



**GOED VOORBEREID  
HET WATER OP**

**VEILIG UIT**

**VEILIG THUIS**

# Veelgestelde vragen KNRM Helpt app

Frequently asked questions KNRM Helps

## Installatie en inrichting

### 1. Waar kan ik de KNRM Helpt app krijgen?

De KNRM Helpt app kan gedownload worden uit de Apple App Store en uit de Google Play Store.

De KNRM Helpt app werkt op smartphones (iPhones) van Apple vanaf operating systeem versie iOS 8.0 en hoger en op Android smartphones vanaf operating systeem OS 4.2 of hoger.

### 2. Kan ik de app ook op mijn tablet installeren?

De app is, o.a. vanwege de ingebouwde belfuncties, speciaal gebouwd voor smartphones. Op iPad's (onder het iOS besturingssysteem) werkt de app ook, behalve de belfunctie voor Noodgeval en Assistentie oproepen, mits er een GSM-chip in is geplaatst en er een abonnement is afgesloten. De iOS versie van de app is alleen te vinden in de App Store binnen de smartphone apps.

Op tablets die werken onder het Android besturingssysteem werkt de KNRM Helpt app niet. Door de te grote verschillen in merken en schermen is het niet mogelijk om de app hiervoor te ontwikkelen en te beheren.

### 3. Moet ik mijn instellingen op mijn smartphone aanpassen?

Ja, de locatievoorzieningen (onder Privacy) moeten aan staan voor het vastleggen en hergebruiken van uw positiegegevens. Mobiele data en Data-roaming moeten aanstaan om positiegegevens te kunnen versturen naar het centrale KNRM Helpt-systeem.

Zorg er alstublieft voor dat Locatievoorzieningen wordt ingesteld op 'Altijd' om positiegegevens te kunnen blijven doorgeven, zowel als KNRM Helpt actief wordt gebruikt of in de achtergrond draait. De app stuurt regelmatig uw positie naar de server zodat, als u hulp nodig heeft, de KNRM sneller en efficiënt kan reageren en u kan vinden.

Het toestaan van het gebruik van Contacten uit uw smartphone is aan te bevelen voor het makkelijker vastleggen van thuisblijversgegevens.

## Installation and Setup

### 1. Where can I get the KNRM Helps app?

The KNRM Helps app is available to download from Apple's App store and the Google Play store.

The KNRM Helps app is available to smartphones (iPhones) running on Apple's iOS 8.0 and above or Android's OS 4.2 and above.

### 2. Can I also install the app on my tablet?

The app has especially been developed for smartphones to take advantage of the native functions on the phone such as calling, location services and SMS. On iPad's (also running under iOS) the app functions, except for the call function (Emergency and Assistance call), only if a GSM chip is being installed and the end user has a valid subscription with a telecom provider. The iOS version of the app can only be found in the smartphone part of the App Store.

KNRM Helps does not work on tablets that run under the Android operating system. Because of the variety of brands, types and screen sizes the development and maintenance is not feasible. .

### 3. Do I have to change the settings of my smartphone?

Yes, Location services (under Privacy) have to be switched on to capture your position data. Also Mobile data and Data roaming have to be switched on in order to send the data to the central KNRM Helps system.

Please ensure Location services is set to 'Always' to enable position reporting both during active and background use of KNRM Helps. The app periodically sends your location data to the server so that if you need assistance, KNRM can provide a more efficient response and find you quickly.

Allowing the use of Contact information from your phone is advised for easy registration of Emergency contacts.

Toegang tot uw telefoon camera of foto bibliotheek is nodig om een Incident foto te sturen of een foto van uw vaartuig in de app te plaatsen of te vervangen.

We adviseren ook om ontvangst van 'Berichten' van de KNRM toe te staan bij de app instellingen zelf.

Zet onder Beeldscherm en Helderheid het helderheidsniveau op Hoog of Automatisch. Zet daar de Weergave op Standaard.

Zet het zoom niveau (in Android de font / lettergrootte) op standaard.

#### **4. Is de KNRM Helpt app gratis?**

De KNRM Helpt app is gratis te downloaden uit de App Store van Apple en de Play Store van Google. Eenmaal gedownload, geïnstalleerd en geregistreerd kunnen watersporters ook gratis vaartochten vastleggen en de app gebruiken.

#### **5. Kan ik de KNRM Helpt app bedienen met de snelle toegang opties vanuit het startscherm van mijn iPhone 6s en hoger?**

Ja, met de 3D Touch-functionaliteit op de iPhone 6s en hoger doet u door het KNRM Helpt-icoon op uw startscherm aan te klikken snel een Nood- of Assistentie oproep of start u een Vaarplan of Alleen volgen vaartocht.

Access to your camera or photo library if you want to send an Incident Photo or save or update a photo of your craft.

Please also accept 'Notifications' to receive notification alerts from KNRM at the KNRM Helps app settings.

Under Display and Brightness, set the brightness level to High or Automatic. Set the Display to Standard there. Set Display Zoom View to Standard.

In Android set Display Font and Display size both to Default.

#### **4. Is the KNRM Helps app free to use?**

The KNRM Helps app is free to download from Apple's App store and the Google Play store. Once downloaded, installed and registered, boaters can run unlimited free Trips and use the app free of charge.

#### **5. Does KNRM Helps include any quick access options from the phones Home screen on the iPhone 6s and higher?**

Yes. 3D Touch functionality on iPhone 6s and higher allows you to quickly initiate an Emergency or Assistance call, a Sail Plan trip or Track Only mode trip at the touch of the app icon button on the Home screen.

## **Uw account**

#### **6. Hoe registreer ik me?**

Van KNRM Helpt gebruikers wordt gevraagd hun verplichte contactgegevens, vaartuig-gegevens en thuisblijvers contactgegevens te registreren via de app. Na deze initiële registratie kunnen alle gegevens ook via de website [knrmhelpt.nl](http://knrmhelpt.nl) worden ingezien en beheerd.

#### **7. Hoe worden mijn persoonlijke gegevens gebruikt?**

Wij gebruiken uw persoonlijke data in overeenstemming met het KNRM-privacyregeling, met als doel om u de diensten te kunnen verlenen zoals aangeboden. En voor marktbeoogingsdoelinden, mits met uw instemming.

## **Your Account**

#### **6. How do I register?**

KNRM Helps App users are required to register their mandatory contact, vessel and emergency contact details through the app. After this initial registration all data can also be viewed and maintained in the website [knrmhelps.nl](http://knrmhelps.nl)

#### **7. How will my personal details be used?**

We will use your personal information in accordance with the KNRM Privacy Statement, for the purposes for which it is collected, to provide you with services, and, subject to your consent, for marketing purposes.

Zie verder ons Privacyregeling die voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming op: [knrmhelpt.nl/privacy.html](http://knrmhelpt.nl/privacy.html)

## 8. Waar kan ik mijn gebruikersprofiel beheren?

Geregistreerde eindgebruikers kunnen hun gegevens en wijzigingen bijhouden in de app en de hieronder genoemde gegevens ook op [knrmhelpt.nl](http://knrmhelpt.nl)

Op deze website kunt u:

- Uw persoonlijke contactgegevens wijzigen
- Een persoonlijke vaartocht checklist samenstellen
- Uw vaartuig-gegevens beheren
- Gegevens van Thuisblijvers beheren
- Uw vaartochten bekijken en verwijderen
- Uw vaarstatistieken bekijken en delen
- Veelgestelde vragen, de handleiding, Gebruikersvoorwaarden, Privacyregeling en Disclaimer downloaden of lezen.

## 9. Hoe verwijder ik mijn account?

Realiseert u zich alstublieft dat als u de app van uw telefoon verwijdert uw account blijft bestaan!

Om uw Account te verwijderen gaat u in de app naar Mijn profiel en kiest u onderaan het scherm voor Verwijder Account. Bevestig uw keuze. Na 72 uur worden al uw gegevens verwijderd, ook uw vaartocht historie.

## 10. Hoe kan ik mijn wachtwoord veranderen?

Voer uw e-mailadres in op de KNRM Helpt website [knrmhelpt.nl](http://knrmhelpt.nl) en klik op de knop Ik ben mijn wachtwoord vergeten.

KNRM Helpt stuurt u een e-mail met een link om uw wachtwoord te wijzigen. Klik op de link en voer een (nieuw) wachtwoord in.

## 11. Hoe beheer ik de berichten voor de KNRM Helpt app?

Voor iOS, ga naar Instellingen, klik op Berichtgeving en kies de KNRM Helpt app. Om maximale zekerheid te hebben dat de berichten van KNRM Helpt zichtbaar zijn, zet u s.v.p. alle instellingen op aan (groen).

