



# KNRM Helpt app

Veelgestelde vragen

KNRM Helps: Frequently asked questions

## Nederlands

### 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.

*Let op: de KNRM Helpt app werkt op smartphones (iPhones) van Apple vanaf operating systeem versie iOS 7 en hoger en op Android smartphones vanaf operating systeem OS 4.0 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, mits er een GSM chip in is geplaatst en er een abonnement is afgesloten. Let op! De iOS versie van de app is alleen te vinden in de App Store binnen de telefoonapps. Op tablets die werken onder het besturingssysteem Android werkt de KNRM Helpt app niet. Door de te grote verschillen in merken en schermen is het voor ons ondoenlijk om de app daarvoor te ontwikkelen en te beheren.

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

Ja, de locatievoorzieningen (onder Privacy) moeten aan staan voor het vastleggen en hergebruiken van uw positie gegevens. Mobiele data en Dataroaming moeten aanstaan om positie gegevens te kunnen versturen naar het centrale systeem.

Het toestaan van het gebruik van Contacten uit uw telefoon is aan te bevelen voor het gemakkelijker vastleggen van thuisblijvers gegevens.

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

#### 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 en geïnstalleerd kunnen watersporters ook gratis vaartochten vastleggen en de app gebruiken.

## English

### 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.

*Please note, the KNRM Helps app is available to smartphones (iPhones) running on Apple's iOS 7.0 and above or Android's OS 4.0 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, but only when a GSM chip is being installed and the end user has a valid subscription with a telecom provider. 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 phone?

Yes, Location services (under Privacy) has 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 system.

Allowing the use of Contact information from your phone is advised for easy registration of Emergency contacts. Access to your camera or photo library if you want to save or update a photo of your craft.

#### 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 and installed, boaters can run unlimited free Trips and use the app free of charge.

### 5. Hoe registreer ik me?

Van KNRM Helpt gebruikers wordt gevraagd hun contactgegevens, vaartuiggegevens en thuisblijvers contactgegevens te registreren via de app.

### 6. Hoe worden mijn persoonlijke gegevens gebruikt?

Wij gebruiken uw persoonlijke data in overeenstemming met het KNRM privacy statement, met als doel om u de diensten te kunnen verlenen zoals aangeboden. En voor marktwerkingsdoel-einden, mits met uw instemming. Zie verder ons privacy beleid op: [www.knrnhelpt.nl/privacy.html](http://www.knrnhelpt.nl/privacy.html)

### 7. Waar kan ik mijn gebruikers profiel beheren?

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

In deze website kunt u:

- Uw persoonlijke contactgegevens wijzigen
- Een persoonlijke vaartocht checklist opstellen
- Uw scheepsdetails bekijken
- Gegevens van thuisblijvers beheren
- Uw vaartochten bekijken en verwijderen
- Uw statistieken bekijken en delen met anderen
- Gebruikersvoorwaarden, Privacy Statement en Disclaimers downloaden en lezen

### 8. Hoe kan ik mijn wachtwoord veranderen?

Op de KNRM Helpt site [www.knrnhelpt.nl](http://www.knrnhelpt.nl) voert u uw email adres in en klikt u op de knop "ik ben mijn wachtwoord vergeten". KNRM Helpt stuurt u een email met een link met een herinstallatie van het wachtwoord. Klik op de link in de email en voer een (nieuw) wachtwoord in.

### 9. Kan ik mijn eerdere vaartochten bekijken?

Gebruikers kunnen hun vaartocht historie bekijken in de KNRM Helpt website [www.knrnhelpt.nl](http://www.knrnhelpt.nl). De vaartochten worden gepresenteerd per vaartuignaam en starttijd per vaartocht. Alleen volgen vaartochten zijn ge-highlight met een icoontje direct achter de starttijd per vaartocht.

### 5. How do I register?

KNRM Helps App users are required to register their contact, vessel and emergency contact details through the app.

