

# GEBRUIKERSEVALUATIE

## Enqueteresultaten

project Connectief Mobiel Werken  
Periode juli 2011 – september 2011

Regiopolitie Gelderland-Midden



Opdrachtgever: Rob Tanis

Programmamanager:

Schrijvers: beleidsmedewerker Politie Gelderland-Midden  
regionaal projectleider "Connectief Mobiel Werken"

Versie: versie 0.6

## Inhoudsopgave:

1	Inleiding.....	3
1.1	Context .....	3
1.2	Gebruikersenquête.....	3
2	Het mobiele concept .....	4
2.1	Het inbouw concept.....	4
2.2	Het bedieningsscherm concept.....	4
2.3	Het serviceconcept.....	4
2.4	Het gebruikconcept.....	4
3	De steekproef.....	5
3.1	De voorbereiding .....	5
3.2	De opzet .....	5
3.3	De uitvoering .....	5
4	Enquêteresultaten: deelnemers.....	6
4.1	Aantal deelnemers.....	6
4.2	Verdeling naar rang en standplaats .....	6
5	Enquêteresultaten: toetscriteria .....	7
5.1	Tevredenheid over het totale concept.....	7
5.2	Tevredenheid over de stabiliteit .....	7
5.3	Tevredenheid over het gebruikersgemak.....	8
5.4	Tevredenheid over de conceptmeerwaarde.....	8
5.5	Tevredenheid over de inrichting .....	9
6	Enquêteresultaten: functionaliteiten.....	10
6.1	Registerbevraging in de 'Auto van de Toekomst'.....	10
6.2	Bevraag je nu meer dan voorheen?.....	11
6.3	ANPR in de 'Auto van de Toekomst'.....	12
6.4	Navigatie in de 'Auto van de Toekomst'.....	13
6.5	Touchscreen in de 'Auto van de Toekomst' .....	14
6.6	Het toetsenbord in de 'Auto van de Toekomst' .....	15
6.7	Storingsafhandeling in de 'Auto van de Toekomst' .....	16
7	Gebruikerssamenvatting van de scores .....	17
7.1	Totaalscore .....	17
7.2	Overzicht storingsfrequenties.....	18
7.3	Overzicht ANPR resultaten.....	19
7.4	Gebruikerstips .....	20

# 1 Inleiding

## 1.1 Context

Het project 'Connectief Mobiel Werken' is opgezet om een landelijk toepasbaar (standaard) concept te ontwikkelen voor mobiel werken. Het concept is gedefinieerd rondom de waarden: stijging van productiviteit, verhoging van de veiligheid en kostenbesparing op middelen. Twee sleutelementen hierin zijn standaardisatie van middelen en het beter gebruikmaken van informatie in het voertuig.

De projectdoelstellingen zijn: definiëren van het mobiele concept, relevante informatie van en naar de auto brengen en operationele kennis en ervaring opdoen. Deze doelstellingen worden in de praktijk getoetst in een 'pilot van het mobiele concept' met daartoe ingerichte pilotvoertuigen die gebruikt worden in het district Rivierenland.

Tijdens het gebruik van het pilotvoertuig in de operatie, is het voertuig omgedoopt tot de 'Auto van de Toekomst'. Deze werknaam wordt dan ook veel gebruikt in gesprekken en documenten.

## 1.2 Gebruikersenquête

De gebruiker van de 'Auto van de Toekomst' staat centraal in het wel of niet slagen van het concept mobiel werken en de vertaling naar een hanteerbare standaard. De gebruikerservaringen met de functionaliteiten, de wijze van inbouw en de beschikbare politie informatie vormen hierin een essentieel onderdeel.

Bij de start van de pilot is bepaald welke criteria gebruikt worden voor de toetsing in de praktijk. Deze toetscriteria zijn: de validiteit, de stabiliteit, de bruikbaarheid en de ergonomische inrichting van het concept. Middels een vragenlijst (enquête) over de gebruikperiode in 2011 heeft de gebruiker aangegeven wat zijn of haar ervaringen zijn geweest. De aan de gebruiker voorgelegde vragenlijst, is opgebouwd volgens de hier genoemde toetscriteria.