Please see our Privacy Statement that is compliant to the Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) at: [knrmhelps.nl/privacy.html](http://knrmhelps.nl/privacy.html)

## 8. Where can I manage my user profile?

Boaters can view and edit their KNRM Helps account details in the app and the information hereunder also on [knrmhelps.nl](http://knrmhelps.nl)

Within the Boater website, you can:

- Change your personal contact information
- Compose a personal trip checklist
- Maintain your vessel details
- Set up and edit your Emergency contacts
- View and delete your journey history
- View and Share Trip Statistics
- Download or view Frequently Asked Questions, the manual, Terms and Conditions, Privacy Statement and Disclaimer policies.

## 9. What to do to delete my account?

Please be aware that removing the app from your phone does not delete your account!

To delete your account in the app just go to My profile and press the Delete Account button at the bottom of the screen. Then confirm your choice. All your data, including your Trip history, will be deleted after 72 hours.

## 10. How can I reset my password?

Enter your e-mail address on the KNRM Helps boater website [knrmhelps.nl](http://knrmhelps.nl) and click on the button I forgot my password.

KNRM Helps will send you an e-mail containing a password reset link. Click on that link to reset your password.

## 11. How do I manage the notification alerts on the KNRM Helps app?

On iOS, go to the smartphones Settings menu, tap on Notifications and then choose KNRM Helps app. To ensure maximum visibility of messages from KNRM Helps, please switch all settings to 'on' (green).

Voor Android, hangt de plaats om uw berichten te beheren af van het merk en model smartphone. Sommige merken hebben een Berichtgeving mogelijkheid in de hoofdinstelling, waarmee berichten aan en uit kunnen worden gezet. Zet u s.v.p. de berichtgeving voor KNRM Helpt aan. Een gedetailleerde keuze voor uw berichtgeving maakt het mogelijk om berichten van KNRM Helpt prioriteit te geven.

Andere merken kunnen de mogelijkheid om uw berichtgeving te beheren tonen in het Account of Persoonlijke instellingen deel.

### **12. Kan ik mijn eerdere vaartochten bekijken?**

KNRM Helpt gebruikers kunnen hun vaartocht historie bekijken op [knrmhelpt.nl](http://knrmhelpt.nl) en in de app in Vaartocht historie onder Mijn profiel in het hoofdmenu rechtsboven.

De vaartochten zijn gerangschikt op vaartuignaam en starttijd per vaartocht. Alleen volgen vaartochten zijn gemarkeerd met een icoon direct achter de starttijd per vaartocht.

Indien u de app hebt verwijderd van uw smartphone en die opnieuw installeert, dan kunnen de in het centrale KNRM Helpt-systeem bewaarde tochten met de knop Synchroniseren vaartochten opnieuw op uw smartphone worden gedownload. Per keer dat u deze knop indrukt worden de laatste 3 vaartochten overgezet. Een teller geeft aan hoeveel Vaartochten resteren om te worden gedownload.

Afhankelijk van de hoeveelheid data - lange en korte vaartochten - kan het downloaden langer of korter duren. Eenmaal verwijderde vaartochten in de app worden ook verwijderd uit het centrale KNRM Helpt-systeem en kunnen niet meer worden gedownload.

### **13. Wie heeft toegang tot mijn gegevens?**

Deze informatie is opgeslagen op een beveiligd computersysteem. De toegang is beperkt tot de gebruiker, de KNRM en de Nederlandse Kustwacht. KNRM en Kustwacht hebben toegang tot uw persoonlijke-, vaartuig- en vaartocht gegevens.

On Android, the location of the notification management function depends on the Android manufacturer. Some manufacturers have a Notifications option on their main settings, allowing you to switch on and off notifications. Please ensure the notifications are switched on. An Advanced option in this section also allows you to set notifications from KNRM Helps as a priority.

Other manufacturers may have a Manage Notifications option in the Personalisation section in settings.

### **12. Can I view my completed trips?**

You can access your trip history on the KNRM Helps Boater website [knrmhelps.nl](http://knrmhelps.nl) and in the app in Trip History which you can find in My profile in the main menu.

Trips are listed by vessel name and the trip starting time for each trip. Track Only mode trips are highlighted with an icon listed after the individual trip start time.

If you have removed the app from your smartphone and installed it again, the trips saved in the central KNRM Helps system can be downloaded on your smartphone by pressing the Sync Trips button in Trip History via My profile in the main menu. Each time you press this button, the latest 3 trips will be downloaded on your smartphone. The number of trips remaining to download is indicated.

Depending on the data - long and short trips - downloading will go faster or slower.

Trips deleted on the app are simultaneously removed from the central KNRM Helps system and are not downloadable again.

### **13. Who has access to my details?**

This information is stored on a secure server and access is restricted to you as the user, to KNRM staff and the operators of the Netherlands Coast Guard. KNRM and Coast Guard have access to your personal-, vessel- and trip information.

Indien noodzakelijk mogen zij en wij uw informatie ook delen met andere hulpverleners en betrokkenen bij hulp- of reddingsoperaties.

Wij zullen uw privacy altijd respecteren en wij staan in voor de vertrouwelijkheid van uw persoonlijke informatie.

Denk eraan dat als u een vaartocht deelt via e-mail, SMS of social media kanalen, het verloop van uw vaartocht zichtbaar is. De link naar de vaartocht kan ook doorgestuurd worden naar anderen.

*Voor meer informatie zie ook vragen 23 t/m 29.*

#### **14. Kan ik meerdere schepen en meerdere Thuisblijvers toevoegen?**

Ja, u heeft de mogelijkheid om meerdere vaartuigen en Thuisblijvers toe te voegen. Bij het vastleggen van een vaarplan kiest u het juiste schip en de Thuisblijver(s). U kunt ook per vaartuig een vaartocht checklist maken.

#### **15. Kan ik een selectie van Thuisblijvers per vaartocht kiezen?**

Ja, u kunt per vaartocht een keuze maken uit eerder in KNRM Helpt vastgelegde Thuisblijvers. Alleen de door u geselecteerde Thuisblijvers ontvangen, als dat nodig is, berichten over een in tijd overschreden vaartocht en een lage batterijcapaciteit van uw smartphone.

#### **16. Kan ik eigen checklist onderdelen toevoegen?**

Ja, u kunt per categorie eigen checklist onderdelen vaststellen en toevoegen in uw persoonlijke checklists.

Ga in de app naar Mijn profiel in het hoofdmenu en kies het gewenste vaartuig in Vaartuigen. Scroll naar beneden en kies voor Beheer de checklist. De checklist wordt geopend en bestaat uit meerdere categorieën. Scroll naar de onderkant van een categorie en voeg uw eigen Controlepunt toe. Druk op Voeg onderdeel toe en onderaan op Opslaan nadat u één of meerdere punten hebt toegevoegd.

De Vaartocht checklist wordt in de app bij elk nieuw Vaarplan gepresenteerd om te doorlopen.

When necessary, they and ourselves may also disclose your information to other helping and Search and Rescue agencies.

At all times, we will respect and protect the privacy and confidentiality of personal information.

Please note when sharing your trip via e-mail, SMS or social media channels, this will enable seeing your track for the duration of the trip. The link can be forwarded to others for viewing.

*Also see questions 23 until 30 for more information.*

#### **14. Can I add more than one vessel and Emergency contact?**

Yes, you have the option to add more than one vessel and Emergency contact. You can select which ones to use at the start of each trip. You can also compose a checklist per vessel.

#### **15. Can I choose a selection of Emergency contacts per trip?**

Yes, you have the option to select your Emergency contacts on a per trip basis. In doing so, the overdue notifications and low battery alerts will be sent to just those selected for that trip (if required).

#### **16. Can I create my own checklist items?**

Yes, you can create custom items per category and add them to your personalised checklists.

In the KNRM Helps app you can create Sail Plan (Trip) checklists. Go to My Profile in the main menu and choose Vessels. Once you choose the vessel, scroll down to Manage Checklist and choose the checklist category where you wish to add and go to the bottom. Click on the Add button, and click Save after having created one or more new items.

A Sail Plan checklist will be presented in the app for checking when starting a new Sail Plan.

## 17. Kan ik in de website een persoonlijke checklist maken?

In de website [knrmhelpt.nl](https://knrmhelpt.nl) kunt u drie soorten persoonlijke checklists maken: de Vaartocht checklist, de Seizoen start en de Seizoen einde checklist. Kies het vaartuig, het checklist type en boottype.

Alleen de Vaartocht checklist komt na aanmaak en na Opslaan in de app en wordt daar bij elk nieuw Vaarplan gepresenteerd om - optioneel - te doorlopen.

De twee seizoen checklists zijn bedoeld voor een aantal soorten pleziervaartuigen en kunnen alleen in de website [knrmhelpt.nl](https://knrmhelpt.nl) worden gepersonaliseerd en zo nodig worden geprint.

