

FAQ – Milence-laadhub Venlo

1. Waar bevindt de Milence-laadhub zich?

De Milence-laadhub bevindt zich op een strategisch punt ten westen van Venlo in het zuidoosten van Nederland. Venlo is een belangrijk logistiek knooppunt. Door de nabijheid van de Duitse en Belgische grens is het een ideale locatie voor transport- en distributieactiviteiten.

Venlo beschikt over tal van distributiecentra en magazijnen, waarmee het zijn positie als belangrijk knooppunt in de Europese supply chain versterkt. Deze drukke logistieke hotspot trekt een aanzienlijke hoeveelheid vrachtverkeer aan.

Je kunt met de Milence-app zonder problemen direct naar de laadhub rijden.

Je kunt ook met Google Maps of de TomTom zoeken op "Truckstop Venlo". Het adres van de laadhub is James Cookweg 31, 5928 LJ Venlo.

2. Over welke services beschikt de laadhub?

De Milence-laadhub biedt een breed scala aan handige voorzieningen en services zodat de chauffeur van een elektrische vrachtwagen snel en comfortabel kan laden. Aanwezig:

- **Laadplekken:** Er zijn vier laadplekken beschikbaar, waar je kunt snelladen tot 400 kW. Het is belangrijk op te merken dat het maximale laadvermogen afhangt van factoren zoals het vermogen van het voertuig om dit aan te vragen en het aantal voertuigen dat tegelijkertijd oplaadt.
Bewaakt parkeren: Er zijn in totaal 390 bewaakte parkeerplaatsen beschikbaar om veilig te overnachten. Sommige parkeerplaatsen bieden ook de mogelijkheid om koeltrailers aan te sluiten, speciaal bedoeld voor gekoelde lading.
- **Restaurant:** Er is een restaurant met verschillende versnaperingen, waaronder koffie, om bij te tanken tijdens de pauzes.
- **24/7 voorzieningen:** Met de door Truckstop Venlo beheerde voorzieningen zijn essentiële faciliteiten, zoals toiletten en douches, 24 uur per dag beschikbaar.
- **Wasserette:** Voor extra gemak tijdens een langer verblijf is er een wasserette beschikbaar.
- **Gratis Wi-Fi:** Blijf verbonden dankzij de gratis Wi-Fi die beschikbaar is op het hele laadhub-terrein.
- **Snack- en drankautomaten:** Bij de snack- en drankautomaten kun je extra snacks en drankjes kopen.
- **Milence-support:** Voor eventuele technische problemen met de laders is er een speciale Milence-supportlijn beschikbaar. Gebruikers kunnen voor assistentie ook gebruikmaken van de intercom die zich aan de achterkant van de laadpaal in laadstation 2 bevindt.

Het is belangrijk op te merken dat er extra kosten van toepassing kunnen zijn voor bepaalde services. Check daarom altijd de actuele prijzen op de website van Truckstop Venlo voor meer informatie.

Met deze uitgebreide voorzieningen en services wil de Milence-laadhub een soepele laadervaring bieden aan chauffeurs van elektrische vrachtwagens, zodat ze hun reis comfortabel kunnen vervolgen.

3. Hoe kom ik het terrein op?

Volg deze stappen om toegang te krijgen tot het terrein en gebruik te maken van de laadfaciliteiten:

1. Als je bij het toegangshek aankomt, geef je via de intercom aan dat je een Milence-klant bent. Hierdoor wordt het personeel van de locatie gewaarschuwd en kun je sneller het terrein op.
2. Neem géén parkeerticket als je het terrein oprijdt. We kunnen reeds uitgeprinte parkeertickets niet vergoeden. Parkeerkosten moeten op de locatie worden betaald.
3. Volg de bewegwijzering om naar de Milence-laadplekken te rijden. Deze leidt je naar de speciale laadzone.
4. Parkeer alleen bij de Milence-laadplekken als je daadwerkelijk actief aan het opladen bent. Als je langer wilt parkeren dan je laadsessie, haal dan een parkeerticket bij het toegangshek van de locatie en maak gebruik van de algemene parkeervakken.

Als je van plan bent vaker naar Milence Venlo te komen met je vrachtwagen, neem dan contact met ons op om je vrachtwagengegevens in het systeem te registreren zodat je automatisch in en uit kunt rijden. Neem contact op via info@milence.com als je hierbij hulp nodig hebt.

4. Hoe rijd je de laadplek aan?

Om het laden vlot en veilig te laten verlopen, moet je bij het aanrijden van de laadplek de volgende stappen volgen:

1. Volg de bewegwijzering: Volg de bewegwijzering die de richting aangeeft naar de Milence-laadpalen. Rijd altijd vooruit en probeer (omwille van de veiligheid en efficiëntie) te voorkomen om achteruit te rijden.
2. Parkeer binnen de aangegeven lijnen: Parkeer je voertuig binnen de lijnen die op de bestrating zijn aangegeven om te voorkomen dat de doorgang wordt geblokkeerd en om ervoor te zorgen dat je goed bij het laadstation uitkomt. Je weet dat je goed geparkeerd staat als er een laadstation voor je cabine staat.
3. Let op de locatie van de stekker: Let er bij het kiezen van een laadstation op waar de laadaansluiting zich op je wagen bevindt en kies een vak waar de betreffende connector beschikbaar is. Hierdoor kun je snel en gemakkelijk laden.