### 6. 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. Please see our privacy policy statement [www.knrnhelps.nl/privacy.html](http://www.knrnhelps.nl/privacy.html)

### 7. 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 in the website [www.knrnhelps.nl](http://www.knrnhelps.nl)

Within the Boater website, you can:

- Change your personal contact information
- Compose a personal trip checklist
- View your vessel details
- Set up and edit your emergency contacts
- View and delete your journey history
- View and Share Trip Statistics
- Download and view Terms and Conditions, Privacy and Disclaimer policies

### 8. How can I reset my password?

On the KNRM Helps boater website [www.knrnhelps.nl](http://www.knrnhelps.nl) enter your email address and click on the button "I forgot my password". KNRM Helps will send you an email containing a password reset link, click on that link to reset your password and enter a (new) password.

### 9. Can I view my completed trips?

You can access your trip history on the KNRM Helps Boater Website [www.knrnhelps.nl](http://www.knrnhelps.nl). 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.

## **10. Wie heeft toegang tot mijn vaartocht gegevens?**

Deze informatie is opgeslagen op een beveiligd computer systeem. De toegang is beperkt tot de gebruiker. Indien een vaarplan over tijd is en de NL Kustwacht gealarmeerd dan zal de Nederlandse Kustwacht toegang krijgen tot de gegevens van de eindgebruiker en de vaartocht. Indien noodzakelijk mag de KNRM ook andere hulpverleners, betrokken bij een hulp- of reddingsoperatie, tijdelijk uw informatie verschaffen. Wij zullen uw privacy altijd respecteren en wij staan in voor de vertrouwelijkheid van uw persoonlijke informatie.

## **11. Kan ik meerdere schepen en meerdere thuisblijvers registreren en toevoegen?**

Ja, u heeft de mogelijkheid om meerdere vaartuigen en thuisblijvers vast te leggen. Bij het vastleggen van een vaarplan kiest u het juiste schip en de thuisblijver(s). U kunt ook per vaartuig een vaartocht checklist aanmaken.

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

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

Ga naar 'Mijn profiel' in het centrale menu en kies voor 'Vaartuigen' en kies het gewenste vaartuig. 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 desgewenst uw eigen Controlepunt toe. Druk op 'Voeg onderdeel toe.' Druk onderaan op 'Opslaan' nadat u een of meerdere punten hebt toegevoegd.

Vaartocht checklists worden gekoppeld aan het opstellen van een nieuw Vaarplan.

## **10. Who has access to my Trip details?**

This information is stored on a secure server and access is restricted to the Boater. When a Trip is overdue and the NL Coast Guard has been alerted the NL Coast Guard will be able to access the boater's account and Trip data if necessary.

Where applicable, we may also need to 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.

## **11. Can I add more than one boat 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.

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

Yes, you can create custom items per category and add them to your personalised checklists. On the KNRM Helps mobile app, you can create Sail Plan (Trip) checklists.

Go to the "My Profile" tab in the KNRM Helps mobile app. Choose 'Vessels' and once you choose the vessel, scroll down to "Manage Checklist". 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.

Sail Plan checklists are added to your Sail Plan set up.

### **13. Kan ik in de website een persoonlijke checklist aanmaken?**

In de website [www.knrmhelpt.nl](http://www.knrmhelpt.nl) kunt u 3 soorten persoonlijke checklists aanmaken, te weten: 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 te doorlopen. De beide soorten seizoen checklists kunt u printen en naar believen aanpassen.

*Let op: Niet voor alle type vaartuigen zijn basis seizoen checklists gemaakt.*

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

On the KNRM Helps Website [www.knrmhelpt.nl](http://www.knrmhelpt.nl) (choose language English). You can create 3 types of checklists; Sail Plan, Winter Storage and Season Start checklists. Go to the "Vessels & Checklists" tab in the KNRM Helps boater website Choose the vessel, check list type and boat type.

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

Both Winter Storage and Season Start checklist can be printed and changed as you wish.

*Note: both seasonal checklists have not been produced for specific craft types.*

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

Data verbruik varieert met de afgelegde afstand en een aantal andere factoren zoals netwerk dekking, het besturingssysteem van de telefoon, 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 1 km. 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 is gekozen op één maar per 10 minuten, dan zal er ongeveer 167 Kilobytes worden verbruikt. Bij de instelling van één maal per half uur is het dataverbruik ca. 55 Kilobytes.

