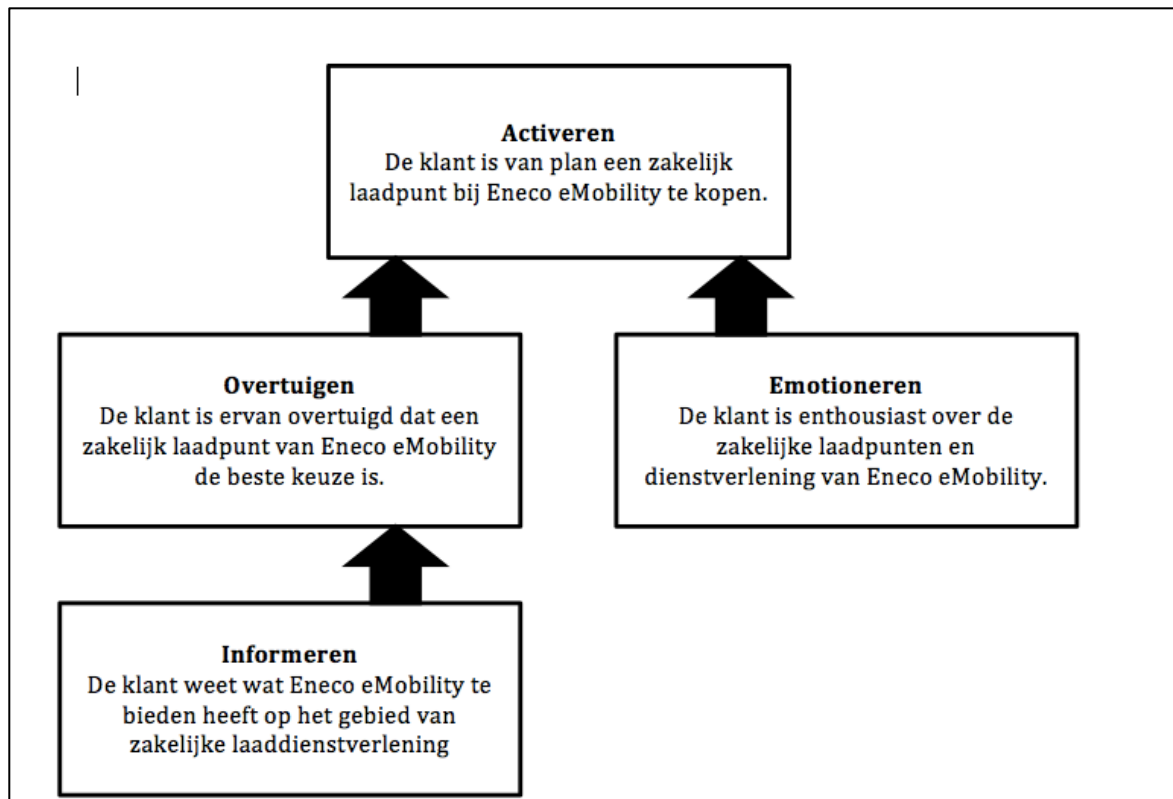
Om overtuigd te raken, moet de doelgroep de juiste informatie krijgen over de laadpunten van Eneco eMobility. Een derde communicatief doel is dus om de doelgroep te *informer*en wat Eneco eMobility te bieden heeft.

De tekst kan ook een *emotionerend* communicatief doel bevatten: de doelgroep raakt enthousiast over Eneco eMobility. Dit geldt voor zowel de klanten die een zakelijk laadpunt willen, als voor de klanten die een thuislaadpunt willen.

##### *Communicatief doelenschema*

De communicatieve doelen die ik hierboven heb uiteengezet, kan ik verenigen in twee communicatieve doelenschema's: een voor klanten voor een zakelijk laadpunt en een voor klanten voor een thuislaadpunt.

Ik bespreek eerst het doelenschema voor zakelijke laadpunten, van onder naar boven. Informeren staat onderaan. Informeren is namelijk noodzakelijk om de klant te overtuigen. Als een klant niet weet wat Eneco te bieden heeft, dan kan diegene ook niet overtuigd raken dat Eneco de beste keuze is voor een zakelijk laadpunt. Overtuigen staat daarom boven informeren. Overtuigen en emotioneren staan onder activeren. Overtuigen en emotioneren zijn namelijk belangrijke voorwaarden om de klant te activeren. Als de klant niet overtuigd is dat de zakelijke laadpunten van Eneco eMobility de beste keus zijn en ze zijn niet enthousiast over Eneco eMobility, dan worden ze ook niet geactiveerd. Activeren staat bovenaan. Als mensen zijn geactiveerd, zijn ze van plan een zakelijk laadpunt te kopen. In Figuur 3 staat het doelenschema voor de klanten van een zakelijk laadpunt.

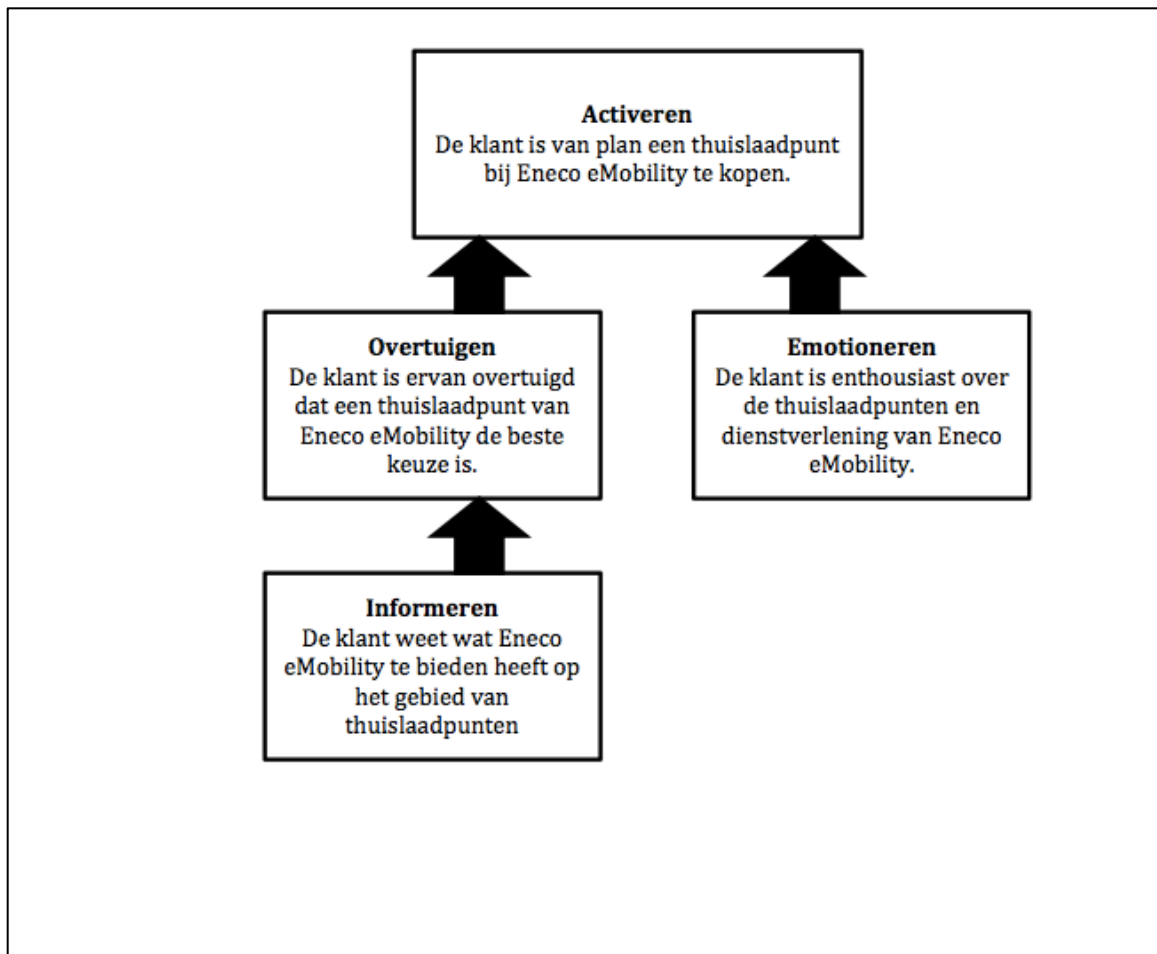


*Figuur 3.* Communicatief doelenschema voor klanten voor een zakelijk laadpunt.

In Figuur 3 is te zien hoe de communicatieve doelen in het doelenschema voor zakelijke laadpunten zijn gerangschikt.

Het tweede doelenschema is gericht op de klanten die een thuislaadpunt willen kopen. Dit kunnen ondernemers zijn of klanten van zakelijke klanten. Ook hier staat het informerende doel onderaan het schema. Informeren is namelijk noodzakelijk om de klant te overtuigen. Als iemand niet weet wat Eneco te bieden heeft, dan kan diegene ook niet overtuigd raken dat Eneco de beste keuze is voor thuislaadpunten. Overtuigen staat daarom boven informeren. Overtuigen en emotioneren staan onder activeren. Overtuigen en emotioneren zijn namelijk belangrijke voorwaarden om de klant te activeren. Als de klant niet overtuigd is dat de thuislaadpunten van Eneco eMobility de beste keus zijn en ze zijn niet enthousiast over Eneco eMobility, dan worden ze ook niet geactiveerd. Activeren staat bovenaan. Als mensen zijn geactiveerd, zijn ze van plan een thuislaadpunt te kopen. In Figuur 4 staat het doelenschema voor klanten met een thuislaadpunt.





*Figuur 4.* Communicatief doelenschema voor klanten met een thuislaadpunt.

In Figuur 4 is te zien hoe de communicatieve doelen in het doelenschema voor thuislaadpunten zijn gerangschikt.

#### *Consecutieve doelen*

Met de website wordt ook een consecutief doel nagestreefd. Het is niet voldoende dat de zakelijke klant van plan is om een laadpunt te kopen; de klant moet het ook daadwerkelijk doen. Het eerste consecutieve doel van de website is dat de doelgroep een zakelijk laadpunt koopt bij Eneco eMobility. Dit gebeurt via een accountmanager. Het tweede consecutieve doel is dat de klant een thuislaadpunt aanschaf in de webshop van Eneco eMobility.

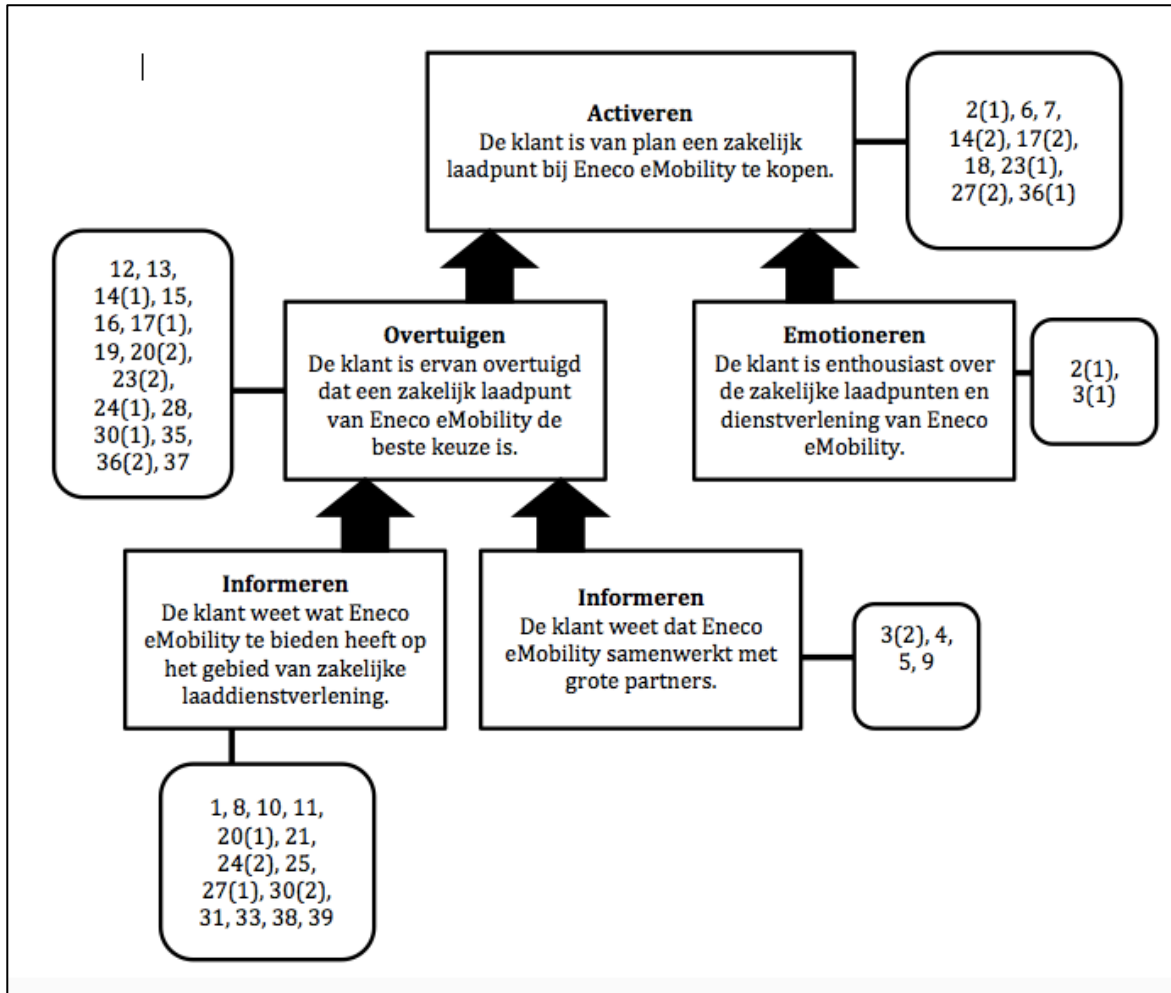
#### Stap 3: identificeer de teksthandelingen

Alle tekstonderdelen zijn gerangschikt op volgorde van hoe ze op de website staan. Alle tekstonderdelen zijn te vinden in Bijlage 1. Een tekstonderdeel bestaat uit een stack van de website. In Bijlage 2 staan alle tekstonderdelen met daarbij de teksthandeling uitgelegd. Een teksthandeling is bijvoorbeeld het *beschrijven* van een bepaald product. Alle tekstonderdelen hebben een nummer gekregen.

In Figuur 5 staat het communicatieve doelenschema van de website voor klanten die een zakelijk laadpunt willen kopen, met de teksthandelingen erbij. De corresponderende tekstonderdelen staan genummerd bij het communicatieve doel. Als er een tekstonderdeel is met meerdere teksthandelingen, dan staat dit er twee keer in met een (1) en een (2) achter het nummer. Dit is bijvoorbeeld het geval bij teksthandeling 13: 'Elke kilometer 100% groen'. De eerste zin van dit tekstonderdeel is *betogend*: 'wij zijn

van mening dat iedere duurzaam gereden kilometer de wereld een stukje schoner en mooier maakt'. Het tweede deel van het tekstonderdeel is *bewerend* (zie bijlage 2).

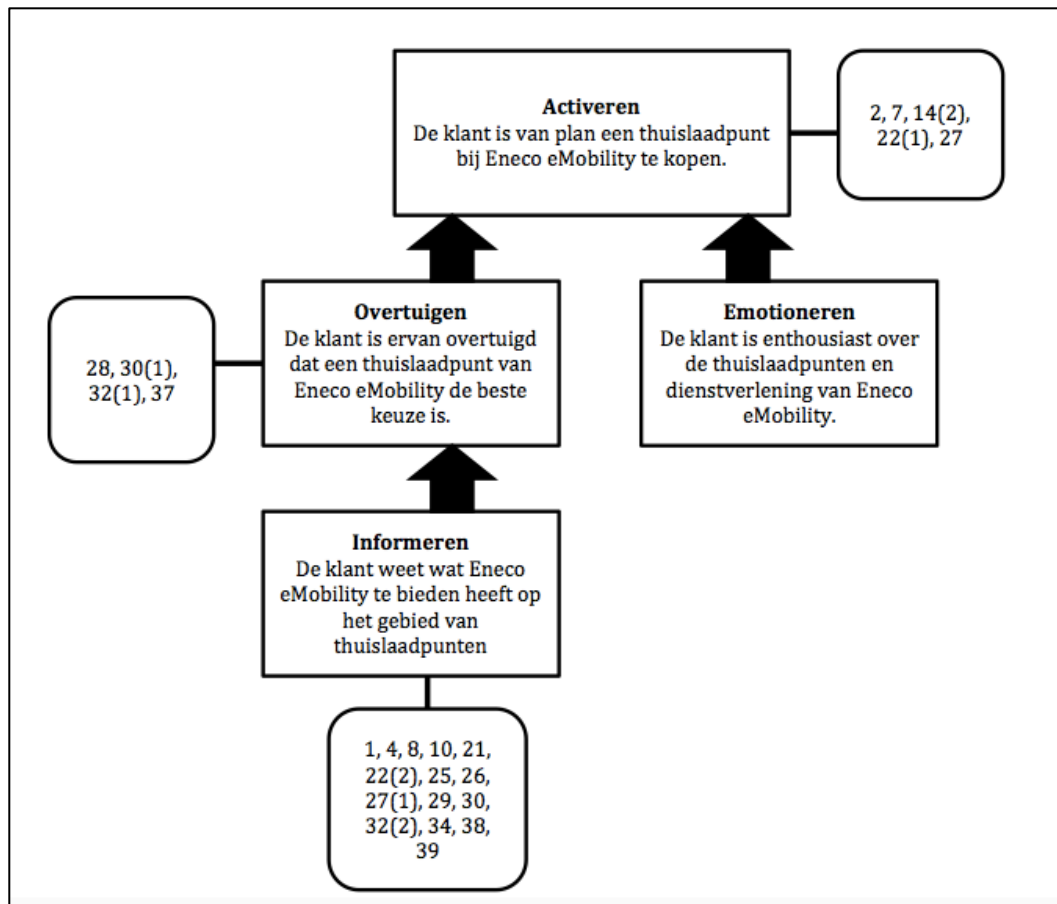
In Figuur 6 staat het communicatieve doelenschema van de tekst voor klanten die een thuislaadpunt willen aanschaffen.



Figuur 5. Communicatief doelenschema van de website van Eneco eMobility voor zakelijke laadpunten met tekstonderdelen.

In Figuur 5 is de verdeling te zien van de corresponderende tekstonderdelen bij de communicatieve doelen bij het kopen van een zakelijk laadpunt. Het valt meteen op dat het communicatieve doel overtuigen meer corresponderende tekstonderdelen heeft dan het communicatieve doel emotioneren. Bij overtuigende tekstonderdelen worden de lezers met inhoudelijke argumenten overtuigd van het feit dat ze een laadpunt moeten kopen bij Eneco eMobility. Die overtuiging vindt plaats na afweging van de voor- en nadelen. Het is een centrale manier van verwerken. Bij emotionerende tekstonderdelen gaat het veel meer om emotionerende cues die de lezer enthousiast maken. Emotioneren is dus een vorm van heuristische verwerking. De analyse laat zien dat centrale verwerking de boventoon voert op de website.

In Figuur 6 staat het communicatieve doelenschema van de website voor thuislaadpunten.



*Figuur 6.* Communicatief doelenschema van de website van Eneco eMobility voor thuislaadpunten.

In Figuur 6 is te zien hoe de verdeling is tussen de corresponderende tekstonderdelen bij de communicatieve doelen bij het kopen van een thuislaadpunt. Ook is te zien dat het overtuigende communicatieve doel veel corresponderende tekstonderdelen heeft, en het emotionerende doel helemaal geen. Ook hier speelde de tekst dus voornamelijk in op de centrale informatieverwerking.

### **3.3 Evaluatie en verbetersuggesties**

Met deze functionele analyse heb ik de eerste onderzoeksvraag beantwoord: *wat zijn de doelen en de doelgroepen van de website en komen die voldoende terug in de inhoud van de website?*

#### *Onderwerp, zender, doelen en doelgroepen*

Het onderwerp en de doelgroepen van de tekst zijn duidelijk. Eneco eMobility richt zich op de zakelijke klant die een zakelijk laadpunt zoekt en berijders en zakelijke klanten die een thuislaadpunt willen aanschaffen. Dit zijn dus twee verschillende doelgroepen.

Het organisatiedoel van Eneco eMobility is om zoveel mogelijk laadpunten te verkopen. Dit is een logisch doel, aangezien het bedrijf winst moet maken om te kunnen bestaan. Dit doel sluit aan bij de doelgroepen. Het doel en de doelgroepen sluiten ook aan op het onderwerp van de website: Eneco eMobility en de verschillende producten en diensten die de organisatie aanbiedt.

#### *Communicatieve doelen en teksthandelingen*

Er zijn twee communicatieve doelenschema's van toepassing op de website, omdat er twee doelgroepen zijn. Ik heb vijf opmerkingen over de communicatieve doelen en de teksthandelingen.

Ten eerste staat de informatie op de website door elkaar heen. Bijvoorbeeld op de pagina 'diensten'. Hier is de ene stack bedoeld voor mensen met een zakelijk laadpunt ('WeCharge') en de volgende stack is bedoeld voor mensen met een thuislaadpunt (de 'MijnLaden webapp'). Dit is onoverzichtelijk en zorgt ervoor dat de informatie voor zowel klanten van een zakelijk- als een thuislaadpunt moeilijker te vinden is. De versnippering van informatie doet afbreuk aan de functionaliteit van de tekstonderdelen. Ook zijn er meer tekstonderdelen bedoeld voor de klanten van een zakelijk laadpunt, dan voor een thuislaadpunt. Dit is te zien aan het aantal corresponderende tekstonderdelen bij Figuur 5 in vergelijking met Figuur 6. Aangezien Eneco eMobility zich meer op de verkoop van zakelijke laadpunten wil richten, is dit niet zorgelijk.

Ten tweede zijn er weinig emotionele teksthandelingen. Bij de communicatieve doelen voor thuislaadpunten (Figuur 6) zijn geen tekstonderdelen die het emotionerende communicatieve doel ondersteunen. Dit betekent dat de klant die een thuislaadpunt wil kopen, niet wordt geënthousiasmeerd. Ook in het communicatieve doelenschema voor de zakelijke klanten (Figuur 5) zijn er maar weinig tekstonderdelen die het emotionele communicatieve doel ondersteunen. Er zijn in verhouding wel veel overtuigende tekstonderdelen op de website te vinden. Overtuigende tekstonderdelen zijn geschikt voor lezers die informatie systematisch verwerken. Zij lezen de overtuigende argumenten en vormen op basis daarvan een mening. Maar 95% van onze dagelijkse handelingen komt automatisch tot stand (Hoeken et al., 2009, hoofdstuk 2). Hiervoor zijn juist de emotionele teksthandelingen geschikt, omdat die inwerken op emoties en daardoor via heuristische kunnen worden verwerkt. Die missen nu op de website.

Ten derde is voor de zakelijke rijder een extra communicatief doel vast te stellen op basis van de teksthandelingen: het informerende doel dat de zakelijke klant weet dat Eneco eMobility samenwerkt met grote partners (zie Figuur 5). Dit is een nieuw communicatief doel dat ik in de eerste instantie niet had meegenomen in het doelenschema, maar wat ik wel terugvond in de tekst op de website.

Ten vierde staan er geen overtuigende teksthandelingen op de homepage. De tekstonderdelen 1 tot en met 9 (Bijlage 1) zijn de tekstonderdelen die op de homepage staan. De homepage is de landingspagina waar mensen terecht komen als ze de URL intypen in hun adresbalk. In zowel het communicatieve doelenschema voor de zakelijke laadpunten (Figuur 5) als voor de thuislaadpunten (Figuur 6) ontbreekt nummer 1 tot en met 9 bij de overtuigende teksthandeling. De meeste teksthandelingen op de homepage zijn informerende teksthandelingen voor klanten met een zakelijk laadpunt. Het is voor de functionaliteit van de homepage belangrijk dat alle communicatieve doelen op de pagina vertegenwoordigd zijn. Overtuigen is namelijk een voorwaarde om mensen te activeren. Klanten die alleen de homepage lezen, missen nu de overtuiging en daardoor mogelijk ook de activatie.

Tot slot staat op de website op elke pagina bovenin een chatrobot, 'Ee'. Deze chatrobot is niet meegenomen in de analyse, omdat de inhoud van de chatrobot hetzelfde is als op de website. Als mensen op de homepage van de website landen, dan zien ze als eerste een bijna schermvullende chatrobot met de volgende tekst: "*Hallo, ik ben Ee. Je kunt mij alles vragen over e-mobility. Dus typ hieronder je vraag en ik help je te vinden wat je zoekt*". Deze tekst introduceert de chatrobot. Hij introduceert alleen niet de website en Eneco eMobility. Mensen die nog weinig weten over laaddienstverleners, kunnen hier in de problemen komen, omdat ze niet begrijpen waar de website over gaat en voor wie deze bedoeld is.

### **3.3.1 Verbetersuggesties**

Ik heb een aantal verbetersuggesties opgesteld aan de hand van de problemen uit de vorige paragraaf.

Ten eerste is mijn advies de teksten voor de berijders en de teksten voor de zakelijke klanten beter te scheiden. Geef ook beter aan of de tekst voor klanten met een thuislaadpunt of een zakelijk laadpunt is bedoeld. Op dit moment staat alles door elkaar. Ik neem als voorbeeld de pagina 'Diensten' (tekstonderdeel nr. 27 t/m 37 in Bijlage 1). Op deze pagina staan verschillende stacks met informatie over de verschillende diensten die Eneco eMobility aanbiedt. Sommige van deze stukken zijn bedoeld voor zakelijke laadpunten (zoals 'load balancing voor zakelijke locaties'), sommige zijn bedoeld voor thuislaadpunten (zoals 'load balancing voor thuislocaties'), sommige zijn bedoeld voor allebei (zoals 'installatie') en voor sommige stukjes is het onduidelijk wie er precies wordt aangesproken (zoals 'verrekenen'). Hierdoor komt de functionaliteit van de tekst in het geding.

Ten tweede is mijn advies om een betere balans te vinden in de weerspiegeling van het doelenschema op de homepage. Er staan nu geen overtuigende teksthandelingen op de homepage, terwijl dit de eerste pagina is die bezoekers zien wanneer ze op de site landen. Nu bevat de tekst voornamelijk informerende teksthandelingen voor zakelijke klanten. Hierdoor komt de functionaliteit van de homepage in het geding, omdat overtuigen een belangrijke voorwaarde is om mensen te kunnen activeren. Ook een emotionerende teksthandeling voor klanten met een thuislaadpunt mist op de homepage. Emotioneren is ook een belangrijke voorwaarde om mensen te overtuigen.

Ten derde is de homepage nu vooral gericht op klanten die een zakelijk laadpunt willen aanschaffen. Klanten voor een thuislaadpunt worden niet echt aangesproken. Hoewel een duidelijke scheiding tussen klanten voor een zakelijk en thuislaadpunt volgens mij noodzakelijk is, is mijn advies om beide doelgroepen aan te spreken in aparte stacks op de homepage. Elke bezoeker landt als eerste op de homepage, dus het is belangrijk beide doelgroepen meteen aan te spreken.

Ten vierde is mijn advies om bovenaan de homepage direct duidelijk te maken wat Eneco eMobility is en voor wie de website bedoeld is. Zo weten mensen meteen waar ze aan toe zijn, en hoeven ze niet eerst te scrollen. Het eerste wat bezoekers nu zien op de homepage, is de chatrobot Ee. Deze chatrobot introduceert zichzelf, maar niet de website en voor wie de website bedoeld is. Dat kan voor bezoekers onduidelijk zijn, waardoor ze naar een concurrent kunnen overstappen.

Ten vijfde raad ik aan meer emotionele teksthandelingen op de website te plaatsen. Probeer de lezer enthousiast te maken voor Eneco eMobility. Hierdoor worden mensen die de tekst snel lezen en argumenten niet zorgvuldig tegen elkaar afwegen (dus heuristisch verwerken), sneller geactiveerd om een laadpunt aan te schaffen.

Tot slot is mijn advies om twee verschillende pagina's te ontwikkelen: thuis laden en zakelijk laden. Deze pagina's bevatten de informatie die nu op de pagina's diensten en producten staan, maar dan gescheiden op de pagina's voor de twee doelgroepen. Op de homepage kunnen twee stacks worden geplaatst met een korte inleiding en een doorklikmogelijkheid voor de specifieke pagina's.

## **4. Onderzoek 2: een gebruikersonderzoek**

Nu ik advies heb gegeven over hoe de inhoud van de website van Eneco eMobility beter kan aansluiten bij haar doelen en doelgroepen, wil ik gaan onderzoeken welke informatie de klanten van Eneco eMobility belangrijk vinden bij de aanschaf van een laadpunt. Omdat de aankoop van een laadpunt een vorm van beredeneerd gedrag is, wil ik achter de beweegredenen komen om een laadpunt aan te schaffen, zodat Eneco eMobility de communicatie daarop kan afstemmen. In dit gebruikersonderzoek probeer ik daarom de volgende onderzoeksvraag te beantwoorden: *Wat waren de overtuigingen, drempels, vaardigheden en intentie van recente klanten die hebben geleid tot elektrisch rijden en de aanschaf van een laadpunt en hoe kan Eneco eMobility hierop inspelen?*

### **4.1 Methode**

#### **4.1.1 Doelgroep en deelnemers**

De doelgroep bestond uit recente klanten en recent afgehaakte klanten van Eneco eMobility. De deelnemers waren bijna allemaal mannelijk, op één na. De meeste klanten van Eneco eMobility zijn mannelijk, dus deze verdeling is vergelijkbaar met de doelgroep.

#### **4.1.2 Instrumentatie**

Ik heb gekozen voor kwalitatieve interviews, omdat op deze manier de deelnemers vrij de kans krijgen om hun verschillende motivaties te benoemen en toe te lichten. In de interviews probeer ik het vraaggesprek een zo natuurlijk mogelijke vorm te geven, waarbij de deelnemers de ruimte krijgen om hun perspectieven naar voren te brengen (Wester & Peters, 2004).

De interviews zijn vormgegeven als een open vraaggesprek waarbij ik een interviewhandleiding gebruikte met topics. Hiermee zorg ik ervoor dat iedere deelnemer dezelfde onderwerpen krijgt (Wester & Peters, 2004, hoofdstuk 3). Zie Bijlage 3 voor het script.

De interviews zijn opgedeeld in twee delen. Mensen die een laadpunt aanschaffen, bezitten altijd een (gedeeltelijk) elektrische auto. Daarom ga ik in het eerste deel van mijn onderzoek in op waarom mensen elektrisch zijn gaan rijden. Omdat de overgang naar elektrisch rijden een bewuste handeling is, wil ik hier ingaan op wat de determinanten zijn van dit beredeneerde gedrag. Ik gebruik hiervoor de determinanten van Fishbein en Yzer (2003): intentie, vaardigheden en situationele drempels. Daarnaast wil ik ook weten of bepaalde overtuigingen van Cialdini (1987) een rol hebben gespeeld, namelijk sociale bewijskracht, autoriteit en consistentie. Ik heb de interviews zo opgezet dat zowel de determinanten (Fishbein & Yzer, 2003) en de overtuigingen (Cialdini, 1987) worden bevraagd. De deelnemers kunnen dan open vertellen wat hun intentie, vaardigheden en situationele drempels waren en of sociale bewijskracht, autoriteit en consistentie een rol speelden.

In het tweede deel van de interviews bevraag ik dezelfde determinanten voor beredeneerd gedrag en dezelfde overtuigingen, alleen dan voor de handeling van het aanschaffen van een laadpunt. In dit deel van het onderzoek maak ik een onderscheid tussen de aanschaf van een laadpunt in het algemeen, en een laadpunt specifiek van Eneco eMobility. Deelnemers kunnen bijvoorbeeld vinden dat er een situationele drempel is bij de aanschaf van een laadpunt in het algemeen, maar dat dit niet geldt voor de laadpunten van Eneco eMobility.

#### **4.1.3 Procedure**

Beide delen van de interviews zijn hetzelfde opgebouwd. In het eerste deel begin ik met de vraag of de deelnemers elektrisch rijden. Daarna vraag ik waarom de deelnemers elektrisch zijn gaan rijden. Deze vraag stel ik zodat de deelnemers uit zichzelf al kunnen

vertellen over eventuele overtuigingen en motivaties die voor hen belangrijk waren om elektrisch te gaan rijden.

Daarna ga ik over op het TPB (Fishbein & Yzer, 2003) (zie Figuur 1). Ik begin bij de determinant vaardigheden en daarbij stel ik de volgende vraag:

"U rijdt nu elektrisch, en daarvoor reed u in een benzineauto. Merkt u dat u andere vaardigheden nodig heeft om elektrisch te rijden?"

Vervolgens vraag ik door op de determinant situationele drempels. Hierbij stel ik de volgende vraag:

"Waren er bepaalde drempels om elektrisch te gaan rijden? In hoeverre speelden die voor u een rol?"

Daarna bevestig ik de determinant intentie. Omdat deze determinant zelf uit drie determinanten bestaat (zie Figuur 1), is dit gedeelte onderverdeeld in drie stukken. In het eerste stuk vraag ik naar de waargenomen norm. Hierbij combineer ik de vragen over de waargenomen norm met de vragen over Cialdini's (1987) overtuigingen sociale bewijskracht en autoriteit. Hiervoor stel ik de volgende vragen:

"Zijn er mensen in uw omgeving die elektrisch rijden, of die elektrisch rijden belangrijk vinden?"

"Hoe belangrijk zijn die mensen voor u?"

"Zijn dit mensen die u aan zou merken als een autoriteit?"

"En kunt u aangeven in hoeverre dit de keuze voor wel of niet EV-rijden beïnvloedde?"

"Hebben jullie het er vaak over, heeft u ze geraadpleegd toen u ermee bezig was?"

Daarna vraag ik naar de determinant attitude. Hierbij heb ik ook Cialdini's (1987) overtuiging consistentie genomen. Hierbij horen de volgende vragen:

"Zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief of negatief omschrijven?"

"Komt het elektrisch rijden overeen met de overtuigingen die u heeft? Wat voor gevoel geeft u dat?"

Tot slot vraag ik naar de eigeneffectiviteit van de deelnemers. Dit doe ik met de volgende vraag:

"Vond u, voor de aanschaf van uw auto, dat u zelf goed in staat was om de omschakeling te maken naar elektrisch rijden?"

Na deze vraag is het deel over elektrisch rijden beantwoord. Ik ga dan over op de vragen over de laadpunten. Hierbij houd ik dezelfde volgorde en vragen aan als bij het deel over elektrisch rijden. Het verschil bij het tweede deel van de interviews is dat ik de deelnemers niet alleen vraag naar de aankoop van laadpunten in het algemeen, maar ook van laadpunten bij Eneco eMobility.

#### **4.1.4 Steekproefgegevens**

Ik heb zestien deelnemers telefonisch geïnterviewd. Alle telefoongesprekken zijn met toestemming van de deelnemers opgenomen en uitgewerkt in een Word-document (Bijlage 4).

Tien van deelnemers reden volledig elektrisch en zes reden een hybride auto, dat wil zeggen een auto die zowel een elektrische als een benzinetank heeft. In de tabellen staat, indien relevant, hoeveel rijders van een volledig elektrische auto (Afgesluit: EV) en hoeveel rijders van een hybride auto een bepaalde opmerking maakte of een bepaald probleem hadden.

Van de zestien deelnemers hadden er tien een laadpunt aangeschaft bij Eneco eMobility, vijf bij een concurrent en één deelnemer had wel een laadpunt aangevraagd, maar nooit

aangeschaft. Deze deelnemer wordt in de resultaten over de motivatie om een laadpunt aan te schaffen wel meegerekend bij de groep klanten van Eneco eMobility, omdat hij aangaf dat hij graag een laadpunt bij Eneco eMobility wilde kopen. Wegens problemen met de VVE lukt dit echter niet. Een VVE is een Vereniging Van Eigenaren, hier maakt een huiseigenaar soms deel van uit.

#### 4.1.5 Betrouwbaarheid

De externe validiteit wordt gewaarborgd, omdat de deelnemers aan dit onderzoek een representatieve afspiegeling zijn van de daadwerkelijke doelgroep van Eneco eMobility. De deelnemers zijn allemaal afkomstig uit het klantenbestand van Eneco eMobility. Hier staan alle personen in die een offerte hebben aangevraagd bij Eneco eMobility. Daarnaast probeerde ik de doelgroep beter na te bootsen door ook klanten te spreken die uiteindelijk een laadpunt bij een concurrent hebben gekocht.

Om ervoor te zorgen dat de steekproef zo heterogeen mogelijk is, heb ik verschillende soorten klanten geïnterviewd. Ten eerste heb ik klanten voor zowel zakelijke laadpunten als thuislaadpunten geïnterviewd. Ten tweede heb ik onderscheid gemaakt tussen klanten die wel een laadpunt bij Eneco hebben gekocht, en klanten die hebben afgezien van hun aankoop bij Eneco. Tot slot heb ik een onderscheid gemaakt tussen bestuurders van volledig elektrische auto's en (plug-in) hybrideauto's.

De betrouwbaarheid wordt gewaarborgd, omdat formuleringen zorgvuldig zijn overwogen en vastgelegd in een script. Iedere deelnemer kreeg hetzelfde script. Belangrijk is hierbij dat ik de motieven van de deelnemers wilde weten voorafgaand aan hun aankoop. Mensen beredeneren na een aankoop hun keuze. Zeker na een dure aankoop is er een risico dat mensen hun aankoop willen 'goedpraten'. Om dit te ondervangen, heb ik in mijn vraagformuleringen geprobeerd te benadrukken dat dit over de motieven ging vóór de aankoop.

## 4.2 Resultaten

### 4.2.1 Situationele drempels

De eerste determinant van beredeneerd gedrag die ik onderzocht, was situationele drempels. Ik zocht uit wat de drempels waren om elektrisch te rijden en wat de drempels waren bij het aanschaffen van een laadpunt.

#### Drempels voor elektrisch rijden

Deelnemers noemden twee grote drempels die ze ervoeren bij de overstap naar elektrisch rijden. Zie Tabel 1 voor een overzicht.

Tabel 1.

*Overzicht drempels voor elektrisch rijden.*

| <b>Drempels</b>                      | <b>Aantal deelnemers (n=16)</b> |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| Actieradius van een elektrische auto | 8 (5 EV en 3 hybride)           |
| Prijs van een elektrische auto       | 3 (3 EV en 0 hybride)           |

In Tabel 1 is te zien dat de twee grootste drempels de actieradius en de prijs van een elektrische auto zijn.

Een citaat van een deelnemer over de prijs:

"Ik moest hem particulier aanschaffen, en dat is nog best een investering. (...) De rol die dit speelde was nog best wel heel groot."

Een citaat van een deelnemer over de actieradius:



“Ik vind wel, ja, als je vier-, vijfhonderd kilometer kunt rijden, dan houdt het wel op. Dat vind ik niet zo ver. Ik bedoel: als je met de auto naar Zuid-Frankrijk op vakantie gaat, heb je toch wel een uitdaging.”

Overige drempels:

- 1) Of de werkgever het wel toestond als leaseauto. (EV-rijder)
- 2) De angst dat men lang moet wachten voordat de auto is volgeladen. (hybriderijder)
- 3) Dat een volledig elektrische auto geen caravan kan trekken. (hybriderijder)
- 4) Dat er niet genoeg laadpunten in de buurt zijn. (hybriderijder)

Vijf van de zes hybriderijders gaven aan dat deze drempels hen ook daadwerkelijk tegenhielden om volledig elektrisch te gaan rijden.

#### Drempels voor de aanschaf van een laadpunt

Ik bespreek hieronder eerst de drempels die deelnemers ervoeren bij de aanschaf van een laadpunt in het algemeen, en daarna de drempels die de deelnemers ervoeren bij Eneco eMobility.

Voor een overzicht van de drempels bij de aankoop bij een laadpunt in het algemeen, zie Tabel 2.

Tabel 2.

*Overzicht drempels voor aanschaf laadpunt algemeen.*

| <b>Algemene drempels</b>                                    | <b>Aantal deelnemers (n=16)</b> |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Het is veel werk om uit te zoeken welk laadpunt geschikt is | 2                               |
| Je moet toestemming krijgen van de VVE                      | 1                               |
| De tuin moet helemaal overhoop gehaald worden               | 1                               |
| De meterkast moet worden aangepast                          | 1                               |
| Geen situationele drempels                                  | 11                              |

Er waren elf deelnemers die aangaven geen drempels te ervaren bij de aankoop van een laadpunt (zie Tabel 2). Dit was geen opmerkelijke uitkomst, aangezien vrijwel alle deelnemers een laadpunt hebben aangeschaft. Een van de deelnemers had echter wel een drempel waardoor het niet was gelukt om een laadpunt aan te schaffen. Hij vertelde:

“Ik heb er zelfs een aangevraagd. Eerst een openbaar laadpunt bij de gemeente. Die is geweigerd, omdat ik beschik over een eigen parkeerplek in mijn appartementencomplex. (...) Toen heb ik een laadpunt aangevraagd voor in de parkeergarage van mijn appartementencomplex, maar daar kreeg ik geen toestemming voor van de VVE, om dat aan te leggen.”

Berijders van elektrische auto's die in een huurwoning wonen of in een eigen woning die onderdeel is van een VVE, kunnen een eigen laadpunt krijgen. Ze hebben daarvoor echter toestemming nodig van de huisbaas en/of de VVE van het complex waar ze wonen. Dit is voor sommige klanten een drempel en de reden waarom ze geen laadpunt kunnen aanschaffen.

Twee deelnemers gaven aan dat het veel werk was om uit te zoeken welk laadpunt geschikt was voor hun situatie. Een voorbeeld van een deelnemer hierover:

“Ik wist niet van tevoren wat het allemaal aan tijd en moeite ging kosten, zeg maar. En irritatie. En ik heb op het moment dat het speelde wel eens geroepen van: ‘als ik dit had geweten, had ik gewoon weer een diesel genomen.’”

Er waren ook drempels voor de aankoop van een laadpunt bij Eneco eMobility. Zie Tabel 3 voor een overzicht.

Tabel 3.  
*Drempels voor aankoop laadpunt Eneco eMobility.*

| <b>Drempels voor laadpunt Eneco</b>                                                    | <b>Aantal deelnemers (n=6)</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Te hoge kosten                                                                         | 3                              |
| Deelnemer had al slechte ervaringen met Eneco als stroomleverancier                    | 1                              |
| Deelnemer kreeg geen reactie van Eneco eMobility en is toen naar een concurrent gegaan | 1                              |

In Tabel 3 is te zien dat de te hoge kosten de grootste reden was om geen laadpunt bij Eneco eMobility te kopen. Hierover zei een deelnemer:

“Het was met name de aanschafprijs. Het verschil zeg maar in hoe ik het laadpunt nu heb geïnstalleerd, en hoe ik dat via Eneco had aangevraagd. Daar zit nogal een behoorlijk prijsverschil tussen.”

Citaat deelnemer die al slechte ervaringen met Eneco had:

“Het probleem was... Ze kwamen wel langs, en ze konden hem wel plaatsen, dus ik had hem eigenlijk al aangevraagd. Maar toen gingen ze kijken en toen kon het toch niet. Toen moest er nog van alles gebeuren en toen was ik er eigenlijk wel klaar mee. En ik heb ook wel andere problemen met Toon gehad, met Eneco, en toen heb ik gewoon mijn eigen elektriciën ernaar laten kijken. Mijn tuin moest ook helemaal open. Dus toen dacht ik: weet je, het is nu klaar.”

Citaat van de deelnemer die geen reactie kreeg van Eneco eMobility:

“Dat is wel al echt heel lang geleden, maar volgens mij had het er vooral mee te maken dat ik er heel weinig van had gehoord. Ik had een offerte aangevraagd en daar is niet heel veel reactie op gekomen. Volgens mij is dat de belangrijkste reden geweest.”

#### **4.2.2 Vaardigheden**

Ik vroeg deelnemers ook naar de vaardigheden die ze nodig hadden om elektrisch te rijden en voor de aankoop van een laadpunt.

##### Vaardigheden om elektrisch te rijden

Een aantal deelnemers vond dat er andere vaardigheden voor nodig waren om elektrisch te rijden dan om een benzine- of dieselauto te rijden. Zie Tabel 4 voor een overzicht van deze vaardigheden.

Tabel 4.

*Overzicht vaardigheden voor elektrisch rijden.*

| <b>Vaardigheden</b>                                                          | <b>Aantal deelnemers (n=16)</b> |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Een EV-rijder moet beter nadenken over zijn ritten                           | 1                               |
| Een EV-rijder moet anders anticiperen op het verkeer                         | 2                               |
| Een EV-rijder moet goed kunnen plannen: hoe ver hij rijdt en waar hij laadt. | 1                               |
| Een EV-rijder moet goed kunnen omgaan met de acceleratie                     | 1                               |
| Deelnemers die aangaven geen vaardigheden te kunnen bedenken                 | 11                              |

Veel van de deelnemers vonden het lastig om specifieke vaardigheden toe te kennen aan elektrisch rijden. Het was voor veel deelnemers qua vaardigheden vergelijkbaar met een benzine- of dieselauto.

Een deelnemer zegt hierover:

“Nee, het is gewoon één pot nat. Maar ik heb inmiddels zoveel auto’s gereden, dat het ook niet echt meer uitmaakt hoe die auto rijdt.”