5. Hoe begin / volg / beëindig je een laadsessie?

a. Als je een eMSP-laadpas gebruikt:

1. Steek de stekker in de laadaansluiting op de vrachtwagen tot deze stevig vastklikt.
2. Houd je eMSP-laadpas tegen de kaartlezer om het laadproces te starten.
3. Selecteer de gewenste stekker op het laadscherm.
4. Raak het scherm aan om het laden te starten.
5. Het laden begint en belangrijke informatie, zoals het laadniveau van de batterij, het aantal kWh en de resterende laadtijd, wordt weergegeven op het scherm van de lader.
6. Om de laadsessie te beëindigen, houd je je eMSP-laadpas opnieuw tegen de kaartlezer.
7. Druk op de STOP-knop op het scherm om het laden te stoppen.
8. Koppel de laadkabel veilig los van de vrachtwagen.

b. Als je de Milence-app gebruikt:

1. Rij op basis van de kaart in de Milence-app naar de Milence-laadhub.
2. Controleer het referentienummer van de connector in de app en selecteer deze.
3. Steek de stekker in de laadaansluiting op de vrachtwagen tot deze stevig vastklikt.
4. Swipe om een sessie te starten in de Milence-app.
5. Het laden wordt gestart en belangrijke informatie zoals het laadniveau van de batterij, het aantal kWh en de resterende laadtijd, wordt weergegeven in de app.
6. Om je laadsessie te beëindigen, ga je naar je lopende sessie in de app en swipe je om te stoppen.
7. Koppel de laadkabel veilig los van de vrachtwagen en plaats hem terug in de lader.

6. Waarvoor zijn de QR-codes op de sticker op de lader en op de display van de lader bedoeld?

De QR-codes op de sticker op de lader en op de display van de lader zijn ervoor bedoeld om op verschillende manieren je laadervaring te verbeteren:

1. **QR-code op sticker op lader:** Door de code op de sticker op de lader te scannen met je Milence Driver-app word je precies naar de connector geleid die je nodig hebt om te laden. Zo vind je gemakkelijk het juiste laadpunt voor je vrachtwagen.
2. **QR-codes op display van de lader:** De QR-codes op de display van de lader zelf geven toegang tot essentiële informatie, zoals:

- **Actuele laadprijzen & download Milence-app:** Lees meer over de laadprijzen die gelden voor het specifieke station en download voor meer gemak de Milence-app (als je dat nog niet hebt gedaan).
- **FAQ en helpfunctie:** Krijg toegang tot veelgestelde vragen en nuttige informatie om eventuele problemen of vragen tijdens het laadproces op te lossen.
- **Algemene voorwaarden:** Raadpleeg de algemene gebruiksvoorwaarden voor het laadstation zodat al het beleid en de regelgeving worden nageleefd.

7. Wat kan ik doen tijdens het laden?

a. Kan ik in mijn wagen blijven?

- Ja, je kunt in je wagen blijven terwijl deze wordt opgeladen. Voor specifiek advies over welke delen van de vrachtwagen veilig kunnen worden gebruikt tijdens het opladen, is het echter aan te raden om te overleggen met je operations manager of de handleiding van de vrachtwagen te raadplegen.

b. Wat kan ik nog meer doen op de locatie?

- Je kunt het restaurant bezoeken voor een hapje of een lekkere kop koffie.
- Maar je kunt ook even naar het toilet of onder de douche.
- Er is gratis Wi-Fi op het hele terrein zodat je constant verbonden blijft of even wat werkmails kunt checken.

8. Hoe verlaat ik de locatie?

- Gebruik het hek aan de andere kant van de locatie (dus niet het hek waardoor je naar binnen bent gekomen). Dit zorgt ervoor dat het verkeer vlot doorstroomt en iedereen de locatie snel kan verlaten.
- Gebruik om de locatie te verlaten de intercom bij het hek en geef aan dat je een Milence-klant bent. Hierdoor wordt het personeel van de locatie gewaarschuwd en kun je sneller vertrekken.
- Als je een parkeerticket hebt gekregen toen je het terrein opreed, volg dan de instructies van de locatie. Parkeertickets kunnen over het algemeen worden betaald bij de kaartautomaat.
Deze bevindt zich links van de ingang van het restaurant. Als er bij aankomst een ticket is uitgegeven, moet dit op de locatie worden betaald. Milence kan reeds uitgegeven parkeertickets niet vergoeden.

Als je deze instructies volgt, kun je het terrein zonder problemen op- en afrijden, zodat je van aankomst tot vertrek een perfecte laadervaring hebt.