## KNRM Helpt Incident foto

### 18. Wat is de functie van het kunnen sturen van een 'Incident Foto'?

De Incident foto functie stelt u in staat een foto te sturen naar de Kustwacht NL of naar de KNRM Alarmcentrale op verzoek van de operator. Als voorbeeld kan dat een foto zijn van een gevaar voor de scheepvaart, of van een beeld om de operators en SAR autoriteiten in staat te stellen om u, of iemand anders te helpen in noodsituaties of bij verzoeken om assistentie. Momenteel kunnen de 112 alarmcentrales nog geen foto ontvangen vanuit de KNRM Helpt app.

### 19. 'Hoe verstuur ik een Incident foto'?

Het KNRM Helpt 'Bel voor hulp' scherm heeft nu de optie om een foto van een incident of belangrijke gebeurtenis te versturen (op verzoek van de operator). Druk op het camera icoontje geeft u de mogelijkheid om een foto te nemen met de camera of een bestaande foto te kiezen uit de fotobibliotheek van de camera.

U kunt een foto nemen vanuit een actieve Vaartocht met Vaarplan of vanuit de Alleen volgen modus. Daarbuiten kan ook een Incident foto worden verzonden zonder een telefonische Noodoproep of verzoek om Assistentie te doen.

## 17. Can I produce a personalized checklist in the website?

On the KNRM Helps website [knrmhelpt.nl](https://knrmhelpt.nl) (choose language English), you can create three types of checklists; Sail Plan, Winter Storage and Season Start checklists. Go to the Vessels & Checklists tab and choose the vessel, checklist type and boat type.

Only the Trip checklist will be sent to the app after pressing Save and will be presented for - optional - checking when starting a new Sail Plan.

Both Winter Storage and Season Start checklist are produced for a number of pleasure craft types and can only be personalised in [knrmhelpt.nl](https://knrmhelpt.nl). If needed they can be printed.

## KNRM Helps Incident Photo

### 18. What is the 'Incident Photo' feature?

The KNRM Helps 'Incident Photo' feature allows you to send a photo of an incident or sighting to the Coast Guard Netherlands or KNRM Alarm Centre if requested by the operator. This could be a navigational hazard or a photo to help the operators and SAR authorities to assist you (or somebody else) in an Emergency or Assistance situation.

Presently the 112 Alarm Centres cannot yet receive an Incident Photo from the KNRM Helps app.

### 19. How can I send an 'Incident Photo'?

The KNRM Helps 'Call for Help' screen includes the option to send a photo of an incident or important sighting (at the request of the operator). Tapping the camera icon will give you the option of using the camera to capture a photo or use an existing photo from the phones photo library.

You can take a photo with and without an active Sail Plan or Track Only trip. In addition, a photo of an incident or sighting can be sent without making an Emergency/Assistance phone call.

Houd er s.v.p. rekening mee dat bij de eerste installatie en bij updates van de app u toestemming moet geven bij de app instelling om de camera en de fotobibliotheek te gebruiken om deze functie te kunnen gebruiken.

## KNRM Helpt Evenement-groepscode

### 20. Wat is de Evenement groepscode op het Alleen volgen scherm?

Deze code kan u als deelnemer worden verstrekt door de organisator van een toertocht of wedstrijd. De organisator kan uw vaartocht volgen in een website vanaf het moment dat u uw vaartocht activeert in de Alleen volgen modus.

De organisatie beslist vooraf of de website ook publiekelijk toegankelijk is. De code heeft een beperkte geldigheidsduur.

### 21. Hoe kan ik een Evenement-groepscode invoeren?

Kies voor Alleen volgen vanaf het Home scherm en kies het juiste vaartuig en het aantal opvarenden en druk op het veld 'Voer Event groepscode in' en leg de door de organisatie verstrekte code vast.

### 22. Hoe krijg ik of genereer ik een Evenement-groepscode?

Indien de organisator KNRM Helpt Event gebruikt voor de toertocht of wedstrijd dan verstrekken zij een groepscode met instructies voor de deelnemers. Druk op Evenement-groepscode. Voer de opgekregen code in in het bovenste veld.

Of genereer een besloten groepscode. Druk op Evenement-groepscode. Druk vervolgens op de blauwe balk: Genereer een Besloten Groepscode. De code verschijnt even later in een nieuw scherm. Stuur vanaf dit scherm de code door via de te kiezen toepassing naar maximaal 6 deelnemers van uw groep. Druk daarna op OK.

Please note, on the initial download or update of the KNRM Helps app, you will need to give access permissions to the app for the camera and photo library in order to use this feature.

## KNRM Helps Group Event Code

### 20. What does the ' Group Event Code' mean on the Track Only screen?

The Event code will be provided to you as a participant by the organiser of an organised trip, regatta or race. The code allows your trip to be tracked in website by the organiser from the moment that you activate your trip in Track Only mode.

The organiser will decide beforehand if the website is restricted for their own use or made public. The Event code has a limited validity period.

### 21. How can I enter a Group Event Code?

Select 'Track Only' mode on the KNRM Helps home screen. Tap on the 'Enter Event Code' link and enter the Event Code supplied by the event organiser to you.

### 22. Where do I get or generate the Event Code and Private Group Code?

If the event organiser is using KNRM Helps Event for the organised trip, regatta or race they will provide the event code along with instructions to participants. Press Group Event Code and enter the code supplied in the upper field.

Or generate a Private Group Code by pressing Generate Private Group code in the blue bar in lower part of the screen. The code will be presented in a while. Send the code via one of the media to choose from to maximum 6 other participants in your event. Then press OK.



### **23. Wie kan mijn positie zien indien ik een Evenement-groepscode invoer?**

Het is aan de organisator van het event of de website, waar de posities van de deelnemers zichtbaar zijn, besloten is of voor het publiek opengesteld wordt. De organisatie zal de deelnemers daar vooraf over informeren. Uw positie is pas zichtbaar na het indrukken van de Startknop in de Alleen volgen modus.

Deelnemers van een Besloten Groepscode die Track only hebben geactiveerd en de door hen geïnformeerde Thuisblijvers kunnen de posities van alle deelnemers, zien.

### **24. Hoeveel informatie wordt er over mij gedeeld op de website als die publiekelijk toegankelijk is gemaakt?**

Uw scheepsnaam, de tijd van de laatste genoteerde positie, de coördinaten van die positie, de snelheid en uw naam zijn zichtbaar op de KNRM Helpt Evenement website.

### **25. Op welke versie is KNRM Helpt Evenement-groepscode en de Besloten groepscode functie beschikbaar?**

Alleen de KNRM Helpt versies voor iOS (iPhones) 2019.2.0 en hoger en versies voor Android 2019.2.0 en hoger ondersteunen deze functies.

## **Delen van informatie door uzelf**

### **26. Kunnen mijn vrienden en familie mijn locatie zien?**

Er zijn drie manieren om uw locatie met uw vrienden en familie te delen:

#### **Deel uw huidige positie:**

Indien u op het Home-scherm op het delen icoon rechts van uw Huidige positie drukt, dan opent onderin een keuzescherm met de op uw smartphone geïnstalleerde berichtendiensten en social media kanalen. Kies de door u gewenste manier om te delen. Er wordt een standaard bericht opgemaakt, met een link naar de coördinaten van uw positie, dat u kunt aanpassen en verzenden. De ontvangers zien uw positie in een webpagina en kunnen deze link ook doorsturen naar anderen (zonder uw toestemming).

### **23. Who can see my location if I enter a Group Event Code?**

It is up to the organiser to make the website, where participants positions are visible, proprietary or public. The organiser will inform you beforehand about their choice. Your position is only visible after starting your trip in Track only mode.

Participants in a Private Group who activated Track only and informed their Emergency contacts can view the positions of all participants.

### **24. How much of my information is shared on the website if the Event is made public?**

Your vessel name, time of last recorded position, position co-ordinates, speed and your name are visible at the KNRM Helps Event website.

### **25. What version is KNRM Helps Group Event Code and Private Group Code available on?**

Only KNRM Helps app versions 2019 or greater for Android and app version 2019.1.1 or greater for iOS support the KNRM Helps Flotilla Event functionality.

## **Sharing information**

### **26. Is there a way for my friends and family to see my location?**

There are three ways to share your location with your friends and family:

#### **Share your current position:**

On the Home screen, tap the share icon at the right hand side of the location coordinates. Choose the SMS, e-mail or social media service you prefer. A standard message with a url with your location on a map is made. You can adapt and send the message. The selected contacts can see your position on a webpage and can send this to others (without your permission).

### Deel live updates van uw locatie tijdens uw vaartocht:

Als er een Vaarplan of Alleen volgen tocht actief is dan kunt u uw locatie op een live kaart delen met uw vrienden en familie en hen zo de mogelijkheid bieden u te volgen terwijl u met uw vaartocht bezig bent. Klik op het delen-icoon op het Vaartocht actief-scherm om uw locatie op een live kaart te delen. Dit kunt u doen via SMS, e-mail of een social media kanaal naar keuze.