Maar een aantal deelnemers kon wel een vaardigheid noemen. Dit zei de deelnemer over dat hij vond dat hij er actiever over moest nadenken:

“Nou, je moet er wat actiever mee bezig zijn. Ik merk: het is niet zo dat ik ‘s ochtends plompverloren in de auto stap en ik zie wel hoe ver ik kom. Je moet er van tevoren toch iets meer over nadenken. Zo van: ‘nou dat ligt op 140 kilometer afstand. Is mijn auto vol?’ Dan moet je rekening houden met je snelheid, wil je het kunnen halen. Bij wijze van spreken dan. Of je moet bedenken waar onderweg de laadpunten liggen. Of je onderweg wilt laden. Je moet wel bereid zijn om daar mee bezig te willen.”

Een citaat van een deelnemer die aangaf dat het een nieuwe manier van anticiperen is:

“Eh ja. De accu kan zich opladen op het moment dat je op de juiste manier anticipeert op het verkeer. Dus langer uitrollen, op een andere manier gas geven, je rechter voet wat meer in bedwang houden. Dus op een andere manier anticiperen op het verkeer.”

Een deelnemer die aangaf dat het een vorm van plannen is:

“En je moet ook je tijdsplanning iets anders inrichten, want je kunt het niet meer dichten met harder rijden. Je moet gewoon bewust plannen.”

Een citaat van de deelnemer over de hoge acceleratie:

“De acceleratie is erg hoog als je elektrisch rijdt. En dat zal met een volledig elektrische auto ook zo zijn, dat denk ik. Daar zou je eventueel andere vaardigheden voor nodig kunnen hebben.”

Al deze citaten zijn voorbeelden van vaardigheden waarvan berijders het idee hadden dat ze nodig waren. Geen van de hybriderijders gaf aan dat ze werden tegengehouden om elektrisch te rijden doordat ze niet over de juiste vaardigheden beschikten.

#### Vaardigheden voor het kopen van een laadpunt

Ik bespreek alleen de vaardigheden voor het kopen van een laadpunt in het algemeen, omdat de deelnemers hierin geen onderscheid maakten tussen de laadpunten van Eneco eMobility en van de concurrent. Zie Tabel 5 voor een overzicht van de vaardigheden en hoeveel deelnemers dit aangaven:

Tabel 5.

*Overzicht vaardigheden voor een laadpunt.*

| <b>Vaardigheden kopen laadpunt</b>                | <b>Aantal deelnemers (n=16)</b> |
|---------------------------------------------------|---------------------------------|
| Je moet over een bepaald kennisniveau beschikken  | 3                               |
| Je moet weten hoe de betaling werkt               | 1                               |
| Je moet weten hoe je met een computer moet omgaan | 3                               |
| Deelnemers die geen vaardigheden konden noemen    | 9                               |

In Tabel 5 is te zien dat drie deelnemers aangaven dat je over een bepaald kennisniveau moet beschikken en dat je met een computer moet kunnen omgaan. Een deelnemer gaf aan dat je moet begrijpen hoe de betaling werkt.

Over het kennisniveau zei een deelnemer:

“Je moet je wel inlezen in wat voor auto je hebt. En wat je daarmee kan en niet kan. Ik vond dat Eneco zelf... (...) ik vond het niet helemaal duidelijk wat ze precies bedoelden. Maar je moet je wel even inlezen in hoe het precies zit. Met die fasen en zo. En wat voor auto je hebt.”

Over de betalingen zei een deelnemer:

“Je moet even weten hoe zo’n laadpas werkt en dat het ook bij andere laadpunten kan laden. En dat incasseren van een zakelijke rekening, en dat ze het dan ook weer terugstorten op mijn eigen rekening. Dat principe moet je even snappen, maar het is ook geen hogere wiskunde.”

Over de computervaardigheden zei een deelnemer:

“Nou, ik denk dat als jij niet goed bij de hand bent met internet en dat soort dingen, dat het wellicht wat lastiger zou kunnen worden.”

### **4.2.3 Intentie**

Tot slot heb ik de intentie voor het elektrisch rijden en de aanschaf van een laadpunt onderzocht. Intentie bestaat uit de determinanten attitude, waargenomen norm en eigeneffectiviteit (Figuur 1). Zowel voor elektrisch rijden als de aanschaf van een laadpunt bleken de waargenomen norm en eigeneffectiviteit geen invloed te hebben gehad op intentie. Attitude bleek wel van belang.

#### Attitude voor elektrisch rijden

Geen enkele deelnemer had een negatieve houding tegenover elektrisch rijden.

Nadat ik de deelnemers vroeg naar hun houding tegenover elektrisch rijden, vroeg ik ze of deze houding overeenkwam met persoonlijke overtuigingen. Hier kwam een aantal antwoorden op. Deze zijn samengevat in Tabel 6.

Tabel 6.

*Overzicht persoonlijke overtuigingen elektrisch rijden.*

| <b>Persoonlijke overtuiging</b>            | <b>Aantal deelnemers (n=16)</b> |
|--------------------------------------------|---------------------------------|
| Het is goed voor het milieu                | 10                              |
| De deelnemer heeft een liefde voor gadgets | 2                               |
| Geen persoonlijke overtuigingen            | 4                               |

De overtuiging dat het goed is voor het milieu, noemden de deelnemers het meest. Maar ook de liefde voor gadgets werd genoemd.

Een citaat van een deelnemer die zichzelf als zeer milieubewust omschrijft, zegt het volgende:

“Ja, het was de laatste stap die ik nodig had om volledig fossielvrij te zijn. Ik heb al geen gasaansluiting meer en ik gebruik voor woon-werkverkeer doorgaans openbaar vervoer. En dit... Het voelt goed om fossielvrij te zijn.”

Een van deze deelnemers zegt over zijn liefde voor gadgets:

“Ja, het is belangrijk voor me. Wat er allemaal in een Tesla zit. Er zitten helemaal geen knopjes in de auto. Je hebt een display waarop je alles kunt regelen. En je kunt vanuit je tablet van alles doen. Van alles regelen... Dat is gewoon echt leuk.”

Een van de deelnemers gaf aan dat elektrisch rijden paste bij zijn religieuze overtuiging en de manier waarop die overtuiging zijn leven beïnvloedt. Hij gaf aan dat hij gelooft dat we een rentmeesterschap over de wereld hebben en dat elektrisch rijden bij het idee past dat we voor onze aarde moeten zorgen.

Naast deze twee persoonlijke overtuigingen werd niks genoemd. Een aantal deelnemers gaf aan dat ze geen persoonlijke overtuigingen hadden die overeen kwamen met hun positieve houding tegenover elektrisch rijden.

#### De attitude voor de aanschaf van een laadpunt

Bij de attitude voor de aanschaf van een laadpunt, maakte ik onderscheid tussen de attitude tegenover laadpunten in het algemeen en de attitude tegenover laadpunten van Eneco eMobility.

Alle deelnemers gaven aan een positieve attitude te hebben tegenover laadpunten in het algemeen. Dit gold zowel voor de groep die een laadpunt bij Eneco eMobility had gekocht, als voor de groep die een laadpunt elders had gekocht. Ik vroeg de deelnemers of hun persoonlijke overtuigingen overeen kwamen met deze attitude. Zie Tabel 7 voor het overzicht.

Tabel 7.

*Persoonlijke overtuigingen aanschaf laadpunt.*

| <b>Persoonlijke overtuiging</b> | <b>Aantal deelnemers (n=16)</b> |
|---------------------------------|---------------------------------|
| Het is gemakkelijk              | 3                               |
| Het is noodzakelijk             | 2                               |

In Tabel 7 is te zien dat gemak en noodzaak belangrijke persoonlijke overtuigingen waren die overeenkwamen met de positieve attitude.

Dit zei een deelnemer over de noodzaak:

“Ja, ik vind het wel een voorwaarde, eigenlijk. Juist omdat mijn vrouw een handicap heeft.”

Dit zei een deelnemer over gemak:

“Ja positief. Wat ik zeg: het ging om het gebruiksgemak. Als je de stekker erin stopt, dan doet hij het. Nou, dan heeft hij de belangrijkste voorwaarde al voldaan. Ja.”

Alle recente klanten van Eneco eMobility gaven aan een positieve houding te hebben tegenover het merk, op één deelnemer na. Deze had veel problemen met zijn laadpunt en was erg ontevreden.

Alle afgehaakte klanten gaven aan dat ze geen óf een slechte houding hadden tegenover Eneco eMobility. Een deelnemer had slechte ervaringen met Eneco als energieleverancier, en was daarom overgegaan op een andere laaddienstverlener.

#### 4.2.4 Overtuiging voor elektrisch rijden

Ik wil dieper ingaan op de overtuigingen om elektrisch te rijden en de overtuigingen om een laadpunt aan te schaffen. Als eerste heb ik doorgevraagd over de overtuigingen om elektrisch te rijden.

Uit de interviews kwamen drie motieven naar voren om elektrisch te rijden. In Tabel 8 staat een overzicht van deze motieven en hoeveel deelnemers die noemden. Sommige deelnemers hadden meer dan één overtuiging om elektrisch te rijden. In dat geval zijn ze meerdere keren meegenomen in de analyse.

Tabel 8.

*Overtuigingen om elektrisch te rijden.*

| <b>Overtuiging</b>                                                       | <b>Aantal deelnemers (n=16)</b> |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Elektrisch rijden is financieel voordeliger dan benzine- of dieselrijden | 14 (8 EV en 6 hybride)          |
| Elektrisch rijden is beter voor het milieu                               | 13 (7 EV en 6 hybride)          |
| Elektrisch rijden is technologisch interessant en innovatief             | 9 (6 EV en 3 hybride)           |

Zoals te zien in Tabel 8, geven de meeste deelnemers aan dat elektrisch rijden financieel voordeliger is. Iets minder deelnemers vonden dat elektrisch rijden beter was voor het milieu. Negen deelnemers gaven aan dat ze elektrisch rijden technologisch interessant en innovatief vonden.

Een citaat van een deelnemer over het financiële voordeel luidde:

“Mijn motivatie is met name economisch... Het woon-werkverkeer, ik woon in Gorinchem en mijn werk is in Utrecht. (...) Elektrisch is goedkoper en comfortabeler. Ik was hiervoor op zoek naar een hybride, omdat er geen goed elektrisch alternatief was. Behalve dan dure Tesla's en dergelijke. Dat vond ik een

beetje jammer van het geld (...). Dus toen deze uitkwam, heb ik hem gelijk besteld."

Voor de EV-rijders vonden twee van de zeven deelnemers milieu de belangrijkste overtuiging om elektrisch te gaan rijden. Hoewel alle hybriderijders milieu als overtuiging noemden, was voor geen enkele hybriderijdende deelnemer milieu de belangrijkste overtuiging. Een deelnemer zei:

"Ik ben in de eerste plaats hybride gaan rijden voor... (...)Nou in de eerste plaats eigenlijk om de techniek en de bijtelling (...). Als ik het in een top drie zou moeten plaatsen: Techniek, bijtelling, milieu."

De derde overtuiging van deelnemers om elektrisch te rijden, was de techniek. Die varieerde van mensen die aangaven dat ze zelf heel erg van 'gadgets' hielden en daarom een elektrische auto hadden gekocht, tot mensen die zeiden dat de auto een stuk stiller en comfortabeler reed dan een benzineauto. Een quote van een hybriderijder:

"Ja, met het elektrische gedeelte, want over het algemeen is het zo dat bij een hybride, dat hij automatisch overschakelt. En kleine stukken pakt hij helemaal elektrisch. Daar voel ik wel een groot verschil tussen. Ik moet zeggen dat, ja, het elektrische rijden vind ik zelf een heel prettige ervaring. Het is traploos en stil."

Toen ik de deelnemers over hun attitude vroeg of hun positieve houding overeenkwam met hun persoonlijke overtuigingen, noemden zij milieuoverwegingen en techniek als belangrijke overtuigingen. Financieel voordeel noemden ze niet.

#### 4.2.5 Overtuiging voor een laadpunt

Er waren drie belangrijke overtuigingen die deelnemers aangaven over waarom ze een eigen laadpunt aanschaffen. In Tabel 9 staat een overzicht van de overtuigingen en het aantal deelnemers dat aangaf deze overtuiging te hebben.

Tabel 9.  
*Overtuigingen om een laadpunt aan te schaffen.*

| <b>Overtuiging</b>                 | <b>Aantal deelnemers (n=16)</b> |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Een eigen laadpunt geeft zekerheid | 5 (5 EV en 0 hybride)           |
| Een eigen laadpunt is gemakkelijk  | 3 (1 EV en 2 hybride)           |
| Een eigen laadpunt is noodzakelijk | 3 (2 EV en 1 hybride)           |

Zoals te zien in Tabel 9, waren zekerheid, gemak en noodzaak de drie belangrijkste overtuigingen om een laadpunt aan te schaffen. Over zekerheid zei een aantal deelnemers:

"Als ik hem (de elektrische auto) wil gebruiken, dan wil ik hem ook elk moment kunnen gebruiken."

"Ja, je komt thuis en je kunt hem meteen opladen. Als ik nou helemaal naar het dorp moet... Ja en als daar al iemand anders staat, dan zit ik misschien wel met een probleem."

Alle deelnemers die aangaven dat zekerheid voor hen een belangrijke overtuiging was om een eigen laadpunt aan te schaffen, waren EV-rijders. Dit is niet verrassend, aangezien EV-rijders afhankelijk zijn van oplaadpunten, terwijl hybriderijders een benzinetank hebben waar ze mee kunnen rijden als de accu leeg is.

Naast zekerheid was ook gemak een overtuiging voor het aanschaffen van een laadpunt. Drie deelnemers zeiden hierover:

“Ja, het is absoluut een gemak. En dat je hem dan vervolgens gebruikt. Anders wordt het een auto waarin je het alleen voor de bijtelling doet.”

“Ja, dat is gemakkelijk toch? Ik heb hem (de auto) hier voor de garage staan. Dus ja, dan wil ik hem ook gewoon opladen.”

“Ik heb hem aangeschaft voor gemak. Gewoon dat je altijd de ruimte hebt om je auto 's nachts op te laden.”

Ook noodzaak was een overtuiging. Dit zijn mensen die aangaven dat ze hun laadpaal kochten, omdat ze anders hun auto niet (naar behoren) konden gebruiken. Een deelnemer zei hierover:

“Nou ik vind wel, dat als ik hem thuis heb, dat ik dan niet afhankelijk moet zijn van... Als ik hem wil gebruiken, dan wil ik hem ook elk moment kunnen gebruiken. Ook voor kleinere afstanden thuis zeg maar.”

De deelnemers die noodzaak als overtuiging hadden, waren vaak bang dat ze hun auto niet goed konden gebruiken als ze geen eigen laadpunt zouden hebben.

Toen ik de deelnemers vroeg of hun persoonlijke overtuigingen bijdroegen aan hun positieve houding tegenover laadpunten, noemden zij gemak en noodzaak als twee overtuigingen die hieraan bijdroegen. Zekerheid noemden ze niet.

Een aantal deelnemers had een andere overtuiging om een thuislaadpunt te kopen. Deze noem ik hier kort:

- 1) Omdat het onduidelijk is wat je bij openbare laadpunten betaalt. En daar kunnen onderling ook behoorlijke verschillen tussen zitten (een EV-rijder);
- 2) Omdat zijn vrouw een handicap heeft en niet ver naar de auto kan lopen (een EV-rijder);
- 3) Omdat deze berijder zijn eigen stroom opwekt en daardoor goedkoop kan opladen (een EV-rijder);
- 4) Omdat regelmatig opladen goed is voor de levensduur van de auto (een hybriderijder);
- 5) Omdat een auto met een volle accu het meest comfortabel rijdt (een hybriderijder); en
- 6) Omdat men er op het werk een wedstrijd van heeft gemaakt om de meeste elektrische kilometers te rijden (een hybriderijder).

#### **4.2.6 Overtuiging voor een laadpunt van Eneco eMobility**

Hier bespreek ik de overtuigingen om een laadpunt te kopen bij Eneco eMobility. Ik maak in dit deel onderscheid tussen mensen die wel en mensen die geen laadpunt bij Eneco eMobility hebben gekocht, omdat ik ook de overtuigingen wil weten om juist geen laadpunt bij Eneco eMobility te kopen.

Voor veel deelnemers was de grootste overtuiging om een laadpunt bij Eneco eMobility te kopen, omdat hun stroomleverancier Eneco was. Dit gold voor acht deelnemers. Enkele deelnemers zeiden:

“Dat heb ik eigenlijk alleen maar gedaan, omdat we thuis bij de elektriciteit ook Eneco hadden en ik heb het liefste alles van dezelfde leverancier.”



"Ik was al klant bij Eneco. Voor mijn huis. Dus ik heb toen gekeken en ik vond de website toen erg handig, (...). Ja, dan zit je overal bij één leverancier en dat vind ik wel prettig. Dus dat was voor mij de belangrijkste reden om een laadpaal bij jullie te kopen."

"Eh, betrouwbaar al bedrijf. Wij zitten daar met onze energie ook. Makkelijk toegankelijk via de website. Dat komt professioneel over."

De laatste quote is interessant. Die geeft immers aan dat de klant voor Eneco eMobility heeft gekozen, omdat de website toegankelijk is en een professionele uitstraling heeft.

De drie deelnemers die wel een laadpunt bij Eneco eMobility kochten, maar niet omdat de stroomleverancier ook Eneco was, gaven de volgende redenen:

- 1) Eneco had een deal met Volkswagen (het automerk waar de deelnemer in rijdt);
- 2) Je laadt bij Eneco eMobility op honderd procent groene stroom en dat was erg belangrijk voor deze klant; en
- 3) Omdat de werkgever heeft uitgezocht waar je het best een laadpunt kon aanschaffen en die kwam uit bij Eneco eMobility.

De grootste overtuiging van mensen om af te zien van hun aankoop bij Eneco eMobility, was de prijs. Dit gold voor drie deelnemers. Een deelnemer zegt:

"Het was met name de aanschafprijs. Het verschil zeg maar in hoe ik het laadpunt nu heb geïnstalleerd, en hoe ik dat via Eneco had aangevraagd. Daar zat nogal een behoorlijk prijsverschil tussen."

#### **4.3 Conclusie onderzoek 2**

In dit gebruikersonderzoek heb ik antwoord gegeven op de vraag: *Wat waren de overtuigingen, drempels, vaardigheden en intentie van recente klanten die hebben geleid tot elektrisch rijden en de aanschaf van een laadpunt en hoe kan Eneco eMobility hierop inspelen?*

**Overtuigingen:** De deelnemers gaven aan drie overtuigingen te hebben om elektrisch te rijden: het financiële voordeel van een elektrische auto, het milieuvoordeel van een elektrische auto en technische innovaties in een elektrische auto. Hierbij viel op dat er een duidelijke rangorde was. Financieel voordeel stond op nummer één, gevolgd door milieu en tot slot techniek.

Ook bij de overtuiging om een laadpunt te nemen, waren drie categorieën te onderscheiden: de zekerheid die een laadpunt geeft, het gemak dat een laadpunt geeft en de noodzaak om een laadpunt te kopen. In tegenstelling tot de overtuigingen om elektrisch te rijden, was hier geen sprake van een bepaalde rangorde.

Gemak is een belangrijke overtuiging waar Eneco eMobility op inspeelt op haar huidige website. Zij wil niet voor niets de klant 'ontzorgen' (Brand Love Key, 2018). Zekerheid en noodzaak worden niet uitgelicht. Uit de functionele analyse kwam naar voren dat er weinig emotionerende teksthandelingen op de website stonden. Door in te spelen op noodzaak en zekerheid, en daarmee bijvoorbeeld de angst weg te nemen bij klanten dat ze zonder stroom komen te zitten, kan men inspelen op de emoties en potentiële klanten enthousiast maken over Eneco eMobility.

Ik vroeg deelnemers ook waarom ze voor een laadpunt bij Eneco eMobility hadden gekozen. De meeste deelnemers gaven als reden dat Eneco hun stroomleverancier was. Dit is opvallend, omdat Eneco eMobility altijd benadrukt dat zij stroomleverancier-

onafhankelijk zijn en in de veronderstelling zijn dat hun klanten hier ook geen waarde aan hechten.

Ik heb de deelnemers ook gevraagd naar de determinanten van beredeneerd gedrag (Fishbein & Yzer, 2003) (zie Figuur 1).

**Drempels:** Deelnemers gaven aan twee drempels te ervaren bij elektrisch rijden: de actieradius en prijs van een elektrische auto. Een interessante uitkomst is dat vijf van de zes hybriderijders in dit onderzoek aangaven dat de bovenstaande drempels hen ook daadwerkelijk tegenhouden om volledig elektrisch te rijden.

Bij de aankoop van een laadpunt in het algemeen gaven veel deelnemers aan geen drempels te hebben ervaren. De drempels die deelnemers ervoeren, zijn onder te verdelen in twee categorieën: drempels rond de installatie en rond toestemming. Een voorbeeld van een drempel rond de installatie is wanneer de tuin helemaal moet worden uitgegraven om een kabel aan te leggen. Voor een drempel rond toestemming is een voorbeeld van een deelnemer die geen toestemming kreeg van zijn VVE, en daarom geen laadpunt kon aanschaffen. Dit is een drempel waar Eneco eMobility geen invloed op heeft, maar waar zij eventueel wel duidelijkheid en informatie over kan geven op haar website.

Voor het kopen van een laadpunt bij Eneco eMobility was de grootste drempel de prijs. Eneco eMobility profileert zich niet als een budgetmerk, maar juist als een organisatie waar kwaliteit en service belangrijker zijn dan 'de goedkoopste laadpaal'. Dit is onderdeel van de organisatie-identiteit van Eneco eMobility, maar dit zou wellicht nog meer kunnen worden gecommuniceerd.

**Vaardigheden:** Veel deelnemers vonden de vaardigheden die men nodig heeft voor elektrisch rijden overeenkomen met de vaardigheden die men nodig heeft om benzine- of dieselauto's te rijden. Hybriderijders gaven in de interviews ook aan dat zij allemaal over de juiste vaardigheden beschikten om de overstap naar volledig elektrisch rijden te maken.

Vaardigheden bij het kopen van een laadpunt brachten geen opvallende resultaten met zich mee. De meeste deelnemers gaven aan geen bijzondere vaardigheden nodig te hebben bij het kopen van een laadpunt. Deelnemers maakten geen onderscheid tussen een laadpunt in het algemeen en een laadpunt bij Eneco eMobility.

**Intentie:** Voor de intentie om elektrisch te rijden, bleek dat de houding van alle deelnemers ten opzichte van elektrisch rijden positief was. De persoonlijke overtuigingen die zorgden voor deze positieve houding waren vooral milieu en liefde voor gadgets en techniek. Dit zijn twee van de drie overtuigingen die mensen opgaven als reden om elektrisch te rijden. Financieel voordeel werd niet genoemd. Dit kan als reden hebben dat mensen niet graag toegeven dat financieel voordeel een persoonlijke overtuiging is. Milieuvoordeel en liefde voor gadgets en techniek zijn voor de deelnemers wellicht sociaal wenselijkere antwoorden. In de aanleiding heb ik de overtuiging consistentie (Cialdini, 1987) gekoppeld aan de attitude. Door de overeenkomende overtuigingen lijkt het erop dat de deelnemers inderdaad consistent zijn in hun overtuigingen. Bij consistentie draait het erom dat mensen graag vasthouden aan hetgeen ze al gedaan of gezegd hebben. Als mensen de overtuiging hebben dat elektrisch rijden een voorbeeld is van goed gedrag, dan willen ze zich hieraan vast blijven houden (Cialdini, 1987). Ik vroeg de deelnemers ook of waargenomen norm en eigeneffectiviteit een rol speelden, maar hierbij gaven de deelnemers aan dat dit niet het geval was.

Bij de intentie om een laadpunt aan te schaffen, bleken de meeste deelnemers een positieve attitude te hebben ten opzichte van laadpunten. De persoonlijke overtuigingen die hieraan bijdroegen waren: het gemak dat een laadpunt biedt, en de noodzaak van

een laadpunt. Deze persoonlijke overtuigingen komen overeen met de overtuigingen die deelnemers eerder aan gaven te hebben gehad bij het kopen van een laadpunt. Hiermee lijkt het erop dat Cialdini's (1987) overtuiging consistentie ook hier van toepassing is. Alleen zekerheid werd hier niet genoemd als reden voor de positieve attitude. Een duidelijke reden kan ik hiervoor niet geven. Net als bij de determinanten voor elektrisch rijden, bleken waargenomen norm en eigeneffectiviteit niet van belang voor de deelnemers.

## **5. Onderzoek 3: een kwantitatieve analyse**

Uit het gebruikersonderzoek kwamen voor zowel elektrisch rijden als de aanschaf van een laadpunt verschillende overtuigingen naar voren. Voor elektrisch rijden waren dat: het financiële voordeel van elektrisch rijden, milieuvoordeel van elektrisch rijden en technologische innovaties in elektrische auto's. Voor de aanschaf van een laadpunt waren dat: de zekerheid die een laadpunt geeft, het gemak dat een laadpunt biedt en de noodzaak om een laadpunt aan te schaffen. In de kwantitatieve analyse wil ik toetsen welke overtuigingen voorspellers zijn voor het hebben van een laadpunt. Wat is een belangrijk motief en wat is een minder belangrijk motief? Met die informatie kan Eneco eMobility haar communicatie afstemmen op de juiste motieven.

In de kwantitatieve analyse beantwoord ik de volgende onderzoeksvraag: *Welke overtuigingen van EV-rijders die uit onderzoek 2 naar voren komen, zijn de beste voorspellers voor de aanschaf van een laadpunt?*

### **5.1 Methode**

#### **5.1.1 Steekproef**

De stellingen van de recente klanten uit het gebruikersonderzoek zijn voorgelegd aan EV-rijders. Deze zijn benaderd via de Vereniging voor EV-rijders (VER). De vragenlijst werd uitgezet met een bericht op de Facebook-pagina van de VER en was alleen bedoeld voor berijders van volledig elektrische auto's, hybrideauto's en mensen die op korte termijn elektrisch gaan rijden. Deze laatste categorie werd toegestaan, omdat veel EV-rijders al ruim van tevoren een auto bestellen en dan nog vaak maanden moeten wachten op een auto. In de tussentijd moeten ze al wel een laadpunt aanschaffen.

103 respondenten vulden de vragenlijst in. 87.4% (n=90) was man en 10.7% was vrouw (n=11). 2 deelnemers (1.9%) gaven liever niet hun geslacht. Van de deelnemers had 67.0% (n=69) geen eigen laadpunt en 33.0% (n=34) had wel een eigen laadpunt. 76 deelnemers (74%) beschikten over een parkeerplek op eigen terrein, 27 niet (26%). Van de mensen met een eigen oprit, hadden 11 personen een eigen laadpunt (15%) en 65 niet (85%). 26 deelnemers (27%) vonden een laadpunt te duur, tegenover 77 deelnemers (77%) die het niet te duur vonden.

#### **5.1.2 Instrumentatie**

De vragenlijst heeft een week opengestaan op het Internet. De antwoordopties stonden op een zevenpunts-Likertschaal.

De responsvariabele bestond uit de vraag of de deelnemer in het bezit was van een laadpunt of niet.

Voor de voorspellende variabelen zijn overtuigingen gevraagd aan de hand van stellingen. Ik gebruikte hiervoor de overtuigingen uit onderzoek 2 (Zie Tabel 10). Noodzaak is in onderzoek 3 niet meegenomen.

Tabel 10.  
*Overtuigingen onderzoek 2.*

| <b>Overtuiging</b> |                                           |
|--------------------|-------------------------------------------|
| Elektrisch rijden  | Financieel voordeel<br>Milieu<br>Techniek |
| Aanschaf laadpunt  | Milieu<br>Gemak<br>Zekerheid              |

De vragenlijst begon met het onderdeel over elektrisch rijden. De overtuigingen werden gepresenteerd met drie stellingen waarin deelnemers konden aangeven hoezeer ze het ermee eens of oneens waren, gevolgd door een laatste vraag waarbij deelnemers aangaven hoe belangrijk of onbelangrijk dit voor hen was. De vragen werden allemaal beantwoord op een 7-punts Likertschaal. Zie Tabel 11 voor de overtuigingen voor elektrisch rijden en de stellingen uit de vragenlijst

Tabel 11.  
*Overtuigingen elektrisch rijden en hun stellingen.*

| <b>Overtuiging</b>  | <b>Stelling</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Financieel voordeel | Ik rijd elektrisch omdat het financieel aantrekkelijk is<br>Ik rijd elektrisch omdat ik dan minder bijtelling hoef te betalen<br>Ik rijd elektrisch omdat stroom goedkoper is dan benzine<br>Het financiële voordeel van elektrisch rijden is voor mij...                                                  |
| Milieu              | Ik rijd elektrisch om de milieuvervuiling tegen te gaan<br>Ik rijd elektrisch omdat ik geen fossiele brandstoffen wil verbruiken tijdens mijn autoritten<br>Ik rijd elektrisch omdat ik zo minder CO2 uitstoot<br>Milieuoverwegingen bij elektrisch rijden zijn voor mij...                                |
| Techniek            | Ik rijd elektrisch omdat ik van technologische innovaties houd<br>Ik rijd elektrisch omdat ik het comfortabeler vind dan een benzine- of dieselauto<br>Ik rijd elektrisch omdat het een stuk stiller is dan een benzine- of dieselauto<br>Technologische innovaties in elektrische auto's zijn voor mij... |

Ik vroeg ook naar de overtuigingen om een laadpunt aan te schaffen. Hiervoor had ik twee stellingen per overtuigingen. Bij de eerste stelling gaven de deelnemers aan hoezeer ze het eens/oneens waren, bij de tweede stelling hoezeer ze het belangrijk/onbelangrijk vonden. Zie Tabel 12 voor de stellingen.

Tabel 12.

*Overtuigingen aanschaf van een laadpunt en hun stellingen.*

| <b>Overtuiging</b> | <b>Stelling</b>                                                                                                                                         |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Milieu             | Doordat ik elektrisch laad, rijdt mijn auto op groene stroom<br>Het hebben van een eigen laadpunt vind ik uit milieuoogpunt...                          |
| Zekerheid          | Met een eigen laadpunt ben ik ervan verzekerd dat ik altijd met een volle accu op weg kan<br>Dat een eigen laadpunt mij zekerheid geeft, is voor mij... |
| Gemak              | Een eigen laadpunt voor de deur is gemakkelijk<br>Dat een eigen laadpunt gemakkelijk is, is voor mij...                                                 |

### **5.1.3 Betrouwbaarheid**

De betrouwbaarheid van de vier vragen over financieel voordeel van elektrisch rijden was matig ( $\alpha = .46$ ). Als ik de vraag 'Het financiële voordeel van elektrisch rijden is voor mij...' weglaat, is de betrouwbaarheid hoger ( $\alpha = .89$ ). De betrouwbaarheid van de vier vragen over milieuvoordeel was hoog ( $\alpha = .84$ ). De betrouwbaarheid van de vragen over technologie was ook hoog genoeg ( $\alpha = .77$ ). De items met een hoge betrouwbaarheid heb ik samengenomen in de analyse.

De betrouwbaarheid van de twee vragen over milieuvoordeel van een laadpunt was hoog genoeg ( $\alpha = .66$ ). De twee vragen over zekerheid van een laadpunt waren ook hoog genoeg ( $\alpha = .70$ ). Ook de betrouwbaarheid van de twee vragen over het gemak van een laadpunt was hoog genoeg ( $\alpha = .66$ ). De items met een hoge betrouwbaarheid heb ik samengenomen in de analyse.

### **5.1.4 Procedure**

Deelnemers werden via Facebook uitgenodigd om mee te doen aan de vragenlijst. Het invullen van de vragenlijst nam tussen de vijf en tien minuten in beslag. De vragenlijsten werden ingevuld in de thuisomgeving van de deelnemers. Daarbij was geen onderzoeker aanwezig.

### **5.1.5 Verwerking**

Voor de analyse is met behulp van het statistiekprogramma IBM SPSS 24 een logistische regressieanalyse uitgevoerd.

Met een regressieanalyse meet ik welke overtuiging de grootste voorspeller is om een laadpunt aan te schaffen. Voor dit onderzoek is een vragenlijst opgesteld met behulp van het online enquêteprogramma Qualtrics.

## **5.2 Analyse**

### **5.2.1 Overtuigingen elektrisch rijden**

In Tabel 13 zijn de gemiddelden en standaarddeviaties voor de drie overtuigingen van elektrisch rijden gepresenteerd.

Tabel 13.

*Gemiddelden en standaarddeviaties voor EV-overtuigingen (n = 103) (1 is helemaal mee oneens en 7 is helemaal mee eens).*

| <b>Overtuiging</b> | <b>Gemiddelde</b> | <b>SD</b> |
|--------------------|-------------------|-----------|
| <b>Financieel</b>  | 4.92              | 1.47      |
| <b>Milieu</b>      | 6.04              | 1.05      |
| <b>Technologie</b> | 5.83              | 1.02      |

In Tabel 13 is te zien dat de score voor de milieuvoordelen van EV-rijden het hoogste is en de score voor financieel voordeel van EV-rijden het laagste.

In Tabel 14 staan de correlaties tussen de drie overtuigingen.

Tabel 14.

*Correlaties tussen de afhankelijke variabelen (n = 103).*

| <b>Overtuiging:</b> | <b>Financieel</b> | <b>Milieu</b> | <b>Technologie</b> |
|---------------------|-------------------|---------------|--------------------|
| <b>Financieel</b>   | -                 | -.21*         | .26*               |
| <b>Milieu</b>       | -.21*             | -             | .05                |
| <b>Technologie</b>  | .26*              | .05           | -                  |

\* =  $p < .05$

In Tabel 14 is te zien dat de overtuigingen nauwelijks correleren met elkaar. Daarom is er waarschijnlijk geen sprake van multicollineariteit.

De logistische regressieanalyse voor de overtuigingen van EV-rijden laat zien dat financieel voordeel van EV-rijden, milieuvoordelen van EV-rijden en technische innovaties van EV-rijden geen voorspellers zijn om een laadpunt te bezitten ( $X^2 = 6.94 (3)$ ,  $p = .074$ ).

### 5.2.2 Overtuigingen laadpunten

In Tabel 15 zijn de gemiddelden en standaarddeviaties voor de drie overtuigingen van de aanschaf van een laadpunt gepresenteerd.

Tabel 15.

*Gemiddelden en standaarddeviaties voor de aankoop van een laadpunt (n = 103).*

| <b>Overtuiging</b> | <b>Gemiddelde</b> | <b>SD</b> |
|--------------------|-------------------|-----------|
| <b>Zekerheid</b>   | 5.99              | 1.17      |
| <b>Gemak</b>       | 6.11              | 1.08      |
| <b>Milieu</b>      | 5.03              | 1.52      |

In Tabel 15 is te zien dat de score op het gemak dat een laadpunt biedt het hoogste is en de score op het milieuvoordeel van een laadpunt het laagste.

In Tabel 16 staan de correlaties tussen de overtuigingen.

Tabel 16.

*Correlaties tussen de afhankelijke variabelen.*

| <b>Overtuiging</b> | <b>Zekerheid</b> | <b>Gemak</b> | <b>Milieu</b> |
|--------------------|------------------|--------------|---------------|
| <b>Zekerheid</b>   | -                | .76**        | .22*          |
| <b>Gemak</b>       | .76**            | -            | .36**         |
| <b>Milieu</b>      | .22*             | .36**        | -             |

\* =  $p < .05$ , \*\* =  $p < .001$

Zoals te zien in Tabel 16 is er sprake van significante correlatie onderling. De correlaties zijn laag, wat betekent dat er waarschijnlijk geen sprake is van multicollineariteit.

De logistische regressieanalyse laat zien dat de zekerheid die een laadpaal biedt een significante voorspeller is voor het hebben van een laadpaal ( $X^2 = 40.35$  (3),  $p < .001$ ). De andere twee voorspellers, het milieuvoordeel van een laadpunt en het gemak van een laadpunt, zijn niet significant. De verklaarde variantie van alle drie de overtuigingen is 45,1%. De zekerheid die een laadpunt geeft, is significant (Wald = 7.18,  $p = .007$ ). De *odds ratio* (OR) van zekerheid is .37. Het regressiemodel voorspelt 95.7% correct in gevallen waarbij er geen laadpaal is en 55.9% van de gevallen waarbij er wel een laadpaal is. In totaal is het percentage correcte voorspellingen 82.5%.

Ik heb een tweede logistische regressieanalyse uitgevoerd voor alleen de groep deelnemers die aangaf een parkeerplek op eigen terrein te hebben. Hiervoor heb ik de data gesplitst op de mensen die een parkeerplaats op eigen terrein hebben. Zie Tabel 17 voor de gemiddelden en standaarddeviaties per overtuiging voor deze groep.

Tabel 17.

*Gemiddelden en standaarddeviaties voor de aankoop van een laadpunt voor mensen met een parkeerplek op eigen terrein (n = 76), waarbij 1 is helemaal mee oneens en 7 is helemaal mee eens.*

| <b>Overtuiging</b> | <b>Gemiddelde</b> | <b>SD</b> |
|--------------------|-------------------|-----------|
| <b>Zekerheid</b>   | 5.31              | .161      |
| <b>Gemak</b>       | 6.34              | .089      |
| <b>Milieu</b>      | 6.40              | .083      |

In Tabel 17 is te zien dat Milieuvoordeel van een laadpunt het hoogste scoort en zekerheid het laagste.

Voor deze groep blijkt uit de logistische regressieanalyse dat er geen significante voorspellers zijn voor het hebben van een laadpunt ( $X^2$  (3) = 7.84,  $p = .049$ ).

Ik heb een derde logistische regressieanalyse uitgevoerd voor de groep mensen die een laadpunt te duur vond. Ik heb hiervoor de data gesplitst op de mensen die een laadpunt te duur vonden. In Tabel 18 staan de gemiddelden en standaarddeviaties voor de overtuigingen zekerheid, gemak en milieu voor deze groep.

Tabel 18.

*Gemiddelden en standaarddeviaties voor de aankoop van een laadpunt voor mensen die een laadpunt te duur vonden (n = 26) (1 is helemaal mee oneens en 7 is helemaal mee eens).*

| <b>Overtuiging</b> | <b>gemiddelde</b> | <b>SD</b> |
|--------------------|-------------------|-----------|
| <b>Zekerheid</b>   | 4.67              | .250      |
| <b>Gemak</b>       | 5.83              | .213      |
| <b>Milieu</b>      | 5.96              | .173      |

De logistische regressieanalyse laat zien dat de zekerheid die een laadpaal biedt een significante voorspeller is voor het hebben van een laadpaal voor mensen die een laadpunt te duur vinden  $X^2(3) = 18.78, p < .001$ . De andere twee voorspellers, het milieuvoordeel van een laadpunt en het gemak van een laadpunt, zijn niet significant. De verklaarde variantie van alle drie de overtuigingen is 68.7%. De zekerheid die een laadpunt geeft is significant (Wald = 6.06,  $p = .01$ ). De *odds ratio* (OR) van zekerheid is .03. Het regressiemodel voorspelt 85.7% correct in gevallen waarbij er geen laadpaal is en 75.0% van de gevallen waarbij er wel een laadpaal is. In totaal is het percentage correcte voorspellingen 80.8%.

Ik voerde ook een logistische regressieanalyse uit voor de groep mensen die een laadpunt niet te duur vond. Hiervoor heb ik de data gesplitst op de mensen die een laadpunt niet te duur vonden. In Tabel 19 staan de gemiddelden en standaarddeviaties voor de overtuigingen zekerheid, gemak en milieu voor deze groep.

Tabel 19.

*Gemiddelden en standaarddeviaties voor de aankoop van een laadpunt voor mensen die een laadpunt niet te duur vonden (n = 77) (1 is helemaal mee oneens en 7 is helemaal mee eens).*

| <b>Overtuiging</b> | <b>gemiddelde</b> | <b>SD</b> |
|--------------------|-------------------|-----------|
| <b>Zekerheid</b>   | 5.16              | .180      |
| <b>Gemak</b>       | 6.05              | .137      |
| <b>Milieu</b>      | 6.16              | .173      |

In Tabel 19 is te zien dat het milieuvoordeel van een laadpunt het hoogste scoort en zekerheid het laagste.

De logistische regressieanalyse laat zien dat de het gemak dat een laadpaal biedt een significante voorspeller is voor het hebben van een laadpaal voor mensen die een laadpunt niet te duur vinden  $X^2(3) = 29.38, p < .001$ . De andere twee voorspellers, het milieuvoordeel van een laadpunt en de zekerheid die een laadpunt biedt, zijn niet significant. De verklaarde variantie van alle drie de overtuigingen is 45.5%. Het gemak dat een laadpunt biedt, is significant (Wald = 5.71,  $p = .02$ ). De *odds ratio* (OR) van zekerheid is .25. Het regressiemodel voorspelt 98.2% correct in gevallen waarbij er geen laadpaal is en 54.5% van de gevallen waarbij er wel een laadpaal is. In totaal is het percentage correcte voorspellingen 85.7%.

### **5.3 Conclusie onderzoek 3**

Met onderzoek 3 wilde ik antwoord te geven op de onderzoeksvraag: *Welke overtuigingen van EV-rijders die uit onderzoek 2 naar voren kwamen, zijn voorspellers voor de aanschaf van een laadpunt?*

Uit de analyse blijkt dat de drie overtuigingen voor elektrisch rijden (het financieel voordeel van EV-rijden, het milieuvoordeel van EV-rijden en technische innovaties in een EV) geen voorspellers zijn voor de aanschaf van een laadpunt. Dit waren echter



overtuigingen die de deelnemers in de interviews noemden om elektrisch te rijden. Het is dan ook geen grote verrassing dat ze niet voorspellen of de deelnemers een laadpunt hebben of niet.

De overtuigingen voor de aanschaf van een laadpunt die in de interviews naar voren kwamen, blijken niet allemaal voorspellers te zijn voor de aanschaf van een laadpunt. Alleen de zekerheid die een laadpunt geeft, blijkt een significante voorspeller voor de aanschaf van een laadpunt.

Ik heb de deelnemers ook gesplitst op een aantal factoren: deelnemers die een eigen parkeerplek hadden, deelnemers die een laadpunt te duur vonden en deelnemers die een laadpunt niet te duur vonden. Hier heb ik drie logistische regressieanalyses voor gedaan. Daar kwamen twee belangrijke resultaten uit.

De eerste opvallende uitkomst is dat er geen enkele voorspeller is voor het hebben van een laadpunt in de groep deelnemers die over een eigen parkeerplek beschikken.

De tweede opvallende uitkomst is dat voor de groep mensen die een laadpunt niet te duur vinden, het gemak dat een laadpunt biedt een voorspeller blijkt. Gemak mag dus best wat kosten, mits mensen geld over hebben voor een laadpunt. Voor de deelnemers die een laadpunt wel te duur vonden, is de zekerheid die een laadpunt biedt de voorspeller.

## 6. Algemene conclusie en discussie

In de functionele analyse stond de onderzoeksvraag centraal: *Wat zijn de doelen en de doelgroepen van de website en komen die voldoende terug in de inhoud van de website?* Uit de functionele analyse bleek dat de doelen en doelgroepen duidelijk waren, maar dat de website wel een aantal problemen had. Niet alle communicatieve doelen werden evenveel ondersteund door teksthandelingen op de website. De website bevat veel overtuigende teksthandelingen, maar bijna geen emotionele teksthandelingen (zie Figuur 5 en 6). Overtuigende teksthandelingen zijn belangrijk voor lezers die de informatie op de website systematisch verwerken. De lezer weegt overtuigende argumenten zorgvuldig af en vormt op basis daarvan zijn oordeel. Maar niet alle informatie wordt systematisch verwerkt. Aangezien 95% van onze verwerking automatisch verloopt (Hoeken et al, 2009, hoofdstuk 2) is het belangrijk om in te spelen op heuristieken. Daar zijn de emotionele teksthandelingen bij uitstek voor geschikt.

Er stonden veel overtuigende teksthandelingen op de website, maar er stonden geen overtuigende teksthandelingen op de homepage van de website. Overtuigen is een belangrijke voorwaarde om lezers te activeren. Aangezien bezoekers als eerste op de homepage van de website landen, is het belangrijk om op die pagina alle communicatieve doelen te vertegenwoordigen.

Na de functionele analyse deed ik een gebruikersonderzoek om te bepalen welke informatie helpt bij het aanzetten tot het kopen van een laadpunt. De resultaten van dit gebruikersonderzoek gaven meer inzicht in het keuzegedrag bij de aankoop van een laadpaal. Hier was de onderzoeksvraag: *Wat waren de overtuigingen, drempels, vaardigheden en intentie van recente klanten die hebben geleid tot elektrisch rijden en de aanschaf van een laadpunt en hoe kan Eneco eMobility hierop inspelen?* Uit de kwalitatieve interviews in het gebruikersonderzoek bleek dat drie overtuigingen een rol speelden bij de aanschaf van een laadpunt: de zekerheid die een laadpunt geeft, het gemak dat een laadpunt biedt en de noodzaak om een laadpunt te hebben. Deze overtuigingen zijn te koppelen aan de attitude van de deelnemers tegenover de aanschaf van een laadpunt, want de deelnemers gaven aan dat deze overtuigingen overeenkwamen met hun attitude tegenover de aankoop van een laadpunt.