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

### 14. 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 Nm) in Sail Plan Mode where the app is pinging every kilometre, the KNRM Helps app would use approximately 250KB 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 750KB 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 2MB 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 167KB of data. Recording every 30 minutes would use approximately 55KB 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.

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

Vanaf het moment dat de verbinding verbroken is slaat 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 computersysteem verzonden en wordt de regelmatige verzending hervat.

## 16. Wanneer verzendt de app mijn positie naar het centrale KNRM computersysteem?

### Volgen met 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 telefoon 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 1 maal per 2 kilometer (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 telefoon opgeladen wordt en de batterijcapaciteit boven de 10% uit komt.

De verzendfrequentie keert dan terug naar 1 maal per 2 kilometer tot de batterijcapaciteit 30% bereikt. Daarboven wordt de verzending van locatiegegevens hervat per kilometer.

### Alleen volgen modus:

De eindgebruiker kan kiezen uit 3 instellingen v.w.b. de frequentie van de positievastlegging. De standaard ingestelde waarde is een maal per 10 minuten.

1. Continue vastlegging
2. Vastlegging per 10 minuten
3. Vastlegging per 30 minuten

Deze instelling kan worden aangepast tijdens de geactiveerde volgfunctie. Hieronder worden de verschillen in interval uitgelegd bij voortgang en geen voortgang.

## 15. 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.

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

### Sail Plan Mode:

KNRM Helps sends location information to the KNRM Helps server at regular intervals. When your smartphone battery power is >30% then the application will send a location report every 1 kilometre (0,54 Nautical mile) or every 5 minutes if you are stationary. When the battery level reaches 30% KNRM Helps changes the location reporting frequency from 1 kilometre to 2 kilometres (1,08 Nautical mile) 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 kilometre interval. When the battery level increases to over 30%, KNRM Helps increases the location reporting to every 1 kilometre.

### Track Only Mode:

The boater can choose between 3 position recording intervals in Track Only mode. The default setting is once per 10 minutes.

1. Continuous recording
2. 10 minute recording
3. 30 minute recording

The recording interval can be adjusted while a track is in progress. The following describes the recording intervals when moving and stationary and how often it transmits a location to the server.

### Continue:

Indien minder dan 10 m. verplaatsing dan geen vastlegging. Bij verplaatsing vastlegging per 10 meter. Verzending elke 500 m.

### 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 zich ten minste 10 meter verplaatsen om een vaartocht te kunnen activeren.*

## 17. Wat gebeurt er als ik mijn Vaarplan, in de Vaarplan modus, niet beëindigt 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 escalatie procedure 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 telefoon (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 Nederlandse 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.

Lees a.u.b. de "Berichten en acties bij volgen met Vaarplan". Te vinden in de app onder "Over" in het centrale menu en in [www.knrmhelpt.nl](http://www.knrmhelpt.nl) of in [www.knrm.nl/helpt](http://www.knrm.nl/helpt) voor meer informatie.

### Continuous:

If less movement than 10 m. not recording.  
If moving recording every 10 meters.  
Sending every 500 m.

### 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.*

## 17. 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 contact 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 Alarm Centre 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 Netherlands Coastguard 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.

Please read the "Notifications and actions in Sail Plan mode". To be found in the app under "About" and in [www.knrmhelpt.nl](http://www.knrmhelpt.nl) and in [www.knrm.nl/helpt](http://www.knrm.nl/helpt) for more detailed information.



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 Vaartocht gegevens, vaartuig informatie, batterij conditie en contactinformatie.

### **18. 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 waarnemings-systemen van de KNRM gebruiken Horizontale Accuraatheid en andere meetmethodes om de KNRM Alarmcentrale operators in staat te stellen de beste combinatie van gegevens te gebruiken. De KNRM Helpt smartphone applicatie kan u informatie en hulp leveren gerelateerd aan uw actuele positie, die wordt bepaald door o.a. de telefoon die u gebruikt. Bedenk echter dat zowel de telefoons, 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 met uw mobiele telefoon, en geen met satelliet plaatsbepalingssystemen. Daarom kunnen wij geen ononderbroken verbinding garanderen met beide systemen en uw smartphone.

