

## FAQ - Laadhub Milence Haven van Antwerpen - Ketenis

### 1. Waar bevindt de Milence-laadhub zich?

De Milence-laadhub ligt op een paar minuten rijden van de Haven van Antwerpen-Brugge, de op een na grootste haven van Europa. Een strategische locatie dus voor elektrisch vrachtverkeer van en naar een van de belangrijkste logistieke centra ter wereld. Omdat de laadhub zo dichtbij de haven en de belangrijkste snelwegen ligt, is dat erg handig voor vrachtwagens. Zij hoeven minder ver te rijden om te laden. Dit zorgt voor een efficiënter transport en een betere algehele logistieke efficiency en het stimuleert duurzame transportinitiatieven.

De Milence-laadhub bevindt zich op Vrachtwagenparking Ketenis, de nieuwe vrachtwagenparking van Antwerpen (Ketenislaan, 9130 Beveren, België). Je kunt het adres intypen in Google Maps of je route in de Milence-app bepalen.

### 2. Over welke services beschikt de laadhub?

De Milence-laadhub biedt een breed scala aan handige faciliteiten en services zodat chauffeurs van elektrische vrachtwagens snel en comfortabel kunnen laden.

Faciliteiten:

- Laadplekken: Er zijn 20 laadplekken, waar je kunt snelladen tot 400 kW. Dit maximale vermogen hangt wel af van een aantal factoren, zoals het vermogen van de vrachtwagen zelf en het aantal vrachtwagens dat tegelijkertijd aan het laden is.
- Bewaakt parkeren: Er zijn in totaal 260 bewaakte parkeerplaatsen beschikbaar om veilig te overnachten.
- 24/7 voorzieningen: De toiletten en douches zijn gratis en 24 uur per dag open.
- Snack- en drankautomaten: Bij de snack- en drankautomaten kun je extra snacks en drankjes kopen.
- Milence-support: Voor eventuele technische problemen met de laders kun je de Milence-supportlijn bellen. Het telefoonnummer is te vinden op het betreffende laadpunt.

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

### 3. Hoe kom ik het terrein op en rijd ik naar een laadvak?\*

Om het laden vlot en veilig te laten verlopen, moet je de volgende stappen volgen om bij het laadpunt te komen:

1. Je komt aan bij de slagboom.
  - a. Als de slagboom open is, rijd je door naar de toegangspoortjes.
  - b. Als de slagboom dicht is, betekent dit dat de parking vol is, maar elektrische vrachtwagens mogen wel altijd laden. Druk op de knop bij de intercom en meld dat je klant bent bij Milence. De parkeerbeheerder laat je dan door om te laden.
2. Je rijdt tot aan het toegangspoortje. Daar krijg je een parkeerkaart. Die heb je alleen nodig voor de toegangscontrole, je hoeft niet te betalen voor het parkeren.
3. Volg de toegangsweg naar de parkeerplaats. Sla linksaf en volg de Milence-borden naar de laadvakken. Die zijn te herkennen aan de hoge houten luifels aan weerszijden van het voorzieningengebouw.
4. Parkeer je vrachtwagen midden in het laadvak en rij op tot aan de eindstreep. Als je een laadvaknummer hebt gekregen, parkeer dan daar.
5. Let erop of de laadaansluiting op je voertuig links of rechts zit en kies een vak waar de betreffende laadconnector beschikbaar is.

Als je van plan bent om hier vaker te laden of te overnachten, neem dan contact op met Milence via [support@milence.com](mailto:support@milence.com) voor een nog snellere toegang. Je kunt dan de beschikbaarheid checken en je plek reserveren.

*\* zodra de toegangscontrole operationeel is.*

#### **4. 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 laadproces begint en belangrijke informatie zoals het laadniveau van de batterij, het aantal kWh en de resterende laadtijd wordt weergegeven op het laadscherm.
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. Controleer het referentienummer van de connector in de app en selecteer deze.