Mensen kopen alleen een laadpunt, omdat ze elektrisch rijden. Daarom onderzocht ik ook de overtuigingen om elektrisch te rijden. Hier kwamen drie overtuigingen uit: het financieel voordeel van een elektrische auto, het milieuvoordeel van een elektrische auto en technische innovaties in een elektrische auto. Ook deze overtuigingen zijn te koppelen aan de attitude van de deelnemers, want de deelnemers gaven aan dat deze overtuigingen overeenkwamen met hun attitude tegenover elektrisch rijden. Anders dan bij de overtuigingen om een laadpunt te kopen, hadden de overtuigingen voor EV-rijden een rangorde. Financieel voordeel staat bovenaan, gevolgd door milieu en als laatste techniek. Uit eerder onderzoek blijkt dat mensen waarschijnlijker elektrisch gaan rijden als zij de negatieve consequenties, veroorzaakt door benzine- of dieselauto's, als ernstiger ervaren en als ze verwachtten dat elektrische auto's deze consequenties verminderen (Bockarjova & Steg, 2014). Dit slaat voornamelijk op milieuoverwegingen. Op basis van eerder onderzoek is daarmee te verwachten dat milieu de belangrijkste overtuiging zou zijn voor EV-rijders. In dit onderzoek blijkt de portemonnee toch belangrijker. Dit is een nieuw inzicht in de motieven van berijders om elektrisch te rijden.

De portemonnee is ook belangrijk bij de aanschaf van een laadpunt. De meest genoemde reden om geen laadpunt te kopen bij Eneco eMobility, is omdat het te duur is. Eneco eMobility is geen 'budget' laaddienstverlener en wil met haar hogere prijzen ook betere deskundigheid en service garanderen. Zolang Eneco eMobility deze 'high end' identiteit behoudt en niet claimt dat zij laadpunten tegen gunstige tarieven verzorgt, zie ik dit niet als een probleem.

Veel deelnemers gaven in hun interview aan te kiezen voor Eneco eMobility, omdat hun stroomleverancier Eneco was. Ze gaven aan het 'prettig' te vinden om zo min mogelijk verschillende leveranciers te hebben. Eneco eMobility gaat er in hun communicatie juist altijd vanuit dat het deelnemers niet uitmaakt dat ze van Eneco zijn, omdat ze stroomleverancier onafhankelijk zijn. In dit onderzoek wordt die aanname weerlegd.

Ik heb de overtuigingen sociale bewijskracht, consistentie en autoriteit (Cialdini, 1987) gekoppeld aan de determinanten van gedragsintentie (zie Figuur 1). Alleen voor consistentie vond ik ondersteuning in de interviews: mensen houden graag vast aan hetgeen ze gedaan of gezegd hebben. Dit kwam vooral naar voren in de interviews als mensen bijvoorbeeld aangaven elektrisch te rijden omdat ze veel met het milieu bezig zijn en dit gedrag daarmee in het verlengde lag. Maar consistentie geldt in feite ook voor mensen die voor Eneco eMobility kiezen, omdat hun stroomleverancier Eneco is. Consistentie heb ik gekoppeld aan attitude. Attitude was ook de determinant met de grootste invloed van gedragsintentie in dit onderzoek. Het relatieve belang van de determinanten voor intentie (attitude, waargenomen norm en eigeneffectiviteit) verschilt per persoon en per gedrag (Hoeken et al., 2009, Hoofdstuk 3). In het huidige onderzoek blijkt dat bij de aanschaf van een laadpunt, de attitude het belangrijkste is.

Voor de overtuigingen sociale bewijskracht en autoriteit kon ik geen bewijs vinden. Deze overtuigingen koppelde ik aan waargenomen norm. Waargenomen norm bleek in dit onderzoek ook geen rol te spelen bij de aankoop van een laadpunt of de overgang naar elektrisch rijden, net als eigeneffectiviteit. Een mogelijke verklaring is dat de deelnemers die ik heb geïnterviewd allemaal early adopters zijn (Moore, 1999). Zij lopen voorop in het adopteren van nieuwe producten en technieken en zij raken sneller overtuigd van een product of een merk dan bijvoorbeeld de early majority. Ik zie het als een mogelijkheid dat deze 'pionieren' op het gebied van elektrisch rijden zich nog niet zoveel laten door wat mensen in hun omgeving of autoriteiten vinden of zeggen.

Met een kwantitatieve analyse wilde ik de vraag beantwoorden: *Welke overtuigingen van EV-rijders die uit onderzoek 2 naar voren kwamen, zijn de beste voorspellers voor de aanschaf van een laadpunt?* Uit de analyse bleek dat de zekerheid die een laadpunt biedt een voorspeller is voor de aanschaf van een laadpunt. Hier zijn twee kanttekeningen bij te plaatsen: voor de mensen met een parkeerplek op eigen terrein in dit onderzoek bleek de zekerheid die een laadpunt biedt geen voorspeller, noch het gemak dat een laadpunt biedt of het milieuvoordeel. Voor mensen die aangaven dat ze een laadpunt niet duur vonden, bleek het gemak van een laadpunt juist een voorspeller te zijn. Uit deze laatste uitkomst kan ik concluderen mensen die geld over hebben voor een laadpunt, gemak belangrijker vinden.

De kwantitatieve analyse heeft drie kanttekeningen. Ten eerste was de verdeling tussen de deelnemers met een eigen laadpunt en zonder een eigen laadpunt niet gelijk. 69 proefpersonen beschikten niet over een eigen laadpunt en 34 wel. Ten tweede waren de groepen deelnemers met een eigen parkeerplaats en de deelnemers die een laadpunt te duur vonden (of niet) te klein om de resultaten te kunnen generaliseren. In een volgend onderzoek kan men deze eerste twee kritieken ondervangen door een grotere groep deelnemers mee te nemen in het onderzoek. Het laatste discussiepunt is dat voor de voorspellers voor de aankoop van laadpunten drie overtuigingen werden gebruikt: het milieuvoordeel van een laadpunt, de zekerheid die een laadpunt geeft en het gemak dat een laadpunt geeft. Het milieuvoordeel van een laadpunt was echter geen overtuiging die in het gebruikersonderzoek naar voren is gekomen. Daar kwamen noodzaak, zekerheid en gemak uit. De reden dat ik milieu in de kwantitatieve analyse meenam, was omdat ik door de tijdsdruk begon met de analyse voordat het gebruikersonderzoek was afgerond. Bij Eneco eMobility hechten ze er veel waarde aan dat hun laadpunten op duurzame, groene stroom laden. Vandaar dat ik ervoor koos om milieu mee te nemen. Zekerheid en gemak waren al wel uit het gebruikersonderzoek gekomen, dus die heb ik wel meegenomen.

Is de aanschaf van een laadpunt echt een vorm van beredeneerd gedrag? Vanuit de resultaten van dit onderzoek is mijn conclusie dat zowel heuristische als determinanten van beredeneerd gedrag een rol spelen. Bij de overstap naar elektrisch rijden en bij het aanschaffen van een laadpunt in het algemeen is de keuze vooral beredeneerd. Drempels rondom de installatie (bijvoorbeeld het openbreken van de tuin) en toestemming (bijvoorbeeld van een VVE) zijn belangrijk bij de aanschaf van een laadpunt, maar ook de gedragsintentie speelt een grote rol. Dat blijkt vooral uit de attitude van de deelnemers en de overtuigingen die zij daarbij hadden.

Bij de keuze voor Eneco eMobility als laaddienstverlener kiest men wellicht meer op basis van heuristieken. Mensen kozen voor Eneco eMobility, omdat ze ervaring hadden met de leverancier of omdat ze de website een professionele uitstraling vonden hebben. Daarmee lijkt het erop dat de keuze voor de specifieke laaddienstverleners wordt gemaakt op basis van heuristieken.

## 7. Advies

Ter afronding van mijn interventieonderzoek stel ik een advies op voor Eneco eMobility over haar informatievoorziening. In het eerste onderzoek bekeek ik de website in zijn huidige staat. Ik heb in mijn functionele analyse verbeterpunten genoemd (zie §3.3.1) waardoor de functionaliteit van de teksten beter tot hun recht komen.

Wanneer de informatie op de website de doelen en doelgroepen van Eneco eMobility ondersteunt, is het tijd om informatie toe te voegen die nog ontbreekt. Hiervoor heb ik in het gebruikersonderzoek recente (afgehaakte) klanten geïnterviewd.

Rond de installatie van een laadpunt waren twee drempels te onderscheiden. De eerste drempel was rond de installatie. Mensen vonden het vervelend dat hun tuin moest worden opengebrouwen of dat hun meterkast moest worden aangepast en dat dit extra kosten met zich meebracht. De tweede drempel was rond de toestemming. Recente klanten ervoeren problemen rond toestemming van hun VVE. Mijn advies aan Eneco eMobility is deze drempels te benoemen op de website en om oplossingen te bieden. Maak een folder over VVE's of huurhuizen en een folder over aanpassingen aan de meterkast en graafwerk in de tuinen. Naar verwachting leiden deze aanpassingen tot minder onzekerheid bij potentiële klanten.

Uit de interviews kwam ook naar voren dat recente klanten een laadpunt bij Eneco eMobility kochten, omdat hun stroomleverancier Eneco was. Mijn tweede advies is daarom om de banden met Eneco te promoten. Eneco eMobility is sinds maart 2018 een onafhankelijke B.V. onder de koepel van Eneco Groep. Sinds juli 2018 is het kantoor verhuisd naar een eigen locatie in het centrum van Rotterdam. De ambitie van Eneco eMobility is om te groeien van de *scale-up* die het nu is, naar een internationaal opererende organisatie. Hoewel daarmee de banden met moederbedrijf Eneco steeds losser zullen worden, lijkt het erop dat het betrouwbare, grote moederbedrijf Eneco gunstig afstraalt op Eneco eMobility.

Uit de interviews in het gebruikersonderzoek kwamen drie overtuigingen naar voren om een laadpunt te kopen: de noodzaak van een laadpunt, het gemak dat een laadpunt biedt en de zekerheid die een laadpunt heeft. Deze overtuigingen kan Eneco eMobility gebruiken als pijlers op haar website. Op dit moment is de slogan van Eneco eMobility: 'e-mobility made e-asy'. Hierin doelt de organisatie al op het gemak wat zij biedt met haar laadpunten. Dit past ook bij de kernwaarde die Eneco eMobility heeft omtrent het 'ontzorgen' van haar klanten (Brand Love Key, 2018).

Eneco eMobility zou noodzaak meer naar voren kunnen laten komen in haar informatievoorziening. Veel deelnemers gaven immers aan dat zij genooddaakt waren

een laadpunt te kopen, omdat ze anders niet op weg konden. Bijvoorbeeld omdat ze te ver van een openbaar laadpunt af woonden. Hierbij overheerste de emotie angst. Eneco eMobility kan inspelen op die emotie. Bij systematische verwerking maakt het voor de overtuigingskracht uit op welke manier de informatie wordt gepresenteerd. Wanneer mensen informatie systematisch verwerken, worden mensen sneller overtuigd wanneer de negatieve gevolgen van het uitblijven van het gedrag worden benadrukt (Maheswaran & Meyers-Levy, 1990). Men zou hierbij kunnen denken aan het benadrukken van bezette of kapotte openbare laadpunten, waardoor EV-eigenaren niet kunnen opladen (en dus niet kunnen rijden).

De angst die deelnemers voelen, uit zich ook in de derde overtuiging die deelnemers hadden voor het kopen van een laadpunt: zekerheid. Want met een laadpunt krijgt men zekerheid dat men altijd volgeladen op weg kan. Uit het derde onderzoek kwam naar voren dat zekerheid een voorspeller was voor de aanschaf van een laadpunt. Ook hier kan Eneco eMobility op inspelen in haar communicatie, bijvoorbeeld door te benadrukken dat Eneco eMobility zekerheid geeft aan mensen die de overstap naar elektrisch rijden maken. Eneco eMobility kan zekerheid bieden en daarmee de angst wegnemen. In Onderzoek 1 bleek dat de emotionerende tekstonderdelen tekort schoten op de website. Eneco eMobility zou op de emoties in kunnen spelen door zekerheid te benadrukken. Bijvoorbeeld door klanten die aangaven vol vertrouwen op vakantie te kunnen omdat ze de zekerheid hadden dat hun laadpunt de accu had volgeladen.

Door in haar communicatie meer in te zetten op zekerheid, zou Eneco eMobility afwijken van haar huidige communicatiebeleid waarbij ze volledig inzet op 'ontzorgen'. Ik zie dit als een kans voor de organisatie om zich te onderscheiden van haar concurrenten. Huidige grote concurrenten, zoals New Motion, richten zich ook op het 'ontzorgen' van haar klanten (NewMotion, 2018).

## 8. Literatuurlijst

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior: Attitudes, intentions, and perceived behavioral control*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Axsen, J., & Kurani, K. S. (2012). Interpersonal influence within car buyers' social networks: applying five perspectives to plug-in hybrid vehicle drivers. *Environment and Planning A*, 44(5), 1047-1065.
- Bargh, J. A., & Williams, E. L. (2006). The automaticity of social life. *Current directions in psychological science*, 15(1), 1-4.
- Bright, A. D., Manfredi, M. J., Fishbein, M., & Bath, A. (1993). Application of the theory of reasoned action to the National Park Service's controlled burn policy. *Journal of Leisure Research*, 25(3), 263-280.
- Bockarjova, M., & Steg, L. (2014). Can Protection Motivation Theory predict pro-environmental behaviour? Explaining the adoption of electric vehicles in the Netherlands. *Global Environmental Change*, 28, 276-288.
- Chaiken, S. (1980). Heuristic versus systematic information processing and the use of source versus message cues in persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(5), 752-766.
- Cialdini, R. B. (1987). *Influence* (Vol. 3). Port Harcourt: A. Michel.
- Duivis, W. (2018). 'Van elektrische automobilisten naar groene ambassadeurs van Eneco Elektrisch Laden'. Afstudeeronderzoek Universiteit Utrecht.
- Eneco. (z.j.). *Homepage*. Verkregen via: <https://www.eneco.nl>
- Eneco eMobility. (2018). *Brand love key*. Verkregen via: <https://eneco-emobility.com>
- Eneco eMobility. (2018). *Verzwaarflyer*. Verkregen van via: <https://eneco-emobility.com>
- Faiers, A., & Neame, C. (2006). Consumer attitudes towards domestic solar power systems. *Energy Policy*, 34, 1797-1806.

- Fishbein, M., & Yzer, M.C. (2003). Using theory to design effective health behavior intentions. *Communication Theory*, 14(2), 164-183.
- Gioia, D. A., Schultz, M., & Corley, K. G. (2002). Organizational identity, image, and adaptive instability. *Academy of management Review*, 25(1), 63-81.
- Hawkins, T.R., Singh, B., Majeau-Bettez, G., Strømman, A.H., 2013. Comparative environmental life cycle assessment of conventional and electric vehicles. *Journal of Industrial Ecology*, 17(1), 53-64.
- Hoeken, J. A. L., Hornikx, J. M. A., & Hustinx, L. G. M. M. (2009). Overtuigende teksten. Onderzoek en ontwerp. Bussum, Nederland: Coutinho.
- Karreman, J., & Van Enschoot, R. (2013). Functionele analyse. In J. Karreman & R. Enschoot (red.) *Tekstanalyse: Methoden en Toepassingen* (pp. 8-46). Assen, Nederland: Van Gorcum.
- Lentz, L. (2002). Hoe evalueer je een website. *Tekst*, 1, 35-39.
- Maheswaran, D., & Meyers-Levy, J. (1990). The influence of message framing and issue involvement. *Journal of Marketing Research*, 27, 361-367.
- Metzger, M. J. (2007). Making sense of credibility on the Web: Models for evaluating online information and recommendations for future research. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(13), 2078-2091.
- Moore, G.A. (1999). *Crossing the Chasm: Marketing and Selling Hightech Products to Mainstream Customers*. New York: HarperPerennial
- NewMotion (2018). *Ondersteuning en accountbeheer*. Verkregen via: [https://newmotion.com/nl\\_NL/oplossing/24-7-ondersteuning-en-accountbeheer/](https://newmotion.com/nl_NL/oplossing/24-7-ondersteuning-en-accountbeheer/)
- Norman, P., Conner, M., & Bell, R. (1999). The theory of planned behavior and smoking cessation. *Health psychology*, 18(1), 89.
- NOS (2018). *Iedereen aan de elektrische auto, 6000 euro subsidie in 2021*. Verkregen via: <https://nos.nl/artikel/2261387-iedereen-aan-de-elektrische-auto-6000-euro-subsidie-in-2021.html>
- Pligt, J. van der, & Vries, N. de (1995). *Opinies en attitudes: Meting, modellen en theorie*. Amsterdam, Nederland: Boom.
- Pistoia, G. (2010). *Electric and hybrid vehicles: Power sources, models, sustainability, infrastructure and the market*. Elsevier.
- Rijksoverheid. (2010). *Brief van de ministers van verkeer en waterstaat en van economische zaken*. Verkregen via: <http://www.rijksbegroting.nl/algemeen/gerefereerd/1/4/1/kst141867.html>
- Rogers, R. W. (1975). A protection motivation theory of fear appeals and attitude change1. *The Journal of Psychology*, 91(1), 93-114.
- Santen, S. van (2017). *Nederlanders hebben geen interesse in elektrische auto's*. NRC Handelsblad. Verkregen via: <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/12/05/nederlanders-hebben-geen-interesse-in-elektrische-autos-a1583689>
- Wester, F., & Peters, V. (2004). *Kwalitatieve analyse: uitgangspunten en procedures* (pp. 75-103). Bussum, Nederland: Coutinho.

## 9. Bijlagen

### Bijlage 1: tekstonderdelen functionele analyse

1

# Hallo, ik ben Ee

Je kunt mij alles vragen over e-mobility. Dus typ hieronder je vraag en ik help je te vinden wat je zoekt.

2

## E-mobility made e-asy

Op 27 september vierde Eneco eMobility haar lancering. Bekijk hier de mooie aankondiging met de nieuwe Jaguar I-PACE in de hoofdrol.

[Lees meer](#) over Eneco eMobility en wat wij voor je kunnen betekenen.

3

## Ontmoet onze partners

Wij zouden nergens zijn zonder de samenwerking met onze partners. Wie zij zijn en wat hen drijft, dat kun je lezen in onze klantcases.

4

### Schiphol Taxi

Overstappen naar volledig elektrisch vervoer is een behoorlijke uitdaging. Zo'n grote verandering maken we niet alleen, daarom is samenwerken met onze partners voor ons heel belangrijk.

5



## Dura Vermeer

Dura Vermeer wil duurzaam ondernemen. In de film vertelt Evert van der Kleij, planvoorbereider bij Dura Vermeer, wat Eneco heeft gedaan om de duurzame ambities van Dura Vermeer te realiseren.

6

## Ons laatste nieuws

Lees hier ons laatste nieuws op het gebied van automotive en e-mobility.

7

## Blijf op de hoogte van Eneco

18 september 2018

[> Lees verder](#)

8

## 3 vragen aan... Dennis en Joris

18 september 2018

[> Lees verder](#)

9

## Samenwerking met Jaguar Landrover Benelux

12 september 2018

[> Lees verder](#)



10

## Waarom Eneco eMobility

Welkom! Op deze pagina vertellen we je over de manier waarop we je helpen bij Eneco eMobility. Heb je een vraag? Typ hem hieronder!

11

## Wat doen wij?

Samen met onze partners helpen wij bij Eneco eMobility mensen en bedrijven naadloos om te schakelen naar elektrisch rijden. Dit doen we door het bieden van laadoplossingen thuis en op het werk. We maken complexe materie simpel en begeleiden onze klant in het nemen van de juiste beslissingen.

12

## Persoonlijke aanpak

Wij hechten veel waarde aan het persoonlijk contact met onze klanten. Wij nemen het werk uit handen en zorgen ervoor dat jij je geen zorgen hoeft te maken. We zijn waar we voor staan: e-mobility made e-asy.

13

## Elke kilometer 100% groen

Wij zijn van mening dat iedere duurzaam elektrisch gereden kilometer de wereld een stukje schoner en mooier maakt. Daarom doen wij er alles aan om jou te helpen over te stappen naar 100% duurzaam en geven wij jou de tools om zelf inzicht te krijgen in hoe groen jouw bedrijf bezig is.

14

## Inzicht in kosten

Je wil natuurlijk altijd graag weten waar je aan toe bent. Dat snappen wij helemaal. Daarom zijn wij altijd 100% transparant over de kosten. Wij zorgen dat we binnen jouw budget een goede oplossing bieden.

15

## Grip op e-mobility

Onze geavanceerde technologie en dienstverlening stellen ons in staat om klanten maximale regie te geven over hun laadpunten. Wij verschaffen jou als klant inzicht in het gebruik van jouw laadpunt en geven ook de berijder de tools om zijn verbruik in te zien én we helpen jou met slimme innovaties om de laadpunten zo effectief mogelijk te bezetten en de capaciteit zo effectief mogelijk te benutten.

16

## Klaar voor morgen

Wij doen aan innovaties die vandaag al iets opleveren. Bij Eneco eMobility hebben we niet alleen verstand van laadpunten, maar ook van de IT, installaties, de elektrotechniek en wat je ermee kan. We houden continu de laatste ontwikkelingen op het gebied van innovatie in de gaten en zetten het in als een middel.

17

## Wat doen we?

We willen onze partners helpen om hun klanten optimaal te bedienen. We denken niet alleen mee, maar ook verder en komen met onderscheidende diensten waar de klanten blij van worden. Heb je een vraag? Stel hem hieronder.

18

## Partner worden?

Heb je interesse om partner te worden? Wij gaan graag met jou in gesprek over de mogelijkheden. Klik op de rode knop om contact met ons op te nemen

[Meer informatie](#)

19

**“ We waren op zoek naar slimme hardware, zodat we heel efficiënt kunnen omgaan met de energie. Daarnaast wilden we een leverancier die ook duurzame stroom levert. Eneco eMobility biedt dit allebei. ”**

Gamis el Bouakili, directeur Schiphol Taxi.

[Lees meer](#)

20

## Dura Vermeer

Dura Vermeer wil duurzaam ondernemen. In de film vertelt Evert van der Kleij, planvoorbereider bij Dura Vermeer, wat Eneco heeft gedaan om de duurzame ambities van Dura Vermeer te realiseren. Er zijn zonnepanelen geplaatst op het kantoorpand en er is een laadpaal voor elektrisch rijden geïnstalleerd.

21

## Producten

Welkom! Op deze pagina vind je alle informatie over de slimme laadoplossingen die wij bieden bij Eneco eMobility. Heb je een vraag? Typ hem hieronder!

22

## Laadpunt voor thuis

Altijd volledig geladen op weg? Met een thuislaadpunt kun je thuis makkelijk, snel en veilig uw elektrische auto opladen. Je bestelt een thuislaadpunt eenvoudig in onze webshop. Wil je weten welk laadpunt het beste bij je auto past? Wij geven je advies.

[Bestel hier](#)

23

## Laadpunt voor op de zaak

Medewerkers en bezoekers bied je graag de mogelijkheid om hun elektrische auto's snel, makkelijk en veilig op te laden. Zo onderneem je zichtbaar duurzaam en rijden je medewerkers en bezoekers op 100% groene stroom verder. Wil je meer weten over de mogelijkheden? Neem dan contact met ons op.

[NEEM CONTACT OP](#)

24

## Snellader

Een snellader is ideaal om klanten/medewerkers in korte tijd weer voldoende bij te laden voor de volgende rit. De Delta DC Wallbox is een zeer compacte 25 kW snellader. Wil je meer weten over de mogelijkheden, bijvoorbeeld hoe je een snellader efficiënt combineert met reguliere laadpunten? Neem dan contact met ons op.

[NEEM CONTACT OP](#)

25

## Laadpas

Een laadpas is gratis bij een laadpunt van Eneco eMobility. Wil je liever een losse laadpas aanschaffen? Dat kan en kost €3 per maand. We hanteren transparante tarieven: een voor laden bij een Eneco-laadpunt en een voor laden bij een niet-Eneco-laadpunt.

Voor snelladen hebben wij twee tarieven, afhankelijk van de exploitant. Onze tarieven vind je hieronder.

[Bestel een laadpas](#)

26

## Tarieven

De prijzen die hiernaast worden afgebeeld, zijn inclusief BTW. De tarieven gelden vanaf 1 januari 2018.

Laad je in het buitenland? Dan kun je met je Eneco laadpas gebruikmaken van laadpunten van Eneco België, EV-Box, New Motion, Blue Corner en Allego.

Ook zijn er enkele zakelijke locaties met een Eneco Laadpunt waarbij een afwijkend laadtarief geldt (met een maximum van € 0,41).

Tot slot brengen sommige laaddienstverleners een boete-tarief in rekening als je een laadpunt bezet houdt, zonder op te laden. Dit tarief moeten wij helaas aan jou doorberekenen

27

## Dienstverlening

Welkom! Op deze pagina vind je alle informatie over de slimme dienstverlening die wij bieden bij Eneco eMobility. Heb je een vraag? Typ hem hieronder!

28

## Rijden op 100% groene stroom

Bij Eneco eMobility rijd je altijd op 100% duurzame stroom van Eneco HollandseWind®. Op die manier rij je CO2-neutraal en ben je elke kilometer goed bezig.

29

## Verrekenen

De stroom die je verbruikt om je auto op te laden, betaal je via de laadpas. Vaak wordt dit meegenomen in het leasebedrag dat je werkgever betaalt. Wanneer je thuis je auto oplaadt, stijgt je energierekening. Om te zorgen dat je de stroom niet dubbel betaalt (zowel via je pas als via je energierekening), vergoeden wij de geladen stroom maandelijks aan je terug. Wij lezen het laadpunt digitaal uit en hebben dus geen contact met uw stroomleverancier voor de verrekening.

30

## Installatie

We leveren niet alleen laadpunten, maar installeren ze ook in heel Nederland. Zowel op thuislocaties als zakelijke locaties. Voor thuislocaties kun je de installatieprijs berekenen in de webshop. Er is meestal geen schouw nodig. Voor installaties op zakelijke locaties komt onze installateur graag langs voor een offerte.

[NEEM CONTACT OP](#)

31

## **Loadbalancing voor zakelijke locaties**

Een gebouw heeft vaak een beperkte stroomcapaciteit. Toch wil je graag zoveel mogelijk auto's kunnen laden. Vaak is loadbalancing dan een oplossing. Met loadbalancing wordt de beschikbare stroomcapaciteit verdeeld over de laadpunten die in gebruik zijn. Dit is ook mogelijk in combinatie met een snellader.

32

## **Loadbalancing voor thuis**

Je huis heeft een beperkte stroomcapaciteit. Toch wil je graag je auto zo snel mogelijk volladen. Met loadbalancing kunnen we slim gebruik maken van de momenten waarop je andere apparaten niet gebruikt. Je auto laadt dan automatisch sneller dan wanneer je bijvoorbeeld een was draait.

33

## **De Charge Manager**

Zakelijke klanten met meerdere laadpunten, bijvoorbeeld op verschillende locaties, krijgen beschikking over de Charge Manager. Deze tool vat de belangrijkste cijfers samen en visualiseert het gebruik van de laadpunten in een reeks grafieken. Zo kunnen verschillende locaties vergeleken worden op het gebied van bezetting, verbruik en omzet.



34

## De MijnLaden WebApp

Voor berijders hebben we de MijnLaden webapp. Hierin kun je als berijder in één oogopslag zien hoeveel kilometer je al gereden hebt en hoeveel CO2-uitstoot je bespaart. Ook geeft de MijnLaden webapp inzicht in de laadtransacties en facturen en zijn persoonlijke gegevens als tenaamstelling en rekeningnummer te wijzigen.

> [Login](#)

35

## WeCharge

Met ons innovatieve systeem WeCharge zorgen wij ervoor dat jij optimaal gebruik kunt maken van een beperkt aantal laadpunten. Met WeCharge kunnen vier auto's opladen op een dubbel laadpunt. Wanneer de ene auto klaar is met opladen, ontgrendelt de stekker automatisch en kan een volgende auto laden zonder dat de berijders hun auto's hoeven te verplaatsen.

36

## Geen investering

Wil je niet investeren, maar wel groen rijden? Dat kan bij Eneco eMobility. Vanaf €2,50 per dag krijg je een volledig werkend laadpunt van ons. Alles is inbegrepen, van installatie tot administratieve afhandeling. En dat alles voor de prijs van een cappuccino per dag! Wil je meer weten? Neem contact met ons op.

> [NEEM CONTACT OP](#)

37

## Over Eneco eMobility

Eneco eMobility biedt laadoplossingen voor thuis en op het werk. Wij maken schoner rijden makkelijk. Met een enthousiast klein team helpen we mensen en bedrijven naadloos om te schakelen naar elektrisch rijden. We geven advies over de beste oplossing, je krijgt inzicht in laadgedrag en vermeden CO2 uitstoot en wij regelen alle administratieve rompslomp. Zo laad je snel, simpel en duurzaam.

38

## Wie zijn wij?

Eneco eMobility is begonnen als project en later getransformeerd van een afdeling naar een zelfstandig bedrijf. We hebben altijd een 'we get the job done' houding gehad. Met ons hechte team zetten we de schouders eronder en zorgen we dat de klant geholpen wordt. Het is onze missie om de wereld met iedere elektrisch gereden kilometer een stukje schoner en mooier te maken.

39

## 100% dochter van Eneco

Eneco eMobility is een 100% dochter van Eneco. Eneco heeft zich altijd laten zien als een betrouwbaar moederbedrijf waaronder wij onze laaddienstverlening tot een succesvolle business hebben weten uit te bouwen.

[Meer weten over Eneco?](#)

## Bijlage 2: tekstonderdelen functionele analyse met teksthandelingen

### Tekstonderdelen

1. 'Hallo, ik ben Ee'. Dit tekstonderdeel staat bovenaan de pagina bij de Chatrobot Ee en is het eerste wat bezoekers wat de website zien. De belangrijkste teksthandeling die hierin naar voren komt, is het *introduceren* van de Chatrobot.
2. 'E-mobility made e-asy'. Dit is de eerste 'stack' (stuk tekst met informatie en afbeelding) op de homepage. De belangrijkste teksthandeling hier is om de lezers te *enthousiasmeren* de aankondiging van de samenwerking met Jaguar te bekijken. Daarnaast probeert het mensen in de laatste zin ook *aan te sporen* om meer te lezen over de organisatie.
3. 'Ontmoet onze partners'. De eerste teksthandeling in dit deel van de tekst is het *bedanken* van de partners 'zonder wie we nergens zouden zijn'. De tweede teksthandeling is *beschrijven* wat je kunt lezen in de klantcases.
4. 'Schiphol Taxi'. De eerste teksthandeling is een *schets* van de overstap naar elektrisch rijden. De tweede is een *verklaring* waarom samenwerken belangrijk is.
5. 'Dura Vermeer'. De teksthandeling in dit tekstonderdeel is een *beschrijving* van de samenwerking met Eneco eMobility en Dura Vermeer.
6. 'Ons laatste nieuws'. De teksthandeling die in dit tekstonderdeel wordt beschreven, is een *uitnodiging* om het laatste nieuws van Eneco eMobility te lezen.
7. 'Blijf op de hoogte'. De teksthandeling die hoort bij dit tekstonderdeel is *uitnodigen*, omdat ze de lezer proberen te activeren om het laatste nieuws omtrent e-mobility te lezen.
8. '3 vragen aan...'. De teksthandeling die hierbij hoort, is *verslag* doen van een interview met Dennis en Joris.
9. 'Samenwerking met Jaguar Landrover'. De teksthandeling die bij dit onderdeel hoort, is *verslag* doen over de samenwerking tussen Eneco eMobility een Jaguar Landrover Benelux.
10. 'Waarom Eneco eMobility'. De belangrijkste functie van dit tekstonderdeel is *beschrijven* wat er op de pagina te vinden is. In de laatste zin van dit tekstonderdeel worden mensen ook *uitgenodigd* om een vraag te stellen aan de Chatrobot.
11. 'Wat doen wij'. In dit tekstonderdeel *beschrijft* wat Eneco eMobility biedt op het gebied van Laaddienstverlening.
12. 'Persoonlijke aanpak'. In dit tekstonderdeel doet Eneco eMobility een aantal *beweringen*: 'Wij hechten veel waarde aan het persoonlijk contact met onze klanten' en 'Wij nemen het werk uit handen en zorgen ervoor dat jij je geen zorgen hoeft te maken' en 'We zijn waar we voor staan'.
13. 'Elke kilometer 100% groen'. De eerste zin van dit tekstonderdeel is *betogend*: 'wij zijn van mening dat iedere duurzaam gereden kilometer de wereld een stukje schoner en mooier maakt'. Het tweede deel van het tekstonderdeel is *bewerend*.
14. 'Inzicht in kosten'. De eerste teksthandeling is *opperen*: 'je wilt natuurlijk graag weten waar je aan toe bent. Dat snappen wij helemaal'. Het tweede deel is meer een *bewering*: 'Daarom zijn wij altijd 100% transparant over de kosten. (...)'
15. 'Grip op e-mobility'. De eerste zin van dit tekstonderdeel is *beschrijvend*, het vertelt wat Eneco eMobility biedt aan klanten. Het tweede deel 'Wij verschaffen jou als klant (...) is een *bewering*.
16. 'Klaar voor morgen'. Dit tekstonderdeel bevat een aantal *beweringen* 'wij doen aan innovaties die vandaag al iets opleveren' en 'Bij Eneco eMobility hebben we niet alleen verstand van laadpunten (...)'
17. 'Wat doen we?' Dit tekstonderdeel begint met een aantal *beweringen*: 'wij willen onze partners helpen om hun klanten optimaal te bedienen', 'wij denken niet alleen mee, maar ook verder'. Het tweede deel van het tekstonderdeel is een *uitnodiging* om Ee een vraag te stellen.
18. 'Partner worden?' In het eerste deel van dit tekstonderdeel is de teksthandeling *vragen*, omdat de lezer wordt gevraagd of hij ergens interesse in heeft. Daarna is

- de teksthandeling *aansporen*, omdat de bezoeker wordt aangespoord om op de knop te drukken en partner te worden van Eneco eMobility.
19. 'We waren op zoek'. Deze quote heeft als teksthandeling het *aanprijzen* van de diensten van Eneco eMobility door een klant.
  20. 'Dura Vermeer'. De eerste teksthandeling is *beschrijven* wat Dura Vermeer wil doen en wat er in de film te vinden is. De tweede teksthandeling is het *aanprijzen* van wat Eneco eMobility heeft gedaan om de duurzame ambities te realiseren.
  21. 'Producten'. De eerste teksthandeling in dit stuk is *beschrijven* welke informatie te vinden is op de website. De tweede teksthandeling van dit stuk is *uitnodigen* om een vraag te stellen aan Ee.
  22. 'Laadpunt voor thuis'. Dit tekstonderdeel begint met een *vraag* als teksthandeling. Daarnaast wordt ook een *uiteenzetting* gegeven van wat je kunt doen met een thuislaadpunt.
  23. 'Laadpunt op de zaak'. De eerste teksthandeling die in dit tekstonderdeel naar voren komt, is dat de tekst *oppert* dat je een laadpunt als een service bij je bedrijf wil bieden. Daarna doet de tekst *beweringen* als 'zo onderneem je zichtbaar duurzaam'. De tekst eindigt met een *vraag* om contact op te nemen.
  24. 'Snellader'. Dit tekstonderdeel begint met een *bewering*: 'een snellader is ideaal voor medewerkers/klanten om snel op te laden'. Daarna geeft het tekstonderdeel een *uiteenzetting* van wat een snellader allemaal kan.
  25. 'Laadpas'. Dit tekstonderdeel is een *uiteenzetting* van hoe Eneco eMobility werkt met laadpassen.
  26. 'Tarieven'. Dit tekstonderdeel is een *uiteenzetting* van hoe de laadprijzen in elkaar steken.
  27. 'Dienstverlening'. Het eerste stuk van dit tekstonderdeel is een *beschrijving* van wat voor informatie te vinden is op de pagina. Het tweede onderdeel is een *uitnodiging* om Ee een vraag te stellen.
  28. 'Rijden op 100% groene stroom'. Dit tekstonderdeel doet twee *beweringen*. Je rijdt bij Eneco eMobility altijd op groene stroom en je bent elke kilometer goed bezig.
  29. 'Verrekenen'. Deze tekst is een *uiteenzetting* van wat verrekening is en hoe het werkt.
  30. 'Installatie'. Dit tekstonderdeel begint met een *bewering*: 'wij leveren niet alleen laadpunten, maar installeren ze ook in heel Nederland'. Daarna volgt een *beschrijving* van het verschil tussen een thuislocatie en een zakelijke locatie qua installatie.
  31. 'Loadbalancing voor de zaak'. Deze tekst is een *beschrijving* van wat loadbalancing is en waar je het voor kunt gebruiken op een zakelijke locatie.
  32. 'Loadbalancing voor thuis'. Dit tekstonderdeel bevat een *bewering*: 'toch wil je graag je auto zo snel mogelijk volladen'. Verder is het een *beschrijving* van wat loadbalancing voor thuislocaties precies inhoudt.
  33. 'De Chargemanager'. Dit tekstonderdeel is een *uiteenzetting* van wat de Chargemanager is.
  34. 'De MijnLaden webapp'. Dit tekstonderdeel is een *uiteenzetting* van wat de MijnLaden webapp is en doet.
  35. 'WeCharge'. Dit tekstonderdeel begint met een *bewering*. Daarna is het een *uiteenzetting* van wat WeCharge is en kan.
  36. 'Geen investering'. Dit tekstonderdeel begint met een *vraag*. Daarna volgen een aantal *beweringen*: 'dat kan bij Eneco eMobility'.
  37. 'Over Eneco eMobility'. Dit tekstonderdeel bevat met een aantal *beweringen* over wat voor soort bedrijf Eneco eMobility is.
  38. 'Wie zijn wij'. Dit tekstonderdeel is een *beschrijving* van Eneco eMobility als bedrijf.
  39. '100% dochter van Eneco'. Dit tekstonderdeel is een *beschrijving* van de relatie tussen Eneco en Eneco eMobility.

## **Bijlage 3: script interviews onderzoek 2**

Eerste benadering:

Goedemorgen/goedemiddag u spreekt met Jose de Raad van Eneco eMobility. Bel ik gelegen?

Ik ben op dit moment vanuit de Universiteit Utrecht bezig meteen onderzoek naar de aanschaf van laadpunten en de motivatie om elektrisch te rijden. Als het goed is, heeft u vorige week een e-mail hierover ontvangen van Klaartje van Eneco eMobility. Heeft u deze e-mail gelezen?

Ik zoek vrijwilligers die met mij een gesprek willen voeren over de aanschaf van een laadpunt en de motivatie om elektrisch te rijden. Zo'n gesprek duurt tussen de 20 en de 30 minuten. Zou u hiervoor interesse hebben?

Wanneer zou het u uitkomen dat wij dit gesprek voeren?

Hoe kan ik u dan het beste bereiken?

Bedankt voor uw tijd.

---

Beste Meneer of Mevrouw,

Voordat ik begin, wil ik u bedanken voor uw medewerking aan mijn onderzoek. Dit interview neemt zo'n 30 minuten in beslag en het gesprek wordt opgenomen. Deze geluidsopnamen zullen worden verwerkt naar een tekstvorm en daarna worden verwijderd. Uw gegevens zullen volledig anoniem verwerkt worden.

Vanuit de Universiteit Utrecht ben ik bezig met een afstudeeronderzoek bij Eneco eMobility. Ik doe onderzoek naar effectieve informatievoorziening van Eneco eMobility. Hiervoor houd ik interviews met verschillende recente klanten. Ik ga een aantal vragen stellen over uw ervaringen met elektrisch vervoer en een aantal vragen over de aankoop van laadpunten. Ik begin met elektrisch vervoer.

### Motieven EV rijden

Rijdt u zelf elektrisch?

Sinds wanneer is EV voor u/uw organisatie interessant?

Waarom rijdt u elektrisch?/Waarom bent u dat gaan doen?

Wat voor gevoelens roept elektrisch rijden bij u op? (bijv. Het geeft me een goed gevoel)

### **Model voor beredeneerd gedrag**

#### **Vaardigheden: Au**

U rijdt nu elektrisch, en daarvoor reed u in een benzine-auto. Merkt u dat u andere vaardigheden nodig heeft om elektrisch te rijden?

#### **Situationele beperkingen:**

Waren er bepaalde drempels om elektrisch te gaan rijden? In hoeverre speelden die voor u een rol?

- Bijvoorbeeld onzekerheid over hoe ver je kunt rijden, of je overal kunt laden, financieën.

#### **Intentie:**

**Waargenomen norm (en sociale bewijskracht, en autoriteit?)**

Zijn er mensen in uw omgeving die elektrisch rijden, of elektrisch rijden belangrijk vinden?

Hoe belangrijk zijn die mensen voor u?

Zijn dit mensen die u aan zou merken als een autoriteit?

En kunt u aangeven in hoeverre dit de keuze voor wel of niet EV-rijden beïnvloedde? (hebben jullie het er vaak over, heb je ze geraadpleegd toen je daarmee bezig was)

**Attitude en overtuigingen (en consistentie) :**

Zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief of negatief omschrijven? wat zijn de voor- en nadelen van elektrisch rijden?

Komt het elektrisch rijden overeen met de overtuigingen die u heeft? Wat voor gevoel geeft u dan?

**Zelfeffectiviteit:**

Vond u, voor de aanschaf van uw auto, dat u zelf goed in staat was om de omschakeling te maken naar elektrisch rijden?

/ denkt u dat u in staat bent een elektrische auto aan te schaffen?

Bedankt voor uw antwoorden. Ik wil nu iets specifiekier ingaan op de aanschaf van uw laadpunt bij Eneco eMobility.

Motieven Laadpunten

Waarom gingen jullie nadenken over de aanschaf van laadpunten? Waarom heb je hem aangeschaft?

Wat voor gevoelens roept het dan bij u op, zo'n laadpunt?

Wat waren de redenen om een laadpunt bij Eneco eMobility te doen?

Wat voor gevoelens riep Eneco eMobility bij u op?

**Model voor beredeneerd gedrag en overtuigingen**

**Vaardigheden:**

Denkt u dat er bepaalde vaardigheden of skills nodig zijn om een laadpunt te kopen?

Had je deze vaardigheden ook nodig bij Eneco eMobility?

**Situationele beperkingen:**

Waren er bepaalde drempels bij de aankoop van laadpunt? In hoeverre heeft dat u tegengehouden?

- Bijvoorbeeld onzekerheid over je kennis, teveel moeite om allemaal uit te zoeken, te duur,

Vond u deze drempels ook bij Eneco eMobility.

**Intentie:**

**Waargenomen norm (Autoriteit en sociale bewijskracht)**

Zijn er mensen in uw omgeving met een laadpunt? Is dit laadpunt van Eneco eMobility?

Hoe belangrijk zijn die mensen voor u?

Zou u deze mensen aanmerken als autoriteit op gebied van laaddienstverlening?

Kunt u aangeven in hoeverre dit uw keuze voor een laadpunt beïnvloedde?

**Attitude (consistentie) :**

Hoe positief of negatief staat u tegenover de aanschaf van een laadpunt?

En hoe geldt dit voor Eneco eMobility?

Bent u klant bij Eneco? Bent u tevreden over Eneco? Is dat een van de redenen dat u voor Eneco eMobility heeft gekozen?

**Zelfeffectiviteit:**

In hoeverre had u tijdens uw aankoop het gevoel dat u in staat was om een laadpunt te kopen bij Eneco eMobility?

Dat waren al mijn vragen. Ik wil u ontzettend bedanken voor uw tijd. Heeft u nog vragen of opmerkingen voor mij?

Dan ga ik nu ons gesprek afsluiten.  
Bijlage 3: uitwerking interviews.

## Bijlage 4: uitgewerkte interviews

### Interview 1

E: Hallo met (...)

J: Hallo u spreekt met Jose de Raad van Eneco eMobility. Bel ik gelegen?

E: Ja hoor, kom maar op.

J: Kunt u zich ons gesprek van maandag nog herinneren?

E: Ja.

J: Oke, ik ga een interview met u houden. Het duurt ongeveer tussen de tien en de twintig minuten. Ik werk samen met de Universiteit Utrecht en Eneco eMobility met een onderzoek naar effectieve informatievoorziening over laadpalen. Hiervoor houd ik gesprekken met recente klanten van Eneco eMobility. Ik ga u een aantal vragen stellen over uw ervaring en motivatie met elektrisch vervoer, en een aantal vragen over uw ervaring en motivatie voor een laadpunt. Ik begin met elektrisch vervoer. Rijdt u elektrisch?

E: Ja

J: En wat voor auto rijdt u?

E: e-Golf.

J: En hoe bevalt dat?

E: Wel prima, ja hoor.

J: Want waarom bent u elektrisch gaan rijden?

E: Nou, vanwege duurzaamheid en fiscale voordelen.

J: Oke. In die volgorde van belang ook?

E: Nou niet per se. Allebei evenveel.

J: En wat voor emotie roept elektrisch rijden bij u op?

E: Rust, heel rustig. Niet allen het rijden, maar je hoeft ook niet meer elke keer naar een tankstation of zo. Minder gedoe.

J: Minder gedoe. Eh eh, reed u hiervoor in ene benzineauto?

E: Benzine

J: En merkt u veel verschil tussen een elektrische auto en een benzineauto?