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

#### **Volgen met vaarplan modus:**

De KNRM Helpt applicatie gebruikt meerdere manieren om uw positie vast te stellen en dit verbruikt stroom van uw batterij. De app houdt echter de resterende capaciteit van uw batterij voortdurend in de gaten en past zich aan bij dalende restcapaciteit. Als de batterij restcapaciteit lager wordt dan 30% dan wordt de frequentie van verzending van locatiegegevens verlaagd van 1 naar 2 km. om stroom te besparen. 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.

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.

### **18. 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 and other measurements to allow the KNRM Alarm Centre operators to use the best set of data to review. The KNRM Helps smartphone application 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.

### **19. 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. 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.

### Alleen volgen modus:

In de Alleen volgen stopt de KNRM Helpt applicatie ook met het vastleggen en verzenden van locatiegegevens zodra de restcapaciteit van de batterij lager is dan 10% voor het behoud van de mogelijkheid om een noodoproep te kunnen doen. Indien 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 een SMS bericht naar uw thuisblijvers indien uw telefoon batterijcapaciteit onder de 10% is gekomen.

“Dit bericht dient om u te informeren dat de telefoon van (naam eindgebruiker) een geringe resterende batterij capaciteit 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 batterij capaciteit 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%.*

### **20. Voor Android smartphones geldt dat de achteraf gerapporteerde signaal sterkte van het mobiele netwerk in de KNRM Helpt website niet constant lijkt.**

Alleen voor Android smartphones. Indien het mobiele netwerk een GSM netwerk is zal de signaalsterkte worden 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%. Gedurende uw vaartocht gebruikt u vermoedelijk meerdere soorten mobiele netwerken. De vastgelegde signaalsterkte op de smartphone varieert daarom met deze wisselingen.

### 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 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%”.

*Please 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%-15%.*

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

With Android phones the reported signal strength on the KNRM Helps web doesn't look consistent. For Android devices only. If 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.

## 21. Ik zie 'H-acc' in de popup in de KNRM Helpt Website als ik klik op een tussenpositie in de vaartocht gegevens. Wat is dat?

H-acc staat voor 'horizontale accuraatheid' en is een meting van de mate van accuraatheid van de gerapporteerde positie. KNRM Helpt gebruikt een combinatie van plaatsbepalingstechnieken om uw positie te bepalen en de accuraatheid daarvan is afhankelijk van factoren als sterkte van het signaal van de zendmast en GPS signaal sterkte. De accuraatheid 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 accuraatheid 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

## 22. 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 'data-roaming' in de telefoon 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 afdoende voor het melden van het beëindigen van uw Vaartocht. Data Roaming kan worden uitgezet na het beëindigen van de Vaartocht.

## 21. I see 'H-acc' in the popup in KNRM Helps Website when I click on a position report in the journey map. What is that?

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

## 22. 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

### **23. 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)

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

Als een vaartocht actief is kan de frequentie van het volgen gewijzigd worden (Continue, per 10 minuten of per 30 minuten vastleggen).

## Adjusting a Sail Plan

### **23. 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)

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

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

## Belfuncties

### 25. Wie handelt een Noodoproep of een Assistentie oproep af?

Bij het doen van een Noodoproep of een oproep voor Assistentie bepalen de locatievoorzieningen van de telefoon uw positie en kiezen het daarbij behorende voorgeprogrammeerde nummer.

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

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

Als uw positie binnen Nederland is en u doet een Assistentie oproep dat wordt verbinding gemaakt met de KNRM Alarmcentrale.

Is uw positie buiten Nederland dan geschiedt de verbindingsoverbouw als volgt:

#### UK

Noodoproep gaat naar de Maritime Coastguard Agency

Assistentie oproep gaat naar KNRM Alarmcentrale

#### Ierland

Noodoproep gaat naar de Irish Coast Guard

Assistentie oproep gaat naar KNRM Alarmcentrale

#### Spanje

Noodoproep gaat naar Salvamento Maritimo (Spaanse Maritieme Veiligheids Agentschap)

Assistentie oproep gaat naar KNRM Alarmcentrale

#### Norwegen

Noodoproep gaat naar de Norwegian Coastal Radio

Assistentie oproep gaat naar de Norwegian Sea Rescue Society (SR)

## Calling functions

### 25. Who handles an Emergency or Assistance call when initiated?

When the Emergency or Assistance call options are pressed on the KNRM Helps mobile app, 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 Netherlands Coast Guard.