2. Steek de stekker in de laadaansluiting op de vrachtwagen tot deze stevig vastklikt.
3. Swipe om een sessie te starten in de Milence-app.
4. 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.
5. Om je laadsessie te beëindigen, ga je naar je lopende sessie in de app en swipe je om te stoppen.
6. Koppel de laadkabel veilig los van de vrachtwagen en plaats hem terug in de lader.

c. Als je een betaalterminal gebruikt:

1. Controleer of de laadkabel goed is aangesloten op de vrachtwagen.
2. Kies een van de betaalterminals die zich op een boog vlakbij het laadpunt bevindt.
3. Controleer het referentienummer van je laadconnector (zie de sticker op de lader) en selecteer dit nummer op het scherm van de betaalterminal.
4. Lees en accepteer de informatie over prijzen.
5. Tik je kaart tegen het scherm om de sessie te starten. Wacht op de bevestiging op het scherm dat het laden is gestart.
6. Belangrijke informatie zoals het laadniveau van de batterij, het aantal kWh en de resterende laadtijd worden weergegeven op de terminal. Door te klikken op "volg je sessie" krijg je een QR-code te zien, waarmee je toegang hebt tot de sessiegegevens en updates.
7. Om je laadsessie te beëindigen, ga je terug naar de betaalterminal.
8. Zoek je connector op de terminal en selecteer "Laadsessie stoppen".
9. Als de laadsessie is gestopt en je een digitale factuur nodig hebt, selecteer dan "Betaalbewijs" op het scherm van de terminal. Dit genereert een QR-code die je kunt scannen met de camera op je telefoon.

## 5. 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 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 veel gestelde 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.

## 6. Wat kan ik doen tijdens het laden?

- a. Kan ik in mijn vrachtwagen blijven zitten?
  - Ja, je kunt in je vrachtwagen blijven zitten terwijl die 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 ook even naar het toilet of douchen als je wilt. Deze voorzieningen zijn gratis.
  - Of naar het restaurant, op 10 minuten lopen, om een hapje te eten of voor een verse kop koffie.
  - De hele locatie heeft gratis Wi-Fi, zodat je altijd internet hebt voor je werk of voor ontspanning.
- c. Kan ik de laadhub te voet verlaten?\*- Het draaiportje voor voetgangers bevindt zich naast de uitgangspoorten. Je kunt daar zo doorheen lopen. Vergeet niet om je parkeerkaart mee te nemen. Die moet je op de terugweg scannen om weer op het terrein te komen.  
Als je problemen hebt bij de uitgang, druk dan op de knop bij de intercom voor contact met de parkeerbeheerder.

*\* zodra de toegangscontrole operationeel is.*

## 7. Hoe verlaat ik het terrein?\*

Je volgt vanaf het laadpunt de uit/exit-borden. Afhankelijk van de zone waar je hebt geladen, kan het zijn dat je een lus over de parkeerplaats moet rijden om bij de uitgang te komen. Rij altijd vooruit en probeer (omwille van de veiligheid en efficiëntie) te voorkomen dat je achteruit moet rijden.

Als je de uitgangspoorten nadert, gaan deze automatisch open.

Als je problemen hebt bij de uitgang, druk dan op de knop bij de intercom voor contact met de parkeerbeheerder.

*\* zodra de toegangscontrole operationeel is.*

## 8. 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 de Milence-laadpunten vinden via de Milence-app of door te zoeken op 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.

## 9. 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. Daar zijn een paar redenen voor:

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 hiermee rekening te houden, moet er minstens 30 minuten worden uitgetrokken voor het laden.
2. Planning rondom tachograafpauzes: Door je laadstops in te plannen rondom je tachograafpauzes kun je de pauze gebruiken om je vrachtwagen op te laden. Zo heb je voldoende tijd om de batterij weer op te laden tot de gewenste staat.
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 je tachograafpauze en deze aanbevelingen op te volgen, kun je het laden optimaliseren en rij- en rusttijden effectief beheren terwijl je er tegelijkertijd voor zorgt dat de batterij van je wagen voldoende is opgeladen voor de rit die voor je ligt.

## 10. 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. 4 om te controleren dat je alle 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.