E: Nou... Het is natuurlijk veel stiller. Maar die benzineauto was aanzienlijk ouder. Dus het is moeilijk te vergelijken, een nieuwe auto met een oude auto.

J: Ja... Want u zou, zou u zeggen dat u andere vaardigheden nodig hebt om een elektrische auto te rijden?

E: Nee hoor, nee.

J: En waren er bepaalde drempels om elektrisch te gaan rijden?

E: Range. Ja.

J: En in hoeverre heeft dat u tegengehouden?

E: Nou ik denk dat ik daardoor wel, nog wel een jaar, twee jaar later elektrisch ben gaan rijden.

J: En zijn er mensen in uw omgeving die elektrisch rijden of elektrisch rijden belangrijk vinden?

E: Jawel

J: En zijn dat mensen die dicht bij u staan of belangrijk zijn?

E: Gewoon vrienden.

J: En heeft u het met hen gehad over de aankoop van elektrische auto's?

E: Ja

J: En in hoeverre heeft dit uw aankoop beïnvloed?

E: Eh, niet. Nee.

J: En zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief of negatief omschrijven?

E: Positief.

J: Kunt u dat wat meer uitleggen?

E: Eh, nou ja... Het bevalt mij goed. Ik zie weinig nadelen. Behalve ad en toe even nadenken over hoe ver je kunt.

J: Oke.



E: Dat is... Dat is eigenlijk het enige waar ik tegenaan loop. Dat vraagt iets meer bewustzijn. Maar dat vind ik niet zo erg.

J: Want laadt u wel eens langs de snelweg op?

E: sporadisch

J: Sporadisch. Want komt elektrisch rijden overeen met bepaalde overtuigingen die u heeft?

E: Hmn ja. Het komt wel overeen met de overtuiging dat er iets moet gebeuren. Ik geloof niet dat mijn elektrische auto nou gelijk de hele wereld duurzaam maakt, maar het moet ergens beginnen.

J: Je draagt je stukje bij?

E: Ja het is meer een bewustzijn, meer een beweging die op gang moet komen. Dus iedereen die eraan meedoet, die is er weer eentje.

J: Dat is een mooie motivatie. En voordat u uw auto aanschafte, had u het idee dat u goed in staat zou zijn om die omschakeling te maken, of had u wel uw twijfels.

E: Nee daar had ik niet echt issues mee.

J: Oke, bedankt voor deze antwoorden. Ik ga nu iets specifieker in op de aanschaf van uw laadpunt. Wilt u nog een opmerking maken over elektrisch rijden?

E: Nee. Tot nu toe niet.

J: Oke dan ga ik nu over op de laadpunten. Heeft u een thuislaadpunt? Een zakelijk laadpunt?

E: Eh, ik heb thuis een laadpunt op mijn eigen bv.

J: En waarom ging u nadenken over de aanschaf van uw laadpunt?

E: Ja... Ik wil niet afhankelijk zijn van beschikbaarheid op straat. En in mijn omgeving zit trouwens ook helemaal geen laadpunt. Dus ik had geen keus.

J: En eh, wat voor gevoel geeft zo'n laadpunt u?

E: Nou dat vind ik wel prettig, een eigen laadpunt.

J: Wel prettig, oke. En heeft u, u heeft een laadpunt bij Eneco eMobility. Wat waren de redenen om een laadpunt aan te schaffen bij Eneco eMobility?

E: De prijs. Eh, omdat Eneco een deal had met Volkswagen.

J: Oke, en hoe bevalt uw laadpunt?

E: Ja prima

J: Heeft u nog een bepaald gevoel bij Eneco eMobility?

E: Ik ben goed geholpen. Ik kan niet vergelijken met andere aanbieders. Maar ik ben goed geholpen.

J: Dat vind ik fijn om te horen. En de aankoop van het laadpunt, ging dat eenvoudig? Of had u daar...

E: Ja, dat vond ik wel

J: Want denkt u dat er bepaalde vaardigheden voor nodig zijn om een laadpunt aan te kunnen schaffen?

E: Hmm. Nee. Er komt iemand kijken en die vertelt eigenlijk precies wat de mogelijkheden zijn. Ik vond dat niet heel erg ingewikkeld.

J: Oke

E: Kijk, bij mij hoefde er niet gegraven te worden. Want, omdat ik ook stroom genoeg in de garage had, en daar de auto naast staat... Mocht je wel moeten graven, dan kan ik me wel voorstellen dat mensen dat als ingewikkelder ervaren. Maar dat was in mijn geval niet zo.

J: Nee. Eh eh, waren er bij de aankoop van uw laadpunt bepaalde drempels?

E: Nee. Nee.

J: Nee. Oke. En zijn er mensen in uw omgeving die ook een laadpunt hebben?

E: Even denken... Ja. Ja.

J: En zijn dit mensen die dicht bij u staan?

E: Eh, schoonzus

J: En heeft u met deze mensen overlegd over hun ervaringen en mening, voordat u uw laadpunt aanschafte?

E: Eh, zij hebben het eigenlijk een beetje tegelijkertijd besloten.

J: En heeft het u beïnvloed voor uw aankoop?

E: Nee.

J: En hoe positief of negatief staat u tegenover de aanschaf van laadpunten?  
E: Nou, zeer positief. Het werkt. Dus ja, ik kan daar niks negatiefs over zeggen  
J: En hoe positief of negatief staat u tegenover Eneco eMobility?  
E: Ook positief  
J: Dat is fijn om te horen. Is Eneco ook uw energieleverancier?  
E: Nee  
J: Nee, oke. En heeft u altijd het gevoel gehad dat u in staat was om een laadpunt te kopen? Heeft u wel eens aan uzelf getwijfeld?  
E: Nee.  
J: Nou, ik heb u al mijn vragen gesteld over elektrisch laden, wilt u nog opmerkingen naar mij kwijt?  
E: Nee, volgens mij is alles besproken.  
J: Nou, dan wil ik u ontzettend bedanken voor uw tijd, en dan wens ik u nog een prettige dag toe.  
E: Ja jij ook. Prettige dag.  
J: Dag  
E: Dag.

## **Interview 2:**

E: Met (...)  
J: Goedemorgen u spreekt met Jose de Raad van Eneco eMobility. Bel ik gelegen?  
E: Hallo. Eh, ja, ja.  
J: Eh, ik had u vrijdag en vorige week maandag al aan de lijn gehad, kunt u zich dat nog herinneren?  
E: Ja, klopt. We hadden een afspraak voor vandaag.  
J: Ik ben vanuit de Universiteit Utrecht bezig met een afstudeer onderzoek voor Eneco eMobility. Daarvoor doe ik onderzoek naar effectieve informatievoorziening. En hiervoor houd ik interviews met recente klanten van Eneco eMobility. Daarom ga ik u een aantal vragen stellen, en als eerste de vraag of u het goedvindt als ik dit gesprek opneem  
E: Jahoor, geen probleem.  
J: Uw gegevens worden anoniem opgeslagen en verwerkt op de servers van de Universiteit Utrecht. Ik ga u een aantal vragen stellen over uw ervaringen met elektrisch vervoer, en een aantal vragen over de aankoop van een laadpunt. Ik begin met elektrisch vervoer. Rijdt u elektrisch?  
E: Ja, gedeeltelijk. Hybride.  
J: En wat rijdt u?  
E: Een Audi Q7  
J: En hoe bevalt dat?  
E: Eh ja heel erg goed, moet ik zeggen.  
J: En waarom bent u overgegaan op hybride?  
E: Eh, nou, ik was eigenlijk het liefste zou ik helemaal elektrisch willen rijden  
J: Uhu  
E: Eh, omdat het toch in de kosten voordelen heeft en ik zie er een toekomst in. Maar daar was de range van de beschikbare auto's het struikelpunt. Dus toen dacht ik dan ga ik hybride rijden. Dan kan ik in ieder geval ervaring opdoen met het elektrisch rijden. En ervaring opdoen met laden en dergelijke. En dan in de toekomst, als die range zich verbeterd, dat ik dan helemaal op elektrisch over kan stappen.  
J: Want hoe bevalt het elektrische rijden-gedeelte van uw hybride tot nu toe? Met het laden enzo?  
E: Ja, op zich wel goed. Alleen ik heb hier op mijn bedrijf zelf een laadpunt. En dan merken we zelf... Over het algemeen zijn er wel vrij goed en snel laadpunten te vinden, er zijn ook wel goede apps voor.  
J: uhu  
E: Ja, alleen het aantal laadpunten, dat laat nog wel eens de wensen over, dus dan zijn ze bijvoorbeeld al bezet. Of er is niks in de buurt. En thuis bijvoorbeeld, is er nog

helemaal niks in de buurt. Ik heb het wel aangevraagd, maar daar zit ik al driekwart jaar op te wachten.

J: Oke

E: En daar gebeurt eigenlijk helemaal niks.

J: Dus u kunt eigenlijk alleen op de zaak laden?

E: Ja, klopt.

J: En denkt u, reed u hiervoor een benzineauto?

E: Ja

J: En merkt u heel veel verschil tussen het elektrische rijden, of het hybride rijden, en uw benzineauto?

E: Ja... Tussen het elektrische gedeelte, want over het algemeen is het zo dat bij een hybride, dat hij automatisch overschakelt, en de kleine stukken pakt hij helemaal elektrisch. En daar is wel een groot verschil tussen ja. En ik moet zeggen dat, ja, het elektrisch rijden, ik vind het zelf een heel erg prettige ervaring, omdat het traploos gaat. En heel stil is. En ja.

J: Achttrepsautomaat is het, toch?

E: Ja.

J: Want zou je zeggen dat je andere vaardigheden nodig hebt om elektrisch te rijden?

E: Nee, niet echt.

J: En ik hoor u over volledig elektrisch de range niet groot genoeg is, maar zijn er nog andere drempels die u tegenhouden om volledig elektrisch te rijden?

E: Ja, nouja de laadpunten. Ik ben blij dat ik het niet gedaan heb. Want als ik zie hoeveel moeite het kost om een laadpunt bij mij in de straat aan te vragen, en het is nog niet geregeld, en dan had ik met een volledig elektrische auto toch wel echt een probleem gehad. Want die had ik gewoon niet kunnen laden.

J: Want zijn er mensen in uw omgeving die elektrisch rijden, of dat belangrijk vinden?

E: Eh, ja. Dat is gedeeltelijk die het belangrijk vinden, die het ook gewoon willen proberen. Ik merk dat er veel mensen in een soort oriëntatiefase zitten en het gewoon willen proberen. Eh, ook om, ja, een soort nieuwe start te maken en om ervaring op te doen, ermee.

J: En heeft u het met deze mensen ook gehad over uw aankoop? Of over uw twijfels?

E: Ja, ja

J: Oke, en in hoeverre beïnvloedt dit uw keuze om elektrisch te rijden?

E: Ja, nou dat is natuurlijk, zeker toen ik in de onderzoeksfase was, heb ik ook gewoon mensen aangesproken met elektrische auto's, bijvoorbeeld met Tesla's. Als ik dan bijvoorbeeld eentje tegenkwam en ik zag er iemand bij staan. Daar heb ik dan een praatje mee gemaakt en gevraagd naar hun ervaringen. En dat zijn eigenlijk toch de beste pijlers. En iedereen zegt ook dat het misschien nog niet helemaal is wat het moet zijn, maar de ervaring van het elektrisch rijden zelf, dat vindt iedereen volgens mij wel heel prettig.

J: Dus u bent meer naar ervaringsdeskundigen gegaan.

E: Ja

J: Oke. Ja. Want zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief of negatief omschrijven?

E: Positief

J: En komt elektrisch rijden ook overeen met persoonlijke overtuigingen van u?

E: Ja.

J: Kunt u dat uitleggen?

E: Nou het is zo, we zijn met benzine heel erg afhankelijk van externe bronnen. We zijn afhankelijk van machtige bedrijven die daar de prijzen kunnen bepalen. En we zijn afhankelijk van bronnen die onze natuur uitputten. En daarnaast ook de uitstoot die toch bepaalde nadelen met zich meebrengt. En als we daar een oplossing voor hebben, en je kunt dat met z'n allen aanpakken, dan is dat volgens mij een hele mooie overtuiging. Om dat met z'n allen te doen.

J: Ja

E: Wat daar dan toch lastig bij blijft, is dat het natuurlijk nog niet echt inzichtelijk is hoeveel het opwekken van de energie nou precies eh, kost. He, dus de elektriciteit die ik

laadt, ik weet niet wat voor gevolgen dat heeft voor de uitstoot. Eh, hoe efficiënt en effectief dat nou uiteindelijk bijdraagt aan het milieu, dat is nog eh, slecht inzichtelijk. Omdat je natuurlijk voor de laadpunten ook geen idee hebt hoe groen die stroom is, die daarvoor gebruikt wordt.

J: Oke, dat vind ik een interessant punt. Want... Ik ga zo door op de laadpunten. Ik wil nog een vraag stellen over elektrische auto's: voor de aanschaf van uw auto, in hoeverre had u het gevoel dat... Denkt u dat u straks goed in staat zal zijn om de omschakeling te maken naar elektrisch rijden?

E: Ja, ikzelf wel, alleen de auto's is nog maar de vraag of die aan mijn wensen voldoen.

J: Oke dus het is echt nog wachten op de juiste technologische ontwikkelingen.

E: Ja

J: Nou dan heb ik nu alle antwoorden over elektrisch rijden van u, dan ga ik nu over op de vragen over de aankoop van laadpunten. Ik heb begrepen dat u een laadpunt op de zaak heeft?

E: Ja

J: En waarom heeft u een laadpunt op de zaak aangeschaft?

E: Nou simpel omdat ik, als ik hier aanwezig ben, moet kunnen laden. En je zou dat in principe ook met een stekker in het stopcontact kunnen doen. Maar dat is nogal onpraktisch want dan moet er bij ons een raam open. Dan moet er een kabel doorheen en dergelijke. Ik wil gewoon dat het eh, dat het. Dat je aankomt en dat je dan op een goede manier een laadpunt kunt aansluiten.

J: Ja. Oke. En u heeft uw laadpunt aangeschaft bij Eneco eMobility?

E: Ja

J: En wat was hiervoor de reden?

E: Dat wij al klant zijn bij Eneco.

J: De stroomleverancier?

E: Ja

J: Oke. En u heeft bij ons... Er is iemand dus bij u langs geweest voor een schouw. Hoe ging dat proces van de aanschaf van dat laadpunt?

E: Ja volgens mij wel goed. Ja, ik moet even denken. Ik kan met dat niet helemaal super meer herinneren. Want het is ook via een collega van mij gegaan. Maar voor zover ik begrepen heb, hadden we niet echt problemen.

J: Oke, want denkt u dat er bepaalde vaardigheden voor nodig zijn om een laadpunt te kopen?

E: Nee, nee.

J: Dat kan iedereen?

E: Daar ga ik wel van uit. Tenminste, van wat ik gezien heb, zou iedereen dat moeten kunnen.

J: Oke. Mooi. En waren er bepaalde drempels bij de aankoop van een laadpunt? Bijvoorbeeld onzekerheid over je kennis, moeite, de prijs...?

E: Nou, het is. Nee hoor, ik moet zeggen dat het allemaal redelijk overzichtelijk was. Alleen het enige is natuurlijk... Je wilt hem natuurlijk op een bepaalde punt hebben, in hoeverre dat dan mogelijk is. Maar er werd al vrij vroeg op de site aangegeven dat er dan een schouw voor gedaan wordt... Dus ja, dan was het voor ons op dat moment wel duidelijk van: er komt iemand, en die komt kijken of het allemaal mogelijk is. Ja en dan is er gelijk een soort zekerheid dat je zelf niks besteld, wat niet kan.

J: Oke, en dat gaf u inderdaad zekerheid. Want als u een emotie bij uw laadpunt moest plaatsen; wat voor emotie zou u dan kiezen?

E: Dat is een moeilijke vraag, ik heb daar niet echt een emotie bij.

J: Oke

E: het is gewoon praktisch. Meer kan ik er niet over zeggen

J: Oke dat is geen probleem. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Zijn er mensen in uw omgeving met een zakelijk laadpunt?

E: Eh, ja.

J: En heeft u met deze mensen overlegd over de aankoop van uw laadpunt?

E: Nee.

J: Dus u heeft uit eigen beweging...

E: Ja nee het proces is zo gegaan: wij hebben besloten om of helemaal van energieleverancier te wisselen en daar het laadpunt aan te schaffen, of bij Eneco te blijven en daar dan ook het laadpunt aan te schaffen. We willen gewoon bij een partij blijven. En dat was een beetje in de overtuiging dat het allemaal op dezelfde factuur zou komen, blijkt achteraf niet het geval geweest te zijn. Maar goed, dat is ook niet echt problematisch. Maar dat is eigenlijk waarom we de keuze hebben gemaakt, we wilden geen extra leverancier erbij. Uiteindelijk wordt dat inderdaad los van elkaar gezien, ik dacht dat dat allemaal bij elkaar zag. Maar dat maakt op zich ook niet heel veel uit.

J: U bent een van de velen die dat denkt, hoor. We zijn een dochteronderneming van Eneco.

E: Nee, maar goed, dat is dan toch weer de sterkte van dat merk zeg maar, het idee dat je daar dan toch bij wilt blijven.

J: Dat blijkt. Ik vind het interessant. Hoe bevalt uw laadpunt?

E: Ja prima. Een keer een probleempje mee gehad, maar verder niks

J: Hoe is dat toen opgelost?

E: Ja, dat is met behulp van een, ik denk dat ik een storingsdienst gebeld heb en die wisten wat ze moesten doen. En daarmee hebben ze het opgelost.

J: Oke. Want hoe positief of negatief staat u tegenover de aanschaf van een laadpunt?

E: Zeer positief

J: En hoe positief of negatief staat u tegenover Eneco eMobility

E: Positief. Nog geen problemen mee gehad. Ik vind, als je ergens geen slechte ervaring mee hebt, is het automatisch positief.

J: Ik ben blij dat te horen, heeft u tijdens uw aankoop ook elke keer het gevoel gehad dat u in staat was om een laadpunt aan te schaffen?

E: Oh nee hoor, geen enkele moeite.

J: Nou oke. Ik heb u eigenlijk al mijn vragen gesteld. Heeft u nog opmerkingen voor mij?

E: Nee eigenlijk niet.

J: Dan ben ik klaar. Ik wil u nogmaals ontzettend bedanken dat ik u mocht bellen, en dan wens ik u nog een prettige dag.

E: Ja, succes ermee he! Dag!

J: Dag!

### **Interview 3:**

M: Met Marinus

J: Goedemiddag u spreekt met Jose de Raad van Eneco eMobility. Bel ik gelegen?

M: Ja hoor, ik zit in de auto.

J: Ik wil dus heel graag een gesprek met u voeren over uw motivatie om elektrisch te rijden en uw motivatie om een laadpunt aan te schaffen.

M: Uhu.

J: Het gesprek duurt tussen de tien en de twintig minuten. Vindt u het goed als ik dit gesprek opneem?

M: Ja hoor, als ik daar gewoon de royalty's over krijg, dan vind ik dat prima.

J: [lacht]. Nee, uw gegevens worden geheel anoniem verwerkt en opgeslagen op de servers van de Universiteit Utrecht.

M: Oke. Komt goed.

J: Ik ga beginnen met een aantal vragen over elektrisch vervoer, en daarna over laadpunten. Rijdt u elektrisch?

M: Ja.

J: En in wat voor auto rijdt u?

M: een bestelbus. Een Nissan ENC 200

J: Oke sinds wanneer rijdt u elektrisch?

M: Sinds 2016

J: Oke. En waarom bent u elektrisch gaan rijden?

M: Vanwege het milieu en het is goedkoop.

J: Oke. En hoe bevalt het?

M: Heel goed, ik had het jaren eerder moeten doen.

J: Oke. Want wat voor emotie zou je zeggen dat elektrisch rijden bij u oproept?

M: Wat voor emotie? Poe... Blij.

J: Oke, want u rijdt nu elektrisch. Maar reed u hiervoor benzine of diesel?

M: Ja, benzine.

J: En merkt u veel verschil tussen benzine en elektrisch?

M: Het rijdt natuurlijk ten eerste anders, maar qua tanken scheelt het vooral een behoorlijke slok op de borrel.

J: Ja precies. Maar verder, qua rijervaring...

M: Kijk, het is natuurlijk een automaat. Het rijdt ook allemaal veel directer. Zo gauw ik nu dat gas indruk, schiet hij vooruit. Zonder dat je iets hoort. Wat dat betreft vind ik dat geweldig. Ik hoef niet zo'n brulbak.

J: Oke. En zou u zeggen dat je andere vaardigheden nodig hebt om elektrisch te rijden?

M: Nee.

J: Nee. En waren er voor u bepaalde drempels bij elektrisch rijden? Dingen die u tegenhielden?

M: Eh, in de eerste instantie de aanschafprijs. Maar dat was gewoon uitzoeken met subsidies, belastingtechnisch, dat soort dingen allemaal. Dat is gewoon netjes uitgezocht. En als je onderaan de streep dan valt het allemaal wel mee.

J: Zijn er veel mensen in uw omgeving die elektrisch rijden of dat belangrijk vinden?

M: Nee.

J: Nee

M: Nee, nee totaal niet.

J: Dus u bent de eerste in uw omgeving die de overstap heeft gemaakt.

M: Ja.

J: En uw houding tegenover elektrisch rijden, zou je dat als positief of negatief omschrijven?

M: Positief, zeer zeker positief.

J: En komt elektrisch rijden ook overeen met bepaalde overtuigingen die u heeft?

M: Eh, ja... Dat ligt eraan. Zulke dingen liggen vaak een beetje in het verlengde van elkaar. Dus ja, dat is in dit geval ook. Vanwege mijn geloofsovertuiging hebben we ook, zoals dat heet, rentmeesterschap over de wereld. Dus nouja, daar hoort zoiets ook bij. Maar dat is niet alleen elektrisch rijden, maar dan moet daar natuurlijk een hele leefwijze achter zitten.

J: En elektrisch rijden sluit aan bij uw levenswijze?

M: Dat probeer ik wel. Kijk dat dat niet altijd lukt, dat is vers twee. Maar ik probeer er wel rekening mee te houden.

J: Oke. Dat is fijn om te horen. En voordat u uw elektrische auto kocht, had u toen het idee dat u goed in staat zou zijn om de omschakeling naar elektrisch rijden te maken?

M: Ja, nee, dat zijn dingen... Het enige waar ik mee heb gezeten, als je dat zo zou kunnen noemen, is dat de actieradius is totaal anders dan een benzineauto. Je moet meer plannen, beter plannen. Beter nadenken over wat je doet. Maar dat is ook weer het mooie eraan. Zodat je wat vaker, wat meer nadenkt over de dingen die je doet.

J: Dat je ook wat bewuster leeft?

M: Ja.

J: Dus het heeft ook echt een beetje een grotere betekenis voor u?

M: Ja. Nou ja, je moet het natuurlijk niet veel groter maken dan dat het is, maar zo zou je het wel kunnen noemen.

J: Oke. Nou, bedankt voor deze antwoorden over elektrisch rijden. Ik wil nog iets dieper ingaan op de aankoop van een laadpunt. Heeft u nog opmerkingen voor mij?

M: Nee hoor, nee.

J: Oke, dan gaan we nu door. Want heeft u een thuislaadpunt?

M: Ja

J: En waarom heeft u een laadpunt aangeschaft?

M: Nou, omdat het zo onduidelijk is wat je voor andere laadpunten gaat betalen... Dat zie je altijd pas achteraf. En dat verschilt van laadpunt tot laadpunt. En daar kunnen behoorlijke verschillen tussen zitten. En dan zou je kunnen zeggen kwestie van rekenen, wat voordeliger is. Kijk, een laadpunt moet je natuurlijk wel eerst aanschaffen. Maar

zakelijk kun je daar nog wel wat mee, wegschrijven of wat dan ook. Uiteindelijk is een thuislaadpunt voor mij een stuk voordeliger dan her en der opladen. Dat heb ik in het begin wel gedaan, maar uiteindelijk... het voordeel wat je denkt te hebben in de eerste instantie, ten opzichte van een benzineauto, dat is een stuk minder groot dan dat je eerst dacht. En berekende.

J: Dus elektrisch rijden was ook een zekere financiële beslissing?

D: Ja

J: En heeft u dat laadpunt bij Eneco eMobility gekocht?

D: Da's een goeie. Volgens mij wel, ja.

J: En waarom heeft u voor ons gekozen?

D: Nou omdat Eneco ook mijn energieleverancier is. Daar krijgen we ook de stroom en het gas van. Dus ja, dan ga je gewoon op de site kijken eh eh, op die manier bij elkaar.

J: En eh, want hoe vond u het aanschafproces van een laadpunt? Was dat makkelijk?

Vond u dat lastig?

D: Ja ik vond het in dat opzicht lastig dat er dingen op de site stonden die niet klopten met wat ik graag wilde hebben. En dat duurde eventjes voordat dat doordrong bij jullie op kantoor. Maar dat is uiteindelijk goed gekomen. Maar dat vond ik een beetje lastig.

J: Kunt u dat iets meer uitleggen?

D: Nou, ik had een... Er stonden op de site een aantal mogelijkheden. Voor de laadpunten, hoe ze eruit zien, wat voor soort laadpunt het is, met de soort stekker, en het vermogen, en ik zei ik heb niet zo'n zwaar vermogen nodig, en ik heb het alleen maar voor mijn elektrische auto nodig. En ik ben niet van plan om er straks tien neer te zetten. Dus ik heb niet zo zwaar nodig. En... Ja. Via de site, om het op die manier aan te vragen, ging het niet. Ik heb het ook geprobeerd met de medewerker die ik toen aan de lijn had, en hem lukte het ook niet.

J: Oke

M: Dus we hebben het uiteindelijk op een andere manier ingevuld, en uiteindelijk is het er gekomen.

J: Oke. Want zou je zeggen dat iedereen een laadpunt kan kopen, of dat je daar ook speciale vaardigheden voor nodig hebt?

M: Nou het kopen van een laadpunt is nooit het probleem, het aansluiten ervan. Maarja de installatie zit er negen van de tien keer bij. Bij Eneco, of dat je een ander in de arm neemt. De beheerder, of leverancier ofzo. Maar nee ja, het gebruik van zo'n laadpunt is niet moeilijk.

J: Oke. Waren er bepaalde drempels bij de aankoop van het laadpunt die u ervoer? Bijvoorbeeld onzekerheid over de kennis, of dat het lastig is om uit te zoeken?

M: Nee

J: Nee

M: Nee dat was geen drempel.

J: Zijn er mensen in uw omgeving met een thuislaadpunt?

M: Nee.

J: Nee

M: Ja, nouja, ik ken ook weinig mensen die elektrisch rijden.

J: En hoe bevalt uw laadpunt?

M: is prima, ben blij dat ik hem heb.

J: oke. En hoe positief of negatief bent u over de aanschaf van een thuislaadpunt?

M: Wel positief.

J: Positief. En hoe geldt dat voor Eneco eMobility. Positief of negatief?

M: Positief.

J: Oke dat vind ik fijn om te horen. Eh...

M: Nou krijg ik een slagroomtaart?

J: Sorry wat zegt u?

M: Nou krijg ik een slagroomtaart? Nee dus. Jammer.

J: Dan heb ik nog een laatste vraag voor u: had u tijdens uw aankoop het gevoel dat u in staat was om het laadpunt te kopen? Twijfelde u aan uzelf?

M: Nee dat lukte wel. Ik zat me een beetje op te vreten dat het niet via de site kon, maar uiteindelijk is het wel gelukt. Als ik 't bij de een niet kan krijgen, kan ik het bij de ander wel krijgen. Dat is het probleem niet.

J: Dus dat was het probleem niet. Dus eigenlijk is het snel goed gekomen.

M: Ja hoor, ja ja.

J: Nou ik heb u alle vragen gesteld die ik wilde stellen. Zijn er nog dingen die je kwijt wilt?

M: Nee. Maar vanavond schieten me waarschijnlijk nog dingen te binnen...

J: U kunt me altijd terugbellen hoor, als u dat wilt.

M: Nee hoor

J: Dan wens ik u nog een prettige dag toe

M: Dat wens ik u ook.

J: Dag

M: Dag

#### **Interview 4**

J: Heeft u toevallig nu tijd voor het interview?

D: Ja hoelang duurt het ongeveer?

J: Tussen de tien en de twintig minuten. Ik kan niet precies zeggen hoelang.

D: Oh... Eh nou, steek maar van wal.

J: En als u weg moet, dan houden we er uiteraard gewoon mee op.

D: Dan gaan we een andere keer verder.

J: Dat is geen enkel probleem. Ik zal nog een keer uitleggen wat ik doe. Ik doe voor mijn afstudeeronderzoek op de Universiteit Utrecht onderzoek naar effectieve informatievoorziening van Eneco eMobility. Hiervoor houd ik interviews met recente klanten en verschillende afgehaakte klanten. over hun motivatie om elektrisch te rijden en hun motivatie om een laadpunt te kopen. Ik ga u een aantal vragen stellen over elektrisch vervoer en laadpunten. Ik begin met elektrisch vervoer. Rijdt u elektrisch?

D: Ja.

J: En wat voor auto rijdt u?

D: Een Tesla

J: En hoe bevalt dat?

D: Heel goed.

J: Waarom bent u elektrisch gaan rijden?

D: Nou ik ben ondernemer, dus voor mij was bijtelling een heel belangrijke factor.

J: Oke. En als u moest aangeven of elektrisch rijden een emotie bij u oproept, welke emotie zou dat zijn?

D: Nou het rijdt veel lekkerder dan personenauto's met brandstof. Het rijdt ook een stuk sneller. Dus ik zou de sportiviteit benadrukken van de auto.

J: Dat vind ik een hele mooie. Want reed u hiervoor in een benzineauto of diesel?

D: Ja

J: En merkt u veel van de overgang naar elektrisch rijden?

D: Ja. Ik had sowieso een wat oudere auto, dus ik merkte een heel groot verschil. Omdat de elektrische auto's die regenereren energie. Dus ze remmen op zichzelf af, wat heel bijzonder is. Ze trekken sneller op. En het is met een beperkte actieradius. Dus daar moet je een beetje op letten.

J: Oke. En denkt u dat er andere vaardigheden voor nodig zijn om elektrisch te rijden?

M: Nee, dat denk ik niet.

J: Oke

M: Je moet wel een bekwaam persoon zijn. Het hangt wel van de persoon af. Het is een stuk sneller optrekken en rijden dan de gemiddelde auto, maar ik denk niet dat het specifieke vaardigheden zijn.

J: Ja. En ik hoorde u over de actieradius, waren er bepaalde drempels bij de aankoop van uw auto?



D: Eh, nou ja, de aanschafwaarde is een belangrijke factor. Een Tesla is natuurlijk een stuk duurder dan de gemiddelde auto. En in het beginsel ben je wel bang voor de actieradius. Wat later totaal niet als zo ervaren wordt, maar dat is wel een drempel waar heel veel mensen bang voor zijn.

J: Want zijn er in uw omgeving veel mensen die elektrisch rijden of dat belangrijk vinden?

D: Eh, nou ja ik ben zelf intermediair voor auto lease, dus ik heb er laatst zelf drie maanden ongeveer 12 Tesla's verkocht, om je een idee te geven. Dus eh, ja. Dus niet zozeer in mijn directe omgeving, maar wel heel veel klanten die elektrisch gaan.

J: En heeft u het met deze klanten overlegd voordat u uw Tesla kocht?

D: Ja. Ik laat sommige zelf in mijn auto laten proefrijden. Om ze over de drempel te trekken.

J: En in hoeverre hebben jouw klanten jou beïnvloed?

D: Eh, mijn klanten mij?

J: Ja

D: niet.

J: Interessant. En zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief omschrijven?

D: Ja. Heel erg.

J: Komt het ook overeen met bepaalde persoonlijke overtuigingen die u heeft?

D: Eh, nou ja. Je ziet dat een Tesla tien keer betere rijeigenschappen heeft dan een BMW 5 serie of een Mercedes C of E klasse, dus de rijeigenschappen vind ik veel belangrijker. Maar het belangrijkste vind ik het financiële voordeel, waar je dit jaar nog van kunt profiteren. Waar veel ondernemers nu gebruik van maken. Want als ondernemer betaal je niet alleen de bijtelling, maar betaal je ook de leasekosten. Dus je moet kijken naar de totale som. Dus als je dat gaat bekijken, dan springt elektrisch rijden er wel sneller uit.

J: Oke. Want voordat u die omschakeling maakte naar elektrisch rijden, had u het gevoel dat u ook in staat was om die omschakeling te maken?

D: Nee, daar twijfelde ik niet aan. Ik heb gewoon een keer proefgereden in die auto, en dat was... Ja. Het is heel simpel. Als je een keer in zo'n auto gaat rijden, dan ben je gelijk verkocht.

J: Ik herken het. Dan heb ik nu alle vragen over elektrisch rijden gesteld, dan ga ik nu over op de laadpunten. Heeft u een eigen laadpunt?

D: Ja.

J: En waarom heeft u een thuislaadpunt aangeschaft?

D: Gemak, gewoon dat je altijd de ruimte hebt om je auto 's nachts op te laden.

J: En u heeft geen laadpunt bij Eneco eMobility gekocht.

D: Nee

J: waarom heeft u daar vanaf gezien?

D: Voor mijn klanten heb ik een vaste electricien die laadpunten plaatst, dus daar heb ik uiteraard ook gebruik van gemaakt. En daarnaast heeft Tesla een laadpunt die de goedkoopste in de markt is.

J: Oke. Was dat ook een financiële overweging?

D: Ja. Kijk een Tesla-adapter voor een Tesla lijkt mij het meest interessant, die ook het meest kan opladen. Dus qua specificaties kwam die als een van de beste uit de koker. Dus ja of je nou 800 of 900 euro betaalt in de btw... En het is een hele kleine wandkast, dus hij valt ook niet zo op in de tuin.

J: Dat is fijn. En hoe vond u het proces van een laadpunt aanschaffen? Vond u dat heel ingewikkeld of was dat makkelijk te doen?

D: Nee gewoon online bestellen. Toen ik die auto eenmaal besteld had, kon ik hem online bestellen bij Tesla in de shop en een dag later had ik hem in huis. Gelijk.

J: En denkt u dat er bepaalde vaardigheden voor nodig zijn om een laadpunt aan te schaffen? Of denkt u dat iedereen dat wel kan?

D: Eh, nee... Daar zijn wel bepaalde vaardigheden voor nodig. In die zin zeker dat je moet weten waar een laadpunt aan moet voldoen. Dus eh,

J: Ja. Waar moet een laadpaal volgens u aan voldoen?

D: De laadsnelheid is het belangrijkste. Dus het aantal kWh's dat erdoorheen kan. Wat een laadpaal aankan. In combinatie met je meterkast, wat die aankan.

J: En ervoer u bepaalde u laadpaal, ervoer u toen ook bepaalde drempels?  
D: Nee, nee. Als je eenmaal een elektrische auto hebt gekocht, dan denk je maar aan een ding en dat is dat er zo snel mogelijk zo'n laadpaal moet komen. Dan zijn er geen drempels.  
J: En zijn er mensen in uw omgeving met een thuislaadpunt  
D: Precies hetzelfde als het vorige antwoord. Dus niet in mijn directe omgeving, maar veel van mijn klanten maken gebruik van dezelfde oplossing.  
J: Dus eigenlijk diezelfde constructie. U biedt zelf diezelfde oplossing aan?  
D: Ja  
J: Dus staat u ook positief tegenover de aanschaf van een laadpunt?  
D: Ja.  
J: En heeft u een positieve of negatieve houding tegenover Eneco eMobility?  
D: Nee. Het is alleen zo dat de wat grotere bedrijven, nu de elektrische auto's steeds populairder worden, steeds langere wachttijden hebben. Met alles.  
J: Ja.  
D: En dat is een van de redenen waarom ik het op een andere manier heb ingericht.  
J: Oke interessant. En uw energieleverancier, is dat toevallig ook Eneco?  
D: Ja.  
J: En heeft dat ermee te maken dat u bij Eneco eMobility uitkwam?  
D: Ja. Dat lijkt me, ja inderdaad, dat klopt. Op basis daarvan ben ik gewoon gaan kijken.  
J: En doordat u uw laadpaal kocht, in hoeverre had u het idee dat u ook daadwerkelijk in staat was om dat laadpunt te kopen?  
D: Hoe bedoel je?  
J: Of u twijfelde of het zou lukken, bijvoorbeeld.  
D: Nou ik heb hem samen met mijn elektricien gekocht, dus daar twijfelde ik niet aan.  
J: Die heeft u geholpen?  
D: Nou uiteindelijk hebben we die wandkast even online naast een andere paal gezet, die je gewoon kunt kopen. En Tesla kwam daar gewoon goed uit, qua specificaties.  
J: Oke. Dus op basis daarvan heeft u uw keuze gemaakt.  
D: Ja  
J: Oke ik heb u alle vragen gesteld die ik wilde. Heeft u nog vragen of opmerkingen voor mij?  
D: Nee.  
J: Oke dan wil ik u nogmaals ontzettend bedanken voor u tijd en dan wens ik u nog een ontzettend prettige dag.  
D: Dankjewel, hetzelfde en succes met je onderzoek.

## **Interview 5**

J: Goedemiddag met Jose de Raad van Eneco eMobility?  
M: Goedemiddag met Marcel Appeldoorn  
J: Oh  
M: U had mij daarstraks gebeld  
J: Ja, dat klopt. Ik had u gebeld. Ik ben van Eneco eMobility en ik doe vanuit de Universiteit Utrecht op dit moment onderzoek naar de aanschaf van laadpunten en de motivatie om elektrisch te rijden. Heeft u toevallig een e-mail gehad vorige week hierover?  
M: Dat zou kunnen. Maar ik ben niet helemaal bij met mijn e-mail.  
J: Dat maakt niet uit, maar daarin kondigde ik dit telefoontje al aan.  
M: Oke  
J: Ik ben op dit moment namelijk op zoek naar mensen die met mij een gesprek willen voeren over de aanschaf van hun laadpunt en de motivatie om elektrisch te rijden. Zo'n gesprek duurt meestal tussen de tien en de twintig minuten, en ik vroeg me af of u interesse had om met mij zo'n gesprek te voeren.  
M: Of, ja ik weet niet wanneer, en op welke termijn je dat wilt, en is dat telefonisch?  
J: het is inderdaad telefonisch, inderdaad. En ik ben deze hele week gewoon beschikbaar daarvoor dus wanneer u tijd en zin heeft.

M: Ja, ik ben druk met mijn werk bezig... Dus het is meer de vraag wanneer je in gedachte hebt.

J: ja ik kan eigenlijk altijd wel, dus

M: Ja, ik moet nog wat dingen wegbrengen, ik ben net klaar, dus ik heb nu wel tijd terwijl ik wat dingen regel.

J: Oke wat fijn, dan ga ik beginnen. Ten eerste ontzettend bedankt voor uw medewerking, vindt u het goed als ik dit gesprek opneem?

M: Nee is wel handig denk ik

J: Uw gegevens worden anoniem verwerkt en opgeslagen op de servers van de Universiteit Utrecht

M: Uhu

J: Ik ga u een aantal vragen stellen over uw motivatie voor elektrisch vervoer en uw motivatie voor een laadpunt. Rijdt u zelf elektrisch?

M: Ja

J: En wat voor auto rijdt u?

M: een e-golf

J: En hoe bevalt dat?

M: Heel goed

J: En sinds wanneer rijdt u?

M: Sinds februari vorig jaar.

J: Oke. En reed u hiervoor in een benzine of diesel?

M: reed ik een diesel.

J: En hoe vond u de omschakeling naar elektrisch rijden?

M: Eh, opzich had ik wel een iets oudere auto, was een dienstvoertuig. En deze auto is een stuk moderner, en stiller, en prettiger. Het enige lastige is de actieradius, die wel wat beperkt is.

J: Oke

M: Dus dat is even anders rijden.

J: Dat is even anders rijden. Want heeft u het gevoel dat u ook echt andere vaardigheden nodig heeft om elektrisch te rijden?

M: Nou ja, je moet wel bewust omgaan met je rijgedrag, omdat zoals je dat met brandstof ziet van 'ik geef maar vol gas en ik ben er zo snel mogelijk', daar kom je nu tot de conclusie dat je dat misschien niet haalt, of dat je te weinig batterijen hebt.

J: Ja

M: Dus je moet je rijgedrag aanpassen. En je moet ook je tijdsplanning iets anders inrichten, want je kunt het niet meer indichten met harder rijden, maar je moet gewoon bewust plannen.

J: Oke. Want waren er bepaalde drempels voor u om elektrisch te gaan rijden?

M: Nou, met name het verhaal rondom de actieradius.

J: Want zijn er mensen in uw omgeving die elektrisch rijden of dat belangrijk vinden?

M: Eh, nou ik heb er niet zo heel veel in mijn directe omgeving die al elektrisch rijden. Nee.

J: en heeft u het met deze mensen besproken? Of hebben ze invloed gehad op uw keuze om elektrisch te rijden?

M: Nee ik had zo iets van, ik doe bewust een keuze om die stap te gaan zetten. In het kader van een stukje milieubewust zijn.

J: Want bent u, is uw voornaamste reden om elektrisch te rijden, milieu?

M: Eh, het milieuaspect. Ja.

J: Oke en zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief of negatief omschrijven?

M: eh, absoluut positief

J: absoluut positief. En komt het ook overeen met persoonlijke overtuigingen die u heeft? Zoals dat u ook milieubewust leeft?

M: Ja ik probeer dat sinds een aantal jaar, jaren, berichtgeving rondom het milieu. Ik heb er bewust voor gekozen om daar een wat kritischer en scherper naar gekeken.

J: En voordat u uw auto aanschaft, dacht u dat u zelf goed in staat zou zijn om die omschakeling te maken naar elektrisch rijden? Zag u dat uzelf goed doen?

M: Ik had me daar wel goed op voorbereid

J: Hoe heeft u zich daarop voorbereid, als ik vragen mag?

M: Door me uitgebreid in te verdiepen, te kijken wat het betekent, welke keuzes je kunt maken in voertuigen... Dus eh, internetfora soms gekeken. Wat wordt er allemaal over gezegd...

J: En wat voor gevoel roept elektrisch rijden bij u op? Als u het in een emotie moest uitdrukken?

M: Eh, positief. Dat ik in ieder geval het idee heb dat ik een positieve bijdrage lever aan het milieu... En dat ik in ieder geval minder verstoort, zo te zeggen.

J: Goed om te horen. Eh, ik heb nu alle vragen over elektrisch rijden gesteld, en nu ga ik een aantal vragen stellen over een laadpunt. Heeft u een thuislaadpunt?

M: Ja.

J: En waarom ging u nadenken over de aanschaf van een thuislaadpunt?

M: Omdat ik in ieder geval ergens mijn auto moest opladen. Dat is wel een vereiste.

J: Ja precies. Zijn er openbare laadpunten in de buurt, of is dat lastig.

M: dat is wat lastig. Niet bij mij thuis, in ieder geval.

J: En heeft u een laadpunt bij Eneco eMobility?

M: Eh ja volgens mij wel

J: Ja sorry, normaal heb ik die informatie voor me, maar omdat u me nu terugbelt heb ik dat niet zo een twee drie. Excuses. Waarom heeft u een laadpunt bij Eneco eMobility?

M: Het voertuig is vanuit het werk. En die hebben laten uitzoeken waar het 't beste kon en die zijn toen bij Eneco aanbeland.

J: Dus u bent via uw werk bij ons terecht gekomen.

M: Ja

J: En weet u waarom zij voor ons hebben gekozen?

M: Durf ik zo niet te zeggen.

J: U heeft een laadpunt gekocht in de webshop. Vond u dat lastig? Of heel makkelijk.

M: Ik heb... de aanschaf van het laadpunt, dat is allemaal via het werk gelopen. Ja, dus dat is lastig om daar iets over te zeggen.

J: Want moest u bijvoorbeeld nog uw netaansluiting aangeven? Of iets anders...

M: Ja ik moest nog wat gegevens doorgeven. Zodat zij uiteindelijk de juiste gegevens hadden om de aansluiting te maken.

J: En vond u dat lastig of makkelijk om die juiste gegevens door te geven?

M: Dat was redelijk goed te doen.

J: Want denkt u dat er bepaalde vaardigheden voor nodig zijn om zo'n laadpunt aan te schaffen?

M: Eh, poe dat durf ik niet te zeggen. Denk het wel, maar dat durf ik niet te zeggen omdat het vanuit iemand van 't werk is gedaan.

J: En dan waren er waarschijnlijk ook vanuit het werk weinig drempels bij de aankoop van uw laadpunt?

M: Ja dat was redelijk goed geregeld. Ik heb ook vanuit 't werk het idee dat het allemaal goed geregeld was.

J: Dat is fijn om te horen. Zijn er mensen in uw omgeving met een laadpunt?

M: Nee eigenlijk niet eigenlijk.

J: Nee. Heeft u met mensen overlegd dat u een eigen laadpunt ging aanschaffen?

M: Eh nee, het was voor mij eigenlijk wel duidelijk dat op het moment dat ik een elektrisch voertuig zou nemen, dat er direct een thuislaadpunt bij zou komen. Dat was logischer dan een werklaadpunt.

J: En hoe positief of negatief staat u tegenover uw laadpunt

M: Op zich positief. Alleen laatst had ik een probleem dat het laadpunt mijn accu leeg trok. Dus dat was een beetje een bijzondere ervaring.

J: Oh dat heb ik nog nooit gehoord, is dat uiteindelijk wel opgelost?