### Deel uw Vaartocht historie:

Als u een vaartocht heeft beëindigd, dan kunt u deze delen met vrienden en familie. Kies Mijn profiel in het hoofdmenu en klik op Vaartocht historie. Kies de vaartocht die u wilt delen. Op het scherm Vaartocht samenvatting klikt u op het delen-icoon links onderaan uw scherm. Kies de door u gewenste berichtenservice of social media kanaal. Zo deelt u een link naar een webpagina waar uw naam, naam van uw vaartuig, laatst bekende positie, laatste update van uw positie, starttijd en uw hele vaartocht te zien is. Er wordt een bericht getoond om aan te geven dat de vaartocht is beëindigd.

## 27. Hoeveel informatie wordt er getoond als ik mijn locatie met vrienden en familie deel?

### Deel uw huidige positie:

De naam van degene die de locatie deelt, de coördinaten van de positie, datum en tijd waarop de positie is vastgelegd en de locatie nauwkeurigheid worden getoond op de webpagina van KNRM Helpt.

### Deel live updates van uw locatie tijdens uw vaartocht:

De naam van degene die de locatie deelt, naam van het vaartuig, laatst bekende coördinaten van uw positie, laatste datum en tijd waarop de positie is vastgelegd, de locatie nauwkeurigheid, starttijd van de vaartocht, snelheid en richting worden getoond op de webpagina van KNRM Helpt. Klik op het boot-icoon op de kaart om positie, snelheid, richting, tijd en locatie nauwkeurigheid voor een specifieke locatie te zien.

### Share live location updates during your trip:

If you have a Sail Plan or a Track Only trip in progress, you can share your location with friends and family on a live map, and allow them to track you while you're on the water. Tap the Share icon on the Trip in Progress screen to share a url with your location on a live map. This can be shared via SMS, e-mail or a social media channel of your choice.

### Share a Trip history:

When you have ended your trip, you can share the track with friends and family. From the sidebar menu, choose My Profile, then tap Trip History. Choose the track you wish to share. On the Trip Summary screen, tap the Share icon at the bottom of the screen at the left hand side. Choose the SMS, e-mail or social media service you prefer. An url is being sent with the completed track on a webpage, indicating your name and your Vessel name, Last known position, Last position update, Trip start time and that the trip has ended.

## 27. How much of my information is displayed when sharing my location with friends and family?

### Share your current position:

The name of the person sharing their location, the position coordinates, the date and time the position was recorded, and the GPS-accuracy are displayed on the KNRM Helps webpage.

### Share live location updates during your trip:

The name of the person sharing their trip, vessel name, last known position coordinates, last position update date and time, GPS-accuracy, trip start time, speed and heading are displayed on the KNRM Helps webpage.

Tap on the vessel icon on the map to view the position, speed, heading, timestamp and GPS-accuracy for an individual location.

### Deel uw Vaartocht historie:

De naam van degene die de locatie deelt, naam van het vaartuig, laatst bekende coördinaten van uw positie, laatste datum en tijd waarop de positie is vastgelegd en starttijd van de vaartocht worden getoond op de webpagina van KNRM Helpt.

Klik op het boot-icoon op de kaart om positie, snelheid, richting, tijd en locatie nauwkeurigheid voor een specifieke locatie te zien.

### 28. Zijn mijn positie of vaartocht alleen te zien door degene met wie ik dit deel?

Nee, de KNRM Helpt webpagina met de coördinaten van uw positie is toegankelijk voor iedereen die de link naar de pagina heeft. Als uw vrienden of familie de link zelf delen is uw positie of vaartocht (zonder uw toestemming) ook voor deze ontvangers zichtbaar.

### 29. Kan ik op elk moment het delen van mijn vaartocht met vrienden en familie beëindigen?

Nee, zodra de link is gedeeld kunnen vrienden en familie de live vaartocht volgen zolang de vaartocht duurt.

## Technische vragen app

### 30. De gedeelde webpagina toont een nauwkeurigheid van slecht, ok en zeer goed. Wat betekent dit?

KNRM Helpt gebruikt Horizontale Accuraatheid om te meten hoe nauwkeurig de gerapporteerde positie is. De nauwkeurigheid wordt gemeten in meters en geeft verschillende statussen weer tijdens een vaartocht; Groen, Amber en Rood. Voor elke gerapporteerde positie wordt onderstaande nauwkeurigheid getoond:

- Zeer goed : H-acc  $\leq$  50M
- OK : H-acc  $>$  50M and  $\leq$  250M
- Slecht : H-acc  $>$  250M

Voor meer informatie zie vragen 35 en 36.

### Share a Trip history:

The name of the person sharing their trip, vessel name, last known position coordinates, last position update date and time, and trip start time are displayed on the KNRM Helps webpage.

Tap on the vessel icon on the map to view the position, speed, heading, timestamp and GPS-accuracy for an individual location.

### 28. Is sharing my location or trip with friends and family limited to just those that I share with?

No, the KNRM Helps webpage with your location information is accessible to anyone that has the url. If your friends and family share the url (without your permission) their receivers can also see your location or trip.

### 29. Can I stop sharing my trip with friends and family at any point?

No, once the url is shared, friends and family can view the live track for the duration of the trip.

## Technical Questions app

### 30. The shared webpage displays an accuracy of poor, ok and very good. What does this mean?

KNRM Helps uses Horizontal Accuracy to measure how accurate the reported position is. The accuracy is measured in metres and displays various accuracy indicators and states during a trip; Green, Amber and Red. On each location, it shows the corresponding indicators for each of the reported position points:

- Very Good accuracy : H-acc  $\leq$  50M
- OK accuracy : H-acc  $>$  50M and  $\leq$  250M
- Poor accuracy : H-acc  $>$  250M

For more information see questions 35 and 36.

### 31. Hoeveel data verbruikt de KNRM Helpt app?

Dataverbruik varieert met de afgelegde afstand en een aantal andere factoren zoals netwerkdekking, het besturingssysteem van de smartphone, het type apparaat, het specifieke mobiele netwerk en het al dan niet gebruiken van de functie Vaartocht Beschrijving. Het verbruik verschilt ook tussen de Vaarplan modus en de Alleen volgen modus en of u voortgang maakt of stil ligt.

De volgende hoeveelheden zijn bij benadering vastgesteld:

#### Vaarplan modus:

Bij een vaartocht van 60 km (32,4 zeemijlen) waarbij per kilometer positiegegevens worden doorgestuurd, wordt er - gecombineerd - ca. 250 kilobytes aan data verzonden en ontvangen, inclusief het starten en weer beëindigen van de vaartocht. Wanneer er tijdens een vaartocht bijvoorbeeld 3 uur geen voortgang is, dan verzendt de app positiegegevens per 5 minuten. Het verbruik is dan ca. 750 kilobytes.

#### Alleen volgen modus:

Bij een vaartocht van 5 km (2,7 zeemijl) en bij de instelling Continue worden positiegegevens vastgelegd per 10 meter, die per 500 meter worden verzonden. De KNRM Helpt app gebruikt dan ca. 2 megabytes aan data. Gebaseerd op een vaartocht van 6 uur en de instelling van verzending gekozen op één keer per 10 minuten, zal er ongeveer 167 kilobytes worden verbruikt. Bij de instelling van één keer per half uur is het dataverbruik ca. 55 kilobytes.

De applicatiedata zelf zijn slechts ongeveer één vijfde deel van de totale hoeveelheid verbruikte data. De onderliggende communicatieprotocollen en de verschillende manieren van verzending door de telecom organisaties veroorzaken het hogere data volume.

### 31. How much data does the KNRM Helps app consume?

Data usage will vary according to the distance travelled and a number of factors such as the coverage, operating system, device type, mobile network used, Journey Logging etc. It also varies between Sail Plan mode and Track Only mode, and whether or not you're moving or stationary.

The following are approximations:

#### Sail Plan mode:

Basing calculations on a 60 km trip (32,4 Nautical Miles, NM) in Sail Plan mode where the app is pinging every kilometer, the KNRM Helps app would use approximately 250 KB of data (send & receive combined), including setting sail and ending the trip. Where the app is stationary for a period, for example, if they sat idle for 3 hours, the app sends a location update every 5 minutes. The KNRM Helps app would use approximately 750 KB of data.

#### Track Only mode:

Basing calculations on a 5 km trip (2,7 NM) in Track Only mode where the app is recording a position every 10 metres and sending it to the server every 500 metres, the KNRM Helps app would use approximately 2 MB of data. Based on a 6 hour trip, where the app is recording a position every 10 minutes, the KNRM Helps app would use approximately 167 KB of data. Recording every 30 minutes would use approximately 55 KB of data for a 6 hour trip.

The app data is not even a fifth of this overall figure but due to the nature of the underlying protocols and various methods used by the carriers, it all adds to the raw data transmission.

### 32. Hoe gaat de app om met verlies van de verbinding van het mobiele netwerk?

Vanaf het moment dat de verbinding verbroken is bewaart de KNRM Helpt app de tussenposities met de bijbehorende gegevens (samen: locatiegegevens) op de smartphone. Zodra er weer verbinding is worden die gegevens in één keer naar het centrale KNRM-systeem verzonden en wordt de regelmatige verzending hervat.