If the end user's location is in the Netherlands outside this area the international emergency number (112) will be called.

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 user's location is outside of the Netherlands:

#### UK

An Emergency Call dials the Maritime and Coastguard Agency

An Assistance call dials KNRM Alarm Center

#### Ireland

An Emergency Call dials the Irish Coast Guard

An Assistance call dials KNRM Alarm Center

#### Spain

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

An Assistance call dials KNRM.

#### Norway

An Emergency Call dials the Norwegian Coastal Radio

An Assistance Call dials the Norwegian Sea Rescue Society (SR)

## Finland

Noodoproep gaat naar het JRCC (Joint Rescue Coordination Center)

Assistentie oproep gaat naar de Finnish Lifeboat Institution (FLBI)

## Alle overige landen

Noodoproep gaat naar de Nederlandse Kustwacht  
Assistentie oproep gaat naar KNRM Alarmcentrale

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

## Finland

An Emergency Call dials the JRCC (Joint Rescue Coordination Center)

An Assistance Call dials the Finnish Lifeboat Institution (FLBI)

## All other countries

An Emergency Call dials the Netherlands Coast Guard.

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

If, for whatever reason, the location cannot be determined, it defaults to the KNRM Emergency/ Assistance call settings.

## Actualiteit en selectie van informatie

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

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

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

KNRM heeft als ambitie om de kaarten 1 x per maand te verversen.

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

KNRM Helpt presenteert de 'Informatie in de omgeving' als volgt:

- Haven informatie: in een straal van 10 NM rond uw positie of de dichtstbijzijnde twee havens.
- Marifoon kanalen: in een straal van 10 NM rond uw positie of de twee dichtstbijzijnde kanalen.
- Reddingstations: in een straal van 25 NM rond uw positie of de twee dichtstbijzijnde stations.
- Drukke vaarwegen en knooppunten: kaarten met de aanwijzingen in een straal van 10 NM rond uw positie of de twee dichtstbijzijnde locaties.

### 29. 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 KNRM Helpt wordt gedurende de vaartocht herhaald gecalculeerd. 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 echter de posities met een gemeten, geringere nauwkeurigheid, met de bijbehorende berekende tussen- snelheden, verwijderd om de kwaliteit van de terugspeelfunctie op niveau te houden. Het GPS signaal van een iPhone of Android toestel is niet altijd 100% nauwkeurig, wat ook kan leiden tot een afwijking in de weergegeven gegevens.

## Latest and way of selection of information

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

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

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

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

### 28. How does the KNRM Helps app present 'Nearby information'?

The KNRM Helps app displays 'Nearby information' in the following way:

- Port Information: within a 10 NM radius of your location or the nearest two ports.
- VHF Channels: within a 10 NM radius of your location or the nearest two VHF channels.
- Lifeboat Stations: within a 25 NM radius of your location or the nearest two lifeboat stations.
- Busy Waterways: charts with the directions within a 10 NM radius of your location or the nearest two locations.

### 29. 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 KNRM Helps 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 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 Nederlandse Kustwacht is op de hoogte gesteld van uw verlopen vaartocht en onderneemt op eigen gezag actie."
	Thuisblijver	SMS + Email	"De Nederlandse 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 Nederlandse Kustwacht via 0031 (0) 223 54 27 00."