M: Eh, dat is uiteindelijk goed opgelost, maar hij had een update gemist. Dat was wel even schrikken.

J: Dat begrijp ik. Eh bent u, is uw energieleverancier ook Eneco?

M: Nee dat is een andere

J: Oke. En in hoeverre had u tijdens uw aankoop het gevoel dat u in staat was om een laadpunt aan te schaffen?

M: Ja dat ging allemaal verder zonder problemen. En als het nodig was geweest, had ik het ook allemaal zelf kunnen doen. Dat liep allemaal via het werk.

J: Nou, ik heb u alles gevraagd wat ik wilde vragen. Heeft u nog opmerkingen naar mij toe?

M: Nee.

J: Dan wil ik u nogmaals ontzettend bedanken voor uw medewerking en dan wens ik u nog een prettige avond

M: Jij ook, en succes met je onderzoek.

## **Interview 6**

J: Goedemiddag u spreekt met Jose de Raad van Eneco eMobility. Bel ik gelegen?

M: Ja ik bel terug. Ik zit in de auto.

J: Ik heb een vraag, namelijk. Ik ben op dit moment vanuit de Universiteit Utrecht bezig met een onderzoek naar de aanschaf van laadpunten en de motivatie om elektrisch te rijden. Heeft u hier toevallig een e-mail over ontvangen?

M: Ja. Maar het rare is dat het niet meer via Eneco ging, want daarmee heb ik het contract met het laadpunt opgezegd en ben ik zelf een installateur gaan zoeken. Maar ik weet niet of dat een probleem is?

J: Nee dat is zeker geen probleem. Het gaat over de aanschaf van laadpunten en wij benaderen ook afgehaakte klanten. Ik ben namelijk op zoek naar vrijwilligers die met mij een gesprek willen voeren over de motivatie van de aanschaf van hun laadpunt en de motivatie om elektrisch te rijden. Dit duurt meestal tussen de tien en de twintig minuten. Ik vroeg me af of u interesse had om mee te doen?

M: Dat hangt ervan af of het ook telefonisch kan

J: Dat kan geheel via de telefoon.

M: En kan het nu? Want ik zit nu toevallig in de auto, en nu zou het kunnen, maar mijn agenda zit heel erg vol.

J: Ja dat kan nu, dus als u nu wilt beginnen.

M: Prima, mooi, begin maar.

J: Heel erg bedankt. Het interview... Vindt het erg als ik dit gesprek opneem?

M: Nee hoor, neem lekker op. En geen u zeggen, gewoon je zeggen.

J: Oke is goed. Nou, uw antwoorden worden anoniem verwerkt en opgeslagen op de servers van de Universiteit Utrecht.

M: Prima

J: Ik ga u een aantal vragen stellen over uw motivaties voor elektrisch vervoer en uw motivatie voor laadpunten. Ik begin met elektrisch vervoer. Rijdt u elektrisch?

M: Hybride.

J: En wat rijdt u?

M: een XE 90. Een Volvo

J: Hoe bevalt uw, jouw auto?

M: Heerlijk

J: Want reed u hiervoor in een diesel of benzineauto?

M: Ja een diesel. Ja

J: En merkt u veel verschil tussen hybride rijden en diesel?

M: Eh, nou... Niet zo heel veel. Ik moet vaker tanken.

J: En waarom rijdt u hybride en niet volledig elektrisch?

M: Omdat ik ook vaak op wintersport ga, en ik daar toch niet heel erg op vertrouw dat hij dat redt.

J: Oke dat is duidelijk. Eh, wat voor gevoelens zou u zeggen dat elektrisch rijden bij u oproept?

M: Helemaal niks.

J: Helemaal niks.

M: Het is gewoon belastingtechnisch erg gunstig.

J: Belastingtechnisch erg gunstig. En wat waren voor u de drempels om hybride te gaan rijden? Waren die er?

M: De drempels... Nou ja met name, ik ging in ieder geval niet volledig elektrisch rijden omdat ik dan niet meer kan, eh, tanken. En hybride; daar was geen drempel voor. Meer dat het goedkoper was belastingtechnisch. Dan diesel.

J: Ja. Oke.

M: Want ik rijd hem in mijn eigen BV, het is een zakelijke auto.

J: Oke, want zijn er in uw omgeving mensen die elektrisch rijden, of elektrisch rijden belangrijk vinden?

M: Nee.

J: Oke. En heeft u met mensen overlegd over uw keuze om hybride te gaan rijden?

M: Nee hoor

J: Die beslissing heeft u zelf genomen

M: Ja

J: En zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief of negatief omschrijven?

M: Ik zou zeggen positief, als-ie het doet. Want het nadeel van elektrische auto's is dat alles inmiddels computergestuurd gaat et cetera, en dat als er een keer wat mis gaat, dan kun je dat zelf niet repareren.

J: Oke. En dat is voor u een groot nadeel ook?

M: Ja

J: En het rijden van een hybride, komt dat overeen met persoonlijke overtuigingen die u heeft? Bijvoorbeeld omtrent het milieu?

M: Nee helemaal niet.

J: Oke.

M: Omdat energie ook opgewekt moet worden door energiecentrales en dat zijn ook nog steeds kolencentrales. Dus ik denk niet dat het heel veel verschil uitmaakt.

J: Oke. En vond u voordat u de auto aanschafte, dat u goed in staat zou zijn om de omschakeling naar hybride rijden te maken ?

M: Nou daar zit geen verschil tussen. Ik heb hier ook nog een benzinetank in zitten. En heel eerlijk: in het begin had ik hem bijna niet opgeladen. Want thuis had ik nog geen laadpaal en op het werk en sowieso in de stad zijn er te weinig laadpalen, waardoor je hem ook niet altijd aan kan sluiten.

J: Dus u had in het begin ook echt wel moeite met het vinden van voldoende laadvoorzieningen?

M: Ja. Ja

J: Dat is jammer.

M: En ik kan er maar 40 kilometer meer rijden, ik rijd ongeveer 50.000 kilometer per jaar, dus reken maar uit.

J: Dan is dat ook wel jammer. Ik begrijp uit uw verhaal dat u een thuislaadpunt heeft?

M: Ja

J: En waarom bent u hierover gaan nadenken?

M: Nou, omdat het voor de motor niet goed is, als je hem helemaal nooit oplaadt.

J: Oke

M: Technisch gezien dus.

J: Dus eigenlijk voor de levensduur van de auto?

M: Dat was voor mij wel de belangrijkste overweging, ja.

J: Oke. Er zijn geen goede of foute antwoorden

M: Nee, nee, nee, maar dat is waarschijnlijk niet een antwoord dat men vaak geeft [lacht].

J: Dat kan ik niet ontkennen, nee. Maar ik vind het heel interessant, dat maakt het een goede toevoeging. Maar roept een laadpunt een bepaald gevoel bij u op?

M: Nou ik vond ze lelijk, dus ik moest er wel heel even goed over nadenken hoe ik ze bij mijn huis ging plaatsen.

J: U vond ze lelijk, oke. En u heeft geen laadpunt bij Eneco eMobility gekocht, mag ik vragen waarom niet?

M: Nee, omdat het probleem was... Ze kwamen wel langs, en ze konden hem wel plaatsen, dus ik had hem eigenlijk al aangevraagd. Dus toen konden ze hem meteen

eigenlijk wel plaatsen, maar toen gingen ze kijken en toen kon het toch niet. Toen moest er nog van alles gebeuren en toen was ik er eigenlijk wel klaar mee. En ik heb ook wel andere problemen met Toon gehad, met Eneco, en toen heb ik gewoon mijn eigen elektricien ernaar laten kijken. Mijn tuin moest ook helemaal open. Dus toen dacht ik 'ja weet je, nu is het klaar'.

J: Ja. En nu bent u tevreden over uw laadpunt?

M: Ja

J: Oke dat is fijn om te horen. Want ik hoor u over Toon, is Eneco ook uw stroomleverancier?

M: Nog wel, maar mijn contract is afgelopen en ik ga naar een ander. Moet nog even op zoek.

J: Mag ik vragen waarom u wilt overstappen?

M: Nou sowieso is het altijd gunstig om een goede prijsaanbieding te vergelijken, dus puur *pricewise*.

J: Oke. En het kopen van het laadpunt, en dan bedoel ik de aanschaf in het algemeen, denkt u dat daar bepaalde vaardigheden voor nodig zijn?

M: Nee hoor, de aanschaf zelf bedoel je?

J: ja

M: Nee hoor, dat kan iedereen.

J: Oke. Waren er bepaalde drempels bij de aankoop van uw laadpunt? Ik hoor u over graven in uw tuin...

M: Nou, kijk, ik wilde sowieso een laadpaal die bestendig is voor toekomstige elektrische auto's, omdat ik wel dat het de toekomst is. Die benzineauto's die gaan er echt wel uit, op een gegeven moment. En dat is trouwens ook niet zo netjes gedaan. Een aantal laadpunten van Eneco die konden die toekomstige auto's niet aan. Wel een mooi business model, maar niet echt klantvriendelijk. Dus ik heb wel uitgezocht, of in ieder geval mijn monteur heeft voor mij uitgezocht wat het beste is.

J: Ja

M: en eh, de drempels waren met name dat mijn tuin overhoop moest. En er moesten tegels van 1x1 uitgehaald worden met een graafmachine. Dus dat zijn wel dingen waarvan je denkt: hmm.

J: Dat begrijp ik.

M: Maar hij staat er, hij doet het.

J: Dat is het belangrijkste.

M: Dat is uiteindelijk de vereiste.

J: Want zijn er mensen in uw omgeving met een laadpunt?

M: Eh, een buur heeft hem volgens mij, maar voor de rest niet.

J: En heeft u nog met deze buurman of vrouw gesproken voordat u uw paal uitkoos?

M: Nee hoor

J: En hoe positief of negatief staat u tegenover een thuislaadpunt?

M: Prima positief. Als je er eenmaal een hebt, dan is het prima. Moet je hem alleen wel elke keer nog die stekker erin doen, dat wil ik nog wel eens vergeten.

J: Dat is belangrijk

M: Als je het aan mij vraagt, zou je het modern eigenlijk gewoon in je oprit moeten plaatsen. En als je er dan oprijdt, net als tegenwoordig met die mobiele telefoons, als je hem er dan op legt, dat hij dan gaat opladen. Dat zou nog mooier zijn. Maar dat is nog wel innovatief.

J: Inductieladen heet dat, inderdaad. Het bestaat helaas nog niet, maar het zou een hele mooie volgende stap zijn, dat ben ik met u eens.

M: [lacht] het probleem met de kabels is dan weg.

J: ja, want hoe positief of negatief zou u zeggen dat u tegenover Eneco eMobility staat?

M: ik sta daar niet zo positief tegenover. En eigenlijk negatief

J: En kunt u dat uitleggen?

M: nou, omdat de wijze waarop de communicatie gegaan is over de laadpaal, dat verdient niet de schoonheidsprijs. En dat is dubbelop, want ze hebben voor mij een Toon willen plaatsen. Toen hebben ze allemaal draadjes doorgeknipt, toen kwamen ze erachter dat ik ook door het huis vloerverwarming heb. Met eigen kabels en eigen instellingen, dat

het eigenlijk helemaal niet werkt. Dan denk ik ja jongens doe even je huiswerk. Tot twee keer toe beloven ze iets en dan kunnen ze het niet waarmaken. Dan is het wel klaar.

J: Dan is het wel klaar. Dat vind ik vervelend om te horen. Ik zal de informatie terugkoppelen naar mijn collega's.

M: De klantenservice heeft redelijk wat mails van me

J: want had u tijdens uw aankoop het idee dat u in staat was om een laadpunt aan te schaffen?

M: Ja weet je, hoe ingewikkeld kan het zijn om een laadpaal te laten plaatsen. Zo ingewikkeld is het niet.

J: Nee, dus u twijfelde niet aan uzelf

M: Nee

J: Mooi. En ik ben blij dat u nu tevreden bent met het laadpunt dat u nu heeft. Ik heb u alles gevraagd wat ik wilde vragen. Zijn er nog dingen die u tegen mij wilt zeggen of vragen?

M: Nee hoor

J: Oke, dan wil ik u nogmaals ontzettend bedanken voor uw medewerking en dan wens ik u nog een prettige dag.

M: Ja dankjewel, jij ook. Dag

J: Dag

## **Interview 7**

J: Goedemorgen u spreekt met Jose de Raad van Eneco eMobility. Bel ik gelegen?

P: Eh, ja. Kan.

J: Ik bel u, omdat ik op dit moment vanuit de Universiteit Utrecht bezig ben met een onderzoek naar de aanschaf van laadpunten en de motivatie om elektrisch te rijden. Heeft u hier toevallig een e-mail over ontvangen vorige week?

P: Eh, zou kunnen. Ik heb even niet gelet op mijn e-mail, maar...

J: Dat maakt niet uit hoor, maar daarin kondig ik dit telefoontje aan.

P: Oke, oh, sorry!

J: Geen probleem. Sommige mensen hebben dat gezien, dan overval ik ze niet. Ik ben voor mijn afstuderen namelijk op zoek naar mensen die met mij een gesprek willen voeren over hun motivatie om elektrisch te rijden en hun motivatie om een laadpunt te kopen. Zo'n gesprek duurt meestal tussen de tien en de twintig minuten. En ik vroeg me af of u hier interesse in had. En tijd. En zin.

P: Eh ja, dat kan. Eh, maar, ik woon niet in de buurt. Dus dat zou dan telefonisch moeten.

J: Ja dat kan uiteraard telefonisch. U kunt aangeven wanneer u tijd heeft.

P: Oke. Nou dat is goed. Het komt nu wel even uit...

J: Dat is goed, dan gaan we gelijk door. Dat is voor mij ook heel fijn.

P: Ja

J: Dan wil ik u als eerste vragen of u er bezwaar tegen heeft als ik dit gesprek opneem.

P: Nee dat is geen probleem

J: Uw gegevens worden anoniem opgeslagen en verwerkt op de servers van de Universiteit Utrecht.

P: Oke

J: Dan wil ik u ook heel erg bedanken voor uw medewerking aan mijn onderzoek. Nogmaals: ik doe in samenwerking met de Universiteit Utrecht en Eneco eMobility onderzoek naar de motivatie om een laadpunt aan te schaffen en de motivatie om elektrisch te rijden. Ik doe onderzoek naar de effectieve informatievoorziening van Eneco. Hiervoor houd ik interviews met recente klanten en recente afgehaakte klanten.

P: Ja

J: Ik ga u een aantal vragen stellen over uw ervaring met elektrisch vervoer en uw ervaring met de aanschaf van een laadpunt.

P: Ja

J: Ik begin met elektrisch vervoer. Rijdt u elektrisch?

P: Ik rijd elektrisch. Ja



J: En wat voor auto rijdt u?

P: Ik rijd in een Nissan Leaf

J: En hoe bevalt dat?

P: Ja voor mij is het eh, een uitkomst.

J: Waarom?

P: Nou ik heb in het verleden mijn dak laten volzetten met zonnepanelen. En... Mijn actieradius is zodanig klein zeg maar, dat ik dat met een elektrische auto ook kan rijden. En ja, dat heeft, dat is eigenlijk de reden geweest om te zeggen van... Het waren eigenlijk twee factoren om te zeggen van... Die het belangrijkste waren om een elektrische auto aan te schaffen. Een derde factor is, toch, ook vanuit een milieu-overweging.

J: Sinds wanneer rijdt u elektrisch?

P: Sinds vorig jaar augustus.

J: En reed u hiervoor diesel of benzine?

P: Ik reed hiervoor benzine

J: En wat merkt u van de omschakeling naar volledig elektrisch rijden?

P: Nee, ik heb... Ik ben eigenlijk... Ik heb me best wel lang georiënteerd. Het rijden zelf is wel iets anders, maar ik moet zeggen dat het wel heel erg went.

J: Iets anders... zou u dan zeggen dat u bepaalde vaardigheden nodig hebt om elektrisch te rijden?

P: Nee, dat niet. Maar het schakelen is niet meer nodig. Dus het is alleen gas geven. Het belangrijkste is dat je voldoende stroom in je auto houdt. Dat is het enige wat anders is. Met een benzineauto rijd je zo naar een tankstation.

J: En eh, hoe, waren er bepaalde drempels om elektrisch te gaan rijden voor u?

P: Eh, de aanschaf.

J: En wat bedoelt u daarmee?

P: Ja ik moet hem particulier aanschaffen. En dat is nog best wel een investering.

J: Ja. En in hoeverre speelde dit voor u een rol?

P: Nou best wel groot, [lacht].

J: [lacht]

P: Ja ik had nog best een jonge auto, en die kon ik voor redelijk weinig, meerprijs zeg maar, inruilen voor deze auto.

J: Dus zo heeft u dat opgelost

P: Ja.

J: En zijn er mensen in uw omgeving die elektrisch rijden, of die elektrisch rijden belangrijk vinden?

P: Ja, in de familie rijdt er nog iemand in een elektrische auto.

J: Oke. Heeft u met deze mensen overlegd over de aanschaf van uw auto?

P: Ja. Daar is nog best, daar is nog best veel over gesproken. Eh, zij was ook de eerste die de auto had aangeschaft, voor mij. Dus ja, dan... Daar heb ik nog best veel informatie van gewonnen.

J: En in hoeverre heeft dit uw aankoop beïnvloed?

P: Niet. Dat niet. Want het besluit lag er eigenlijk al. Het was meer, ik zag alleen nog maar meer voordelen.

J: Oke. Want zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief of negatief omschrijven?

P: Ja, dat is positief. Ja. Je hoort nu wel steeds meer, nu je ook elektrisch rijdt, merk je wel dat er ook best wel veel negativiteit is rond elektrisch rijden. Met name eh, van mensen zeg maar... Ik kan hem hier opladen met mijn zonnepanelen... Ik kan me voorstellen dat er mensen zijn die in de stad wonen en die afhankelijk zijn van een openbaar laadpunt. Dan weet je niet waar die stroom vandaan komt.

J: Dat dat voor hun een nadeel is?

P: Ja.

J: Eh, komt uw houding met elektrisch rijden ook overeen met bepaalde persoonlijke overtuigingen die u heeft?

P: Ja weet ik niet, ik ben niet heel erg van het... Ik ben wel milieubewust. Ik ben niet heel erg zeer met het milieu bezig in die zin dat ik daarvoor elektrisch rijd. Ik vind het

wel belangrijk zeg maar, zoals ik nu, ja, rij zeg maar met een auto zeg maar... Dat het ook van alle kanten groen is. Dat het 't beste is van het milieu en van mijn portomonnee.

J: Dus in die zin komt het overeen met uw overtuigingen.

P: Ja in die zin wel.

J: En als u elektrisch rijden in een emotie moest samenvatten, hoe zou u dat benoemen?

P: Ja ik word blij. Als ik in de auto stap. [lacht].

J: Dat is mooi, fijn om te horen. Want vond u voor de auto van uw auto, dacht u dat u zelf goed in staat zou zijn om de omschakeling te maken naar elektrisch rijden?

P: Ja

J: Er was geen twijfel?

P: Nee daar was geen twijfel over, nee.

J: Oke dat waren dan alle vragen die ik wilde stellen over elektrisch rijden. Dan ga ik nu over op de vragen over laadpunten. Zijn er nog dingen die u kwijt wilt over elektrisch rijden?

P: Nee, ja, ik weet niet of je dat onderzoekt, maar ik ben nu zeg maar op zoek eigenlijk naar een andere elektrische auto met wat meer actieradius. En dan merk je toch dat de aanschafprijs eigenlijk wel een hele grote drempel is. Dus... Dat die een stuk hoger ligt. Dat vind ik best wel jammer. Want ik ben ook al aan het kijken of, inderdaad, via een private leaseconstructie. Maar goed, daar blijft het nog steeds zeg maar de hoge prijs zeg maar voor het rijden, blijft een drempel.

J: Oke. Ja.

P: Dat vind ik wel jammer.

J: Dat is vervelend voor u. Dat u die drempel heeft. Dat is een kwestie van de ontwikkelingen afwachten, denk ik.

P: Of de tweedehands markt moet beter.

J: Ja...

P: Want volgens mij gaan heel veel tweedehands auto's, worden die nu naar het buitenland gebracht.

J: Oh?

P: Maar dat weet ik niet zeker, dat vermoed ik. Omdat de tweedehands markt hier nog niet op gang is gekomen.

J: ik hoop in ieder geval dat er snel goedkopere modellen uitkomen. Ik ga u nu een aantal vragen stellen over de aanschaf van laadpunten. Heeft u thuis een laadpunt?

P: Ik heb thuis een laadpunt, ja.

J: En waarom heeft u deze aangeschaft?

P: Omdat ik zonnepanelen heb

J: Oke. En, eh...

P: En een eigen oprit.

J: En u heeft geen laadpunt gekozen bij Eneco eMobility. Mag ik u vragen waarom niet?

P: Dat was met name de aanschafprijs. Het verschil zeg maar in hoe ik het laadpunt nu heb geïnstalleerd, en hoe ik dat via Eneco had aangevraagd, daar zit nogal een behoorlijk prijsverschil tussen.

J: Ja, ik begrijp het. En eh, dat was de grootste reden om het niet te doen, dus. En de aankoop van het laadpunt dat u nu heeft, was dat een gemakkelijk proces?

P: ja. Maar dat heeft te maken denk ik met het feit dat ik het hier via een plaatselijke installateur zeg maar heb gevraagd zeg maar om hem aan te sluiten in mijn meterkast. Wel een erkend iemand zeg maar, maar eh, de kabel zelf naar buiten toe zeg maar, heb ik zelf gedaan.

J: Want bent u zelf technisch onderlegd?

P: Nou, daar hoeft je niet zo technisch voor te zijn hoor [lacht]. Maar ik kan me voorstellen dat er mensen zijn die zeggen 'daar waag ik mij niet aan'. Maar kijk, ik wilde het eerst officieel doen, dus via Eneco. En eh, toen ik hoorde zeg maar hoe lastig dat was, en hoe... Ik vond ook wel dat... Bij het onderzoek zeg maar, bij wat er voor mij nodig was zeg maar, daar kan natuurlijk heel wat op afstand. Er was een bedrijf die moest uit het westen van het land komen om een afspraak te maken. En dan woon ik hier in Noord Nederland, dat vond ik eigenlijk al wel vreemd. Waarom kan dat niet met

een plaatselijke installateur geregeld worden? En ja, daar wordt de prijs natuurlijk ook door beïnvloed.

J: Want u woont in, ik zie hier staan, Grotegast.

P: ja want ik kreeg van een bedrijf, ik weet niet meer waar precies, maar ergens in Utrecht volgens mij, daar kreeg ik het verzoek van om te gaan schouwen zegmaar, want er moest dus een kabel gegraven worden. Ja dan kan ik me voorstellen als daar uit Utrecht iemand moet komen, hier, om te kijken, alleen nog maar te kijken hoe die kabel moet lopen, daar wordt het wel duur van.

J: ik begrijp het. Waren er bij de aankoop van uw laadpunt verder nog drempels?

P: Eh, nee. Het was... Even denken hoor. Nee ik geloof niet dat er een drempel was. Er moest een laadpunt opgehangen worden in de garage. En daar moest een kabel naartoe. En die moest door de grond. Nou dat, op zich is dat goed verlopen. Alleen het laadpunt zelf, die bij de auto pas. De keuze welke kast je moest nemen. Dat was even uitzoeken.

J: En hoe heeft u dat uiteindelijk uit kunnen zoeken?

P: Mijn installateur heeft dat uiteindelijk gedaan. Ik heb dus het type auto doorgegeven. En hij heeft daar de juiste type kast bij gezocht. En de stekkers enzo die erbij horen. Alleen... Ik vind dat er nogal veel prijsverschillen zitten in de type kasten en dergelijke, terwijl het eigenlijk maar een stukje elektronica is die bij de auto hoort. Maar de prijzen liepen nogal flink uiteen.

J: Oke. Want zijn er mensen in uw omgeving met een eigen laadpunt?

P: Nee, dat weet ik zo niet nee. Ik zie wel hier in de buurt een aantal autp's met een laadpunt staan, maar ik weet niet...

J: Maar u heeft ook niet met mensen gesproken over de aankoop van uw laadpunt?

P: Nee.

J: Oke

P: Ik heb wel de prijs, zeg maar, die nu... Ik ben nu in totaal denk ik ongeveer 300 euro kwijt, en ik was volgens mij begon ik bij Eneco al bij duizend euro of zoiets. Dat verschil... van die 700 euro daar kan ik bijna 7 jaar op rijden. Maar ik snap bij situaties waarbij die kabel helemaal van voor naar achter moet, daar heb je een hele andere situatie dan bij mij. Maar goed, daarvoor moet eerst iemand komen kijken, wat is de situatie. Maar als men al begint bij duizend euro, dan ga ik alternatieven zoeken.

J: Want hoe positief of negatief staat u tegenover de aanschaf van een laadpunt?

P: Ik, nu ben ik best wel positief. Hij doet het prima. Het is wel zo, daar heeft de installateur ook voor gewaarschuwd, een auto neemt natuurlijk wel behoorlijk veel stroom van je meterkast. Dus er moet ook een aparte groep in. Dus dat waren kosten die er wel bijkwamen.

J: Heeft u moeten verzwaren?

P: Nou, niet verzwaren. Er moest wel een extra groep in de meterkast.

J: Oke. En heeft u daarvoor contact opgenomen met uw netbeheerder?

P: De installateur heeft toen gecheckt of mijn installatie eh, voldoende, sterk was. Voldoende capaciteit had om de auto te laden.

J: En tijdens uw aankoop, en dan bedoel ik het hele proces, dus ook offertes opvragen, research, alles. In hoeverre had u tijdens dit proces het gevoel dat u in staat was om een laadpunt te kopen?

P: Dat is een lastige vraag. Even denken hoor.

J: Dat mag

P: Want hoe bedoelt u dat? Kijk, internet is natuurlijk wel een groot medium. Vandaar dat ik ook bij Eneco terecht kwam. Maar het proces, ik weet niet. De plaatselijke installateur vond ik gewoon heel erg ... Ja. Die heeft, dat heeft voor mij de moeilijkheden weg gehaald, laat ik het zo zeggen. Dus ik heb daar zelf eigenlijk niet zoveel aan gedaan. Behalve de kabel aangelegd. En de rest heeft hij gedaan.

J: Dus dat vond u prettig? En als u dat met een emotie zou moeten omschrijven?

P: Ja ook heel blij. Omdat het financieel ook een grote verbetering was.

J: Oke dank u, dan ben ik nu door mijn vragen heen. Wilt u nog iets kwijt?

P: Nee hoor,

J: Oke dan ga ik nu dit gesprek afsluiten. Dank u voor uw medewerking en ik wens u nog een prettige dag!

P: Hetzelfde!

## Interview 8

J: Goedemiddag u spreekt met Jose de Raad van Eneco eMobility. Bel ik gelegen?

L: Ja hoor

J: ik ben namelijk op dit moment vanuit de Universiteit Utrecht bezig ben met een onderzoek naar de aanschaf van laadpunten, en de motivatie om elektrisch te rijden. Heeft u hier toevallig een e-mail over voorbij zien komen, vorige week?

L: Nee, die heb ik gemist.

J: Oh, dat maakt niet uit hoor, ik had een e-mail gestuurd vorige week. Maar waar het op neerkomt is dat ik op zoek ben naar mensen die met mij een gesprek willen voeren over de aanschaf van een laadpunt en de motivatie om elektrisch te rijden. En zo'n gesprek duurt ongeveer 20 minuten. En ik vroeg me af of u interesse had om hieraan mee te doen.

L: Jahoor, prima. Ik heb toch net een kopje thee voor mezelf gezet.

J: Goed idee. Iets om de keel te smeren. Vind u het goed als ik dit gesprek opneem?

L: Ja, is uitstekend.

J: Uw antwoorden worden geheel anoniem verwerkt en opgeslagen op de servers van de Universiteit Utrecht.

L: Oke

J: Ik ben dus bezig met een afstudeeronderzoek bij Eneco eMobility. Ik doe onderzoek naar effectieve informatievoorziening voor dit bedrijf. Hiervoor houd ik interviews met recente klanten. Ik ga u eerst een aantal vragen stellen over elektrisch rijden, en daarna over de aanschaf van uw laadpunt.

L: uhu.

J: Rijdt u zelf elektrisch?

L: Ja. Nou, ja, semi. Hybride.

J: Hybride. En wat voor auto rijdt u?

L: Een Volvo XE 90

J: Oke en hoe bevalt dat?

L: Uitstekend

J: En waarom rijdt u hybride?

L: Was goedkoper voor de bijtelling.

J: En waarom rijdt u niet volledig elektrisch?

L: Omdat het dan onmogelijk is om een caravan mee op vakantie te nemen. Voor wat er nu beschikbaar is.

J: Oke. En hoe, reed u hiervoor met een benzineauto?

L: Hiervoor reed ik in een diesel.

J: En het verschil tussen een hybride en uw diesel, merkt u daar veel van?

L: In het gebruik of wat bedoel je?

J: In het gebruik, of in de rijervaring.

L: Nee hoor.

J: Nee? Want denk u dat u bijvoorbeeld andere vaardigheden voor nodig zijn om elektrisch of hybride te rijden?

L: Nee hoor

J: En wat zijn de drempels om elektrisch te rijden? Alleen het trekken van de caravan?

L: Dat is het trekken van de caravan en de actieradius van de auto's die er nu beschikbaar zijn.

J: En waren er verder nog,

L: Nee als er zo'n auto beschikbaar komt, dan zal ik zeker weten 100% elektrisch gaan rijden.

J: Oke. En waarom zou u dan meteen overstappen?

L: Omdat het ten eerste goed is voor het milieu, en ten tweede is het goedkoop. Wij wekken onze eigen energie op.

J: Wekt u uw eigen energie op? Op welke manier?

L: We hebben zonnepanelen op het dak.

J: Dus u bent sowieso wel bezig met duurzaamheid?

L: Ja dat kun je wel zeggen.

J: En komt elektrisch rijden dan overeen met bepaalde overtuigingen die je hebt?

L: Ja hoor

J: En zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief of negatief omschrijven?

L: Positief.

J: En zijn er mensen in uw omgeving die elektrisch rijden, of elektrisch rijden belangrijk vinden?

L: Ja. Ja allebei.

J: Staan deze mensen dichtbij u?

L: Mijn zoon, en nog wat neven.

J: Heeft u met mensen overlegd over de aanschaf van uw hybride?

L: Nee. Nee dat heb ik gewoon zelf gedaan.

J: Oke. Dat maakt niet uit er zijn geen goede of slechte antwoorden. En denkt u, dat wanneer er een auto op de markt komt die wel een caravan kan trekken met een goede actieradius, dat u dan de omschakeling naar elektrisch rijden makkelijk kan maken?

L: Ik denk van wel ja.

J: Oke dank u wel. Ik heb nu alle antwoorden op de vragen van elektrisch rijden. Dan ga ik nu een aantal vragen stellen over laadpunten. Heeft u een eigen laadpunt?

L: Ja.

J: En waarom ging u nadenken over de aanschaf van een thuislaadpunt?

L: Eh, ja omdat ik die auto had en die moest opgeladen worden. [lacht]

J: [lacht] begrijpelijk. En wat waren de redenen om dit laadpunt bij Eneco eMobility te kopen?

L: Eh, betrouwbaar al bedrijf. Wij zitten daar met onze energie ook. Makkelijk toegankelijk via de website. Dat komt professioneel over.

J: Oke. En hoe makkelijk of moeilijk vond u het om uw laadpunt te kopen?

L: Ja, heel soepel

J: En zou u zeggen dat daar bepaalde vaardigheden voor nodig zijn, of dat iedereen dit kan.

L: Eh, de aankoop op zich bedoel je?

J: Ja

L: Ja, ik denk dat iedereen dit zou moeten kunnen. Maar wie ben ik he?

J: Nou ja, u bent iemand die het heeft gedaan dus u weet het 't beste.

L: Nou ja dat klopt ja. Ik heb misschien wat meer vaardigheden op dit gebied dan andere mensen.

J: Hoe bedoelt u? Heeft u een bepaalde achtergrond in techniek?

L: Nou ik denk dat als jij eh, niet goed bij de hand bent op internet en dat soort zaken, dat het wellicht wat lastiger zou kunnen worden.

J: Oke. In dat soort gevallen.

L: Ja. Ik zag mijn moeder het niet doen. En mijn schoonvader zie ik het ook niet doen, laat ik het zo zeggen.

J: Oke. Waren er voor u bepaalde drempels bij de aankoop van het laadpunt?

L: Eh, nee.

J: En zijn er mensen in uw omgeving met een thuislaadpunt?

L: Ja die zijn er

J: En hoe belangrijk zijn deze mensen voor u?

L: Familie

J: Familie. Heeft u met deze mensen ook gepraat over de aanschaf van een laadpunt?

L: Nee, niet specifiek.

J: Oke. En hoe positief of negatief staat u tegenover de aanschaf van laadpunten?

L: Ik? Of mijn familie?

J: U.

L: Heel positief.

J: Heel positief. Kunt u dat wat meer uitleggen?

L: Nou ik heb een keer een storing gehad. En dat werd telefonisch binnen enkele minuten op zeer kundige wijze opgelost door de helpdesk.

J: Oke een harde reset? Of?  
L: Exact ja. [lacht]  
J: [lacht]  
L: ik had er nog nooit van gehoord, maar eh het werkt.  
J: ik ben er zelf ook mee bekend ja. Maar hoe positief of negatief staat u tegenover Eneco eMobility?  
L: Positief  
J: Positief. Kunt u dat meer uitleggen?  
L: Laat ik het zo zeggen: wat ik nu heb ervaren, is alleen maar goed geweest.  
J: Oke  
L: Afspraak is afspraak, rekeningen komen op tijd, alles klopt.  
J: Dat is fijn om te horen. En heeft u tijdens uw aankoop, in hoeverre had u toen het gevoel dat u ook daadwerkelijk in staat was om een laadpunt aan te schaffen? Heeft u wel eens gedacht dat het niet meer zou lukken?  
L: Hoe bedoelt u?  
J: Nou bijvoorbeeld toen u uw netaansluiting moest opgeven of een foto van de meterkast moest sturen...  
L: Nee. Ik ben in goede handen bij Eneco he. En toen bleek er een fout in de meterkast te zitten, die hebben ze gelijk hersteld voor ons.  
J: Oke  
L: Ja. Sloeg twee vliegen in een klap.  
J: Fijn dat die fout aan het licht is gekomen. Dan heb ik nog een laatste vraag. Welke emotie voelt u bij uw laadpunt?  
L: Sorry er gaat een auto voorbij ik zit in mijn tuin. Wat zei u?  
J: Welke emotie voelt u bij uw laadpunt?  
L: Eh, geweldig.  
J: En uw hybride auto?  
L: Eh, veel eerder moeten doen.  
J: Dat klinkt in ieder geval heel erg goed. Ik heb u alles gevraagd wat ik wilde. Wilt u nog opmerkingen of vragen stellen?  
L: Nee, ik ben blij dat ik je hebt kunnen helpen.  
J: Dan wens ik u nog een fijne dag.  
L: Zelfde, doei  
J: Doei.

## **Interview 9**

E: met Erik de Smit  
J: Goedemiddag u spreekt met Jose de Raad van Eneco eMobility. Bel ik gelegen?  
E: Ja ik kan u wel even te woord staan.  
J: Ik ben op het moment namelijk samen met de Universiteit Utrecht bezig met een onderzoek naar de aanschaf van laadpunten en de motivatie om elektrisch te rijden. Heeft u hier toevallig vorige week een e-mail over ontvangen?  
E: O, eh, zou kunnen... Ik loop een beetje achter met mijn e-mail.  
J: Dat is geen probleem. Ik bel u omdat ik voor mijn afstudeeronderzoek bij Eneco eMobility op zoek ben naar mensen die recentelijk een aankoop hebben gedaan bij Eneco eMobility. Recentelijk is in 2018. En daarvoor zoek ik vrijwilligers die met mij een gesprek willen voeren over hun motivatie om elektrisch te rijden en de motivatie om laadpunten aan te schaffen. En zo'n gesprek duurt meestal tussen de 10 en de 20 minuten. En ik vroeg me af of u tijd en zin had om mee te werken.  
E: Ja. Dat is goed. Dat kan desnoods nu meteen. Wat studeer je eigenlijk?  
J: Ja ik ben bezig met mijn master Communicatie en Organisatie aan de Universiteit Utrecht. Het onderzoek richt zich op effectieve informatievoorziening vanuit Eneco eMobility. En daarom dat ik benieuwd ben naar uw motivatie voor elektrisch vervoer en laadpunten.  
E: Ja oke.

J: Maar ik kan ook direct beginnen. Dus voordat ik begin, moet ik u nog wel vragen of u het oké vindt als ik dit gesprek opneem.

E: Ja dat is goed

J: Uw gegevens worden anoniem verwerkt en opgeslagen op de servers van de Universiteit Utrecht. En natuurlijk ontzettend bedankt dat u wilt meewerken. Ik ga beginnen met een aantal vragen over elektrisch vervoer. Rijdt u zelf elektrisch?

E: Ja

J: En wat voor auto rijdt u?

E: Een Nissan Leaf

J: Een Nissan Leaf. En hoe bevalt dat?

E: Het bevalt goed, ja.

J: En sinds wanneer rijdt u in de Nissan Leaf?

E: Sinds april 2018

J: En waarom bent u overgegaan op elektrisch rijden?

E: Mijn motivatie is een economische met name. Eh... Het woon-werkverkeer, ik woon in Gorinchem en mijn werk is in Utrecht. En eh, ik vond het gewoon jammer om dat steeds met een brandstofauto te moeten doen. Elektrisch is goedkoper en comfortabeler. Daarvoor was ik op zoek naar een hybride, omdat er geen goed elektrisch alternatief was, behalve dure Tesla's en dergelijken. Dat vond ik een beetje jammer van het geld. En dit, het was tijd voor een nieuwe auto. Dus toen deze uitkwam, heb ik hem meteen besteld.

J: Want u least deze auto?

E: Nee, ik heb hem zakelijk gekocht deze auto.

J: Hij is in het bezit van uw bedrijf?

E: Ja.

J: Dus... Want hiervoor reed u in een benzineauto?

E: Ja

J: En welke verschillen ervaart u tussen elektrisch en benzine?

E: De actieradius blijft natuurlijk een probleem. Dat is het nadeel ervan. En de oplaadtijd. Dat zijn toch, maar goed, dat zijn toch de twee nadelen van een elektrische auto.

J: uhu

E: De eerste week dat we hem hadden zijn we meteen op vakantie gegaan, zijn we meteen naar het oosten gereden met de auto. En toen merkte ik wel dat alles nog echt eh, dat de infrastructuur ook nog niet optimaal is. Dat er weinig laadpunten zijn. Dat er ook langs de snelwegen weinig laadplekken zijn en dat het nog een beetje een allegaartje is wat laadpunten betreft. Dus dat is wel een nadeel. Nou ja en de actieradius wat ik al zei. Maar verder, in het woon-werkverkeer, wat constant is en waarbij ik precies weet hoeveel kilometer ik kan rijden, is het ideaal. Is het perfect. Ik weet precies waar ik kan laden, wanneer ik kan laden en hoe lang ik kan laden. Dat is heel goed te organiseren. En eh, het rijdt heel comfortabel.

J: Oke. En als u het in een emotie zou moeten samenvatten? Hoe zou u het dan benoemen?

E: In een emotie... Moet het van 1 tot 10? Of hoe bedoel je?

J: Nee hoor, gewoon welke emotie je eraan zou toeschrijven.

E: Nou... Zeer tevreden. Is dat een emotie?

J: Ja hoor. En nog even over de overgang van benzine naar elektrisch. U zegt net: de actieradius, dat is iets om rekening mee te houden. Denkt u dat er dan ook echt andere vaardigheden voor nodig zijn om elektrisch te rijden?

E: Andere vaardigheden. Eh... Nou, nee, niet echt vaardigheden. Alleen echt autorijden. Nee. Het ligt een beetje aan de auto zelf. Ze hebben hem volgestopt met allemaal mogelijkheden om hem ook zelfstandig te laten rijden. Misschien heb je daar wel vaardigheden voor nodig. Maar goed, dat zou ook wellicht in een benzineauto kunnen, dat is misschien niet specifiek elektrisch. Maar in deze auto hebben ze het wel lastig gemaakt. Je moet heel veel knopjes indrukken.

J: Voor dat zelfstandig rijden?

E: Ja. Maar dat is misschien ook de filosofie van de fabrikant. Ik kan me voorstellen dat een andere fabrikant dat misschien anders aanpakt. Maar goed, dat zou kunnen dat je daar een andere vaardigheid voor nodig hebt.

J: Oke. Maar dat is eigenlijk ook een volledig nieuwe ontwikkeling.

E: Ja dat hoeft niet per se op elektrische auto's, denk ik. En verder ja ze zijn altijd automatisch. Maar goed, dat heb je ook in een benzineauto.

J: Oke. En waren er bepaalde drempels voor u om elektrisch te rijden?

E: Nou, ik heb er hiervoor wel eens over nagedacht, maar dan was voornamelijk de actieradius voor mij een probleem. Terwijl deze, die toch wel 250 kilometer kan rijden, was voor mij wel een reden om het te gaan doen.

J: En kunt u ook op uw werk opladen?

E: Ja ja

J: Oke. En in hoeverre speelde deze drempel van de actieradius een rol? Was het pas toen de Nissan Leaf uitkwam, dat u de overstap durfde te maken?

E: Nou, omdat ten eerste vond ik de testen die gedaan worden, die waren net als met benzineauto's. Die vond ik niet zo betrouwbaar. Dat vond ik niet eerlijk. Onder ideale omstandigheden, 24 graden, en ja weet je, dan kan je heel ver. Maar op het moment dat het koud wordt en je tegenwind hebt, dan gaat het dramatisch teruglopen. En ik vond die 250/300 kilometer, zij zeggen 348 maar dat gaat hij echt niet rijden, dat vond ik een veilige grens. Ik dacht mijn werk is 50 kilometer weg. Heen haal ik, terug haal ik. Dus ook als het tien graden vriest, dan moet ik zeker nog heen en weer kunnen rijden. Dus dat was voor mij nu de overweging.

J: En zijn er in uw omgeving mensen die elektrisch rijden of elektrisch rijden belangrijk vinden?

E: Eh, ja toevallig een collega van mij. Die had hiervoor dan zo'n hybrideauto met zo'n stekker. Eh, dat was natuurlijk ook belastingtechnisch heel interessant. Maar nu heeft hij ook een Leaf aangeschaft.

J: Oke. Ja en hoe belangrijk is deze collega voor u?

E: Nou ja daar werk ik heel nauw mee samen. We runnen met z'n tweetjes een bedrijf.

J: Dus jullie overleggen veel.

E: Ja

J: En eh, in hoeverre heeft uw collega uw keuze voor elektrisch rijden beïnvloed?

E: Eh, dat heeft hij eigenlijk niet ik heb hem meer beïnvloed.

J: Oh, ja. Dat is ook belangrijk.

E: Ja ik was de eerste die hem bestelde. Dat zijn keuzes... Verder heb ik niemand in mijn omgeving die elektrisch rijdt.

J: Oke

E: Dit is wat ik zelf echt wilde.

J: Oke, wat u zelf echt wilde. En zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief omschrijven?

E: Ja, zeker. Absoluut.

J: En komt elektrisch rijden ook overeen met andere overtuigingen die u heeft? Misschien milieu, of spaarzaamheid?

E: Oh... Ben ik echt milieubewust... Ja, ik denk het wel. Weet je, het past wel een beetje in mijn levensstijl. Ik ben wel heel bewust met het milieu bezig, moet ik zeggen, in mijn directe omgeving. Ja, ik hou ook heel erg van de natuur en dat soort dingen. Dus ik vind wel dat er een zeker... Ik ben geen evangelist daarin. Maar ik denk dat het meer ongemerkt is.

J: Meer ...

E: Meer onbewust. Of onbewust is misschien een beetje raar he, hoe zeg je dat. Misschien niet onbewust, maar...

J: U bent er wel mee bezig.

E: Ik wil wel graag zonnepanelen op het dak en...

J: Dus dan bent u er eigenlijk nog best wel mee bezig

E: Ja eigenlijk wel ja



J: Oke. En voordat u de auto aanschafte, vond u dat u, had u het idee van uzelf dat u die omschakeling naar elektrisch rijden ook kon maken? Dat u... geen moeilijkheden daarmee zou ondervinden?

E: Ja. Daarom heb ik ook afgewacht tot deze auto beschikbaar zou komen. Anders dan had ik het niet gedaan.

J: Oke

E: Die andere hiervoor, die vond ik gewoon niet goed genoeg. Buiten het feit dat ik ze niet mooi vond. Daar kan ik me dan wel weer overheen zetten... Maar er zaten nog teveel haken en ogen aan.

J: Nou, oké. Bedankt voor deze antwoorden, ik ga u verder met de vragen over laadpunten. Heeft u een thuislaadpunt?

E: Ja.

J: En u heeft ook een laadpunt op de zaak?

E: Ja

J: En waarom ging u nadenken over de aanschaf van een laadpunt?

E: Nou ik vind wel dat als ik hem thuis heb, dat ik dan niet afhankelijk moet zijn van... Als ik hem wil gebruiken, dan wil ik hem ook elk moment kunnen gebruiken. Ook voor kleinere afstanden thuis zeg maar. Alles wat in een omgeving van honderd kilometer van mijn huis gebeurt, dat rijd ik elektrisch. Voor de vakanties heb ik nog wel een brandstofauto, maar dat is meer vanuit praktische overwegingen.