### 33. Wanneer verzendt de app mijn positie naar het centrale KNRM-systeem?

#### Vaarplan modus:

KNRM Helpt verzendt de locatiegegevens met een regelmatig interval. Zolang de restcapaciteit van de batterij van uw smartphone groter is dan 30% verzendt de smartphone de gegevens per kilometer (0,54 zeemijl) of iedere 5 minuten indien er geen sprake is van voortgang.

Als de restcapaciteit kleiner wordt dan 30% dan wordt de verzendfrequentie verlaagd naar één keer per 2 km (1,08 zeemijl) om stroom te sparen. Als de restcapaciteit beneden de 10% komt dan wordt er op de smartphone een melding van gemaakt en stopt KNRM Helpt de verzending van nieuwe positiegegevens.

De verzending wordt hervat zodra de smartphone opgeladen wordt en de batterijcapaciteit boven de 10% uit komt. De verzendfrequentie keert dan terug naar 1 maal per 2 km tot de batterijcapaciteit 30% bereikt. Daarboven wordt de verzending van locatiegegevens hervat per kilometer.

#### Alleen volgen modus:

De eindgebruiker kan kiezen uit vier Volgfrequenties in de Alleen volgen modus. Standaard is één keer per 10 minuten ingesteld.

- Continue vastlegging
- Vastlegging per 5 minuten
- Vastlegging per 10 minuten
- Vastlegging per 30 minuten

Deze instelling kan worden aangepast tijdens een actieve volgfunctie.

### 32. How does the app handle loss of cell coverage?

Where the KNRM Helps app experiences loss of cell coverage, it stores the trip location points including the additional information (together: location information) in the smartphone. Once a signal becomes available again, it sends the backlog of stored trip information to the server and resumes posting trip information in real time.

### 33. When does the app send my position information to the central KNRM system?

#### Sail Plan mode:

KNRM Helps sends location information to the KNRM Helps server at regular intervals. When your smartphone battery power is >30% the application will send a location report every kilometer (0,54 Nautical Mile, NM) or every 5 minutes if you are stationary.

When the battery level reaches 30%, KNRM Helps changes the location reporting frequency from 1 km to 2 km (1,08 NM) to save power. When the battery level reaches 10%, KNRM Helps will display a notification and will stop transmitting location updates.

Location reporting will recommence when the smartphone starts charging and the battery level exceeds 10%. When the battery level increases between 11% and 30%, location reporting is resumed at the 2 km interval. When the battery level increases to over 30%, KNRM Helps increases the location reporting to every 1 km.

#### Track Only mode:

The boater can choose between four position recording intervals in Track Only mode. The default setting is once per 10 minutes.

- Continuous recording
- 5 minute recording
- 10 minute recording
- 30 minute recording

The recording interval can be adjusted while a track is in progress.

Hieronder worden de verschillen in interval uitgelegd bij voortgang en geen voortgang.

- Continue : Indien minder dan 10 meter verplaatsing dan geen vastlegging. Bij verplaatsing vastlegging per 10 meter. Verzending elke 500 meter.
- Per 5 minuten : Verzending per 5 minuten, ook indien geen verplaatsing.
- Per 10 minuten : Verzending per 10 minuten, ook indien geen verplaatsing.
- Per 30 minuten : Verzending per 30 minuten, ook indien geen verplaatsing.

LET OP!

U moet minstens 10 meter verplaatsen om een vaartocht te kunnen activeren.

### **34. Wat gebeurt er als ik mijn Vaarplan, in de Vaarplan modus, niet beëindig binnen de verwachte aankomsttijd (ETA)?**

Het is belangrijk dat u uw Vaartocht in de app beëindigt zodra u veilig op uw bestemming bent aangekomen. Of dat u uw Vaarplan tijdig aanpast. Het niet beëindigen van uw Vaartocht in de app zorgt voor activering van een escalatieprocedure met berichten en acties naar uzelf, uw Thuisblijvers en Search And Rescue (SAR) instanties.

KNRM Helpt escaleert verlopen Vaartochten op basis van de opgegeven duur van de vaartocht. U ontvangt lokale berichten of - notificaties uit uw smartphone (zonder dat er een mobiele verbinding met het netwerk noodzakelijk is) als uw Vaartocht laat is en wanneer die, 15 minuten na de ETA tijd, verlopen is.

De KNRM Alarmcentrale onderneemt actie als uw Vaartocht 90 minuten verlopen is. Uw Thuisblijvers worden per SMS-bericht geïnformeerd als uw Vaartocht met 120 minuten is verlopen.

De NL Kustwacht onderneemt op eigen gezag actie na minimaal 130 minuten, vermeerderd met 40% van uw verwachte totale vaartijd met een maximum van 4 uur en 10 minuten.

The following describes the recording intervals when moving and stationary and how often it transmits a location to the server.

- Continuous : If less movement than 10 meters not recording. If moving recording every 10 meters. Sending every 500 meters.
- Every 5 minutes : Sending every 5 minutes, also when stationary.
- Every 10 minutes : Sending every 10 minutes, also when stationary.
- Every 30 minutes : Sending every 30 minutes, also when stationary.

NOTE!

You have to move at least 10 meters for activating a trip.

### **34. What happens if I fail to close my trip within the logged (Estimated Time of Arrival) ETA in Sail Plan mode?**

It is vital that when you safely reach your destination you end your trip, or that you adjust your Sail Plan in time.

Failing to end your trip in the app triggers an escalation process involving communications and actions to you, your Emergency Contacts and SAR authorities.

KNRM Helps escalates overdue trips based on the entered trip length time. You will start receiving local notifications from your phone (without a mobile connection in place) when your trip is late and when going overdue after 15 minutes.

KNRM call center starts acting when your trip is 90 minutes overdue. Your Emergency contacts will be informed by SMS message when your trip is more than 120 minutes overdue.

The NL Coast Guard starts acting at their own distinction after a minimum two hours + 40% of your latest estimated total trip time + 10 minutes with a maximum of 4 hours and 10 minutes.

Indien de SAR instanties inlichtingen willen inwinnen dan hebben zij onmiddellijk toegang tot uw gegevens om u te vinden en te helpen. Zoals al uw vastgelegde Vaartochtgegevens, vaartuiginformatie, batterijconditie en contactinformatie.

Lees a.u.b. de Berichten of acties bij Volgen met vaarplan, te vinden in de app onder Over in het hoofdmenu, in [knrmhelpt.nl](http://knrmhelpt.nl) of in [knrm.nl/helpt](http://knrm.nl/helpt) voor meer informatie.

### **35. Hoe exact zijn de tussenposities die door de smartphone worden verzonden?**

Aangezien de juistheid van lengte en breedtegraden, geleverd door o.a. de GPS van uw smartphone kan variëren, zal er altijd een foutmarge bestaan. De interne waarnemingssystemen van de KNRM gebruiken Horizontale Accuraatheid (H-acc) en andere meetmethodes om de operators van de KNRM Alarmcentrale in staat te stellen de beste combinatie van gegevens te gebruiken.

De KNRM Helpt app kan u informatie en hulp leveren gerelateerd aan uw actuele positie, die wordt bepaald door o.a. de smartphone die u gebruikt.

Bedenk echter dat zowel de smartphones, als de systemen van telecomleveranciers niet foutloos kunnen of hoeven te werken en dus impliciet niet volledig betrouwbaar zijn, waardoor er een risico is dat er geen verbinding is tussen uw smartphone, en satelliet plaatsbepalingssystemen.

Daarom kunnen wij geen ononderbroken verbinding garanderen met beide systemen en uw smartphone.

### **36. Wat gebeurt er als de batterij van mijn smartphone leeg raakt en ik mijn ETA of Vaarplan niet kan verlengen of veranderen?**

#### **Vaarplan modus:**

De KNRM Helpt app gebruikt meerdere manieren om uw positie vast te stellen en dit verbruikt batterijcapaciteit. De app houdt echter de resterende capaciteit van uw batterij voortdurend in de gaten en past zich aan bij dalende restcapaciteit.

Should the SAR authorities need to investigate, they have immediate access to all your logged Sail Plan data vessel details, battery level, contact details to locate and assist you.

Please read the Notifications and actions in Sail Plan mode, to be found in the app under About, in [knrmhelps.nl](http://knrmhelps.nl) or in [knrm.nl/helps](http://knrm.nl/helps) for more detailed information.

### **35. How accurate are the location points transmitted from the smartphone?**

As the accuracy of latitude / longitude triangulations produced a.o. by the GPS of your smartphone can vary, a margin for error will always exist. The internal monitoring systems of KNRM uses Horizontal Accuracy (H-acc) and other measurements to allow the KNRM Alarm Centre operators to use the best set of data to review.

The KNRM Helps app may provide you with information and assistance relevant to your current location, i.e. as determined by the mobile device that you are using.

