

FAQ

1. Vragen over het plaatsen van het laadstation

Wanneer kan ik mijn laadstation beginnen gebruiken?

De werken aan de laadinfrastructuur zullen in de loop van april afgerond worden. Het is dan nog wachten op goedkeuring van de brandweer om de garage te mogen gebruiken. Dit hangt af van de vooruitgang met de appartementen boven de garage.

Kan ik later nog een laadstation bestellen?

Ja, in Tuinen van Eden is de laadinfrastructuur voorzien om achteraf eenvoudig een laadstation bij te bestellen. Er is ook voldoende laadcapaciteit. U kunt eenvoudig via de website een bestelling plaatsen en Zeno doet dan het nodige.

Na 30 april zal er wel een bijkomende kost zijn voor laadstations te bestellen.

Kan er een stopcontact besteld worden om op te laden?

Nee, laden via een stopcontact is door de brandweer verboden in nieuwe residenties.

Kan er een laadstation op mijn individuele meter worden aangesloten?

Nee, laden via de individuele meter is niet meer toegestaan door Fluvius in nieuwe residenties.

Mijn werkgever heeft een vaste installateur voor het plaatsen van laadstations. Mag deze gebruikt worden?

Alle laadstations in de residentie worden in opdracht van Eden Energy geplaatst en beheerd door Powered by Zeno. De factuur van de installatie van het laadstation of het beheer kan wel rechtstreeks aan uw werkgever worden gericht. U kunt bovendien het pasje van uw werkgever gebruiken zodanig dat het energieverbruik rechtstreeks aan de werkgever gefactureerd wordt.

Waar vind ik meer informatie over het laadstation dat geplaatst wordt?

Er wordt een Alfen Single Pro geplaatst. Dit model heeft een scherm en kan opladen tot 22 kW. De laadsessies kunnen gestart worden via een RFID reader in het laadstation.

Meer informatie over het model kunt u vinden op de website van Alfen:
[Eve Single Pro-line | Alfen N.V.](#)

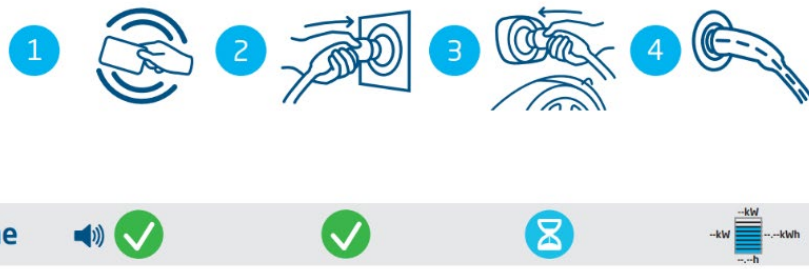
Waarom werden er geen fastchargers geplaatst in de ondergrondse parkeergarage?

Fastchargers mogen in België niet in ondergrondse parkeergarages geplaatst worden.

2. Vragen over het gebruik van het laadstation?

Hoe moet ik een laadsessie opstarten?

4.1 Socketmodel: Start het laden met een laadpas

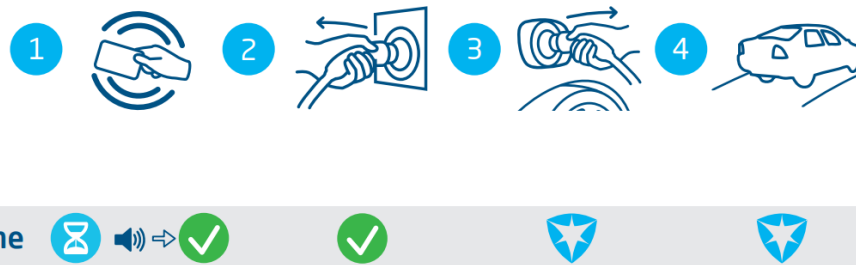


Figuur 4.1: Het laadproces starten met gebruikersautorisatie. Symbolen die worden weergegeven op de gebruikersinterface

Nr.	Omschrijving
1	Scan de laadpas op de RFID-interface van het laadstation
2	Steek de laadkabel in het stopcontact
3	Plug de laadkabel in de auto
4	Bezig met opladen

Hoe moet ik een laadsessie stoppen?

4.2 Socketmodel: Stop het laden met een laadpas



Figuur 4.2: Het laadproces stoppen. Symbolen die worden weergegeven op de gebruikersinterface

Nr.	Omschrijving
1	Scan de laadpas op de RFID-interface van het laadstation
2	Verwijder de laadkabel uit het stopcontact
3	Verwijder de laadkabel uit de auto
4	Verlaat de laadplek

Ben ik de enige die mag laden aan mijn laadstation?