J: En kunt u de aanschaf van uw laadpunt uitdrukken in een emotie?

E: De aanschaf van het laadpunt? Nou wat zou ik zeggen... Wel aardig.

J: Oke. En wat waren uw redenen om een laadpunt bij Eneco eMobility te nemen?

E: Eneco dat was ook mijn stroomleverancier. Dus daar ben ik dan zo ingerold.

J: Wat voor emotie zou u zeggen dat daarbij hoort?

E: Ja vertrouwd. Makkelijkste keuze.

J: En toen u het laadpunt aanschafte, denkt u, vond u dat makkelijk om te doen?

E: Nou dat was niet zo heel makkelijk. Ik vind dat daar kan nog veel in veranderen. Het probleem is een beetje, en dat is wel met laadpunten, en auto's... Er zijn veel verschillende laadsystemen. En ik heb dan een auto die een best wel groot laadvermogen kan hebben, alleen dat kan niet geleverd worden, omdat het Nederlandse net de stoppenkasten maar tot 3 x 25 ampère laat komen. En mijn auto laadt 32. Dus ik heb wel eerst, voordat het was, zo'n slimme meter moeten aanschaffen. En ik kan niet hoger komen met laden dan 1x16 ampère. Terwijl ik heel graag 1x32 ampère zou hebben. Maar dat kost heel veel geld.

J: Want u heeft dit niet laten verzwaren?

E: nee dat vond ik te duur. En dan is het economische voordeel helemaal verdampt.

J: Dus dat was echt een bewuste keuze om dat niet te doen?

E: Ja.

J: Ja.

E: Buiten dat het in de aansluiting veel kost, brengt het ook veel maandelijkse kosten met zich mee. Want je neemt gewoon meer stroom af, en je gebruikt er niks van. Alleen maar voor het laden. Omdat je dan sneller kan laden.

J: De kosten liggen inderdaad bij 3x25 200 euro hoger per jaar. En bij 2x35 bij 700 euro per jaar.

E: Ja daarom. En dat gaat echt hard. En daar zat ik aan te denken, want dan zou ik echt wat vooruitgaan in de oplaadtijd. Maar dat was echt... Dat vond ik geen overweging.

J: Het heft het financiële voordeel meteen op.

E: ja

J: En om zo'n laadpunt aan te schaffen, zijn daar volgens u bepaalde vaardigheden of skills voor nodig?

E: Van mij? Om dat te doen?

J: voor u, voor mensen in het algemeen.

E: Ja, nou, je moet wel... Je moet je wel inlezen in wat voor auto u heeft. En wat je daar kan en niet kan. Ik vond zelf dat Eneco zelf... Ik zat in een pilot of zoiets. Maar dat was mij niet helemaal duidelijk wat ze daarmee bedoelden... Maar je moet je wel even inlezen in hoe dat precies zit. Met die fases en zo. En wat voor auto heb ik. En ik vind de

verhalen die je terugkrijgt, een beetje vaag. Van Eneco. Van degene die je aan de telefoon hebt. Dat kunnen ze wel wat duidelijker maken.

J: Oke, want ik kan deze informatie natuurlijk terugkoppelen naar de klantenservice, maar weet u nog welke vraag u stelde?

E: Ja ongeveer de vraag: wat is er nodig voor het laadpunt, wat kost het laadpunt, maar ook: hoe kan ik zorgen dat ik optimaal kan opladen met dit laadpunt, en wat is daarvoor nodig. En dat was mij pas na drie, vier telefoontjes duidelijk. Dus dat ik niet met driefase aan de gang kon, dat ik... Dat er drie stekken in zitten van 25 ampère maar dat je die niet kan gebruiken, dus dat je 16 ampère kan gebruiken. Wat eenfase is, wat driefase is... Eh, dat je natuurlijk verschillende auto's hebt. Ik geloof weer bij andere elektrische auto's, Europese of Amerikaanse, kan je in driefase 16 ampère laden. Ik kan dat niet ik kan een fase laden, maar in 32 ampère maar dat wordt niet geleverd. Nou dat soort dingen, dat zouden ze veel beter in een, ja, in een wat... kunnen zetten. Een diagram of een stripverhaal. Iets waarvan ze kunnen zeggen: oh dat is logisch!

J: Een stroomdiagram?

E: Ja bijvoorbeeld. Wat voor auto heb je? Wat kunnen wij bieden. Dat idee.

J: Dat vind ik een heel goed idee. Dat ga ik meenemen. Want ervoer u nog bepaalde drempels bij de aankoop van uw laadpunt?

E: Nou ik moest eerst die slimme meter nog aanschaffen, die had ik nog niet, dus ik moest zelf dan weer contact opnemen met Stedin. De leverancier van het netwerk. En die beheren ook die meter. Dus dat moest ik eerst zelf betalen. En dat kon ik dan later weer terugkrijgen. Want, ik stond wel op het lijstje, maar dat zou pas dit najaar zijn, voor een slimme meter, en dan krijg je gewoon omdat je klant bent. Maar dat kon nu niet, omdat ik hem eerder wilde. Nou ja, dat vond ik allemaal wel drempels waarvan ik denk: dat kan wel wat soepeler geregeld worden. Want die 74 euro die moet ik dan allemaal zelf weer terugvragen, bij Eneco. Dat gedoe, dat vind ik een beetje. Dat vond ik een beetje gedoe. Daar zit ik niet op te wachten, want dat kan veel soepeler.

J: Ja

E: En ik had het idee dat ze toch nog een beetje, het kwam niet op mij over alsof ze echt heel... Hoe zeg je dat... Heel erg bekend waren met de hele materie. Dat vond ik af en toe een beetje zoeken nog.

J: U bedoelt niet de technische achtergrondkennis die men nodig heeft?

E: Nee. Nee. Bij een iemand wel, maar die kreeg je ook niet elke keer aan de telefoon. En die was dan weer zo technisch dat ik dacht van: wat zegt-ie nu weer.

J: Dat zal ik zeker meenemen ook.

E: Het is een beetje, ook, een soort vaardigheden in hoe je iets uitlegt en hoe je die technische kennis weet over te brengen. Die koppeling ging niet altijd helemaal goed. Ik wil meer, ik vind het een vervelende vergelijking, maar dat Jip en Janneke... het mag wel iets meer Jip en Janneke.

J: oké.

E: Het hoeft van mij ook niet letterlijk zo simpel, maar je snapt me.

J: oké. Want hoeveel achtergrondkennis in bijvoorbeeld elektriciteit en techniek heeft u zelf?

E: Niet meer dan de gemiddelde man. Ik weet een beetje hoe een beetje hoe een stoppenkast in elkaar zit. En ik weet hoe stroom binnenkomt en ik weet hoe dat een beetje verdeeld wordt. Maar als je echt over KWh en dergelijke praat, dan moet ik ook even diep na gaan denken. De gewone kennis, zeg maar.

J: De gewone kennis.

E: De middelbare schoolkennis. En een beetje technisch... Ja.

J: Het is geen testvraag hoor, maar interessant om te weten. Want zijn er mensen in uw omgeving met een eigen laadpunt? Uw collega misschien?

E: Ja die heeft een eigen laadpunt ook. En verder... Niet.

J: Nee. En heeft u met uw collega overlegd voordat u dit laadpunt nam?

E: Nou eigenlijk niet nee. Ik heb het daar eigenlijk niet over gehad nee.

J: En hoe positief of negatief staat u tegenover de aanschaf van een laadpunt?

E: Nu ik hem heb vind ik het prima.

J: Hij werkt ook gewoon?

E: Nou hij werkt bijna altijd. Behalve als ik een aantal weken op vakantie ben geweest, dan moet ik hem resetten. Dan moet ik hem eerst uitzetten, echt met een harde return in de meterkast. En dan weer aanzetten, en dan doet hij het wel weer.

J: En heeft u daar ook de eerste keer de klantenservice voor gebeld?

E: Nee. Toen ik het had opgelost was het ook goed.

J: O dan heeft u zelf al de harde reset uitgevoerd.

E: ja ik hoop dat dat goed is.

J: Ja dat is ook goed. Dat is precies wat u moet doen. Daarom vroeg ik of u de klantenservice had gebeld. Het heet ook de harde reset. Je moet de schakelaar uitzetten.

E: Ja dat leek mij de meest praktische oplossing en het werkte.

J: Dus dat heeft u zelf eigenlijk al heel goed opgelost.

E: Ja.

J: Want hoe positief staat u tegenover Eneco eMobility?

E: Eh, ja nu het eenmaal geïnstalleerd is, en dat ging trouwens ook prima, de installatie, dat was wel zo. Daar moest ik een foto voor opsturen en dan gingen ze, kwamen ze nog even langs voor een schouw. En toen hebben ze hem geïnstalleerd. Precies ook op de plek waar ik hem wilde hebben. Dus dat is, dat is prima. Ook binnen een middagje. Dus dat ging helemaal goed. Ja verder... De manier waarop de facturen worden verwerkt is ook prima. Ik betaal de facturen, ik betaal zakelijk, maar het is natuurlijk op een privé adres dus ik krijg dat weer teruggestort, voor een deel. Dus dat hebben ze ook wel goed in hun systeem zitten. Verder heb ik niet zo heel veel met ze te maken op het moment. Wat voor mij er nog beter bij zou passen, maar dat is natuurlijk omdat ik toch meer ben... is dat ze... Een oplossing voor duurzame energie bij het huis daaraan zouden mogen koppelen wat mij betreft. Van: nou u heeft u dat laadpunt, u neemt nu de stroom af, maar hoe kunt u dat nog verduurzamen door bijvoorbeeld zonnecellen aan te schaffen.

J: Dus een combinatie met uw eigen energievoorziening?

E: Ja. Dat zou mooi zijn.

J: Ik zal het meenemen.

E: Nou bijvoorbeeld, want ik heb een niet zo'n groot dak. Het ligt wel op het zuiden, maar er zitten allemaal ramen in enzo. Ik kan niet zoveel zonnecellen kwijt. Maar als ze dan daarin mee zouden denken. Dat moet ik dan weer zelf uitzoeken. Dat ik bijvoorbeeld ergens energie kan leasen. Misschien is er wel een boer in de buurt met heel veel capaciteit over. Dat ik daar een stukje van kan mee kopen ofzo. Maar goed dat soort dingen moet je echt allemaal zelf uitzoeken. En dat vind ik dan jammer. Dan denk ik: kom dan eens over de brug met een energieplan voor mij.

J: Oke. Ik ga het meenemen. We zijn daar nu nog niet zo mee bezig. We zijn natuurlijk een dochter van Eneco...

E: Ja dat is wel zo. Want ik ga, voor mijn normale meter ga ik gewoon naar Eneco en voor dit ga ik naar Eneco eMobility... En dat mag van mij iets sterker aan elkaar gekoppeld zijn. Dat als ik op de site van Eneco kom, dat ik dan meteen hoppa door kan naar. En dat is niet zo. Dan moet ik echt opnieuw inloggen. Dat vind ik jammer. Maak het gewoon Eneco en kies daarin welke kant je op wilt. Op de site. Maak het eenvoudiger. Dat hoort erbij, denk ik. Ja.

J: En in hoeverre had u tijdens uw aankoop het gevoel dat u in staat was om het laadpunt aan te schaffen?

E: Oh, eh...

J: Toen u bijvoorbeeld contact moest opnemen met Stedin...

E: Ja volledig. Als ik het wil, dan probeer ik het ook gewoon voor elkaar te krijgen. Dan ben ik wel koppig ja. Het was ook wel zo dat er altijd wel een weg was, zeg maar. Het was niet zo dat ik tegen een muur op liep. Dat ik dacht van: nou laat maar.

J: Nou, dat is in ieder geval fijn om te horen. Ik heb u al mijn vragen gesteld. Heeft u nog opmerkingen voor mij?

E: Eh, nou. Nee, ja, het mag sneller op de een of andere manier. Snelladen kan nu alleen bij grote laadstations langs de snelwegen en daar betaal je fors voor. En het zou mooi zijn als er een eenduidig systeem zou komen. Goed het zijn natuurlijk de fabrikanten die bepalen, hoe je kan laden. Maar ik weet niet hoever de tentakels van Eneco reiken.

J: Ik zal het zeker meenemen. Dan wil ik u nogmaals bedanken voor uw tijd, en dan wens ik u nog een prettige dag.

E: Ja hetzelfde he

J: Dag!

E: Dag!

## **Interview 10**

J: Met Jose de Raad

K: Ja Goedemiddag met (...).

J: Hallo, hoi

K: Hoi. Ja ik was nog even bezig.

J: Geen enkel probleem hoor, ik dacht ik laat een voicemail achter dan kunt u terugbellen wanneer het u uitkomt. Zou nu uitkomen?

K: Jahoor, brandt maar los

J: Duurt ongeveer tussen de 10 en de 20 minuten en... Vindt u het goed als dit gesprek wordt opgenomen?

K: Jahoor

J: Uw gegevens worden volledig anoniem verwerkt en opgeslagen op de servers van de Universiteit Utrecht.

K: Oke

J: Zoals ik al zei, doe ik een onderzoek voor de Universiteit Utrecht, dit is mijn afstudeeronderzoek. Ik hou interviews met recente klanten, maar ook klanten die geen laadpunt hebben gekocht bij Eneco eMobility. Ik ga u een aantal vragen stellen over uw ervaring met elektrisch vervoer, en de aankoop van laadpunten. Ik begint met elektrisch vervoer. Rijdt u zelf elektrisch?

K: Ja. Een semi-elektrische auto. Een hybride.

J: en wat voor auto rijdt u?

K: Wat voor auto?

J: Ja

K: Een Volvo

J: En hoe bevalt dat?

K: Dat bevalt heel goed

J: En waarom bent u hybride gaan rijden?

K: Nou ja dat is tweeledig. Enerzijds een financiële motivatie en anderzijds omdat dat vanuit het bedrijf wel gestimuleerd wordt. Dus eh, passend bij de bedrijfsmissie. En opzich kan ik me daar wel bij aansluiten.

J: Want u werkt bij (...)? Wat voor soort bedrijf is dat?

K: Een automatiseringsbedrijf. Dus wij leveren en maken software voor de bouw.

J: Interessant. Waarom rijdt u niet volledig elektrisch, als ik vragen mag?

K: Nou de voornaamste reden is dat ik voor mijn functie heel Nederland en België door moet reizen, regelmatig. En dan met een elektrische auto die betaal baar is, die heeft niet de juiste actieradius. En de auto's met de juiste actieradius, die zijn niet te betalen.

J: Oke. Maar u rijdt hybride. Gebruikt u de accu vaak?

K: Ja. Als het kan, dan laadt ik hem op. En dat is voornamelijk thuis en op het kantoor. En dat is zoveel mogelijk op openbare punten.

J: Want u rijdt nu hybride, maar reed u hiervoor ook een benzineauto?

K: Een diesel

J: Een diesel. En merkt u dat er andere vaardigheden voor nodig zijn om hybride te rijden? Of in een hybride te rijden?

K: Eh, nee.

J: Nee. Is de rijervaring hetzelfde?

K: Ja en nee. Het is wat relaxter. Het is natuurlijk, als je elektrisch rijdt is het heel erg rustig en stil. En dat is het enige andere wat je qua ervaring nodig hebt. Het is... De acceleratie is erg hoor, als je elektrisch rijdt. En dat zal met een volledig elektrische auto ook zijn, dat denk ik. Daar zou je eventueel andere vaardigheden voor nodig kunnen hebben.

J: Oke

K: Ik ervaar niet dat dat noodzakelijk is.

J: En waren er mensen in uw directe omgeving die elektrisch rijden? Uw werk? Of het belangrijk vinden?

K: Ja, collega's, maar ook verder eigenlijk niet. Dus eigenlijk alleen maar op het werk.

J: En heeft u het vaak met deze collega's over elektrisch rijden?

K: Nee, niet bijzonder. Het is wel zo dat wij onderling... En ik gaf al aan dat een deel waarom de auto een hybride is, dat dat bij de bedrijfsmissie past. Dat maakt ook dat we binnen het bedrijf een soort... Ik wil niet direct zeggen een soort competitie, maar het neigt er wel naartoe om te kijken wie het meeste elektrisch kan rijden. Wie het beste scoort, zeg maar. Het wordt wel gemotiveerd.

J: Dat vind ik leuk om te horen. En wat voor een gevoel geeft hybride rijden u dan? Elektrisch rijden?

K: Wat ik al zei: ik vind het sowieso al een erg relaxte manier van reizen. En ik vind het gewoon fijn om 'iets goeds te doen' zeg maar. Ik heb ook kinderen. Dus dan wil je uiteindelijk ook iets goed achterlaten. En als dat ook maar een klein beetje kan bijdrage op deze manier, dan moet je dat doen.

J: En zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief of negatief bestempelen?

K: Absoluut positief.

J: Komt het overeen met persoonlijke overtuigingen die u heeft? Bent u zelf milieubewust bezig?

K: Nou ja, in principe wel. Tot op eh, nou ja tot zover het relatief haalbaar is. Het is natuurlijk een relatief begrip.

J: Uhu

K: Maar eh, zeg maar, het moet in balans blijven. En dan heb ik het ook over... Over het algemeen zijn de kosten wat hoger, voor dat soort dingen. Maar dat moet in balans blijven. Maar dan doe ik daar zeker aan mee. Ja.

J: Oke. En vond u, want u rijdt een leaseauto?

K: Ja bedrijfsauto.

J: En voordat u deze auto kreeg, dacht u dat die omschakeling van hybride naar diesel goed te doen was?

K: ja, nee, ik heb daar niet heel erg bij stilgestaan. Nee. Het enige, de volgende auto zou, als het goed is, als de ontwikkelingen allemaal doorgaan, ook binnen automobielland, zoals die zijn, dan zou de volgende wel een volledig elektrische zijn. En ik verwacht dan wel meer met een omschakeling te maken te krijgen, omdat je dan wat anders moet gaan plannen soms. Dus nu is het zo dat je niet echt rekening hoeft te houden met de route, want ik kan altijd nog gaan tanken. Maar dat is altijd anders als je een volledig elektrische auto hebt. Nou ja, dan is dat niet per se anders, maar dan duurt het tanken gewoon langer.

J: Ja

K: Dus dan verwacht ik wel dat je er op een andere manier mee om moet gaan en dat je op een andere manier moet plannen. Dus dat, nu ervaar ik momenteel niet zo.

J: En denkt u dat u die omschakeling kan maken naar volledig elektrisch rijden?

K: Eh, ja ik denk het wel. Het is, ook daar geldt: het is een kwestie van anders plannen lijkt me. En ook dan is het dat je gewoon moet gaan. En dat zal in het begin lastig zijn, af en toe. Maar ja. Je moet er wat tijd voor reserveren.

J: Ik denk dat ik al mijn vragen over elektrisch vervoer heb gesteld, heeft u nog opmerkingen voor mij?

K: Nee

J: Dan volgen nu een aantal vragen over de aanschaf van laadpunten. Heeft u zelf een thuislaadpunt?

K: Ja.

J: Waarom ging u erover nadenken om een thuislaadpunt aan te schaffen?

K: Nou ja, om de auto, die had ik al in gebruik, en eigenlijk is het ook... Op het moment dat de accu vol is, is de auto het meest comfortabel om mee te rijden. Dus dat wil ik zoveel mogelijk, ook vanuit huis.

J: Oke...

K: O ja en de competitie die ik net noemde, speelt er denk ik ook wel een rol in, trouwens. [lacht].

J: O dus dat speelt mee?

K: Want ik kan ook op mijn werk opladen, ja.

J: Want wat voor gevoel roept een laadpunt dan eigenlijk op? Ook gezien die competitie?

K: Nou, omdat die, op het moment dat ik thuis laad, kan ik betere verbruikscijfers behalen. Daardoor was het mede interessant. Maar dat is niet de hoofdreden. Het is een grappige bijkomstigheid.

J: Wordt er op uw werk ook een soort prijs gegeven aan degene die het meest elektrisch weet te rijden?

K: Nee hoor, dat dan weer niet. Het is alleen nog een eervolle vermelding tijdens de borrel.

J: Oh, nou misschien voor de toekomst.

K: Ja precies.

J: Want eh, u heeft geen laadpunt bij Eneco eMobility. Bij welk bedrijf heeft u uw laadpunt uiteindelijk gekocht?

K: Bij eh, hoe heet dat, ja... Ik kom er niet op

J: Dat maakt niet uit, misschien komt u er later nog op.

K: Ja. Kom ik op terug.

J: Wat waren de redenen om geen laadpunt bij Eneco eMobility te kopen. Wilt u dat vertellen?

K: Dat is wel al echt heel lang geleden, maar volgens mij had het er vooral mee te maken dat ik er heel weinig van had gehoord. Ik had een offerte aangevraagd en daar is niet heel veel reactie op gekomen. Volgens mij is dat de belangrijkste reden geweest. Jeetje waar was die laadpaal nou van...

J: Oke

K: EV-Box

J: EV-Box o oke. Ja die kennen we. U heeft uw laadpunt dus bij EV-Box aangeschaft, was dat een lastig proces?

K: Nee

J: Denkt u dat iedereen een laadpunt aan kan schaffen? Of denkt u dat daar bepaalde vaardigheden voor nodig zijn?

K: Nee, ik geloof dat iedereen dat wel kan kopen. De aanleg wordt allemaal georganiseerd, dat is ook niet zo spannend. Ik zie niet in waarom dat niet zou kunnen.

J: Ja. En u weet waarschijnlijk niet zoveel over het aankoopproces bij Eneco eMobility?

K: Nee ik heb daar alleen ooit een offerte aangevraagd. Dus daar is het ook gestopt. Verder weet ik het niet.

J: Maar bij EV-Box vond u het allemaal wel duidelijk? Ook met het vinden van uw netaansluiting bijvoorbeeld? Of eventueel graafwerk?

K: Ja dat was wel goed te doen. Volgens mij heb ik alleen een foto ge-e-mailed van mijn meterkast. Dat was voldoende.

J: Ja oke

K: want los van het feit dat ik die foto heb ik ook het idee dat, omdat ik in de bouw werkzaam ben. Dus ik heb wel een beetje een idee van die dingen, maar ik kan me voorstellen dat er mensen zijn die geen idee hebben wat die aansluiting in de meterkast kan zijn. Dan kan dat misschien ruis veroorzaken.

J: Maar u zou niet zeggen dat daar echt een vaardigheid voor nodig is?

K: Nee, want zoals ik zeg, ik heb gewoon een foto gemaakt en opgestuurd. En dan kunnen ze uiteindelijk zelf daar ook voldoende wijs uit worden. Dus ik geloof niet dat dat nou echt een probleem is.

J: En ik hoor u over uw laadpaal dat het een beetje een competitie is en dat hij ook comfortabeler rijdt als hij volgeladen is... Maar waren er ook bepaalde drempels bij de aanschaf van een laadpunt die een rol speelden?

K: Eh, nee... Geloof ik niet. Ik zou het even niet weten. Het is alleen aansluit technisch nu zo dat ik een lichte laadpaal heb, dat past ook bij deze auto. En als ik overga op volledig elektrisch, dan moet dat misschien worden aangepast. Voor nu is dit voldoende. En dan

wordt het opeens een stuk complexer want dan moet je een drie fase aansluiting hebben en dat soort dingen. Ik heb nog geen idee hoe dat proces gaat verlopen.

J: U bedoelt met eventuele verzwaaring van uw netaansluiting, of...

K: Nee op zich niet. Nou ja, een beetje wel. Want ik had dat al wel mee laten nemen. Omdat ik ook wel verwacht had dat het moet gaan gebeuren in de toekomst. Maar ik heb een niet heel erg oude woning, uit 2000, dus daar kan het relatief makkelijk worden aangelegd. Er ligt al drie fasen alleen ze zijn niet aangesloten.

J: Dus dat is ook niet zo'n hele grote drempel tegen de tijd dat je volledig elektrisch gaat rijden?

K: Nee, precies. Precies.

J: Maar wel heel goed dat u daar al over heeft nagedacht. Ik hoor inderdaad bij mensen die een achtergrond hebben in techniek of bouw, dat deze vaak meer achtergrondkennis hebben.

K: Ja dat klopt denk ik wel.

J: Zijn er ook mensen in uw omgeving met een thuislaadpunt?

K: Ehm, anders dan collega's geloof ik niet.

J: Want toen u besliste om een thuislaadpunt te kopen, had u toen dat overlegd met uw collega's.

K: Ja, even kort. Meer van, want ik heb een collega die er al wat langer een heeft. En die had wat aandachtspunten van goh let op deze dingen. Maar veel meer dan dat ook niet.

J: Maar niet dat mensen het er echt over hadden dat ze het belangrijk vonden om een laadpunt te hebben?

K: Nee, nee. Dat niet. Het was puur echt alleen praktisch.

J: En in hoeverre hadden deze gesprekken invloed op de aankoop van uw laadpunt.

K: Nou ja het enige is dat eh, door dat soort praktische tips houdt je bepaalde punten goed in de gaten. Die praktisch zijn. Maar verder niet echt nee.

J: En hoe positief of negatief staat u tegenover een thuislaadpunt?

K: Eh, ik sta daar op zich vrij positief tegenover. Het enige probleem is dat er een ontzettend fel lampje op zit.

J: Oh. Maar dat kunt u aanpassen. Dan moet u even de klantenservice van EV-Box bellen. Zij kunnen dat voor u aanpassen, op afstand.

K: O ja dat kan ik dan een keer proberen.

J: Want wat is uw beeld bij Eneco eMobility? Is dat positief of negatief? Ik weet dat u daar geen klant bent.

K: Eh, nee daar heb ik niet echt een positief of negatief beeld bij. Alleen het enige wat minder positief was, was hoe dat proces daar verliep. Of eigenlijk niet verliep. En het daarom maar gewoon heb gelaten.

J: En een grote fout van onze kant. En uw stroomleverancier, is dat toevallig Eneco?

K: Ja, dat wel.

J: Was dat de reden dat u ook bij ons een offerte aanvroeg?

K: Ja dat was wel eigenlijk de eerste reden dat ik bij jullie terecht kwam.

J: Oke. Dus dat heeft wel met elkaar te maken.

K: Ja. Ik ben zo'n rare, trouwe klant die al jarenlang bij dezelfde stroomleverancier zit.

J: Daar is helemaal niks raars aan. En toen u uw laadpunt kocht bij EV-Box, had u toen het gevoel dat u hiertoe in staat was? Twijfelde u aan uzelf bijvoorbeeld?

K: Nee. Dat was wel makkelijk eigenlijk. En soepel. Ik had daar niet echt een twijfel of iets over.

J: Nou ik heb alle informatie die ik nodig had. Zijn er nog dingen die u aan mij kwijt wilt?

K: Nee.

J: Dan wil ik u ontzettend bedanken voor uw tijd

K: Geen probleem.

J: En dan ga ik nu het gesprek afsluiten. Fijne dag!

K: Zelfde!

## **Interview 11**

J: Met Jose de Raad van Eneco eMobility

W: Met (...), goedemiddag.  
J: Oh goedemiddag, hoi.  
W: Komt het uit dat ik je nu bel? Of niet?  
J: Eh, ja. Ik loop heel even naar een iets rustigere omgeving. Als u heel even...  
W: Mijn afspraak liep wat uit, dus vandaar.  
J: Oh, dat is geen probleem hoor. Ik dacht ik laat u een voicemail achter, dan kunt u terugbellen wanneer u de tijd heeft.  
W: Helemaal goed.  
J: Het gesprek duurt meestal tussen de 10 en de 20 minuten. Heeft u daar tijd voor?  
W: Ja hoor, geen probleem.  
J: Vindt u het erg als dit gesprek wordt opgenomen?  
W: Nee hoor.  
J: Uw gegevens worden anoniem verwerkt en opgeslagen op de servers van de Universiteit Utrecht. Dan bent u daarvan op de hoogte. Nou, laten we beginnen.  
W: Zolang dat anoniem is, is dat voor mij geen probleem.  
J: Ja het is anoniem. Ik ben dus bezig met mijn afstudeeronderzoek bij Eneco eMobility. Ik doe onderzoek naar effectieve informatievoorziening en hiervoor houd ik interviews met recente klanten van Eneco eMobility. Ook klanten die uiteindelijk geen aankoop hebben gedaan. Dus ik ga u een aantal vragen stellen over uw ervaring met elektrisch vervoer en over de ervaring met de aankoop van een laadpunt. Ik begin met elektrisch vervoer. Rijdt u zelf elektrisch?  
W: Ja  
J: Wat rijdt u?  
W: Ik rijdt een e-golf  
J: En hoe bevalt het?  
W: Prima  
J: Sinds wanneer rijdt u elektrisch?  
W: Na de zomervakantie, eens even kijken... begin augustus.  
J: Dus dat is nog best wel recent. En u reed hiervoor in een...  
W: hiervoor was het een diesel.  
J: En merkt u veel verschil tussen deze twee auto's?  
W: Laat ik het zo zeggen. Elektrisch rijden is planmatig meer nadenken. Dat komt omdat je een beperktere range hebt. Dus dan heb je niet altijd de hoeveelheid kilometers die je gewend bent met een dieselauto of benzineauto.  
J: Oke en zou u zeggen dat je daar andere vaardigheden voor nodig hebt, voor elektrisch rijden?  
W: Dat dan weer niet per se. Op dat gebied helemaal niet. Dan is er geen verschil. Als je naar comfort kijkt helemaal niet, nee.  
J: Want waren er voor u bepaalde drempels om elektrisch te rijden?  
W: Eh, of mijn werkgever dat wilde toestaan of niet.  
J: Oke en hoe bedoelt u dat?  
W: Niet alle werkgevers willen nog over naar elektrisch rijden, omdat ze daarmee onbekend zijn, of wat hun reden nog is.  
J: Dus het was uw eigen initiatief om elektrisch te gaan leasen via uw werkgever?  
W: Ja, dat klopt.  
J: Oke. En in hoeverre speelde dit een rol bij u?  
W: Hoe bedoel je, die barrières? Die waren zo geslecht. Dat was geen enkel issue.  
J: Oke. Want zijn er in uw omgeving mensen die elektrisch rijden of die dat belangrijk vinden?  
W: Eh... Er zijn wel mensen die elektrisch rijden, ja.  
J: En zijn dit mensen die dichtbij u staan? Of wat verder van u af?  
W: binnen de familie.  
J: Heeft u uw keuze om elektrisch te rijden met hen besproken?  
W: Nee. Voor mij is het puur financieel gedreven, laat ik het zo zeggen. En natuurlijk wel met in het achterhoofd het milieu. Laat ik het zo zeggen. Maar in de eerste oplossing was, we hebben al een auto, privé, om dan met twee benzineauto's rond te rijden, vond



ik een beetje overdreven. Maar met een elektrische, dan is het goedkoper om die ook nog privé te rijden.

J: Dus als ik het mag rangschikken is de eerste reden voor financiële winst en de tweede voor het milieu?

W: Ja, ja

J: En geeft dat u ook een bepaald gevoel, dat elektrisch rijden?

W: Nee hoor. Het enige is dat ik wel blij wordt van het idee dat ik geen stinkende auto meer heb. Als je dat bedoelt. Maar daar ben ik niet bewust mee bezig.

J: Ik begrijp wat u bedoelt. En zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief of negatief beschrijven?

W: Positief

J: En komt dat elektrisch rijden overeenkomt met bepaalde overtuigingen van u? Zoals bijvoorbeeld duurzaamheid?

W: Eh... Nou misschien wel, maar nee... Het heeft niet in die grondhouding geen weerslag dat ik elektrisch ben gaan rijden omdat ik zo milieubewust ben. Nee...

J: Oke. En voor de aanschaf van uw auto, vond u dat u toen zelf goed in staat was om die omschakeling te maken? Of twijfelde u daar toen heel erg over.

W: Nee hoor, geen enkele twijfel.

J: Oke, nou, bedankt voor deze antwoorden. Ik heb nu alle informatie die ik nodig had over elektrisch rijden. Dan ga ik nu door met de vragen over laadpunten.

W: Heeft u nog opmerkingen die u kwijt wilt?

J: Oke, dan ga ik nu door met de vragen over de laadpunten. Heeft u een thuislaadpunt?

W: Ja, heb ik.

J: En waarom heeft u een thuislaadpunt?

W: Vooral zodat ik onderweg niet de hele tijd hoeft te laden of op een punt bij je werkgever alleen maar kunt laden. Ik woon op redelijke afstand van mijn werk, dus dat is voor mij wel belangrijk om te hebben.

J: Wat voor gevoel geeft u dat?

W: Nouja ik wil gewoon vol zijn altijd.

J: Dus het geeft een soort rust? Of zekerheid?

W: Ja zo zou je dat kunnen zeggen.

J: En van welke laadaanbieder is uw laadpunt?

W: Pfft, hoe heette die organisatie ook alweer. Blue current.

J: Want u heeft ook gekeken bij Eneco eMobility, eh, wat waren de redenen om te kijken bij Eneco eMobility?

W: Ik wilde de prijzen vergelijken bij verschillende aanbieders voordat ik mijn beslissing zou nemen.

J: En waarom hebt u uiteindelijk niet voor Eneco eMobility gekozen?

W: Omdat Eneco de duurste was van de aanbieders die ik heb vergeleken. En dat zat hem vooral in de overige kosten, zoals leidingen graven enzo. Dat was aanzienlijk duurder.

J: En om een laadpunt te kopen, denkt u dat daar bepaalde vaardigheden voor zijn? Of vond u dat heel makkelijk.

W: Voor een laadpunt is het eigenlijk... Je moet het afstemmen met je meterkast, dat is wel lastig. Maar voor de rest eh, dat kan iedereen denk ik.

J: Geldt dat ook voor een laadpunt bij Eneco eMobility?

W: Nou ja.

J: En bij de aankoop van uw laadpunt, waren daar bepaalde barrières of moeilijkheden?

W: Nee die heb ik niet ervaren.

J: Dat is fijn om te horen. Zijn er ook mensen in uw omgeving met een thuislaadpunt?

W: Ja.

J: Weet u ook van welk merk dit laadpunt is?

W: Nee geen flauw idee, nee, nee.

J: Zijn dat naaste familieleden? Zoals u net al aangaf?

W: Ja, naaste familieleden en een overbuurman en nog een overbuurman.

J: Hebben zij uw keuze voor een thuislaadpunt ook beïnvloed?

W: Nee niet echt. Die hebben alle twee nog een hybride. Alhoewel, een van mijn burens heeft nu ook een volledig elektrische gekocht en die heb ik wel advies gegeven. Die wilde weten waar mijn laadpunt van was. Maar ik weet niet wat hij daar verder mee gedaan heeft.

J: Oke dus u bent degene die het advies heeft gegeven.

W: Nou, advies... Ik heb mijn ervaringen verteld en die waren positief. Dat werkt het beste.

J: Dus hoe positief staat u tegenover de aanschaf van een thuislaadpunt?

W: Positief hoor.

J: En een laadpunt van Eneco eMobility?

W: Daar kan ik niks over zeggen... Omdat ik daar niet voor gekozen heb.

J: Is uw energieleverancier Eneco?

W: Nog anderhalve maand, dan is Eneco nog mijn energieleverancier. Dan stap ik over.

J: En waar stapt u naar over, als ik vragen mag?

W: Eh, powerpierce.

J: En waarom stapt u over?

W: De prijs.

J: De prijs. Dat is een valide reden. In hoeverre had u tijdens de aankoop van het laadpunt het gevoel dat u in staat was om dit te doen? Was het lastig om een laadpunt aan te schaffen? Om te weten welke specificaties je nodig had?

W: Nee hoor, dat was een kwestie van inlezen en weten welke specificaties je nodig had.

J: Oke en dat heeft u dus gedaan?

W: Ja zeker.

J: Oke, eigenlijk waren dat mijn vragen over laadpunten. Zijn er nog opmerkingen die u aan mij kwijt wilt?

W: Nee eigenlijk niet.

J: Nou u heeft mij ontzettend goed geholpen met uw antwoorden, ontzettend bedankt daarvoor. Dan kan ik wat mij betreft het gesprek nu afsluiten.

W: Succes met je afstuderen en je scriptie

J: Ja dank u wel. Dag.

W: Dag.

## **Interview 12**

S: Met Simon Handgraaf?

J: Goedemiddag u spreekt met Jose de Raad van Eneco eMobility. Bel ik gelegen?

S: Ja hoor.

J: Ik bel u namelijk omdat ik op dit moment vanuit de Universiteit Utrecht bezig ben met een onderzoek naar de aanschaf van laadpunten, en de motivatie om elektrisch te rijden. Heeft u hier toevallig een e-mail over voorbij zien komen, vorige week?

S: Nee, die heb ik gemist.

J: Oh, dat maakt niet uit hoor, ik had een e-mail gestuurd vorige week. Maar waar het op neerkomt is dat ik op zoek ben naar mensen die met mij een gesprek willen voeren over de aanschaf van een laadpunt en de motivatie om elektrisch te rijden. En zo'n gesprek duurt ongeveer 20 minuten. En ik vroeg me af of u interesse had om hieraan mee te doen.

S: Ja, vertel nog even waar je van bent? Je zei Utrecht en Nuon?

J: Eneco eMobility en de Universiteit Utrecht. Ik heb uw gegevens ook van Eneco eMobility.

S: Juist.

J: En ik doe het onderzoek samen met de Universiteit Utrecht. Ik studeer af daarvoor.

S: Aha. En wat is precies het doel van het onderzoek?

J: Waarom mensen elektrisch rijden en waarom mensen een laadpunt willen aanschaffen. En het doel daarvan is eigenlijk om effectievere communicatie vanuit Eneco mogelijk te maken. Ik studeer namelijk communicatiewetenschappen, een masteropleiding. Dus ik wil graag de overtuigingen van recente klanten van Eneco eMobility weten om een laadpunt aan te schaffen en EV te rijden.

S: Oke. Vind ik leuk.  
J: Wanneer zou het u uitkomen voor het interview?  
S: Wilt u dat telefonisch doen? Of moet het face to face.  
J: Dat kan telefonisch.  
S: Eh.  
J: Het kan ook nu direct hoor, als u dat uitkomt.  
S: Nou, laten we dat maar doen.  
J: Oh, oke. Ontzettend bedankt dan heb ik nog een vraag: vindt u het erg als ik dit gesprek opneem?  
S: Nee  
J: Uw gegevens worden anoniem verwerkt en opgeslagen op de servers van de Universiteit Utrecht.  
S: Oke  
J: Het interview gaat dus over laadpalen en elektrisch rijden. Hiervoor houd ik interviews met recente klanten van Eneco eMobility, en niet alleen klanten die iets gekocht hebben, maar ook klanten die hun bestelling hebben geannuleerd. Ik ga u een aantal vragen stellen en ik begin met het elektrisch vervoer. Rijdt u zelf elektrisch?  
S: Ja  
J: En wat voor auto rijdt u?  
S: Een Renault Zoë  
J: Hoe bevalt dat?  
S: Nou, uitstekend.  
J: Oke, fijn. Sinds wanneer rijdt u elektrisch?  
S: Sinds februari dit jaar.  
J: Dat is nog best recent. En merkt u veel verschillen met bijvoorbeeld een benzineauto?  
S: Ja, natuurlijk  
J: Op wat voor een manier?  
S: Nou de auto rijdt veel stiller dan een benzineauto. En... Ja, hij rijdt eigenlijk heel prettig. Hij trekt goed op en je hoeft niet te schakelen. Dat is ideaal. En een Renault Zoë heeft natuurlijk een vrij beperkt bereik, ik heb de mijne tweedehands gekocht.  
J: Oke  
S: Dus die doet maar 150 kilometer op een accu.  
J: Oke  
S: Dus het plannen van de route en het zorgen dat je niet zonder stroom langs de weg komt te staan, dat is een nieuwe uitdaging. Maar het is ook best wel leuk.  
J: Want waarom heeft u een elektrische auto gekocht?  
S: Nou, ik voorzag dat ik vaker de auto nodig had, en ik had geen zin om meer benzine te verstoken. Dus daarom heb ik een elektrische auto aangeschaft.  
J: En is dat echt vooral vanuit het oogpunt voor duurzaamheid?  
S: Uitsluitend, ja.  
J: En als ik u nu vraag wat voor een gevoel elektrisch rijden bij u oproept? Hoe koppelt u dat aan emotie?  
S: Ik heb daar een heel warm gevoel bij. Een heel goed gevoel.  
J: Ja  
S: Ja, ik vind het heerlijk om te weten terwijl je rijdt, dat je niks uitstoot.  
J: Ja, want u heeft hiervoor dan ook geen benzineauto gereden?  
S: Jawel hoor, want we hebben hiernaast nog steeds een tweede auto, want mijn vrouw heeft een Toyota Prius. Die rijdt dus wel ook deels op elektriciteit en benzine.  
J: En merk je verschil tussen hoe dat rijdt?  
S: Ja, die Toyota die maakt veel meer herrie. Dat vind ik eigenlijk het grootste verschil. En natuurlijk: met een Toyota moet ik tanken [lacht]. En met een Zoë sta ik nooit meer bij een tankstation.  
J: precies. Ja, want verder in de rijbeleving alleen het geluid.  
S: Nou, wat grappig is, je wordt natuurlijk heel erg gestimuleerd met zo'n elektrische auto om zuinig te rijden. Zeker met zo'n Zoë waarin het bereik heel laag is. Dus in een hybride rijd je nog wel eens 120 op de snelweg. Maar met de Zoë heb ik hem altijd op de ecostand staan, en dan rijdt hij niet harder dan 96 kilometer per uur.

J: Oke

S: Maar dat is ook prima

J: Ja. Maar u heeft het over plannen en over dat het, dat je er toch wel over na moet denken...

S: Ja.

J: Zijn er mensen.. Denk je dat je andere vaardigheden nodig hebt om elektrisch te rijden?

S: Nou, nee. Eigenlijk niet. Gewoon een rijbewijs is voldoende. Ja.

J: En waren er voor jou... Waren er drempels om elektrisch te gaan rijden? Bijvoorbeeld de actieradius of dat het duur was? Voelde het als een drempel?

S: Nou, daarom hebben we de Zoë als tweede auto. We hebben nog steeds de mogelijkheid, als we echt ver moeten rijden, om dan met de Prius te gaan. Maar, wat me opvalt is dat ik nog veel meer gebruik van hem maak dan dat ik van tevoren had verwacht. Ik denk dat ik nu wel 80 procent van de kilometers rijd ik nu elektrisch. En nou, laatst moest ik even heen-en-weer van Utrecht naar Middelburg, en dan is het wel even lastig.

J: Want kon u opladen op uw locatie in Middelburg?

S: Nou... Niet echt in de buurt van waar ik moest staan. En nouja, het was ook inderdaad een afspraak op maandag aan het einde van de dag, waar ik vanuit mijn werk direct naartoe moest, met een beetje haast. En dan wil je ook niet gelimiteerd zijn aan die 96 kilometer per uur.

J: En dan is het wel een beperking?

S: Ja, als je haast hebt, dan moet je niet elektrisch rijden.

J: Want heeft u veel mensen in uw omgeving die elektrisch rijden?

S: Geen.

J: Of die elektrisch rijden belangrijk vinden?

S: Die het belangrijk vinden... Eh... Nou, ik heb wel verschillende mensen die ook nadenken over een elektrische auto, maar niemand die er ook daadwerkelijk eentje heeft aangeschaft.

J: En zijn dat mensen die dichtbij u staan?

S: Directe familieleden. Dus ja.

J: En heeft u ook met hen gepraat over jouw aanschaf? Voordat je de Zoë had gekocht? Toen je erover nadacht?

S: Nee, niet van tevoren nee. Ik heb het ook vrij snel besloten hoor, moet ik eerlijk zeggen.

J: Maar met uw partner heeft u het overlegd?

S: Vanzelfsprekend. We hebben ook een paar testritjes gemaakt in elektrische auto's.

J: In welke auto's?

S: Wij hebben ook nog een ritje gemaakt in de Nissan Leaf. En dan het oudere model. Eh, ja dat was het enige andere model.

J: En hoe reden die ten opzichte van elkaar?

S: Die Nissan Leaf die lijkt heel erg op een Toyota Prius. En dat was in die zin wat vertrouwd.

J: aha

S: En die had ook wat meer actieradius. Maar die was eigenlijk niet zo goed tweedehands te krijgen en ik vond het in de eerste instantie een te grote stap om gelijk een nieuwe elektrische auto aan te schaffen, terwijl ik niet zeker wist of het me zou bevallen. Dus ik heb gezocht naar een tweedehands. En toen kwam ik op die Zoë uit.

J: En zou je je houding tegenover elektrisch rijden als positief of negatief omschrijven?

S: Heel erg positief.

J: Want ik hoor je heel erg over die duurzaamheid. Is dat een persoonlijke overtuiging?

S: ja.

J: Ja. Komt elektrisch rijden ook overeen met overtuigingen die u heeft in dit opzicht? Of andere opzichten?

S: Ja, het was de laatste stap die ik nodig had om volledig fossielvrij te zijn. Ik heb al geen gasaansluiting meer en ik gebruik voor woon-werkverkeer doorgaans openbaar vervoer. En dit... het voelt goed om echt fossielvrij te zijn.

J: Dat vind ik heel tof om te horen. Ik woon zelf ook gasvrij.