However, the phones and the telecommunications systems that support them are inherently unreliable and there is a risk that there will be no connectivity between your mobile device and satellite positioning systems.

We therefore cannot guarantee uninterrupted connectivity between your mobile device and both mentioned systems.

### **36. What happens if my battery runs out and I can't extend my ETA or amend my Sail Plan?**

#### **Sail Plan mode:**

The KNRM Helps app uses a number of methods to determine position and these do consume battery power. However, the app monitors your phones battery in real time and adapts to declining battery levels.

Als de batterijcapaciteit lager wordt dan 30%, dan wordt de frequentie van verzending van locatiegegevens verlaagd van 1 naar 2 km.

Om een noodoproep te kunnen blijven doen stopt de verzending geheel bij een restcapaciteit lager dan 10%. Indien uw smartphone weer oplaadt wordt de vaartocht registratie en verzending van locatiegegevens hervat zodra u de app opnieuw opent.

#### Alleen volgen modus:

In de Alleen volgen modus stopt de KNRM Helpt app ook met het vastleggen en verzenden van locatiegegevens zodra de restcapaciteit van de batterij lager is dan 10% zodat het mogelijk blijft een noodoproep te kunnen doen. Zodra uw smartphone wordt opgeladen wordt de vastlegging van uw vaartocht hervat door de app opnieuw te openen.

Zowel in Vaarplan modus als in de Alleen volgen modus verstuurt KNRM Helpt het volgende SMS-bericht naar uw geselecteerde Thuisblijvers indien de batterijcapaciteit van uw smartphone onder de 10% is gekomen:

“Dit bericht dient om u te informeren dat de smartphone van [naam eindgebruiker] een geringe resterende batterijcapaciteit heeft en geen positiegegevens meer verstuurt.

Neem a.u.b. contact op met (naam eindgebruiker) om na te gaan of alles in orde is. KNRM Helpt zal het versturen van positie informatie hervatten als de resterende batterijcapaciteit weer hoger is dan 10%.”

#### LET OP!

De gerapporteerde batterijcapaciteit van sommige smartphones wordt naar beneden afgerond op de dichtstbijzijnde 5%. Daarom kan de vastlegging van vaartochtgegevens worden gestopt bij een batterij restcapaciteit tussen 10% en 15%.

If the battery level falls below 30%, the location transmission interval is adjusted from 1 km to 2 km to save battery power.

There is also a failsafe to ensure that if the battery falls to 10%, KNRM Helps suspends in order to preserve battery power for emergency calls. When your smartphone is plugged in to recharge, trip monitoring and sending location information is resumed by opening the app again.

#### Track Only mode:

In Track Only mode, if the battery falls to 10% while running a trip, KNRM Helps suspends recording in order to preserve battery power for emergency calls. When your smartphone is plugged in to recharge, trip monitoring is resumed by opening the app again.

In both Sail Plan and Track Only modes, KNRM Helps sends the following SMS to advise your selected Emergency contacts that the smartphone battery power has fallen below 10%:

“This is a notification to inform you that [end users name]’s phone battery is running low and KNRM Helps has suspended location reporting. Please make contact with (end users name) to verify their trip status. KNRM Helps will resume location reporting once the battery level goes above 10%”.

#### NOTE!

That the battery levels reported on some smartphones are rounded down to the nearest 5%, therefore trip recording may be suspended when the battery level is between 10% and 15%.



### 37. Voor Android smartphones lijkt dat de achteraf gerapporteerde signaalsterkte van het mobiele netwerk in de KNRM Helpt web-site niet constant.

Heeft u een Android smartphone en is het mobiele netwerk een GSM-netwerk? Dan wordt de signaalsterkte gerapporteerd als een waarde die ligt tussen 0% en 100%. Indien u 3G of 4G netwerken gebruikt dan wordt de signaalsterkte gerapporteerd als een waarde van 0%, 25%, 75% of 100%. Tijdens uw vaartocht gebruikt u vermoedelijk meerdere soorten mobiele netwerken. De vastgelegde signaalsterkte op de smartphone varieert daarom met deze wisselingen.

### 38. Wat is H-acc in de popup in de KNRM Helpt website als ik klik op een tussenpositie in de vaartochtgegevens?

H-acc staat voor Horizontale Accuraatheid en is een meting van de mate van nauwkeurigheid van de gerapporteerde positie. KNRM Helpt gebruikt een combinatie van plaatsbepalingstechnieken om uw positie te bepalen en de nauwkeurigheid daarvan is afhankelijk van factoren als sterkte van het signaal van de zendmast en GPS signaalsterkte. De nauwkeurigheid wordt gemeten in meters en is een berekende schatting van waar uw smartphone 'denkt' dat u zich bevindt. Deze meet- en bereken methode wordt H-acc genoemd.

U zult merken dat uw KNRM Helpt app verschillende weergaves laat zien van de nauwkeurigheid van uw positie gedurende uw vaartocht; Groen, Amber en Rood. Het vaartocht bestand laat voor elke gerapporteerde positie de betreffende weergave zien.

De betekenis van de H-acc weergave is:

- Zeer goed : H-acc  $\leq$  50M
- OK : H-acc  $>$  50M and  $\leq$  250M
- Slecht : H-acc  $>$  250M

### 37. With Android phones the reported signal strength on the KNRM Helps web doesn't look consistent.

If you have a Android device and your mobile network is a GSM network, signal strength will be reported as a value between 0%-100%.

If you are using 3G or 4G networks signal strength will be reported as 0%, 25%, 50%, 75% or 100%.

During any trip, your smartphone may pass in and out of multiple types of mobile networks. The signal strength recorded by the smartphone will vary based on the network type.

### 38. What is H-acc in the popup in KNRM Helps website when I click on a position report in the journey map?

H-acc means Horizontal Accuracy and is a measure of how accurate the reported position is. KNRM Helps uses a combination of location technologies to derive position and the accuracy is dependent on factors such as cell tower strength and GPS signal strength.

The accuracy is measured in meters and represents an estimate of where the smartphone 'thinks' you are.

This meter measurement is known as H-acc.

In your KNRM Helps app you will notice that it displays various accuracy indicators during a trip; Green, Amber and Red. The journey map shows the corresponding indicators for each of the reported position points.

The general H-acc rules are:

- Very Good accuracy : H-acc  $\leq$  50M
- OK accuracy : H-acc  $>$  50M and  $\leq$  250M
- Poor accuracy : H-acc  $>$  250M

### **39. Hoe communiceert de app als mijn Vaartocht naar het buitenland gaat?**

Als u overzee gaat zal de verbinding met het mobiele netwerk meestal tijdelijk wegvallen. Bij aankomst in het buitenland, bij het naderen van uw eindbestemming, zal de verbinding normaal gesproken weer worden hersteld. Het is dan belangrijk om Dataroaming in de smartphone aan te laten staan, zodat u uw Vaarplan kunt aanpassen of beëindigen zodra u veilig bent aangekomen. Een Wifi verbinding direct na aankomst is ook voldoende voor het melden van het beëindigen van uw Vaartocht. Dataroaming kan worden uitgezet na het beëindigen van de Vaartocht.

### **39. How does the app communicate when my trip goes abroad?**

Going oversea the connection with the mobile network will be lost for a certain time. Upon arrival at the destination, the connection will normally be re-established. It is then important to have data roaming switched on so that you are able to either adjust your Sail Plan or end it when safely arrived.

Upon arrival a Wifi connection is also adequate to send the information about your ended trip in the app. Data roaming can be switched off after closing your trip.

## **Aanpassen van een Vaarplan**

### **40. Kan je een Vaarplan wijzigen tijdens een vaartocht?**

Als een vaartocht actief is kan de eindgebruiker de volgende onderdelen van het Vaarplan veranderen door op de knop Aanpassen te drukken op het Vaartocht actief-scherm:

- Verwachte aankomsttijd op uw Eindbestemming (ETA)
- Aantal volwassenen en kinderen aan boord
- Thuisblijvers
- Waypoint en Eindbestemming (schuif naar het te wijzigen boot icoontje en druk op de informatiebalk).

## **Adjusting a Sail Plan**

### **40. Can you change your Sail Plan while running a trip?**

When a trip is in progress, the boater can amend the following using the Edit button on the Trip Progress screen:

- Estimated Time of Arrival at your end destination (ETA)
- Number of adults and children on board
- Emergency contacts
- Waypoint and End point (shift to the desired boat icon to be changed at the bottom of the screen and press the info bar)

### **41. Kun je een Alleen volgen vaartocht wijzigen terwijl die actief is?**

Als een vaartocht actief is kan de volgfrequentie gewijzigd worden in Continue, per 10 minuten of per 30 minuten vastleggen.

### **41. Can you change your Track Only trip while running a trip?**

When a trip is in progress, the tracking interval can be adjusted to continuous recording, 10-minute recording or 30-minute recording.