9. Hoeveel elektriciteit heb ik nodig?

Hoe kan ik bepalen hoeveel elektriciteit ik nodig heb om mijn elektrische vrachtwagen op te laden?

Hoeveel elektriciteit er nodig is om een elektrische vrachtwagen op te laden, hangt af van verschillende factoren zoals de huidige laadstatus, de capaciteit van de batterij, het energieverbruik per kilometer, de afstand tot je bestemming en de weersomstandigheden.

In veel gevallen berekent je planningssysteem al laadstops voor je, en dit wordt gecommuniceerd via de boordcomputer. Als je echter zzp'er bent of als je werkgever deze informatie niet verstrekt, kun je het volgende doen:

- Controleer SoC (State of Charge) en geschatte actieradius: Op het dashboard van de vrachtwagen of in een telematica-app voor de chauffeur kun je de actuele laadstatus en geschatte actieradius controleren. Zo weet je hoeveel kilometer je nog kunt afleggen met je vrachtwagen.
- Vergelijk actieradius met geplande route: Vergelijk je geschatte actieradius met de geplande route. Als de afstand tot je bestemming groter is dan de resterende actieradius, plan dan laadstops in langs de route. Je kunt Milence-laadpunten vinden via de Milence-app of door te zoeken op "Truckstop Venlo" in Google Maps.
- Houd een veiligheidsbuffer aan: Houd rekening met omleidingen, verkeer en onnauwkeurigheden bij de geschatte actieradius door een veiligheidsbuffer op te nemen in je planning.
- Plan laadstops rond pauzes: Houd rekening met je tachograafpauzes wanneer je laadstops inplant. Laadtijden variëren afhankelijk van factoren zoals de beschikbaarheid van stroom en het aantal voertuigen dat tegelijkertijd laadt. Trek minstens 30 minuten uit voor elke laadlocatie.
- Laad tot maximaal 80%: Als het lastig is om je stroombehoefte nauwkeurig te voorspellen, probeer dan je batterijen op te laden tot ongeveer 80% capaciteit. Dit helpt om de batterij in goede conditie te houden.

Door de volgende stappen te volgen en in de vrachtwagen geïntegreerde systemen of externe apps te gebruiken, kun je je laadstops effectief plannen zodat je rit soepel verloopt.

10. Moet ik mijn laadstop afstemmen op mijn tachograafpauze?

Het kan handig zijn om je laadstop af te stemmen op je tachograafpauze: dit zorgt ervoor dat je voldoende tijd hebt om je vrachtwagen effectief op te laden. Dit is de reden:

1. Variabele laadtijden: De laadtijd kan variëren afhankelijk van factoren zoals stroomvraag, het aantal vrachtwagens dat tegelijkertijd aan het laden is en de capaciteit van het elektriciteitsnet en de batterijopslag. Om met deze variabelen rekening te houden, raden we aan om voor iedere laadlocatie minimaal 30 minuten uit te trekken.
2. Planning rond tachograafpauzes: Door je laadstops in te plannen rondom je tachograafpauzes kun je de pauze gebruiken om je vrachtwagen op te laden. Dit zorgt ervoor dat je voldoende tijd hebt om de batterij weer voldoende op te laden.
3. Tachograaf instellen: Het is aan te raden om je tachograaf in te stellen op rijtijden totdat het laden echt begint. Zodra de laadsessie begint, kun je de tachograaf op rusttijden instellen. Tijdens rusttijden moet je vrachtwagen stilstaan. Door ervoor te zorgen dat de laadsessie is begonnen voordat de tachograaf wordt ingesteld op rusttijd, kunnen afwijkingen worden voorkomen.

Door je laadstop af te stemmen op de rusttijd volgens je tachograaf en de volgende tips te volgen

kun je het laden optimaliseren en zorgen voor zo effectief mogelijke rij- en rusttijden, terwijl je zeker weet dat het accupakket van je wagen voldoende opgeladen is voor de rit die voor je ligt.

11. Wat moet ik doen als ik problemen heb tijdens het laden?

Problemen tijdens een laadsessie kunnen voorkomen, maar door het volgende te doen kun je ze oplossen:

- Raadpleeg de FAQ: Raadpleeg eerst FAQ nr. 5 om te controleren dat je alle vereiste stappen hebt gevolgd voor het plannen en uitvoeren van je laadsessie. Hiermee kun je zien of je misschien iets over het hoofd hebt gezien, of wat je kunt doen om een probleem op te lossen.
- Neem contact op met Support: Neem bij eventuele problemen contact op met het supportteam voor hulp. Je kunt het support-telefoonnummer vinden op stickers op de laders. Het supportteam helpt je om problemen op te lossen en zorgt ervoor dat je laadsessie zo vlot mogelijk verloopt.

Door deze stappen te volgen en indien nodig hulp te vragen aan het supportteam, kun je eventuele problemen oplossen die zich voordoen tijdens de laadsessie en je rit met minimale onderbreking voortzetten.