S: Oh, tof

J: want de aanschaf van zo'n auto, was dat voor u goed te doen. Was die omschakeling goed te doen? Om al die dingen uit te zoeken hoe dat precies werkt, met die actieradius, of vond u dat heel erg lastig?

S: Nou waar ik nog het meeste moeite mee had, dat was het oplaadproces.

J: Oh, oké, nou daar komen we zo direct op.

S: Ja, maar de auto niet per se

J: Maar wil je daar alvast wat meer over kwijt?

S: Nou, ik kreeg in de eerste instantie wel wat informatie van de dealer, over hoe dat nou werkt. Elektrisch opladen, zeg maar. En die schetste ook dat het eigenlijk heel makkelijk is om een eigen laadpaal te krijgen in de gemeente Utrecht. En dat je pasjes nodig hebt om te zorgen dat je op openbare laadpunten kunt laden. Dus ik had in de eerste instantie twee pasjes aangevraagd. Althans, een abonnement genomen op eh, fastnet. En een laadpas van Greenflux aangevraagd. Nou, de eerste keer dat ik ging opladen, toen lukte dat niet. En toen bleek pas dat niet iedere laadpas op iedere laadpaal werkt. Dat was nieuwe informatie voor mij, en dat had ik nog niet door. Dat was eh, en als dat dan de eerste keer is dat je gaat opladen, toen trof ik dus net een paal waar die Greenfluxpas het niet op deed.

J: Oh, ojee.

S: Ja daar heb ik toen ook wel die dealer op aangesproken, dat hij daar wel iets meer informatie over had kunnen geven.

J: Want heeft u, heeft u zelf een laadpunt?

S: Nee.

J: Want u heeft er wel over nagedacht?

S: Nou, ik heb er zelfs een aangevraagd. Je.. Eentje een openbaar laadpunt bij de gemeente. En die is geweigerd, omdat ik beschik over een eigen parkeerplek in mijn appartementencomplex. En er is kennelijk beleid van de gemeente Utrecht dat je niet in aanmerking komt voor een laadpunt, als je beschikt over een eigen parkeerplek.

J: Oke, hmm huh. Oke. Sorry ik woon ook in Utrecht, vandaar. Toen heeft u een laadpunt aangevraagd bij Eneco?

S: Ja, Toen heb ik een laadpunt aangevraagd voor een laadpunt dan in de parkeergarage van het appartementencomplex, maar daar kreeg ik toen geen toestemming voor van de VVE. Om dat aan te leggen.

J: Oh, oke. Want waarom gingen jullie precies nadenken over een thuislaadpunt? Was dat omdat je geen openbaar laadpunt kreeg?

S: Ja. En er zijn wel laadpunten in de buurt, maar dat is toch 3, 400 meter lopen. En mijn vrouw heeft een handicap, die kan die afstand niet lopen. Dus, het is heel erg vervelend dat zij niet de auto kan nemen als die aan de laadpaal staat. Dus we zijn nu de hele tijd aan het plannen dat ik de auto ophaal als die aan de laadpaal staat. Dat is een beetje lastig.

J: Dat maakt het nog eens extra vervelend. Want... wat waren de redenen om het laadpunt bij Eneco eMobility aan te vragen?

S: Ah, nou, waar ik op gezocht heb ik de, eh, een partij die, ik zag ook andere bedrijven die wel laadpalen kunnen realiseren. Maar daar bleek niet heel duidelijk uit dat ik daar dan ook gelijk groene stroom kon afnemen. En daar was Eneco wel heel duidelijk over. En dat wil ik natuurlijk wel hebben. Als ik een laadpunt heb voor een elektrische auto, dan wil ik natuurlijk wel dat dat laadpunt werkt op groene energie.

J: En dat komt overeen met uw duurzame overtuiging.

S: Precies. Toen kwam ik bij Eneco uit.

J: Het is dus helaas niet gelukt om een laadpaal te kopen, denkt u dat er bepaalde vaardigheden nodig zijn om een laadpaal aan te schaffen? Denk je dat iedereen dat kan? En dan heb ik het over persoonlijke vaardigheden.

S: Nou nee. Als je met een computer kunt omgaan, dan kun je een laadpunt aanvragen. Dat is heel makkelijk, zo'n laadpaal. Ik zie niet welke andere vaardigheden er nodig zijn.

J: Oke

S: Ja want omdat ik dus lid ben van een VVE, had ik sowieso een installatiecheck nodig, dus ik heb toen zo'n monteur laten komen en die heeft dat allemaal uitgezocht.

J: Zijn er mensen in uw omgeving met een eigen laadpunt?

S: Nee

J: Of die het belangrijk vinden?

S: Nee.

J: Hebt u het er met mensen over gehad om een eigen laadpunt te kopen?

S: eh, nee. Hoe zou dat kunnen?

J: Ja nee dat u het bespreekt met uw buurman, of familie?

S: nee, want die buurman die mag ook geen laadpaal van de VVE. Die zit in het zelfde appartementencomplex.

J: Want hoe positief of negatief zou u nu zeggen dat u tegenover een eigen laadpunt staat?

S: Ja ik vind het wel een voorwaarde, eigenlijk. Juist omdat mijn vrouw een handicap heeft. Dus ik ben nog wel in een strijd om of de VVE, of wel toch de gemeente zo ver te krijgen dat ik een eigen laadpunt krijg. Maar beide zijn vooralsnog niet succesvol. Maar ik ben nog bezig.

J: En zou u de paal dan weer aanvragen bij Eneco eMobility ?

S: Ja.

J: En is Eneco ook uw stroomleverancier?

S: Nee. Ik zit bij Greenchoice.

J: Oh, dat is ook een hele groene stroomleverancier. Eh, ja ik denk dat ik alle informatie heb, die ik van u nodig had. Zijn er nog dingen die u wilt opmerken tegen mij?

S: Nou, wat wel leuk is om te vertellen misschien, is dat ik inmiddels eh bezwaar heb gemaakt tegen mijn afwijzing van de gemeente. Voor het openbare laadpunt. Want ik denk, de gemeente heeft dus het beleid dat ze zeggen dat iemand met een eigen parkeerplaats geen openbaar laadpunt krijgt. Maar dat vind ik een beetje kort door de bocht. Want ik heb dus wel een eigen parkeerplaats, maar die is dus voor de tweede auto. Of eigenlijk de eerste auto. Van mijn vrouw, die een handicap heeft en die dus aangewezen is op die parkeerplaats. Dus feitelijk heb ik geen parkeerplaats beschikbaar. Dus eh... Daar heb ik bezwaar tegen gemaakt bij de gemeente. En die hebben dat bezwaar ook weer afgewezen. Dus ik ben in middels in beroep gegaan bij de rechtbank en ik ben heel benieuwd hoe dat gaat aflopen. Ook omdat daar eigenlijk nog geen jurisprudentie voor is. Over hoe dat precies... Ik ben zelf ook jurist. Dus ik ben redelijk op de hoogte van hoe het werkt.

J: Ja precies.

S: En wat het punt is. Het is niet helemaal duidelijk of de aanvraag van zo'n laadpunt, of dat nou wel of niet een besluit oplevert in de zin van het algemene bestuursrecht, waar je tegen in beroep kunt gaan. Dus eh... In die zin ben ik ook een beetje jurisprudentie aan het ontwikkelen in de zin van hoe zo'n beslissing voor de aanvraag van een laadpunt nou precies juridisch gekwalificeerd moet worden. Dat vind ik ook wel leuk.

J: Dat is heel interessant. En heeft dit uw emoties tegenover laadpunten ook veranderd?

S: Ja is wel een beetje frustrerend ja. Ook van te voren werd door die dealer geschetst van 'ja nou Utrecht, groene gemeente', ik heb nog nooit gehoord dat iemand geen laadpaal kreeg'. Maar ik dus wel. Dus dat was teleurstellend. Ik was van tevoren juist heel optimistisch erover.

J: Dat vind ik heel jammer om te horen. En ik hoop dat u snel of van de VVE, of van de gemeente, toestemming krijgt om een laadpunt te plaatsen.

S: Ja

J: Dan wil ik u nogmaals ontzettend bedanken voor uw tijd

S: Graag gedaan

J: En dan wens ik u nog een hele prettige dag verder. Dan sluit ik het gesprek. Doei, dank u wel.

### **Interview 13**

S: Met (...)

J: Goedemiddag, met Jose de Raad van Eneco eMobility. Bel ik gelegen?  
S: Ja  
J: Nou, zou u... Heeft u tijd voor het interview met mij nu?  
S: Ja, ik heb daar tijd voor.  
J: Ik ga u een aantal vragen stellen over. Vindt u het goed als dit gesprek wordt opgenomen?  
S: Ja.  
J: Uw gegevens worden anoniem verwerkt en opgeslagen op de servers van de Universiteit Utrecht.  
S: Oke  
J: Ik ben voor mijn afstudeeronderzoek bezig met een onderzoek naar de effectieve informatievoorziening van Eneco eMobility. Ik houd hiervoor interviews met verschillende recente klanten. Ik ga ik een aantal vragen stellen over uw motivatie om elektrisch te rijden en de motivatie om een laadpaal te kopen. En ik begin met elektrisch vervoer. Rijdt u in een elektrische auto?  
S: Hybride.  
J: En wat voor een auto rijdt u?  
S: Een Volvo  
J: En hoe bevalt dat?  
S: Die bevalt uitstekend.  
J: En waarom bent u hybride gaan rijden?  
S: Eh... Eerste plaats om... Nou ja goed... Milieu... Nou in de eerste plaats eigenlijk om de techniek en de bijtelling.  
J: En als je het in een top drie zou moeten plaatsen dan? Milieu, techniek, bijtelling?  
S: Techniek, bijtelling, milieu.  
J: Want wat voor gevoel geeft elektrisch rijden je dan. Als je het in een emotie moest uitdrukken?  
S: Eh... vermogen.  
J: Bedoelt u dat de auto vermogen heeft?  
S: Ja de auto's hebben wat meer vermogen.  
J: Want reed u hiervoor in een benzineauto?  
S: Eh... Ja, dit is de tweede hybride en daarvoor had ik een benzineauto.  
J: En eh, de omschakeling naar elektrisch rijden. Denk je dat je daar andere vaardigheden voor nodig hebt?  
S: Ja.  
J: Wat voor vaardigheden?  
S: Je moet op een andere manier kunnen anticiperen.  
J: Kunt u dat iets meer uitleggen?  
S: Eh, ja. De accu kan zich opladen op het moment dat je op de juiste manier anticipeert op het verkeer. Dus langer uitrollen, op een andere manier gas geven... Je rechter voet wat meer in bedwang houden. Dus op een andere manier anticiperen op het verkeer.  
J: Want zijn er drempels om elektrisch te rijden? Zoals de actieradius?  
S: Nee, want ik rijd hybride. Dus dan heb je dat probleem niet.  
J: En weerhoudt dat je wel om volledig elektrisch te rijden?  
S: Nee, niet meer. Want de actieradius is tegenwoordig groot genoeg. Ik ben ervan overtuigd dat ik over drie jaar in een volledig elektrische auto rijd.  
J: Waren er mensen... Voordat u elektrisch ging rijden dan, waren er mensen in uw omgeving die ook elektrisch rijden? Of dat belangrijk vinden?  
S: Een van mijn beste vrienden is Volvo-dealer dus die heeft mij wel daartoe geënthousiasmeerd.  
J: Ok. In hoeverre heeft dit uw keuze beïnvloed om hybride te gaan rijden?  
S: Eh, ja ik denk wel voor 60, 70 procent de reden is geweest.  
J: Want beschouwt u hem ook als een autoriteit op het gebied van kennis over EV rijden?  
S: Pfffffft. Dat weet ik niet. Het is mijn beste vriend. Gewoon een Volvo dealer. Autoriteit... Dat weet ik niet.  
J: En wat is uw houding tegenover elektrisch rijden? Positief of negatief?  
S: Positief.

J: Kunt u dat iets verder uitleggen?

S: Nouja goed, het is een eerste stap richting op een andere manier omgaan met de mobiliteit. Dus dat vind ik heel positief.

J: Ja, oke. Want je denkt wel dat je in staat bent om straks de omschakeling te maken naar volledig elektrisch rijden?

S: Ja.

J: Ik denk dat ik alle informatie heb die ik wil over uw motieven om elektrisch te rijden. Dan ga ik nu een aantal vragen stellen over de aanschaf van laadpunten. Of wilt u zelf nog iets toevoegen?

S: Nee hoor, dit is denk ik wel voldoende.

J: Dan gaan wij over op de laadpunten. Want heeft u een thuislaadpunt.

S: Ja

J: En waarom ging u nadenken over de aanschaf van een thuislaadpunt?

S: Omdat eh, anders in de buurt laden te ver weg was.

J: Dus het is een soort van gemak.

S: Ja het is absoluut een gemak. En dat je hem vervolgens dan gebruikt. Anders dan wordt het een auto waarin je het alleen voor de bijtelling doet.

J: Dat vind ik heel goed. En u heeft een laadpunt bij Eneco eMobility, toch?

S: Ja.

J: Wat waren de redenen om dit laadpunt bij Eneco eMobility aan te schaffen?

S: Omdat ik bij Eneco zit met mijn Energie.

J: En u heeft een laadpunt gekocht in de webshop destijds?

S: Ja, eh... Ja.

J: Vond u dat lastig om te doen?

S: Nee.

J: Maar denkt u dat iedereen een laadpunt kan kopen? Of dat er bepaalde vaardigheden voor nodig zijn?

S: Nee dat kan iedereen.

J: Ook bij Eneco eMobility?

S: Eh... Ja.

J: En waren er, want u zegt dat het moeilijk was om in de buurt bij u te laden, buiten op een openbaar laadpunt...

S: Ja, moeilijk is een groot woord he... Maar op het moment dat ik een eigen oprit heb... Op het moment dat ik hem op de oprit kan zetten of ergens voor het gemeentehuis gaan parkeren op een kilometer afstand, dan is de keuze voor mij snel gemaakt.

J: En waren er verder nog drempels bij uw aankoop? Situationele beperkingen? Bijvoorbeeld dat het te duur was?

S: Nee, het is gecombineerd met de zaak.

J: Want heeft u nog bij andere aanbieders gekeken?

S: Ja, ook. Maar dit zat binnen Eneco. Dat vond ik makkelijk. Voor verrekening en dat soort zaken.

J: Omdat uw energieleverancier ook Eneco is?

S: Ja

J: En kent u meer mensen met een thuislaadpunt?

S: Ja.

J: heeft u hier ook met hen over gepraat? Vond u het belangrijk wat zij vonden?

S: Nee.

J: Nee. U vindt het niet belangrijk wat andere mensen denken over thuislaadpunten?

S: Nee dat is mijn keuze.

J: En hoe bevalt uw laadpunt.

S: Ja uitstekend.

J: Dus uw houding is positief?

S: Ja positief. Wat ik zeg: het ging om het gebruiksgemak, als je de stekker erin stopt, dan doet hij het. Nou dan heeft hij de belangrijkste voorwaarde al voldaan. Ja, [lacht].

J: Nou dat is fijn om te horen. Heeft u last van storingen gehad?

S: Nee nooit



J: Oh, dat is nog fijner om te horen. Denkt u dat iedereen in staat is om een laadpunt aan te schaffen? Of dat je daar kennis voor nodig hebt?

S: Ik heb hem laten installeren. Dus je moet niet met je vingers in de meterkast komen, dat vraagt vaardigheden. Kan iedereen het bestellen, ja. Kan iedereen hem installeren, nee. Maar heeft iedereen er ruimte voor? Nee. En kan iedereen hem veroorloven, nou, ik kan niet in anderen hun portemonnee kijken dus. Ik vind als de ruimte er is, en je neemt zo'n auto, dan moet je er ook voor zorgen dat je de juiste faciliteiten hebt.

J: Ja. Oké. En u had verder ook gewoon tijdens de aankoop het gevoel dat u gewoon in staat was om hem te kopen.

S: Ja. Er zijn niet zoveel keuzes.

J: Ja. Oké. Ik ben blij om te horen dat uw laadpunt bevalt. Ik heb alles gevraagd en u heeft alles beantwoord. Ik hoop dat u het niet vervelend vond.

S: Nee hoor, totaal niet. Ik weet niet wat er, wat er nog meer gezegd kan worden. Maar ik heb alles gezegd.

J: Nee hoor, het was helemaal prima. Ik wil u nog ontzettend bedanken voor uw tijd. Heeft u nog opmerkingen of vragen voor me?

S: Nou als je het over dat onderwerp hebt, dan is het misschien goed dat er door de maatschappij wordt gekeken dat, om het daadwerkelijk te discussiëren over dat je dan toch allemaal wat terugkrijgt. Want je betaalt nu toch een voorschot. En we trekken nu allemaal privé de stroom weg, en vervolgens, als je het dan toch over je onderzoek hebt, je trekt privé wat stroom weg. Je krijgt elke maand een beetje terug en de eindafrekening is een keer per jaar. Dat ze gewoon, dat je in feite een soort van solderingsrekening hebt. En ik weet niet, je hebt gewoon wat gebruikt, en geef het dan gewoon zo ook terug. Daarom zit ik ook bij Eneco. Ik dacht dat dat veel makkelijker zou gaan.

J: Ja. En dat valt nu nog tegen?

S: Nou goed die faciliteit is er niet. Ik bedoel dat zijn twee totaal verschillende elementen. Ik bedoel je betaalt iedere maand, en dan moet je aan het einde weer bij betalen. Dus ik vind het allemaal omslachtig. Laat het allemaal 1 rekening zijn.

J: Ik zal het meenemen in mijn feedback naar de organisatie. En dan zal ik nu het gesprek afsluiten. Nogmaals bedankt voor uw deelname, ik wens u nog een prettige dag.

## **Interview 14**

W: Goedemorgen met (...)

J: Goedemorgen met Jose de Raad van Eneco eMobility. Ik had u net aan de lijn. Bel ik nu gelegen?

W: Ja, momentje dan doe ik even een koptelefoontje op. Zo, dat praat gemakkelijker.

J: Ik heb namelijk een vraag voor u: ik ben op dit moment samen met de Universiteit Utrecht bezig met een onderzoek naar de aanschaf van laadpunten en de motivatie om elektrisch te rijden. Als het goed is, heb ik vorige week een e-mail naar u gestuurd. Heeft u die toevallig voorbij zien komen?

W: die heb ik voorbij zien komen, ja.

J: Ik ben namelijk op zoek naar vrijwilligers die met mij een gesprek willen voeren over de aanschaf van een laadpunt en hun motivatie. En zo'n gesprek duurt tussen de 20 en de 30 minuten. En mijn vraag aan u was of u hier interesse voor heeft.

W: Ja dat is goed, alleen het laadpunt dat ik nou heb aangeschaft is al mijn tweede laadpunt. Dat is eigenlijk een vervanging van mijn oude laadpunt.

J: Oké dat is geen probleem. Het gaat over de aanschaf van laadpunten, het maakt niet uit hoeveel u er in uw leven heeft gekocht. Wanneer zou het u goed uitkomen om te bellen?

W: Maakt me niet uit, het zou ook nu kunnen als je wilt.

J: Oké dat is fijn, dan kunnen we meteen beginnen. Heel erg bedankt, om te beginnen, dat u tijd voor me wilt vrijmaken. Daar ben ik u heel dankbaar voor.

W: Ja graag gedaan.

J: Vindt u het erg als ik dit gesprek opneem?

W: nee hoor, gaat uw gang.

J: Want dan kan ik de gegevens later verwerken en opslaan op de servers van de Universiteit Utrecht. Uiteraard geheel anoniem. Dat moet ik u tegenwoordig vertellen. Ik doe dus onderzoek naar de effectieve informatievoorziening van Eneco eMobility. Hiervoor houd ik interviews met verschillende recente klanten van Eneco eMobility. En ik ga u een aantal vragen stellen waarbij ik begin met uw motivatie om elektrisch te rijden. Rijdt u elektrisch?

W: Ja.

J: en wat rijdt u?

W: ik rijd een Model X 100 van Tesla.

J: Ja, en hoe bevalt dat?

W: Het bevalt heel goed.

J: Ja? En sinds wanneer rijdt u elektrisch?

W: Eh, sinds wanneer rijd ik elektrisch... Dat is gebeurd in, even denken, 2015. Ik ben toen begonnen met een Mitsubishi Outlander PHEV

J: Hybride dus

W: Ja, en ik ben eind maart overgegaan, overgestapt op de Tesla.

J: Oké en waarom bent u elektrisch gaan rijden?

W: In de eerste instantie door de 4% bijtelling met de auto. Ik heb een eigen bedrijf en ik rijd via mijn bedrijf. Maar, toen ik eenmaal elektrisch reed, dat ik steeds mijn rijstijl aan elektrisch rijden ging aanpassen zodat ik steeds zo ver mogelijk kon rijden op de accu.

J: Daarmee werd het bijna een soort spel?

W: Ja. Eerst reed ik [hybride] 30 tot 35 kilometer elektrisch, en op een gegeven moment reed ik 50 kilometer elektrisch. En ja, die auto is dan een stuk rustiger en rijdt plezieriger, elektrisch. Dus toen ik op een gegeven moment dacht als ik de Tesla dit jaar aanschaf, heb ik nog maar 4% bijtelling, dan kwam ik maar iets duurder uit, maar het scheelde niet veel. En ja, een auto die een meer dan 350 kilometer kan rijden... Ja toen kwam ik toch bij die Tesla uit.

J: En bevalt de Tesla goed?

W: Ja, bevalt heel erg goed. Ik had op een gegeven moment een klein probleem met de stoelen, maar dat heb ik laten herstellen.

J: Want wat voor gevoel roept elektrisch rijden bij u op? Als ik het zo mag vragen?

W: Eh... De auto geeft me een stuk rust. Hij is een stuk rustiger en stiller dan een benzineauto. Hij rijdt dan wel weer gigantisch snel en hij trekt gigantisch snel op, terwijl het toch een hele grote auto is. Het stuur van de auto, hoe dat ding op de weg ligt, is een stuk beter. Waarschijnlijk omdat het zwaartepunt van een benzineauto... Hij ligt een stuk beter op de weg. En bij een Tesla zitten er allerlei extra dingen in... Ik ben echt een gadget *man*, dus ja dan eh [lachen]. Ik vind het gewoon heel erg leuk ja.

J: het is ook gewoon een soort *fun*, hoor ik heel erg uit je verhaal.

W: ja. Tenminste, dat is misschien meer dan een soort van excuus, het rijden, elektrisch rijden is gewoon een stuk goedkoper dan met een benzineauto.

J: En dat telt ook heel erg voor u.

W: Ja, maar misschien dat ik dat meer als een excuus gebruikte om elektrisch te gaan rijden, dan dat het echt dé reden was. Maar dat speelt wel, ja.

J: Dat is heel fijn. Want u reed voor de Outlander een benzineauto. Of een diesel?

W: Nee voor de Outlander reed ik benzine.

J: En merkt u dat de overgang van benzine naar elektrisch rijden, dat je daar bepaalde vaardigheden voor nodig heeft?

W: Nee dat is gewoon één pot nat. Maar ik heb inmiddels zo veel auto's gereden, dat het ook niet uitmaakt hoe die auto rijdt.

J: Dus u heeft ook al heel erg veel ervaring. Want vindt u dat er een verschil zit in de Outlander en de Tesla Model X? Hoe rijden die ten opzichte van elkaar?

W: De Tesla rijdt beter dan de Outlander. Maar dat komt echt omdat de Tesla volledig elektrisch is en die Outlander schakelen altijd nog tussen elektrisch en benzine. Het voordeel van zo'n Outlander was wel dat ik daar zo'n 600 kilometer mee kon rijden, terwijl ik met de Tesla maar tussen de 350 en de 400 kilometer kan rijden.

J: Oké. Want waren er voor u bepaalde drempels om elektrisch te gaan rijden?

Bijvoorbeeld die onzekerheid over hoe ver je kunt rijden?

W: Niet de onzekerheid, ik moest een auto hebben waarvan ik wist dat ik minimaal 350 kilometer mee kan rijden...

J: Maar andere drempels? Bijvoorbeeld...

W: Nou ik had wel dat als ik moest gaan opladen en dat ik daar dan een half uur mee kwijt ben. Maar nu heb ik thuis een laadpaal en daar heb ik gewoon 3 x 16 ampère dus ja, in een paar uur heeft-ie hem weer helemaal volgeladen. Ik sluit hem 's avonds aan en de volgende dag kan ik er gewoon weer bij. Ik heb banen door heel Nederland heen, en ik zit het grootste deel van de tijd in Utrecht, en dan moet ik vaak 90 kilometer rijden. En dan is op en neer geen probleem.

J: Oke. En dat was van tevoren ook niet echt een issue. De angst om niet te kunnen laden?

W: Nee, want dat heb ik gewoon thuis en door heel Nederland heeft Tesla *superchargers* staan.

J: Oké, fijn om te horen. En toen u de omschakeling naar elektrisch rijden maakte... Had u toen veel mensen in uw omgeving die ook elektrisch reden?

W: Nee.

J: Heeft u met mensen overlegd over deze keuze van te voren? Om hun mening gevraagd?

W: Nee. Ik bedoel, met die Outlander had ik elektrisch rijden zelf al meegemaakt. En toen wist ik dat ik zelf volledig elektrisch wilde rijden.

J: En toen u de Outlander ging kopen?

W: Dat was om de bijtelling, financiële redenen.

J: En zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief of negatief omschrijven?

W: Positief. Het enige nadeel dat we dit jaar hadden... We zijn dit jaar in Nederland op vakantie geweest, omdat mijn vrouw, die durfde niet met een elektrische auto naar het buitenland te gaan. Die was bang dat onderweg niet genoeg laadpunten zouden zijn. Maar ze durfde ook niet die auto alleen achter te laten thuis tijdens een vakantie.

J: Gelukkig hadden jullie heel goed weer deze zomer.

W: Ja het was heel goed weer. In Nederland nog net zo lekker als in Zuid Frankrijk.

J: Ja. Want komt het elektrisch rijden ook overeen met de overtuigingen die je hebt? Ik hoor dat u een gadgetliefhebber bent...

W: Ja. Dat is belangrijk voor me. Wat in een Tesla allemaal zit. Er zitten helemaal geen knopjes in de auto. Je hebt een display waarop je alles kunt regelen. En je kunt zo veel regelen... Dat is gewoon fantastisch. En ook met wat je allemaal vanuit je telefoon en vanuit je tablet kunt doen. Van alles kun je regelen en... Dat is gewoon echt leuk.

J: Ja, dat begrijp ik. Een Tesla staat nog op mijn wensenlijstje.

W: Ja ik heb het geluk dat ik een eigen bedrijf heb, en dan rijd ik hem ook privé.

J: Dan nu een hele andere vraag. Vond u dat u, voor de aanschaf, dat u goed in staat was om de omschakeling te maken naar volledig elektrisch rijden? Was u bang dat het niet zou lukken en dat u met problemen zou komen te zitten? Of maakte u zich daar geen zorgen over.

W: Nee. Daar had ik geen zorgen over. Daar heb ik me geen moment zorgen over gemaakt. Ik ben een keer gaan testrijden in een Tesla, ik ben een keer ene Tesla model S gaan proefrijden. Maar daar zat ik niet goed in, toen dacht ik: dat doe ik niet. Toen ging ik de model X proberen en die vond ik niet zo mooi. Maar toen ik ging testrijden, toen was ik meteen verkocht.

J: ja, ja ik denk dat ik over uw motivatie om elektrisch te rijden nu wel alles heb, dan wil ik u nog een aantal vragen stellen over uw laadpunten. Heeft u een thuislaadpunt?

W: Ja.

J: En wanneer ging je nadenken over de aanschaf van het thuislaadpunt?

W: Dat was in 2015 toen ik de Outlander ging aanschaffen. Toen heb ik meteen een thuislaadpunt laten aanleggen en dat was meteen een 3.7 KWh laadpunt. En dat was om de Outlander op te laden. 's Nachts was dat voldoende. Dus ja. Ik bedoel... Ik zou niet op elektrisch rijden overstapt zijn, als ik geen thuislaadpunt kon krijgen.

J: Dus dat was voor u wel heel erg belangrijk?

W: Ja! Dat ik thuis een laadpunt kon aanschaffen, dat was voor mij wel echt een must.

J: Oke, dat is interessant om te horen. Want wat is het gevoel bij zo'n laadpunt?

W: Ja je komt thuis en je kunt hem meteen opladen. Als ik nou helemaal naar het dorp moet... Ja en als daar dan iemand anders staat, dan zit ik misschien wel met een probleem. Dus.

J: En wat waren de redenen om een laadpunt bij Eneco eMobility te kopen dan uiteindelijk?

W: Dat heb ik eigenlijk alleen maar gedaan omdat we thuis bij de elektriciteit ook Eneco hadden en ik heb het liefste alles van dezelfde leverancier.

J: Waarom wilde u bij dezelfde leverancier?

W: Omdat ik eh, ja... Ik probeer... Het meeste van wat ik koop wil ik bij dezelfde leverancier vandaan. Dat voelt makkelijk.

J: Ja. Dat hoor ik vaak inderdaad. Dat is grappig om te horen. Want u heeft een laadpunt aangeschaft bij ons. En denkt u dat iedereen dat kan? Of dat je daar toch bepaalde vaardigheden voor nodig hebt, om überhaupt een laadpunt aan te schaffen?

W: Ehm. Nou in het begin had ik wel wat volharding nodig, want in het begin ging dat niet zo gemakkelijk. 2015. En in 2018 was het ook weer een probleem, want jullie hadden alleen maar ervaring bij het bestellen van een nieuw laadpunt, en niet bij het vervangen van een al bestaand laadpunt. Dus daar heb ik ook nog veel moeten regelen. Maar dat was meer doorzetten om het allemaal voor elkaar te krijgen, dan dat het moeilijk was.

J: U had doorzettingsvermogen nodig?

W: Ja

J: Maar is dat specifiek voor Eneco of was dat iets wat u denkt dat elke laaddienstverlener zou hebben?

W: ik heb geen idee hoor, hoe dat bij een ander zou zijn. Want ik heb alleen naar de prijzen gekeken, en toen de prijzen allemaal hetzelfde waren, ben ik naar Eneco gegaan.

J: Ja want waren er verder nog drempels bij de aankoop van uw eerste laadpunt? Dus bijvoorbeeld de onzekerheid over welk laadpunt u nodig had, of dat u niet wist welk laadpunt u nodig had? Of te duur...

W: Nee, te duur, dat gaat allemaal op de zaak. En ja... Dat was makkelijk uit te zoeken welke ik moest hebben en wat het moest kunnen en zo. Alleen ik heb wel... Door de ervaring van dat ik het eerste laadpunt kocht, heb ik wel andere beslissingen genomen toen ik het tweede laadpunt aanschafte.

J: Zoals?

W: Nou het eerste laadpunt had ik gewoon zo'n ding waar je je stekker in moest duwen en dan kon-ie laden. En bij de tweede heb ik wel al een kabeltje die er al aan vast zit zodat ik meteen in de Tesla kan laden. Zodat ik niet dat kabeltje tevoorschijn moet halen.

J: ja precies. Dus u heeft heel erg geleerd bij uw eerste ervaring.

W: en voor de Tesla had ik een nieuw laadpunt nodig, want die oude was 3.7 kWh, en die Tesla dat laadpunt is 11 ampère. En dat is het maximum wat ik kon krijgen thuis.

J: Dus daar heeft u toen ook nog naar gekeken. Vond u dat heel lastig te bepalen, wat voor laadpunt er bij uw auto paste? En bij uw huis?

W: Nee. Nou, voor het huis wel, daar heb ik even met de netbeheerder contact moeten opnemen of ik 25 ampère had of 35... Of misschien meer. Maar ik had 35 ampère dus ik kon gewoon die grotere aansluiting nemen.

J: Ja. Want toen u uw laadpunt aanschafte, waren er toen al mensen in uw omgeving die ook een laadpunt aanschafden? Of was u de eerste.

W: Eh, bij mij in de straat, maar dat is helemaal aan de andere kant van de straat is ook iemand met een laadpunt. Maar ik heb die gast nog nooit gesproken.

J: Dus is dat belangrijk voor u? Wat anderen vinden?

W: Nee

J: U had nooit een elektrische auto gekocht, als u niet had kunnen laden. En hoe positief staat u dan tegenover de aanschaf van een thuislaadpunt?

W: Ja

J: En hoe geldt dat voor de aanschaf van een laadpunt bij Eneco eMobility? Staat u daar positief of negatief tegenover?

W: Eh, hoe bedoelt u dat?

J: Bent u tevreden met uw laadpunt?

W: Ja ik ben heel tevreden met mijn laadpunt.

J: En tijdens uw aankoop... had u het gevoel tijdens uw aankoop dat u in staat was om een laadpunt te kopen?

W: Ja

J: Want u had wel nog contact opgenomen met uw netbeheerder over uw aansluiting destijds. Vond u dat lastig?

W: Ja. Dat was het enige wat ik moest uitzoeken om te weten welk laadpunt ik moest aanschaffen. En dat heeft ongeveer een dag geduurd eer ik daar een goed antwoord op had.

J: en werd u vanuit Eneco eMobility goed geholpen met waar u de informatie vandaan kon halen?

W: Ja, allemaal naar behoren

J: En uw laadpunt werkt goed?

W: Ja. Ik heb met het oude laadpunt een keer... twee keer gehad dat hij niet wilde laden. En dat was wel... Daar vond ik wel dat ze weinig informatie over gaven. Want ze wisten het wel, maar ze gaven gewoon geen informatie dat er een probleem was. Dus ik ben toen naar een ander laadpunt gegaan, daar laadde hij wel, dus ik teruggereeden en gebeld. Toen zeiden ze: 'ja we hebben een probleem, het wordt opgelost'.

J: En was dat laadpunt ook van Eneco?

W: ja

J: Hoe is dat toen opgelost?

W: Ik moest even wachten en een uur later deed-ie het weer.

J: Fijn dat dat toen is opgelost

W: ja, alleen ik had het wel prettig gevonden als toen meteen in het begin, ze een e-mail hadden gestuurd dat er een storing was. Dan had ik niet al die moeite hoeven doen om te zien waar het probleem nou lag.

J: Dat snap ik. Ik zal het meenemen. Ik denk dat ik alle informatie heb die ik nodig had, is er nog iets wat u kwijt wilt?

W: Nee eigenlijk niet.

J: Nou dan wil ik u ontzettend bedanken voor de medewerking aan dit gesprek. Ik kan dan nu het gesprek afsluiten. Ik wens u nog een prettige dag toe.

## **Interview 15**

H: Met (...) goedemiddag

J: Goedemiddag, u spreekt met Jose de Raad van Eneco eMobility. Bel ik gelegen?

H: Ja, komt op zich wel uit.

J: Ik heb namelijk een vraag voor u. Ik ben vanuit de Universiteit Utrecht bezig met een onderzoek naar de aanschaf van laadpunten en de motivatie om elektrisch te rijden. En als het goed is, heb ik u vorige week een e-mail gestuurd waarin het een en ander stond uitgelegd.

H: Ja, dat klopt.

J: Heeft u deze e-mail gelezen?

H: Ja, ik heb hem gelezen.

J: Ik ben op zoek naar vrijwilligers die met mij een gesprek willen voeren over de aanschaf van een laadpunt en de motivatie om elektrisch te rijden. Zo'n gesprek duurt tussen de 20 en de 30 minuten. Het gesprek hoeft niet direct plaats te vinden, maar mijn vraag voor u is of u interesse zou hebben om hieraan deel te nemen.

H: Ja, daar wil ik wel aan deelnemen. En... Ja dat kan wat mij betreft wel direct.

J: Ja, oké dat is perfect. Dan vraag ik u als eerste of u er bezwaar tegen heeft dat ik dit gesprek opneem. Ik ga de gegevens anoniem verwerken en ze worden opgeslagen op de servers van de Universiteit Utrecht.

H: Oké

J: Ontzettend bedankt dat u mij wilt helpen. Vanuit de Universiteit Utrecht ben ik bezig met een onderzoek naar laadpunten en de motivatie om elektrisch te rijden. Hiervoor houd ik interviews met verschillende recente klanten van Eneco eMobility. Ik ga u nu een aantal vragen stellen en ik begin met de vragen over elektrisch vervoer.

H: Ja

J: Rijdt u zelf elektrisch?

H: Ja

J: En wat rijdt u?

H: Een Volkswagen e-golf

J: En hoe bevalt dat?

H: Prima.

J: En sinds wanneer rijdt u in uw e-golf?

H: April dit jaar

J: Oke dank u wel. En was dat uw eerste elektrische auto?

H: Ja, eerste auto.

J: En waarom bent u overgestapt naar elektrisch rijden?

H: Nou, de belangrijkste beweegreden is toch gewoon economisch. Omdat vooral zakelijk rijden heel interessant is. En op zich spreekt de techniek mij ook heel erg aan. Ik ben zelf techneut van beroep, en het concept van een volledig elektrisch auto spreekt mij ook heel erg aan. Alle elektronica en alle regelingen daaromheen. En het wat actiever daarmee bezig zijn.

J: Bedoelt u dat het wat innovatiever is?

H: Ja, nou dat inderdaad. En gewoon... Je bent wat actiever bezig met je verbruik en je actieradius en dat soort dingen. En op zich vind ik dat ook wel leuk om daarmee bezig te zijn. Om te plannen en zo.

J: Ja, want wat voor een gevoel geeft u dat? Elektrisch rijden?

H: Hoe bedoelt u precies? In wat opzicht?

J: Nou... Bijvoorbeeld geeft het een prettig gevoel? Geeft het voldoening?

H: Nou ja tot nu toe is het wel een goed gevoel alleen je hebt toch wel een enkele keer dat gevoel van 'ga ik het wel halen', zeg maar van afstand. Want de actieradius is dan ook weer niet zo groot. Maar dat slijt wel, en dan ga je er wat makkelijker mee om. Voor de rest bevalt het wel.

J: Ik weet even niet zo uit mijn hoofd wat de actieradius van een e-golf ook alweer was...

H: Ja op papier 300, daar adverteert Volkswagen mee, in de praktijk... 200 kilometer en zeker nu het wat kouder is, reken op nog wel wat minder straks. En op de snelweg loopt het ook hard terug.

J: Ja, want reed u hiervoor in een benzineauto of in een diesel?

H: Reed ik in een diesel. Een 3-cilinder ecodiesel.

J: Oke, en wat merkt u van de omschakeling naar elektrisch rijden.

H: Het belangrijkste is toch wel de actieradius. Dat is wel echt een verschil. Ik merk dat dat nog wel een dingetje is. Ik ga er bijvoorbeeld niet mee op vakantie.

J: Nee want denk je dat daar nog echt bepaalde vaardigheden voor nodig zijn? Voor een persoon om die omschakeling te maken?

H: Nou, je moet er wat actiever mee bezig zijn. Ik merk het is niet van dat ik 's ochtends plompverloren in die auto stap en ik zie wel hoe ver ik kom. Je moet er van tevoren toch iets meer over nadenken. Zo van 'nou dat ligt op – ik zeg maar wat – op 140 kilometer afstand. Is mijn auto vol? Dan moet je rekening houden met je snelheid, wil je het kunnen halen. Bij wijzen van spreken dan. Of waar onderweg liggen de laadpunten? Laad ik halverwege? Je moet echt bereid zijn wat meer ermee bezig te zijn. Kijk een diesel of een benzine, je stapt in en als hij bijna leeg is, dan tank je.

J: Ja precies

H: En dan ben je duizend kilometer verder. Maar dat is niet zo bij deze auto.

J: En waren er dan ook voor u bepaalde drempels om elektrisch te gaan rijden?

H: Ja die actieradius was voor mij wel een drempel ja. Ik heb met mijn werkgever ook afgesproken dat ik in mijn vakantie een Volkswagen Caddy kan lenen, om toch te kunnen kamperen. En dat is praktisch gezien nog geen optie. Om dan met zo'n auto met zo'n actieradius op vakantie te gaan, 5-600 kilometer. Enkele reis. Waardoor je die vier keer

moet laden onderweg bij wijze van spreken om de honderd kilometer. En dat je dan op de camping niet kunt laden omdat ze daar nog niet op ingericht zijn. Dat zijn beperkingen nu nog, vind ik.

J: Ja, ja. Want heeft u in uw omgeving nog mensen die elektrisch rijden?

H: Nee niet echt. Echt niet, eigenlijk.

J: Dus u was een van de eerste in uw omgeving?

H: Ja, maar mijn directeur had al een auto... nee trouwens niet. We hebben dan wel tegelijkertijd die stap genomen. Maar hij had dan een Nissan Leaf. Die kwam een paar weken na mij en hiervoor had hij een hybride.

J: En heeft het feit dat u een van de eerste was invloed gehad op uw keuze? Vond u het belangrijk wat anderen dachten?

H: Nee. Niet echt. Achteraf gezien is het wel een lastig traject geweest. Alles bij elkaar. Omdat je een van de eersten bent en met laadmogelijkheden en dingen uitdingen. Maar voor de andere dingen niet, nee. Want onze andere directeur is nu ook aan het proefrijden met een elektrische auto. Dus het opent ook weer ogen denk ik. Voor mensen die dat kunnen, natuurlijk. Ja, want een vertegenwoordiger bij ons die kan gewoon nog niet elektrisch rijden, dat gaat niet als je honderden kilometers per dag moet rijden. Elke dag weer. Dan is het praktisch gezien niet handig. En dat vind ik ook wel een beetje oneerlijk. Degene die hem echt nodig hebben, zakelijk, die rijden nog steeds diesel want die kunnen niet met een actieradius van 200, 250 kilometer uitkomen.

J: Dus dat is voor hen dus een echte beperking.

H: Ja en daar voel ik me dan ook wel een soort van sneu over. Want eigenlijk hebben zij die auto echt nodig voor zakelijke ritten. En voor mij is het een extra die bij mijn functie hoort. En dan heb ik ook nog eens het voordeel dat ik met zo'n lage bijtelling kan rijden. Dus dat geeft wel eens een dubbel gevoel.

J: Dus eigenlijk hoor ik dat EV-rijden niet alleen maar prettig is. Ik hoor het u hebben over sneu...

H: Nou, kijk ik naar mijn privé, dan zijn het alleen maar pluspunten. Behalve dan, en daar blijf ik bij, de actieradius. Dat is voor mij echt nog wel een dingetje.

J: Ja. Want met woon-werkverkeer... Komt u dan goed uit?

H: Ja perfect. Ik heb thuis een laadpunt, op het werk kan ik laden. En ik rijd 36 kilometer enkele reis, dus dat zijn perfecte afstanden voor elektrisch rijden.

J: Dat is ook precies gemiddeld in Nederland, 35 kilometer.

H: Nee maar ik heb dat ook heel weloverwogen besloten. Gewoon eens gekeken van 'wat rijd ik nou eigenlijk'. En hoe vaak kom ik nou boven die actieradius uit... En dat is eigenlijk zelden tot nooit, alleen de vakanties. En heel af en toe een keer in Nederland, nou dan moet je een keertje onderweg stoppen om te snelladen. Dat is niet anders.

J: Dus *over all* zou u uw houding tegenover elektrisch rijden als positief of negatief aanmerken?

H: positief, zeer zeker positief.

J: En komt elektrisch rijden dan ook overeen met bepaalde overtuigingen die je hebt? Bijvoorbeeld duurzaamheid of financieel?

H: Nou, als ik heel eerlijk ben... is duurzaamheid juist de minst belangrijke reden geweest voor mij. Het zit voor mij echt financieel en de techniek. Het concept spreekt me heel erg aan, elektrisch, de techniek. Maar het duurzame speelt minder, want ik heb nog steeds ernstige twijfels bij hoe duurzaam het nou precies is. Met het produceren van die accu en dergelijke... Weet ik het allemaal net zo niet.

J: Daar zijn vaak vragen over, ja. En het is ook wel ingewikkeld om dat te beoordelen, maar die discussie kunnen we misschien beter een andere keer voeren.

H: Ja want collega's hebben het er ook wel eens over, van 'weet je wat dat allemaal voor een impact heeft over het milieu met die accu's die geproduceerd moet worden'. En waar komt je stroom vandaan, en zo. En ja wij hebben op de zaak dus zonnepanelen en thuis is het groene stroom van Eneco. Dus ja, dat is ook maar afwachten waar dat precies vandaan komt.

J: Ja ik kan daar denk ik ook niet objectief op ingaan, omdat ik bij Eneco werk. Dus ik hou me voor nu buiten die discussie.

H: [lacht] oké, prima.

J: Maar de aanschaf van een auto, vond u dat makkelijk? Hoe ging dat voor u?

H: Nou het hele aanschafs-beslissingstraject vind ik best wel een uitdaging. En dan heb ik als techneut een voorsprong en het boeit me heel erg en ik heb me ingelezen, maar om nou gewoon zo eventjes naar de dealer toe te stappen van 'doe mij maar een elektrische auto en de rest komt wel', nee dat wil ik niemand aanraden. Heb ik tegen de leasemaatschappij ook gezegd. Ik zei: 'Als jullie je nog ergens willen verbeteren, is dat in de adviserende functie van de aanschaf van een elektrische auto. En dan voornamelijk het vervolgtraject, het plaatsen van een laadpunt, vermogens, aanpassen van een laadinstallatie... Dat soort dingen daar heb ik Eneco achteraf moet ik zeggen best wel voor vervloekt. Want ik heb daar best wel een heel moeizaam traject voor doorlopen.

J: O, ja? Daar wil ik zo meteen wel meer over horen, dan. Dit is allemaal bedoeld om het beter te maken. Want ik wil eigenlijk nu ook graag doorgaan naar uw laadpunten. Wilt u vertellen waarom u Eneco wel eens vervloekt heeft?