### **42. Wat gebeurt er als ik de Alleen volgen functie of Auto-Tracking vergeet te stoppen? (Zie ook vraag 44).**

Indien u vergeet Alleen volgen of Auto-Tracking te stoppen ontvangt u na verloop van tijd een email als herinnering dat de volgfunctie nog steeds actief is. U wordt gevraagd zelf de volgfunctie te stoppen. Doet u dat niet dan wordt het volgen van de vaartocht 48 uur later automatisch door het systeem gestopt.

### **42. What happens if I forget to stop the Track Only function or Auto-Tracking? (Also see question 44).**

If you forget to close Track Only or Auto-Tracking you will receive an email after a certain period a reminder that your tracking is still in progress and you are asked to close the trip yourself, If you do not close the trip 48 hours later the trip will automatically be closed by the system.

## Belfuncties

### 43. Kan ik het Bel voor hulp scherm oproepen vanuit andere schermen?

De functie om, vanuit om het even welk scherm, door het lang drukken op een niet geactiveerd deel van het scherm, het Bel voor hulp scherm te starten is uit de toepassing verwijderd omdat het te vaak onbedoelde oproepen genereerde.

### 44. Wat gebeurt er als u een beloproep doet in een Noodgeval of indien u om Assistentie vraagt?

Zodra u een oproep doet en u heeft een data-verbinding met het internet zal de app de Auto-Tracking functie activeren en uw positie elke 5 minuten doorsturen na het centrale systeem. Dit is van toepassing als u zelf niet eerder Alleen volgen of Volgen met vaarplan hebt gestart, of indien u de positie frequentie in Alleen volgen hebt ingesteld op elke 10 of elke 30 minuten.

Indien u Alleen volgen eerder instelde op een positiefrequentie van 5 minuten of Continu of Volgen met vaarplan dan zal de app de posities blijven versturen en zal Auto-Tracking niet worden geactiveerd.

Auto-Tracking kan worden gestopt door de beloproep te annuleren via het daarvoor bedoelde scherm.

### 45. Wie handelt een Nood- of Assistentie oproep af?

Bij een Nood- of Assistentie oproep bepalen de locatievoorzieningen van de smartphone uw positie en kiezen het daarbij behorende voorgeprogrammeerde nummer.

Als uw positie binnen het NL Kustwacht en KNRM dekkingsgebied is (die gelijk aan elkaar zijn), dan wordt bij een Noodoproep verbinding gemaakt met de NL Kustwacht.

Indien de positie binnen Nederland is maar buiten het dekkingsgebied van de NL Kustwacht en KNRM, dan wordt bij een Noodoproep verbinding gemaakt met het internationale alarmnummer 112.

## Calling functions

### 43. Can I present the Call for help screen from other screens?

The function to generate the Call for help screen by 'long pressing' any non functional part of other screens has been taken out of the applications because it generated to many unintended alerting calls.

### 44. What happens when an Emergency or Assistance call is initiated?

Once you initiate a call and you have an internet data connection, the app will activate Auto-Tracking and will transmit a location update to the SafeTrx server every 5 minutes. This applies if you had not activated tracking yourself by starting a Sail Plan or Track Only trip or if you have set the lower recording interval of 10 minute or 30 minute in Track Only mode.

Where an Emergency or Assistance call is activated when Sail Plan, Track Only '5 minute' or 'Continuous' recording intervals are set, the app will continue to report regular position updates and will not Activate Auto-Tracking.

Auto-Tracking can be cancelled by canceling the alert, and with that the call, in a dedicated screen in the app.

### 45. Who handles an Emergency or Assistance Call when initiated?

When the Emergency or Assistance call options are pressed, the app will determine the end user's current location using location services on the device and will call a pre-defined number accordingly.

If the end user's location is in the Netherlands within the area of coverage of the NL Coast Guard and KNRM, which are equal, an Emergency Call dials the NL Coast Guard.

If the end users location is in the Netherlands, but outside this area, the international emergency number (112) will be called.

Als uw positie binnen Nederland is en u doet een Assistentie oproep, dan wordt verbinding gemaakt met de KNRM Alarm Centrale.

Als uw positie buiten Nederland is:

### UK

Noodoproep gaat naar de Maritime Coast Guard Agency.

### Ireland

Noodoproep gaat naar de Irish Coast Guard.

### Spanje

Noodoproep gaat naar Salvamento Maritimo (Spaanse Maritieme Veiligheids Agentie).

### Noorwegen

Noodoproep gaat naar de Norwegian Coastal Radio.  
Assistentie oproep gaat naar de Norwegian Sea Rescue Society (SR).

### Finland

Noodoproep op zee gaat naar het MRC (Maritime Rescue Center).  
Noodoproep op land gaat naar de instantie verantwoordelijk voor spoedeisende hulpverlening.  
Assistentie oproep gaat naar de Trossi service.

### Zweden

Noodoproep gaat naar 112 (en indien van toepassing vervolgens naar de Zweedse reddingsdienst SSRS)  
Assistentieoproep gaat direct naar SSRS.

### Denemarken

Noodoproep op zee gaat direct naar het Nationale Operatie Centrum van de Deense Marine.  
Assistentie oproepen gaan ook naar het Nationale Operatie Centrum van de Deense Marine.

When the end user's position is within the Netherlands an Assistance Call dials the Royal Netherlands Sea Rescue Institution (Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij, KNRM).

When the end users location is outside of the Netherlands:

### UK

An Emergency Call dials the Maritime and Coast Guard Agency.

### Ireland

An Emergency Call dials the Irish Coast Guard.

### Spain

An Emergency Call dials the Salvamento Maritimo (Spanish Maritime Safety Agency).

### Norway

An Emergency Call dials the Norwegian Coastal Radio.  
An Assistance Call dials the Norwegian Sea Rescue Society (SR).

### Finland

An Emergency Call at sea dials the MRC (Maritime Rescue Center).  
An Emergency Call on land dials the Emergency Services.  
An Assistance Call dials the Trossi service.

### Sweden

An Emergency call dials 112 (and if applicable routed to the Swedish rescue service SSRS)  
An Assistance call dials SSRS directly.

### Denmark

An Emergency call dials the National Maritime Operations Center, Royal Danish Navy.  
Assistance call dials National Maritime Operations Center, Royal Danish Navy.

## Duitsland

Noodoproep gaat naar MRCC (Maritime Rescue Coordination Centre) Bremen.

Assistentie oproep gaat naar MRCC (Maritime Rescue Coordination Centre) Bremen.

## Alle overige landen

Noodoproep gaat naar de NL Kustwacht.

Assistentie oproep gaat naar KNRM Alarmcentrale.

Indien, om welke reden dan ook, de positie niet kan worden bepaald, zal verbinding worden gemaakt met de NL Kustwacht bij Noodoproepen of KNRM Alarmcentrale bij Assistentie oproepen.

## Actualiteit en selectie van informatie

### 46. Hoe vaak worden de posities van de KNRM reddingboten ververst?

De (AIS) positie van KNRM reddingboten wordt elke 10 minuten ververst.

### 47. Hoe vaak worden de elektronische kaarten in de app ververst?

KNRM heeft als ambitie om de kaarten één keer per maand te verversen.

### 48. Hoe presenteert de KNRM Helpt app de Informatie in de omgeving?

KNRM Helpt presenteert de volgende informatie in de omgeving in een straal van 10 zeemijl rond uw positie of zet, indien die informatie er niet is, de twee dichtstbijzijnde twee steeds bovenaan:

- Marifoonkanalen - in een straal van 10 zeemijl rond uw positie of de dichtstbijzijnde twee kanalen.
- Haveninformatie - in een straal van 10 zeemijl rond uw positie of de dichtstbijzijnde twee havens.
- Reddingstations - in een straal van 25 zeemijl rond uw positie of de twee dichtstbijzijnde stations.

## Germany

An Emergency Call dials the MRCC (Maritime Rescue Coordination Centre) Bremen.

An Assistance Call dials the MRCC (Maritime Rescue Coordination Centre) Bremen.

## All other countries

An Emergency Call dials the NL Coast Guard.

An Assistance Call dials the KNRM Alarm Centre (Royal Netherlands Sea Rescue Institution).

If, for whatever reason, the location cannot be determined, it defaults to the NL Coast Guard for Emergency Calls or KNRM Alarm Centre for Assistance Calls.

## Latest and way of selection of information

### 46. How often are the KNRM lifeboat positions updated?

The (AIS) KNRM lifeboat location positions are updated every 10 minutes.

### 47. How often are the Electronic Navigation Charts used in the app refreshed?

KNRM's ambition is to refresh all charts once per month.

### 48. How does the KNRM Helpt app present Nearby information?

The KNRM Helpt app displays Nearby information in the following way:

- VHF Channels - within a 10 Nautical Miles (NM) radius of your location or the nearest two VHF channels.
- Port Information - within a 10 NM radius of your location or the nearest two ports.
- Lifeboat Stations - within a 25 NM radius of your location or the nearest two lifeboat stations.