De laadstations kunnen ingesteld worden zodanig dat enkel u en uw familie erop kunnen laden. We kunnen de laadstations echter ook openstellen zodanig dat uw bezoekers er ook op kunnen laden. In de parking zullen er op -2 ook deelparkings zijn waarop gasten mits reservatie kunnen opladen.

Kan ik altijd laden aan 22 kW per uur?

De maximale laadsnelheid van de Alfen Single Pro is 22 kilowatt per uur. Dit betekent dat het 4 uur duurt om van een batterij volledig vol te laden.

De werkelijke laadsnelheid hangt echter ook af van andere factoren:

- Niet alle wagens kunnen aan 22 kilowatt per uur opladen. Hybride wagens laden aan 3.6 of 7.2 kW per uur. Elektrische wagens laden aan 11 of 22 kilowatt per uur.
- De laadsnelheid zal soms beperkt worden om het piekverbruik te beheren. De laadinfrastructuur is voorzien zodanig dat er op elke parkeerplaats opgeladen kan worden. Dit betekent echter niet dat er voldoende vermogen is om op alle plaatsen tegelijk aan 22 kW per uur te laden. Dit zou een immense investerings- en gebruikskost met zich meebrengen. Om deze kosten te beheersen is er het energiemanagementsysteem dat ervoor zal zorgen dat de pieken uitgesmeerd worden. Als bijvoorbeeld iedereen om 18 uur aankomt zal het energiemanagementsysteem deze laadbeurten inplannen opdat alle wagens volgeladen zijn de volgende ochtend.

Is er voldoende stroom om mijn batterij dagelijks volledig te laden?

- Ja, er is voldoende stroom om uw batterij dagelijks volledig te laden. We hebben vermogen voorzien opdat op termijn op elke parkeerplaats een elektrische wagen kan laden. We zijn vertrokken van de gemiddelde afstand die in België gereden wordt: Sommige mensen rijden immers dagelijks 200 km, terwijl anderen hun wagen minder vaak of enkel voor kleine ritjes gebruiken. Gemiddeld wordt er per dag 35 km gereden. In Tuinen van Eden is er stroom voorzien zodanig dat er 260 wagens dagelijks 100 km kunnen rijden (of 130 wagens 200 km).

Wat als ik dringend weg moet en dus zeer snel vol moet laden?

- U zult prioriteit kunnen vragen voor een laadsessie via een app.

Er is een technisch probleem? Hoe los ik dit op?

Voor dringende problemen kunt u 24/7 bellen naar Powered by Zeno op 03/2026100. Indien het probleem niet onmiddellijk moet opgelost worden vragen we tijdens de kantooruren te bellen of te mailen naar support@poweredbyzeno.be

Powered by Zeno volgt de laadstations ook proactief op via hun monitoringtools.

3. Vragen over pasjes

Waarom met een pasje van Zeno laden?

Het laadpasje is gratis indien u het enkel gebruikt in de residentie.

Door het laadpasje te gebruiken in de residentie vermijdt u bijkomende transactiekosten. Andere dienstverleners zoals EDI zullen u een startkost tot 10 eurocent aanrekenen per gestarte laadsessie plus 4 eurocent per kWh bovenop de kostprijs.

Het pasje van EDI is een uitstekende keuze om als kaart te gebruiken voor externe sessies op publieke plaatsen indien u dat zelden doet.

Waar kan ik het pasje van Zeno gebruiken?

Het pasje zal zonder maandelijkse kost werken in de residentie Tuinen van Eden en op de (semi-) publieke laadpunten van Zeno, bijvoorbeeld de golfs van Drie Eycken en Cleydael of de bowling/cart Area 53.

Indien u het pasje ook wenst te gebruiken op 90% van de publieke laadpunten in Europa is er een maandelijkse kost van 3 euro inclusief BTW per maand. Hiermee krijgt u toegang tot een van de grootste laadnetwerken van Europa. Zeno werkt hiervoor samen met Greenflux die akkoorden heeft met Tesla, Fastned, Ionity en alle andere grote publieke netwerkkoperators. U kunt de laadstations opzoeken via de charge assist app.

Kan ik ook met een ander pasje laden?

Ja, de laadsessies zullen ook kunnen starten met andere pasjes. Zeno zal dan de transacties afrekenen met de leverancier van dat pasje, die op zijn beurt weer zal afrekenen met u (of bijv. uw werkgever). Voor de hiermee gepaard gaande kosten zal Zeno een vergoeding van 5% van de transactiewaarde. Mogelijks rekent de leverancier van het pasje ook transactiekosten.

Zijn er ook andere manieren om een laadbeurt te starten?