H: Voornamelijk het traject... Het bestellen van een laadpunt is niet zo'n probleem, maar vooral dan de gebrekkige informatie over wat voor een impact 't heeft op je thuisinstallatie. Wat moet ik doen, bij wie moet ik zijn, moet ik bij Eneco zijn? Ik had het idee dat ik het perfect allemaal geregeld had. En toen bleek dat ik ook nog even Stedin had moeten seinen over dat ik nog had willen verzwaren. Nou ja, en dat zijn voor mij nogal dingen... Gelukkig snap ik het allemaal en begrijp ik waar het allemaal over gaat, alleen toen ik mijn afspraak wilde bevestigen zei Eneco 'nee, u moet er eerst ook voor zorgen dat...' En toen hadden we nog een zware discussie over het kostenplaatje. Wat allemaal niet helemaal duidelijk was in het offertetraject. Toen heeft Eneco wel toegegeven dat ze dat niet helemaal netjes hadden gedaan en dat is toen opgelost. Maar alles bij elkaar... Nou toen heb ik gezegd 'dit is een traject dat gun ik niemand'. Dan werkt het alleen als ik mijn portemonnee op tafel leg en zeg: daar ligt-ie, regel het. Maar dat wilde ik dus even niet. En nou ja dat heeft wel wat voeten in aarde gehad. En dat viel me vies tegen.

J: Ja ik begrijp dat. Want u bent uit zichzelf gaan nadenken over een thuislaadpunt?

H: Ja, ja.

J: Waarom heeft u gekozen voor een thuislaadpunt?

H: Ja, want het laadpunt dat we op de zaak hebben is erg beperkt qua vermogen, dus. Het is maar tien ampère. Voor woon-werkverkeer is dat voldoende, maar meer ook niet. Als ik een keer weg zou willen of wat dan ook... We hebben ook een filiaal in Arnhem. Dan is het wel lekker dat ik thuis wat zwaarder kan laden en de volgende ochtend gewoon vol heb, in plaats van dat ik misschien wel dagen achteruit loop met de accu. En daarvoor is de actieradius net even te beperkt nog. Ja want ik wil hem wel altijd vol hebben staan.

J: Dus uw thuislaadpunt stelt u gerust?

H: Ja, ja precies. En ik woon ook wat buitenaf. Voor mij is laden op straat geen optie.

J: Ja, ja

H: Dus ik woon drie kilometer van beide dorpskernen af, Maarssen en Breukelen. Dus er is bij mij niks in de buurt waar ik kan laden. Dus dan is het of thuis laden met gewoon de stekker en het stopcontact, maar dat duurt vaak dan te lang. En dan is het met een thuislaadpunt wel lekker dat hij vijf uur later toch vol is, als je met een lege accu zit.

J: Dan heeft u ook een krachtig laadpunt

H: Op zich wel, ik heb twee keer 16 ampère.

J: want waarom heeft u uw laadpunt specifiek bij Eneco eMobility aangeschaft?

H: eigenlijk toch wel het gemak en de zekerheid. Het feit dat de werkgever de stroomkosten betaalt, dus dat doorbelasten met behulp van een abonnementje. Dat leek op papier, en nu het ook draait, draait het ook wel goed, maar omslachtig. Maar dat was voor mij de belangrijkste reden om voor te kiezen. En Eneco is ook mijn leverancier van stroom, dus laat ik daar ook het laadpunt maar aanschaffen. Maar, op zich heeft mijn werkgever het betaald dus ik hoefde ook niet op het laatste dubje te letten.

J: Dus wel echt het gemak was belangrijk.

H: ja het gemak en dat ik het gewoon bij een partij neer kan leggen. Want ik had er niet aan moeten denken dat ik het laadpunt ook nog door een ander had moeten laten



installeren. Dan was ik voor mijn gevoel helemaal aan de goden overgeleverd. Dus het was weer dat gemak.

H: Ja dat speelde echt mee. Ik dacht: dat kan ik bij een partij neerleggen. Ja, behalve dan dat verzwaren van mijn thuissituatie en het aanpassen van mijn meterkast. Dat is overigens ook door Eneco gedaan, zo even uit mijn hoofd. Het kan ook zijn dat Stedin daarin iets gedaan heeft, maar dat weet ik zo niet meer. Maar goed, dat waren de onduidelijkheden van 'wie doet nu precies wat' en ik heb echt meerdere keren moeten voorkauwen wat ik dan precies wilde hebben en dat er een groepenverdeling moest komen en dat soort dingen. En dat heeft mij toch wel wat frustratie gekost. En dan denk ik van 'ja ik weet wat een groepenkast is, ik weet wat een onderverdeling is'. Maar er zijn zat mensen die maken dat ding in hun leven niet open, behalve misschien om een keer op de meter te kijken. En die zegt dat allemaal niks. En dan denk ik wel: als je dan zo'n traject moet doorlopen als ik heb doorlopen, dan ben je wel aan de goden overgeleverd. Zo voelde het.

J: Dus je hebt eigenlijk wel bepaalde vaardigheden nodig om een laadpunt te kopen.

H: Vond ik wel ja, ja. En dat is misschien overdreven hoor, want je kan het misschien ook uit handen geven aan een plaatselijke installateur of zo, en zeggen: regel het, wat gaat mij dat kosten? Maar dat wilde ik niet, ik wilde zelf kunnen beslissen wat dat wordt en dat het bijvoorbeeld een punt van EV-box werd. Die heb ik uitgezocht met bepaalde redenen en dat kon ik zelf beslissen. Ja dan heb je het zelf nog bij de hand. En als techneut vond ik het allemaal ook heel interessant. Maar ja, het is nog niet zo een twee drie makkelijk eventjes tot je te nemen die informatie en het 'ik regel het even' bij Eneco.

J: je hebt wel een basisniveau nodig?

H: ja ik denk meer inzicht. Ik denk dat dat het meer is. Het heeft niks met intelligentie te maken. Je moet gewoon een bepaalde basis hebben dat je weet wat een stoppenkast is en wat het verschil tussen een een- en een driefase aansluiting is en dat soort dingen.

J: Ja, en die vaardigheden heb je ook bij Eneco eMobility nodig?

H: Ja vond ik wel ja. Nu het eenmaal draait is het allemaal prima. Maar gewoon het voortraject alleen al beslissen van 'wil ik een een of twee of drie fase lader'. Bijna niemand kon mij vertellen wat die e-Golf aankon, dat is twee fase. Dat is vrij uniek. De meeste hebben een of drie. Dus ik heb er doelbewust voor gekozen van doe mij dan maar eentje die voor drie fase geschikt is, maar sluit hem voor twee fase aan, maar leg wel de drie fase kabel alvast aan. Allemaal van dat soort dingen. Dat had nog wel wat voeten in aarde om dat er doorheen te krijgen.

J: Dus u heeft ook best een uitzonderlijke situatie wat dat betreft.

H: nou dat weet ik niet. Ik heb een 3x16 laadpunt met een 3x16 kabel maar die is 2x16 aangesloten. En anders moet ik ook in mijn groepenkast uitkijken dus dan moet ik uitkijken welke groepen er belast worden. Maar gelukkig doet de auto altijd twee dezelfde groepen belasten. Want kijk ik krijg 3 x 25 binnen, dus dan blijft er van de 16 blijft er per fase niet zo heel veel over. Als jij een ouderwetse stofzuiger aandoet, dan zit je er al overheen. Dat zijn wel dingen om rekening mee te houden. Dus moet dat op de onbelaste fase zitten zeg maar. Waar de auto niet op laadt. En dat zijn allemaal dingen, dat is wel handig als je dat snapt. Ja.

J: Ja, ja precies.

H: het is ook wel lastig, maar ik merk gewoon daar is niet, tenminste ik heb geen instantie gevonden die zegt 'nou regel dat voor mij'. Ik heb die auto, wat heb ik nodig, wat is voor mijn situatie het beste'.

J: oké. En als je het hebt over echt situationele drempels? Dus echt onzekerheid over kennis, maar ook teveel moeite of te duur, had u dat van tevoren al tegen kunnen houden?

H: Eh, ik wist niet van tevoren wat het allemaal aan tijd en moeite ging kosten, zeg maar. En irritatie. En ik heb op het moment dat het speelde wel eens geroepen van als ik dit had geweten had ik gewoon weer een diesel genomen. Maar... Nee, dan had ik er toch nog wel voor gekozen.

J: Dus verder nog niet echt beperkingen.

H: Nee, nee.

J: En u heeft geen mensen om u heen met een auto, maar zijn er mensen met een thuislaadpunt?

H: Nee.

J: Wat had dat voor invloed op uw beslissing om een thuislaadpunt te nemen? Want dan was u ook een van de eerste .

H: Nee dat was voor mij geen punt. Een thuislaadpunt was voor mij een vereiste, ik parkeer op eigen terrein dus ik wilde dat. En ik heb eigen grond dus dan is die beslissing makkelijker. Nee dat is dan ook een must. Het geeft me rust, dat ik altijd thuis kan tanken. Dat was voor mij wel een hele belangrijke.

J: ja,

H: en dan was het niet een belemmering dat niemand in mijn omgeving ermee bezig was.

J: Ja

H: En dan heb ik me er wel in vastgebeten, maar het vervelende was dat ik het gevoel had dat ik het moest uitleggen aan mensen die het moesten gaan uitvoeren. En dat vond ik op een gegeven moment wel vervelend worden, dat ik dacht van ja nu zit ik een discussie te voeren met iemand bij ik denk Eneco eMobility om een passende offerte te krijgen, ik zet het op de mail, ik krijg vervolgens dan een offerte waar eigenlijk niks anders in staat dan 'dat gaat het kosten en we sluiten het voor u aan'. En dat heb ik ook als bezwaar bij Eneco neergelegd. Jullie specificeren niet wat je nu offreert. Dus hoe kun je mij nou aanspreken op iets wat in die offerte zit, terwijl het er gewoon niet in staat? Dan is het vervolgens ook nog eens een elektronische offerte die verdwijnt nadat je het hebt goedgekeurd. Dus ik kan hem niet meer inkijken. Want dan is hij verdwenen van de website en dan is het een opdracht geworden. Nou ja, dan staat er gewoon alleen maar 'opdracht voor het plaatsen van een EV-box, huppeldepup, meerwerk zoveel geld' en dat is het . En waar dat meerwerk dan uit bestaat, daar heeft niemand het over.

J: Oke

H: Dat staat niet op papier vast, dat stond gelukkig wel bevestigd in de mailwisseling. En dat scheelde wat discussie achteraf. Maar dat zijn allemaal van die dingen dat ik denk 'daar kan Eneco ook wel wat van leren'. Het is niet allemaal zo standaard.

J: en dat weet u natuurlijk vanuit uw technische achtergrond.

H: Ja, als je dat niet weet en je kunt dat niet beoordelen, en dat kunnen de meeste mensen gewoon niet, die kunnen dat niet beoordelen op technisch niveau. En die denken 'ja prima het gaat me zoveel kosten' en het komt goed. En dan staat die man van Eneco er en die vraagt waar is die nieuwe hoofdschakelaar die erin had moeten zitten. En dan is het van 'oh ja ik weet van niks'.

J: Want u, heeft u problemen ervaren met de verzwaring als ik het goed begrijp? Die verliep heel stroef?

H: Ja dat verliep heel stroef

J: Via Stedin verliep dat toch? Als u tussen Maarssen en Breukelen woont...

H: Ja Stedin heeft aan de verzwaring gewerkt. Ja de echte details ben ik ook alweer vergeten. Het was ook vervelende situatie op vervelende situatie hoor. Bijvoorbeeld ik maak een afspraak dat de monteur er om twee uur zou zijn. Ik kom om een uur thuis en er hangt een briefje op de deur met 'ik was om kwart over twee bij u, u was niet thuis'. Ja dan kunt u wel begrijpen dat ik pislinc was.

J: Nou, ja dat begrijp ik ook heel goed ja.

H: Ik zeg 'ik word gewoon in de maling genomen hier'. Ja, nou ja dat was dan een fout en niemand die toegaf dat de monteur er even geen zin in had. En die dag is er nog wel iemand gekomen en het is goed gekomen en we hebben het er niet meer over gehad, maar dat zijn allemaal van die dingen die allemaal opstapelen en die hebben mij een nare smaak gegeven. Voordat ik die auto überhaupt had.

J: Dat kan ik me heel erg goed voorstellen. Dat is ook gewoon ontzettend onbeleefd.

H: En er is ook nooit excuses gekomen. Maar goed, eind van de rit is, de mannen die het uithebben gevoerd, dat is gewoon goed gekomen. Daar heb ik verder geen klachten over. Alleen het dat doorspreken van dat... Daar had ik wat moeite mee.

J: Ja want als u dan moest zeggen dat u positief of negatief tegenover de aanschaf van een thuislaadpunt, wat zou u dan antwoorden?

H: [zucht]. Ja. Eigenlijk negatief. Kijk ik vind het heel belangrijk dus het is positief om hem te hebben. Maar de installatie ervan heb ik als heel negatief ervaren.

J: Maar dat was meer de laadpaal van Eneco eMobility.

H: Ja, eigenlijk wel ja. Het traject van begeleiden en gewoon het gevoel te hebben dat je iemand aan de lijn hebt waar je even mee kunt overleggen en we begrijpen elkaar... Kijk er wordt vanuit gegaan dat de consument echt niks weet. Ja, dat snap ik. Maar je moet ook kunnen inschatten als je iemand aan de lijn hebt die wel wat weet. Daar moet je toch even over kunnen schakelen en over kunnen stappen en dan gewoon even overleggen. En dan accepteren dat je iemand aan de lijn hebt die er iets van af weet en die zich heeft ingelezen en iets snapt van elektriciteit. Dan praat je wat makkelijker. Dan is het niet zo afstandelijk van klant versus Eneco. Dan kom je samen tot een oplossing. En dat gevoel heb ik nooit gehad.

J: En dat had u van tevoren natuurlijk niet verwacht?

H: Nou... Ik had het gehoopt. Maar organisaties als Eneco en Ziggo kennende, heeft het me achteraf ook weer niet verbaasd. Het is eigenlijk waar je met dit soort organisaties altijd een beetje bang voor bent. Van komt dat wel goed. Nou, ja. Dat is de waarheid eigenlijk. En dat heb ik toch wel bij dit soort bedrijven van 'als dat maar goed komt. Verschillende soorten schijven die gaat over het laden, die gaat over het verzwaren, die gaat weer daar over... Eh... Heel simpel: Ik vraag aan iemand 'is het voor mij verstandig van dagstroom naar dag-nachtstroom te gaan'. Ja nee dat is altijd gunstig, zegt-ie. Maar niemand die mij vertelt dat je bij het laden altijd het normale laadtarief betaalt van 21 cent per kilowatt uur. En niet naar de 19 cent per kilowatt gaat als je 's nachts laadt. Dat heeft niemand mij verteld. Daar moest ik achter komen. En voor mij maakt dat niet uit, maar het is niet eerlijk om dat gewoon te zeggen dan. En daar moet ik dan later achter komen. Ik heb het later op een website van Eneco gelezen. Toen heb ik erachter aan gebeld en toen kreeg ik te horen 'nee dat klopt' eh, voor mij is het wel nachtstroom. Alleen degene die laadt aan mijn paal, en dat ben ik zelf, die betaalt altijd het laadtarief en dat is altijd hetzelfde. Dus als ik die laadpaal voor mijzelf had aangeschaft, dan was het voor mij niet slim geweest om daarvoor over te gaan op dag-nachttarief. En dat vertelde niemand mij even. Of dat nou onkunde was of wat dan ook. En dan denk ik 'jongens'... Ja, jammer.

J: ik denk dat ik uw gevoel begrijp. En had u tijdens uw aankoop het gevoel dat u dit kon aanschaffen? Dat u in staat was om het te doen?

H: Ja dat gevoel heb ik altijd gehad. Maar je blijft altijd afhankelijk van uitvoerenden die je niet zelf in dienst neemt, en die doet wat jij vraagt. Maar een uitvoerende die zich uiteraard aan normen van het bedrijf moeten houden en daarom ook eigenlijk niet naar mij luisteren zeg maar. En dat snap ik, want ik ben nu hun, eh, nou ja indirect ben ik wel hun opdrachtgever. Ze worden door Eneco op pad gestuurd en ze doen wat ze moeten doen. Maar, eh, ja. Het was, ik vond het geen fijn traject. Maar goed.

J: Werkt nu alles naar behoren?

H: Ja. Probleemloos.

J: Ik ben in ieder geval heel blij om dat te horen...

H: Ja, ik heb een of twee keer de hoofdzekering uit moeten zetten, omdat de laadpaal eh...

J: Harde reset

H: oh dat gebeurt wel vaker?

J: Ja, nee, meestal als er een storing is, dan is een harde reset heel vaak al de oplossing.

H: Maar ook dat is even zoeken natuurlijk.

J: Maar hoe werd u daarin begeleid dan?

H: Nee niet. Dat had ik gewoon zelf bedacht. Het was een keer 's avonds of weet ik wanneer. En eerst had ik de verkeerde schakeling omgezet, maar toen heb ik gewoon de hoofdzekering eruit gegooid, dat het hele huis spanningsvrij was. En toen merkte ik ook wel dat ik even moest wachten. En toen deed-ie het gewoon weer. Toen kreeg ik gewoon netjes mijn blauwe lampje bij het laden. Alles werkte weer.

J: Ja, en dat heeft u twee keer meegemaakt?

H: Ja, twee keer. Maar ik vind dat niet zo'n probleem.

J: Ik denk dat ik alle informatie van u heb, die ik nodig had. Zijn er nog dingen die u aan mij kwijt wilt?

H: Nee, ik heb alles wel verteld denk ik.

J: Dank u wel, dan kan ik nu ons gesprek afsluiten. Nogmaals ontzettend bedankt en dan wens ik u nog een prettige dag toe. Dag!

## **Interview 16**

N: Goedemorgen u spreekt met Nico Basten

J: Goedemorgen u spreekt met Jose de Raad van Eneco eMobility. Bel ik gelegen?

N: Ja dat kan wel even

J: Oke. Ik heb namelijk een vraag voor u: ik ben op dit moment vanuit de Universiteit Utrecht bezig met een onderzoek naar de aanschaf van laadpunten en de motivatie om elektrisch te rijden. Heeft u toevallig vorige week een e-mail ontvangen?

N: Ja volgens mij heb ik iets voorbij zien komen inderdaad

J: Ik ben namelijk op zoek naar vrijwilligers die met mij een gesprek willen voeren over de aanschaf van een laadpunt en de motivatie om elektrisch te rijden. En zo'n gesprek duurt tussen de 20 en de 30 minuten. Dus ik bel u om te vragen of u bereid zou zijn om hieraan mee te doen.

N: Eh, ja. Ja dat kan wel even hoor, is goed. Ik ben toch thuis vandaag.

J: Zou dat nu al uitkomen.

N: Ja opzicht wel, ja

J: Oke dan gaan we gelijk van start. Dan ga ik dit gesprek, als ik uw toestemming daarvoor krijg, opnemen en verwerken. Ik moet het gesprek dan uittypen en het wordt dan opgeslagen op de servers van de Universiteit Utrecht. En anoniem verwerkt. Daar moet ik u van op de hoogte stellen.

N: Ja, prima.

J: Zoals ik al vertelde, doe ik dit onderzoek naar effectieve informatievoorziening van Eneco eMobility. En ik hou daarvoor als eerste gesprekken met recente klanten. En daar bent u er een van. En dan ga ik u eerst een aantal vragen stellen over elektrisch vervoer, en een aantal vragen over de aanschaf van uw laadpunt. Ik begin met elektrisch vervoer. Begrijpt u dit allemaal?

N: Ja

J: Rijdt u zelf elektrisch?

N: Ja, hybride

J: En wat voor auto rijdt u?

N: BMW 3 30 e. Daar zit een benzinemotor en een elektromotor in.

J: En bevalt dat?

N: Ja bevalt erg goed. Ja, zo goed eigenlijk dat ik mijn volgende auto eigenlijk wel helemaal elektrisch wil. Als tegen die tijd de actieradius ook een beetje groter wordt, want dat houdt me nog een beetje tegen.

J: Ja, ja, dat begrijp ik. Maar ze rijden ook wel erg lekker. Ik heb er ook in gereden.

N: Ja, zeker in combinatie met de automaat, dat is echt eh... een nieuwe ervaring maar het bevalt erg goed.

J: Ja want sinds wanneer rijdt u elektrisch?

N: Sinds eind vorig jaar, bijna een jaar.

J: En waarom bent u elektrisch gaan rijden dan, als ik vragen mag?

N: Eh, nou ik had hiervoor nog een diesel. En met diesels weet je dat, die worden steeds minder waard. En het was ook nog een auto die ik op de zaak had aangeschaft. Dus ik was aan het kijken naar de opties. En... Ik wilde ook wel graag een automaat en dat was die oude niet. Dus ik kon een goede prijs krijgen voor de auto en toen heb ik deze genomen. Uiteindelijk ben ik deze gaan leasen, op m'n bedrijf. Dus dat. En ik vind het ook wel een fijne gedachte om elektrisch te rijden. Ik woon zelf ook in een woonwijk. Dus dat je CO2-neutraal de wijk uitrijdt. Dat wordt ook heel erg gestimuleerd hier in Amersfoort. Dus ook zonnepanelen op het dak en zo. Dus dat is ook eh, dan draag je je steentje bij.

J: Dus dat komt voort uit een gevoel voor duurzaamheid ook?

N: Ja zeker, ook,

J: ja want u zegt... stelt het u een soort van gerust? Of hoe moet ik dat begrijpen?

N: Nou, ja je leest toch allemaal dingen over negatieve dingen vaak over diesel en uitstoot en ja. Je merkt het zelf als je elektrisch rijdt, dat er geen uitstoot is. En dat is wel een heel prettig idee vind ik. En ook dat je echt stroom opwekt. Ik vind dat wel een hele prettige gedachte.

J: Want u rijdt nu elektrisch en hiervoor reed u in een diesel.

N: Ja klopt

J: Merkte u daar heel erg verschil in? In hoe het rijdt?

N: Nou nee, die andere auto reed ook prima hoor. Maar ik vind dit wel heerlijk rijden. Het is ook een andere auto dus ja. Dat elektrische... Er zit ook een hoop power in, op de een of andere manier. Ja, dus dat rijdt wel heel lekker. Dus eh..

J: Ja want u zou dan niet zeggen dat u bijvoorbeeld andere vaardigheden of skills nodig hebt om elektrisch te rijden.

N: Nee, maar wel voor in een automaat rijden. Dat is wel eh... Dat is wel even anders. Maar goed dat went ook vrij snel, een automaat.

J: En wat vond u wennen in het begin, daar ben ik wel nieuwsgierig naar.

N: Eh, Nouja goed die automaat dus wel. Even wennen. Het heeft een aantal voordelen maar ook nadelen vind ik, automaat. Maar verder heb ik er niet echt aan hoeven wennen, aan elektrisch. Ja het is die diesel die hebben vrij veel trekkracht ook. Ook met lage toerentallen op de snelweg enzo, maar ik moet zeggen deze auto is nog veel rapper wat dat betreft, dus daar heb ik ook niet aan hoeven wennen. Als ik nou een oude auto had gehad, als je dan wil inhalen, dat je dan even drie keer nadenkt, van zal ik het wel doen of zo, maar dit gaat eigenlijk vanzelf, meestal.

J: Ja dus het is eigenlijk eenvoudiger voor u?

N: Ja sowieso die auto is erg prettig. Nu moet ik zeggen dit is ook een achttraps-automaat. Ik heb in het verleden wel eens een automaat gehad dat was dan een zestraps-automaat. En dat is dan wat schokkeriger, maar dit gaat redelijk soepel hoor moet ik zeggen. Dus die ontwikkelingen gaan ook door. En zeker met elektrisch dan wordt alles eh, volgens mij automatisch. Volgens mij heb je geen schakelauto's met elektrische auto's toch?

J: Nee

N: Dat hoeft natuurlijk ook niet

J: Nee precies, het is natuurlijk een heel eenvoudig systeem eigenlijk. Elektrische auto's zitten eenvoudig in elkaar. Want u rijdt nu heel fijn, maar waren er voordat u elektrisch ging rijden bepaalde drempels om elektrisch te gaan rijden?

N: nee, financieel alleen. Ik heb de auto op de zaak staan. En die diesel die had 14% bijtelling. Dus eh, ik zocht wel naar een auto die niet de allerhoogste bijtelling had. Dus eh, die BMW heeft dan 15% bijtelling. Maar goed, dat is in ieder geval minder dan 22. Ik had natuurlijk ook naar een Tesla kunnen kijken, die hebben 4% bijtelling, maar goed ik vind dat dan weer niet zo mooi en een beetje te groot. Dus ik heb daar niet voor gekozen. Wat ik al zeg: volgende auto, dan ga ik wel kijken naar een volledig elektrische auto.

J: Oh, heeft u ook al een model in uw hoofd dan?

N: Eh, nou, weetje, ik heb deze voor drie jaar geleased. En het eerste jaar is nu bijna voorbij en dan zijn we eh, dan zijn we in eind 2020. Dus ik verwacht wel dat er dan veel nieuwe modellen zijn en eh, met hoge actieradius ook. Ik heb natuurlijk wel modellen die me aanspreken en zo, maar goed.

J: Is die actieradius, ik heb u daar eerder over gehoord. Dat ze niet ver genoeg kunnen. Speelt dat voor u een rol?

N: ja, vind ik wel ik vind, ja, als dat 4, 500 kilometer is, dan houdt dat wel op. En dat vind ik niet zo ver. Ik bedoel als je met de auto naar eh, Zuid Frankrijk op vakantie gaat, dan heb je toch wel een uitdaging.

J: Ja precies

N: ja dus ook omdat je ervan afhankelijk bent, heb je ook... Ja ik noem het altijd stekkerstress, dat je ook altijd moet nadenken als je ergens naartoe gaat van 'ojee, waar kan ik dan opladen?'

J: Ja

N: En dat heb ik nu wat minder, omdat ik natuurlijk ook benzine erbij heb. Dus ik kan nu gewoon met een volle tank, in combinatie met elektrisch, kan ik zo'n 800 kilometer rijden. En met die diesel kon ik ruim 1000 kilometer rijden. Dus dat is wel, ja je hoeft nooit na te denken heb ik nog genoeg brandstof. Ik zag laatst iemand op de snelweg die z'n elektrische auto aan het voortduwen was. Ja, die, die, je kunt dan niet even een jerrycan elektriciteit gaan halen of zo. Dus dan heb je echt een probleem. Dus dat staat me nog wel een beetje tegen. Dus als die actieradius ook 800 kilometer is, dan wordt het wel interessant.

J: Ja. Maar u heeft gelukkig nog twee jaar om die ontwikkelingen af te wachten

N: Ja precies. Deze auto bevalt prima. Het is een heerlijke auto dit. Het enige nadeel is dat er kennelijk geen trekhaak onder kan, omdat dan... Ja dat kan bijvoorbeeld wel bij een Passat GTE, dat is dan ook een soort zelfde type motor. Maar kennelijk ligt de accu op dusdanige wijze in de kofferbak dat wanneer je een trekhaak hebt, dat hij bij een aanrijding van achter dwars door dat accupakket kan schieten en dat is dan gevaarlijk. Dus eh, dat had ik me van tevoren niet gerealiseerd.

J: Dat wist ik ook niet ik weet dat er veel naar wordt gevraagd of trekhaak mogelijk is. En vaak is het wel mogelijk.

N: ja de motor die kan het makkelijk aan, het is meer dat inderdaad door de ligging van het accupakket kennelijk, voor de trekhaak, dat dat een gevaar oplevert. Dus het heeft niks met trekkracht te maken. Dat ding heeft trekkracht genoeg.

J: Maar verder zou u uw houding tegenover elektrisch rijden wel als positief omschrijven.

N: ja zeker, ja hoor, ja ja. Ik ben wel helemaal om wat dat betreft.

J: En ik hoor u over duurzaam rijden, over financiële voordelen. Dus die overtuigingen, komt het daarmee overheen.

N: Ja, ja, plus dat het heel soepel rijdt. Ik bedoel je hoort de motor helemaal niet. Dus het is, ja je hebt ook het gevoel dat je over de weg zweeft. Het is een hele prettige ervaring vind ik. Prettig gevoel.

J: Want heeft u veel mensen in uw omgeving die elektrisch rijden.

N: Hmn, nog niet zo heel veel. Een aantal mensen wel, maar nog niet zo heel veel. Ik merk het ook. Als ik ergens voor mijn werk moet zijn, dat dan in de parkeergarage die plekken om op te laden meestal wel vrij zijn. Ik heb af en toe het idee dat ik de enige ben of zo die hybride rijdt. Dat is natuurlijk niet zo. Dat is trouwens een ander voordeel van elektrisch rijden, als je ergens bent, op een parkeerplaats of zo, dan heb je altijd wel een parkeerplek. En vaak ook op een gunstige plek op het parkeerterrein. Dus dat is ook een groot voordeel.

J: Ja, ja want heeft u verder nog met mensen overlegd of mensen naar hun ervaringen gevraagd toen u elektrisch ging rijden?

N: Eh, ja, nee, dat kan ik me niet meer zo herinneren. Maar ik heb het er wel eens over gehad met een aantal mensen in mijn netwerk, maar ik kan me niet herinneren dat ik er heel uitgebreid over gesproken heb met iemand. Ik heb me wel door autodealers laten informeren hoe dat dan precies werkt. Ik heb een proefrit gemaakt. Dan krijg je ook wel heel snel een beeld.

J: Dus u heeft bij dealers om informatie gevraagd?

N: ja, ja. Ben toen ook wel naar andere dealers geweest met mijn Volvo, mijn diesel. Om te kijken voor inruil. En een keer een proefrit gemaakt met een Golf GTE, maar die vond ik wat minder lekker rijden en dit rijdt gewoon heel erg lekker. Het is ook een wat grotere auto dus dat scheelt wel. Nee dat rijdt heerlijk.

J: En bent u toen met die dealers gepraat vanuit interesse of omdat zij veel kennis bezitten over dit onderwerp?

N: Ja interesse, om even te kijken. Ik zou eventueel deze auto ook hebben kunnen kopen, met inruil, maar nu kon ik hem leasen en dan toch mijn auto inruilen; mijn oude auto. Dat was dus toch wel een hele mooie constructie. Dus ik heb nu gekozen om toch even te leasen, omdat eigenlijk ook in overleg met mijn boekhouder, want die zei ook 'ja over drie jaar, dan ziet die markt er ook weer heel anders uit', en je zou nu ook in plaats van dat je wat aanschaft, deze auto drie jaar kunnen leasen. Want deze auto over twee

jaar weet je niet hoe een hybride in de markt staat. Of dat ze misschien helemaal uit zijn. En nu zit ik er niet aan vast, dus over twee jaar lever ik hem gewoon weer in.

J: Ja dat is een fijn idee voor u. Haalt het risico weg.

N: Ja je betaalt iets meer hoor, maar dat is ook het risico dat je er niet aan vast zit. De auto is toch een beetje een bodemloze put, zeg ik altijd. Als je hem wilt kopen, dan betaal je de hoofdprijs. En als je hem wil inruilen, dan is het ding opeens niks meer waard, zeg ik altijd. Daar kan ik me heel erg over verbazen.

J: Ik kan niet ontkennen dat ik het hier met u eens ben

N: heel irritant altijd

J: Ja

N: als je een auto koopt, dan is hij net ingereden volgens de dealer, maar als je hem inruilt, dan zeggen ze 'nou hij is bijna afgeschreven'.

J: ja precies. Want had u zelf het gevoel dat de omschakeling makkelijk was naar EV?

N: ja ik had er eigenlijk niet zo'n beeld bij. Ik dacht meer de omschakeling naar automaat, dat ik die heel lastig zou vinden. Omdat ik in het verleden ook automaat had, en dat vond ik niet zo heel prettig toen. Maar dat was toen die zestraps-automaat. En ik vind nog met een automaat hoor, er zijn gewoon dingen die mij storen.

J: Zoals wat?

N: Eh, ja dat hij toch af en toe schakelt op momenten dat ik het niet verwacht of zo. En het gaat wel redelijk soepel allemaal, maar dan komt er toch, in een keer schiet je toch vooruit. Dan in een keer schakelt-ie terug. En ja, dat is af en toe wat tegen mijn natuurlijke gevoel. Plus dat ik, maar ja, daar kunnen ze niet zo heel veel aan doen, maar dat ik bijvoorbeeld in de file rijd en dat ik dan constant op mijn rem sta. Dus je remlicht brandt dus eigenlijk continue. En ik heb zelf altijd een hekel aan mensen die op de snelweg te pas en te onpas op de rem gaan staan, zonder dat daar aanleiding toe is. Maar ja, nu moet je het noodgedwongen doen. Of je moet hem steeds in z'n neutraal zetten, maar dat doe je ook niet. Tenzij je langere tijd stilstaat, dan kun je hem in z'n N of P zetten, maar normaal gesproken, als je langzaam vooruit rijdt, dan sta je steeds op z'n rem. En dat schakelen af en toe... maar goed. De voordelen wegen op tegen de nadelen. En ik vind dat als ik handmatig schakel, voor mijn gevoel is het dan allemaal net wat strakker. Ik heb ook van die flippers aan mijn stuur dat gebruik ik ook wel eens. Als ik snel even wil inhalen of zo. Dan schakelt-ie wanneer ik wil en dat is af en toe wel eens prettig.

J: ik denk dat ik alle informatie wel heb over elektrisch rijden. Dus zullen we het gesprek voortzetten over laadpunten?

N: ja is goed

J: Heeft u een thuislaadpunt?

N: Ja.

J: En waarom ging u daarover nadenken.

N: ja dat is makkelijk toch? Ik heb hem hier voor de garage staan, dus dan ja, dan wil ik toch ook opladen. En je kunt het ding ook in een stopcontact steken. Maar ten eerste duurt het dan langer voordat-ie oplaadt, en ten tweede zit hij dan waarschijnlijk op een groep waar ook, weet ik veel, de magnetron op staat of zo. Dus ik vond het wel handig.

J: want zijn er ook openbare laadpunten bij u in de buurt?

N: nee niet in de straat. Wel in de wijk. Maar ja nu zet ik mijn auto neer, koppel de stekker eraan en dan is het klaar, dan begint-ie te laden al het goed is.

J: Dus een soort gemakkelijk gevoel dat het oproept?

N: ja, ja dat je altijd... Het is ook een soort hobby geworden. Als ik dan naar Leusden rij, dan zet ik hem op volledig elektrisch. Dan rijd ik die accu helemaal leeg, daar kun je zo'n dertig kilometer mee. En als ik dan thuis ben dan is die accu helemaal leeg en dan kan-ie gelijk aan de lader. Dan heb ik de volgende dag weer een volle accu. Dat vind ik wel makkelijk.

J: Dus dat geeft wel een goed gevoel?

N: Ja, ja.

J: Hoe zou je dat omschrijven?

N: Ja gemak. Dat je altijd een volle accu hebt. Dat vind ik wel prettig. Daar kun je dan ook maximaal gebruik van maken. Omdat je natuurlijk maar iets van 30 kilometer kunt

rijden met zo'n accu. Wat niet zo heel ver is, omdat het natuurlijk hybride is, maar ja. Als ik dat niet zou doen, dan hou je helemaal niks over. Maar ik heb wel regelmatig storingen met die laadpaal...

J: oh?

N: Maar daar komen we misschien later wel op. Ja dan... Ik heb hem een keer een hele week niet kunnen gebruiken. En dan rijd je op benzine en dat is dan toch wel heel erg vervelend.

J: ja dat is heel vervelend inderdaad.

N: ja ik kan hem ook op een stand zetten, die auto, dat hij tijdens het rijden bijlaadt. Maar dan ga je wel meer brandstof gebruiken. Dan denk je 'laadt die accu maar bij', maar dat wil ik liever niet, want dan gaat mijn brandstofverbruik omhoog.

J: Ja dat snap ik. Maar u zegt dat u vaak storingen heeft, maar wat waren voor u de redenen om een laadpunt bij Eneco eMobility aan te schaffen?

N: nou, ik was al klant bij Eneco. Voor mijn huis. Dus ik heb toen gekeken en ik vond de website toen erg handig, dat je daar die verschillende laadpalen ziet en het bestelproces en zo. Ja dan zit je overal bij één leverancier en dat vind ik wel prettig. Dus dat was voor mij de belangrijkste reden om een laadpaal bij jullie te kopen.

J: Ja ik hoor u over storingen, maar bent u nu tevreden over uw laadpunt?

N: Nee eigenlijk helemaal niet. Ik hou er nu een logboek van bij, ik heb dat ding nu een jaar, en ik heb in dat jaar bijna acht storingen gehad. Dat is heel vervelend en dat waren ook steeds verschillende soorten storingen. Soms begon dat lampje dan rood te knipperen, of hij maakt geen contact met de auto. Een keer kwamen ze er helemaal niet uit en toen moest er een monteur langskomen. Toen bleek dat de stekkers in de laadpaal niet goed vastzaten. Kennelijk zaten die met de installatie al niet goed vast en zijn die na verloop van tijd losgetrild of zo. Omdat je dan iedere keer die stekker erin doet. Ik heb dan vorige week nog gebeld, ook voor een storing, dat hij dan weer geen contact maakt. En dan heb ik al geleerd vanuit eerdere storingen dat ik dan de stroom eraf moet halen, dan moet ik hem resetten. Dan werkt dat soms wel soms niet, dan moet ik bellen, dan gaan ze hem van daaruit resetten. Dan zeggen ze 'ja ik zie dat je een storing hebt'. En dan denk ik: als jullie zien dat-ie in storing staat, waarom hebben jullie daar dan geen monitoring op, op jullie eigen storingen.

J: Ja

N: Waarom moet ik jullie dan bellen om te zeggen dat ik een storing heb? Als jullie het al kunnen zien. Dan hebben jullie kennelijk geen *alert*-mechanisme of zo van laadpalen die in storing staan, om dan die te resetten. En dan zeggen ze 'ja maar dat komt dan door de *firmware* update' en ja, weet je, ik heb er helemaal geen verstand van. Voor mij is het een soort stopcontact en is het gewoon superirritant als ik 's avonds van mijn werk kom, ik zet dat ding aan de lader en hij doet 't weer niet.

J: Ja

N: En soms zit je na zessen en dan kun je weer bellen en dan zit je met die storingsdienst en daar kunnen ze je ook niet verder helpen. Dus dan moet je de volgende dag weer terugbellen... En dan ben ik weer onderweg dus dan kan ik zelf niet controleren wat ze precies doen. Dus ik heb eigenlijk de laatste keer gezegd van: eh, nou ik ben het nu helemaal zat. Ik wil gewoon nu dat er wat gebeurt. En toen kreeg ik eigenlijk niet zo'n leuke reactie vond ik, toen zeiden ze van 'ja we geven het door aan de storingsdienst, en die gaan het dan proberen op te lossen, maar als dat niet lukt, dan moeten ze langskomen... En dan wordt wel het arbeidsloon vergoed, maar niet de voorrijkosten. Toen zei ik: ja nou moeten ze even ophouden. 'Ja maar u heeft dan geen onderhoudscontract'. Ja, maar dit is toch geen onderhoud? Dit is gewoon een storing. Ik betaal Eneco voor een dienst en die werkt niet, dan moeten ze me niet gaan lastigvallen met voorrijkosten. Dus dat vond ik een beetje irritant eigenlijk.

J: Ja dat is ook wel iets anders dan wat u zich van tevoren had voorgesteld.

N: ja wat ik zeg, voor mij is het gewoon als water uit de kraan. Het is een stopcontact. Dat ding moet het gewoon doen. En ja, als je dan acht storingen hebt in een jaar, dat vind ik te veel. En ja, er is ook geen structurele oplossing. En nu laatst, vorige week heb ik weer gebeld, heeft kennelijk die technische dienst een instelling gewijzigd. Daar werd ik wel over teruggebeld door Eneco, maar ja. Ik heb er eerlijk gezegd niet zo veel



vertrouwen in. Maar ja, ik wacht het af. Ik heb nog geen storing gehad. Maar als hij het weer niet doet, dan denk ik dat ik jullie bel van 'ja laat maar kom die laadpaal maar vervangen'. Ik weet het ook niet.

J: Dit is niet waar u voor had getekend

N: Nee ik heb hier 800 euro voor betaald en eh, ik betaal servicekosten per maand. Dan ga ik ervan uit dat dat ding het doet.

J: Ja. Want wat straalden wij in het begin dan voor u uit, dat u voor ons koos?

N: Ja wel professionaliteit. Ik ben wel tevreden over Eneco. En de website zag er keurig uit. Met zo'n voorbeeld van die palen en een makkelijk bestelproces. Toen is er nog iemand bij me thuis geweest om het allemaal netjes aan te leggen.

J: Hmn

N: dus dat was allemaal prima.

J: En als u dat zou moeten uitleggen in een emotie? Hoe zou u dat dan doen?

N: ja professioneel. Correct, zakelijk, netjes, overzichtelijk, duidelijk.

J: Ja en dan is het wel een teleurstelling als wij daar niet aan voldoen.

N: Ja en dat ik dan in mijn eigen meterkast die stoppen moet uit- en aanschakelen. Ja dat komt op mij allemaal een beetje knullig over.

J: Ja dat begrijp ik heel goed.

N: Ja dat vind ik niet, daar baal ik een beetje van.

J: Want denkt u dat iedereen een laadpaal zou kunnen aanschaffen, of denk u dat er echt skills nodig zijn om zoiets te doen?

N: Ja je moet even weten hoe dat werkt met zo'n druppel en dat dat ook met andere laadpunten kan. En dat incasseren van een zakelijke rekening, en dat ze dat dan ook weer terugstorten op mijn eigen rekening. Dat principe moet je even snappen. Mar dan is het ook geen hogere wiskunde.

J: Ja

N: Ja het is geen raketwetenschappen nee.

J: Waren er verder nog bepaalde drempels bij uw aankoop? Bijvoorbeeld onzekerheid over je kennis, of dat het allemaal veel moeite kostte om het uit te zoeken, of dat het te duur was?

N: Nee, dat niet. Het enige waar ik over zat te twijfelen was dat ik niet goed kon beoordelen op de website, dat was de grootte van de paal. Dus ik heb bijvoorbeeld voor de op een na kleinste paal gekozen. Het was niet helemaal duidelijk welke ik nou moest hebben.

J: Ja precies. Want kent u nog mensen in uw omgeving die ook een laadpunt aan huis hebben?

N: Ja zeker, we hebben een paar burens met laadpunten. Dat ziet er allemaal net iets anders uit.

J: En zijn die laadpunten ook van Eneco?

N: Dat weet ik niet. Eentje, maar dat was mijn oude buurman, en die paal is toen meeverhuisd. Twee huizen verder staat er ook eentje maar die is denk ik ook van de vorige bewoners, die wordt denk ik ook niet meer gebruikt.

J: Oké

N: Maar er zijn wel een aantal palen. Weet alleen niet of ze van Eneco zijn.

J: Maar hadden die palen invloed op, het feit dat de burens een thuislaadpunt hadden, heeft dat u ook beïnvloed? Heeft dat u bijvoorbeeld geïnspireerd?

N: Niet heel bewust. Misschien onbewust wel...

J: Oké

N: In ieder geval in dat opzicht dat het mogelijk is om, waar dan zo'n laadpaal geplaatst kan worden. Dat is wel prettig. Dat je kunt zien van 'oh ja, die hebben 'm daar geplaatst, dan moet dat bij mij ook kunnen'. Meer dat idee.

J: Precies. En ik hoor dan dat u het best leuk vindt om dan naar Leusden te rijden en te proberen zo lang mogelijk met uw accu te doen, dus zou u dan zeggen dat u ook positief tegenover de aanschaf van een thuislaadpunt staat?

N: Ja, ja hoor

J: En een laadpunt van Eneco eMobility specifiek?

N: Ja... Ik zal wel een uitzondering zijn. Maar dat ding moet gewoon werken. Hij kan niet constant in storing zijn. Dan denk ik 'los het op'. Ik heb nu het gevoel dat ik een beetje aan het lijntje wordt gehouden en dat Eneco verwijst naar de technische dienst en dat en die weer naar Eneco en dat ik als klant daar tussen zit. Ik doe met Eneco zaken, en hoe Eneco dat verder oplost, dat moeten ze zelf weten, maar ik betaal de rekening aan Eneco.

J: Dat begrijp ik. Want u heeft uw laadpunt toen aangeschaft in de webshop, heb ik begrepen, en vond u dat goed te doen?

N: ja, ja.

J: En u had geen problemen met bijvoorbeeld het opzoeken van de capaciteit van uw huis of andere problemen?

N: Nee, je moest aangeven wat voor auto je had, en dan kon je uitkiezen. En dan was het nog een kwestie van kleur en grootte en zo. Ik had de keuze uit twee of drie types of zo. Op zich dat ding is prima, niet te groot, en er zitten lampjes op zodat je kunt zien eh, wat hij aan het doen is. Dus dat is prima.

J: Ik denk dat ik al mijn informatie heb. Heeft u nog dingen die u nog kwijt wil?

N: Nee ik weet niet...

J: Het is geen toets hoor, je mag alles zeggen.

N: Nee volgens mij is alles vertelt.

J: Nou, dan wil ik u nogmaals ontzettend bedanken en dan sluit ik bij dezen het gesprek af.