- Waterwegen en knooppunten - kaarten met de aanwijzingen in een straal van 10 zeemijl rond uw positie of de twee dichtstbijzijnde locaties.
- Bunkerstations - in een straal van 10 zeemijl rond uw positie of de twee dichtstbijzijnde locaties.
- Watersportwinkels - in een straal van 10 zeemijl rond uw positie of de twee dichtstbijzijnde locaties.
- Jachtwerven en reparatiebedrijven - in een straal van 10 zeemijl rond uw positie of de twee dichtstbijzijnde locaties.
- Boot- en jachtverhuurbedrijven - in een straal van 10 zeemijl rond uw positie of de twee dichtstbijzijnde locaties.
- Waterways and junctions - charts with the directions within a 10 NM radius of your location or the nearest two locations.
- Bunker stations - within a 10 NM radius of your location or the nearest two locations.
- Watersport shops - within a 10 NM radius of your location or the nearest two locations.
- Shipyard and repair shops - within a 10 NM radius of your location or the nearest two locations.
- Boat rental companies - within a 10 NM radius of your location or the nearest two locations.

**49. Als ik de gemiddelde snelheid uitreken van mijn vaartocht wijkt die af van de in de Vaartocht samenvatting vermelde gemiddelde snelheid. Hoe komt dit?**

De gemiddelde snelheid in de KNRM Helpt app wordt tijdens de vaartocht herhaaldelijk berekend. Bij elke positie update van de app wordt de dan gemeten actuele snelheid verwerkt in de gemiddelde snelheid tot en met die laatste positie. Zolang een vaartocht actief is worden alle vastgelegde positie updates voor de zekerheid bewaard. Bij de Vaartocht samenvatting worden de posities met een gemeten, geringere nauwkeurigheid, met de bijbehorende berekende tussensnelheden, verwijderd om de kwaliteit van de terugspeelfunctie op niveau te houden.

Het GPS-sigitaal van een iPhone of Android toestel is niet altijd 100% nauwkeurig, wat ook kan leiden tot een afwijking in de gerapporteerde gegevens.

**49. If I calculate the average speed of my trip, the outcome differs from the presented average speed in the Trip Summary screen. What causes this difference?**

The average speed in the KNRM Helps app is calculated continuously while a trip is underway. Every time the app gets a new location update, the current speed is added to the existing average and divided by the new total number of recorded locations. When a trip is underway, all location updates are recorded for safety purposes. However when the Trip Summary screen is displayed, the less accurate location recordings are removed to keep the quality of the playback function at an acceptable level.

The GPS signal of an iPhone / Android phone isn't always 100% accurate, which can also cause variances in the reported statistics.

## Bijlage I Berichten en acties bij Volgen met vaarplan

ETA	Ontvanger	Bericht type	Berichtinhoud
- 5 min.	Gebruiker	Interne telefoon notificatie	"Uw KNRM Helpt vaarplan is over 5 minuten verlopen. Wilt u alstublieft uw vaarplan verlengen of beëindigen?"
+ 15 min.	Gebruiker	Interne telefoon notificatie	"Uw KNRM Helpt vaarplan is verlopen. Wilt u alstublieft uw vaarplan verlengen of beëindigen?"
	Gebruiker	SMS	"Uw KNRM Helpt vaarplan tocht is verlopen. Wilt u alstublieft uw vaartocht verlengen of beëindigen?"
+ 90 min.	Gebruiker	Interne telefoon notificatie	"Uw KNRM Helpt vaarplan is verlopen. Wilt u alstublieft uw vaarplan verlengen of beëindigen?"
	Gebruiker	SMS	"Uw Thuisblijvers worden over 30 minuten via een automatisch SMS-bericht op de hoogte gesteld van uw verlopen vaarplan."
+ 120 min.	Gebruiker	Interne telefoon notificatie	"Uw KNRM Helpt vaarplan is verlopen. Wilt u alstublieft uw vaarplan verlengen of beëindigen? De NL Kustwacht wordt geïnformeerd op het moment dat uw vaarplan wordt overschreden met 130 minuten plus 40% van de door u verwachte totale vaartijd met een maximum van 4 uur en 10 minuten."
	Gebruiker	SMS	"Uw Thuisblijver(s) worden via een automatisch SMS-bericht op de hoogte gesteld."
	Thuisblijver	SMS	"Het KNRM Helpt vaarplan bekend onder [Vaartocht nummer] is nu verlopen. Er is tot op heden geen bevestiging van de opvarenden ontvangen. Indien u meer informatie heeft wilt u dan alstublieft contact opnemen met KNRM Helpt onder nummer 0031 (0) 592 39 04 51?"
+ 130 min. + 40% van opgegeven vaartijd	Gebruiker	SMS	"De NL Kustwacht is op de hoogte gesteld van uw verlopen vaartocht en onderneemt op eigen gezag actie."
	Thuisblijver	SMS + E-mail	"De NL Kustwacht is op de hoogte gesteld van het verlopen van het vaarplan bekend onder nummer [Vaartocht nummer] en onderneemt op eigen gezag actie. Neem desgewenst contact op met de NL Kustwacht via 0031 (0) 223 54 27 00."

## Annex I Messages and actions for Sail Plan mode

ETA	Recipient	Message type	Message content
- 5 min.	User	Internal telephone notification	"Your KNRM Helps Sail Plan is to expire 5 minutes from now. Please either extend or close your Sail Plan."
+ 15 min.	User	Internal telephone notification	"Your KNRM Helps Sail Plan has expired. Please either extend or close your Sail Plan."
	User	TXT	"Your KNRM Helps Sail Plan has expired. Please either extend or close your Sail Plan."
+ 90 min.	User	Internal telephone notification	"Your KNRM Helps Sail Plan has expired. Please either extend or close your Sail Plan."
	User	TXT	"In 30 minutes, your Emergency contact(s) will be notified of the expiration of your Sail Plan by an automated text message."
+ 120 min.	User	Internal telephone notification	"Your KNRM Helps Sail Plan has now expired. Please either extend or close your Sail Plan. As and when your Sail Plan ETA becomes overdue by 130 minutes + 40% of the total time of your plan's expected duration with a maximum of 4 hours and 10 minutes, the NL Coast Guard will be notified."
	User	TXT	"Your Emergency contact(s) will be notified of the expiration of your Sail Plan by an automated text message."
	Emergency contact	TXT	"The KNRM Helps Sail Plan with reference number [Sail Plan number] has now expired. Until now we have not received any confirmation from those on board. Should you have more information, please contact KNRM Helps at the following telephone number: 0031 (0) 592 39 04 51?"
+ 130 min. + 40% of the total of submitted Sail Plan's duration	User	TXT	"The NL Coast Guard has been notified of the expiration of your plan and will be taking action at their own initiative."
	Emergency contact	TXT + E-mail	"The NL Coast Guard has been notified of the expired Sail Plan with reference number [Sail Plan number] and will be taking action at their own initiative. You may contact the NL Coast Guard at the following telephone number 0031 (0) 223 54 27 00, should you wish to do so."



## Bijlage II Dekkingsgebied Nederlandse Kustwacht en KNRM

## Annex II Netherlands Coast Guard and KNRM catchment area





## **Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij (KNRM).**

KNRM redt mensen in nood zonder kosten en verleent hulp op zee en op de ruime binnenwateren. Snel en met professionele vrijwilligers.

De KNRM wordt gefinancierd door vrijwillige donaties en schenkingen. Zonder uw hulp redden wij het niet!

**Word donateur!**  
**U bent onze redder aan de wal.**  
[knrm.nl](http://knrm.nl)

## **Royal Netherlands Sea Rescue Institution (KNRM)**

KNRM rescues people in distress free of charge and helps at sea and in the larger inland waters. Swiftly with professional volunteers.

KNRM is being financed by voluntary donations and gifts. Your donation is tomorrow's rescue!

**Become a donor.**  
**You are our rescuer ashore.**  
[knrm.nl](http://knrm.nl)

### **Contact:**

Postal address : Postbus 434  
1970 AK IJmuiden  
The Netherlands  
Telephone : 0031 (0) 255 54 84 54  
Website : [knrm.nl](http://knrm.nl)  
E-mail : [info@knrm.nl](mailto:info@knrm.nl)

### **Bankrekeningen / Bank account numbers:**

ING Bank : NL40 INGB 00000 26363  
Rabobank : NL27 RABO 03735 46181

### **K.v.K. / Chamber of Commerce:**

Registration number: 411 99789

**Helpdesk voor KNRM Helpt /  
Helpdesk for KNRM Helps:**  
[help@knrm.nl](mailto:help@knrm.nl)

### **Follow us:**

 [facebook.com/KNRM1824](https://facebook.com/KNRM1824)

 [twitter.com/knrm](https://twitter.com/knrm)

 [youtube.com/knrm](https://youtube.com/knrm)

 [instagram.com/knrm1824/](https://instagram.com/knrm1824/)