Ja, u kunt een transactie starten via de charge assist app die u kunt downloaden in de app store. In deze app kunt u vervolgens uw laadpasje of uw creditcard inladen.

[Charge Assist - Charge Assist](#)

Ik zou graag een tweede pasje bestellen?

Ik ben mijn pasje kwijt. Wat nu?

Gelieve dit zo snel mogelijk te melden op info@poweredbyzeno.be Wij blokkeren dan het kaartje zodanig dat er geen transacties meer mee gebeuren. We kunnen u ook een nieuw kaartje bezorgen waarvoor we een administratieve kost van 5 euro zullen aanrekenen.

4. Vragen over facturatie

Wat kost een abonnement?

Een abonnement voor een laadpunt kost 7,26 euro inclusief BTW per maand (6 euro exclusief BTW).

Ik heb een laadstation maar het wordt nog niet gebruikt. Moet ik toch reeds een abonnement afsluiten?

Nee, u moet nog geen abonnement af te sluiten als u het laadstation niet gebruikt. U kunt uw abonnement activeren via de website van zodra uw laadstation in gebruik genomen wordt.

Wat is het CREG tarief en waar kan ik dat opvolgen?

CREG, de Commissie voor Regulering van de Elektriciteit en het Gas, berekent een gemiddeld tarief op basis van alle energieleveranciers in België. Zeno zal maandelijks het laatst beschikbare tarief instellen. U kunt het tarief opvolgen op de site van de CREG:

[Boordtabel | CREG : Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas](#)

Kan u de factuur per post sturen?

Nee, wij sturen de facturen per email.

Ik wens niet met domiciliering te betalen.

Standaard vragen wij dat er voor de facturatie met domiciliering gewerkt wordt om zo een vlotte betaling te garanderen. U krijgt uiteraard wel altijd een gedetailleerde factuur en u zal de domiciliering altijd kunnen herroepen.

Kunt u de factuur voor de installatie van het laadstation en/of de dienstverlening sturen naar mijn werkgever?

Ja, wij kunnen de kosten van het station, het abonnement en/of het laden rechtstreeks aan de werkgever factureren. Om dit te doen hebben we gewoon de facturatiegegevens van de werkgever nodig en sluiten we het standaard contract af met werkgever i.p.v. werknemer.

Kunt u de factuur voor de installatie van het laadstation en/of de dienstverlening sturen naar mijn vennootschap? Ja. Om dit te doen hebben we gewoon de facturatiegegevens van uw vennootschap nodig en duidelijke instructies wie welke kosten betaalt.

U kunt dit invullen in het webformulier.

Kunnen de huurders het abonnement voor dienstverlening afsluiten en de kost van de energie rechtstreeks met u afrekenen?

Ja. We hebben dan de gegevens van uw huurder nodig. U kunt deze invullen in het webformulier.

Ik heb een vraag over mijn factuur. Waar kan ik terecht?

U kunt ofwel tijdens de kantooruren bellen naar 03/2026100 ofwel een mail sturen naar facturatie@poweredbyzeno.be

Wat zijn de voorwaarden voor de belastingvermindering voor natuurlijke personen?

Om voor de belastingvermindering in aanmerking te komen moet het gaan over uitgaven voor de aankoop in nieuwe staat van een vast laadstation, de plaatsing ervan en de keuring van de installatie.

Het laadstation moet:

- vast zijn: het laadstation moet permanent in de grond of aan de muur bevestigd zijn,

- geplaatst zijn in of in de onmiddellijke nabijheid van de woning waar u op 1 januari van het aanslagjaar uw (fiscale) woonplaats had,
- intelligent zijn: de laadtijd en het laadvermogen moeten door een energiebeheerssysteem gestuurd kunnen worden,
- enkel groene stroom gebruiken,
- goedgekeurd zijn door een erkend keuringsorganisme.

Zijn er fiscale voordelen of subsidies voor vennootschappen?

Alle fiscale voordelen (dubbele fiscale afschrijving) en subsidies voor vennootschap vereisen dat de laadstations minstens 10 uur per dag vrij toegankelijk zijn voor het publiek. Aangezien de parkeergarage afgesloten is deze voorwaarde dus niet voldaan.

5. Andere vragen

Kan men aan de laadpaal een speedpedelec/elektrische fiets laden?

Nee, een speedpedelec of elektrische fiets kan niet opgeladen worden met een laadpunt voor wagens.

Hebt u een andere vraag?

Stuur gerust een mail naar info@poweredbyzeno.be Wij zullen uw vraag zo snel mogelijk beantwoorden en indien ze relevant is voor meerdere bewoners – geanonimiseerd – toevoegen aan de FAQ.