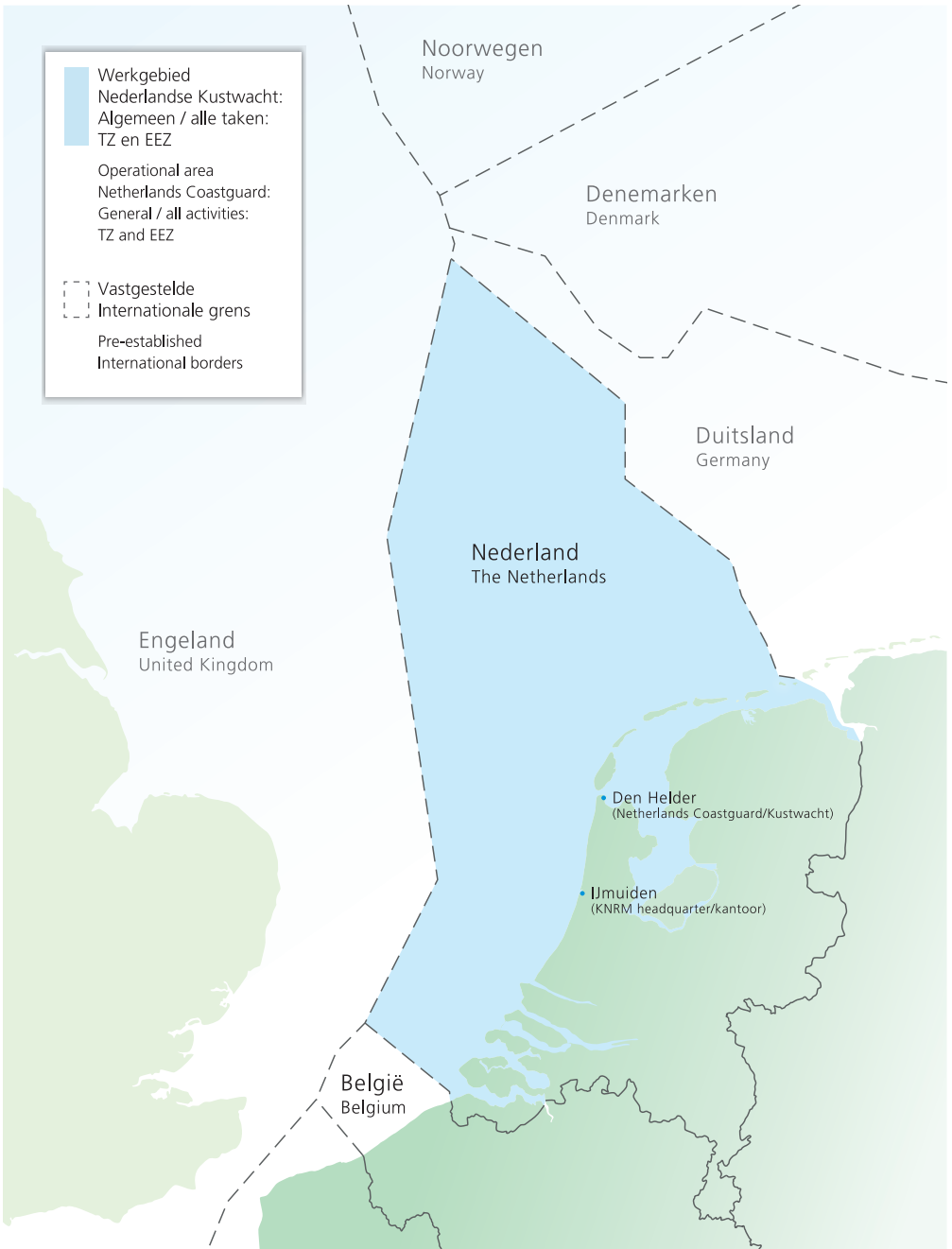


## Annex I: messages and actions for sail plan mode

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 Dutch Coastguard 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 Dutch Coastguard has been notified of the expiration of your plan and will be taking action at their own initiative."
	Emergency contact	TXT + E-mail	"The Dutch Coastguard 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 Dutch Coastguard 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 Coastguard and KNRM catchment area





## Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij

De KNRM redt mensen in nood op zee en op de ruime binnenwateren.  
Snel, professioneel en kosteloos.

### Contact:

Postbus 434  
1970 AK IJmuiden

Telefoon: 0031 (0) 255 54 84 54  
Fax: 0031 (0) 255 52 25 72  
Website: [www.knrm.nl](http://www.knrm.nl)  
E-mail: [info@knrm.nl](mailto:info@knrm.nl)

### Helpdesk KNRM Helpt/KNRM Helps:

[help@knrm.nl](mailto:help@knrm.nl)

### Bankrekeningen:

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

Kamer van Koophandel/  
Chamber of Commerce: 411 99789

### Social media:

[Facebook.com/knrm1824](https://www.facebook.com/knrm1824)  
Twitter: @knrm  
[Youtube.com/knrm](https://www.youtube.com/knrm)