	1. Navigatie	2. Berichten	3. AWP	4. Mobieltofoon	5. Berregeen	6. Zwaailichten	7. Video
1. Validiteit van het concept	- aansluiting op de thema's? - voldoen aan wensen en eisen? - welke voordelen?						
2. Stabiliteit van het concept	- zijn onderdelen stabiel? - werkt het? - goede performance?						
3. Bruikbaarheid van het concept	- goede inbouw? - Functionaliteiten zinvol? - voldoet aan verwachtingen?						
4. Ergonomische inrichting van het concept	- veilige en gezonde middelen? - makkelijke/efficiënte manier van - esthetica (positief/zintuiglijk gevoel)?						

De uitkomsten van de enquête zijn opgenomen en verwoord in het voorliggende rapport.

## 2 Het mobiele concept

Het mobiele concept zoals is uitgewerkt in de 'Auto van de Toekomst' is opgedeeld naar: de inbouw, het scherm, de service en het gebruik. Deze termen worden hieronder uitgewerkt:

### 2.1 Het inbouw concept

De richtlijnen voor het inbouwconcept zijn:

- De modules worden gemonteerd op een speciaal IT-rack, achter een afsluitbare deur.
- De modules zijn herkenbaar en aan te sluiten op de ruggengraat van het voertuig.
- De modules zijn eenvoudig los te koppelen en te vervangen.
- De vervanging van modules kan door niet IT-specialisten gebeuren.
- De aanwezige infrastructuur maakt uitbreidingen eenvoudig mogelijk.

### 2.2 Het bedieningsscherm concept

De ontwerprichtlijnen voor het bedieningsscherm (de GUI) zijn:

- Modulair Basis Ontwerp met een taakbalk, applicatiemenu, content en de signaalbalk.
- Applicaties zijn continu actief en worden 'naar voren gehaald' door op de applicatieknop te drukken.
- Een beperkt aantal applicaties (zes stuks) zijn zichtbaar in de taakbalk.
- Bij een applicatie met een menu wordt het menu aan de linkerkant gepresenteerd.
- Applicaties kunnen de gebruiker attenderen met visuele en akoestische signalen.
- Applicaties kunnen gelocked worden via één button.
- Inloggen via het startscherm,
- Uitloggen via een button en door het valideren met 'OK'.
- Applicatie en gebruikersinstellingen kunnen niet binnen een applicatie worden uitgevoerd.
- Het scherm bevat alleen relevante informatie voor de politie en de voertaal is Nederlands.

### 2.3 Het serviceconcept

De servicerichtlijnen zijn

- Na een eerste diagnose van de storing (op locatie of op afstand) kan gekozen worden voor het snel wisselen van een component op een servicelocatie of reparatie door de servicemonteur.
- De servicemonteurs worden ingezet voor de service aan hardware en eerstelijns service aan software.
- De 2de en 3de lijns service aan de software wordt in de meeste gevallen 'remote' uitgevoerd door specialisten van de leverancier die vanuit een vaste locatie opereren.
- Alle data mbt voertuigen en ingebouwde functionaliteiten worden in een centrale database opgeslagen.
- Bij een storingsmelding wordt eerst de centrale database geraadpleegd om kennis te nemen van de voertuigspecificaties. Aan de hand daarvan wordt een diagnose gesteld en een servicemelding gemaakt.
- Zowel deze gegevens als de terugkoppeling na de service wordt in deze database opgeslagen zodat het complete voertuig 'gevolgd' wordt.
- Analyses mbt de aard van de servicemelding kunnen over het gehele wagenpark worden uitgevoerd.

### 2.4 Het gebruikconcept

Het betreft hier het gebruik van functionaliteiten; de gebruiksthema's zijn:

- De functionele mogelijkheden stroomlijnen en de informatie gestructureerd presenteren.
- De plug-and-play-richtlijnen hanteren om de intuïtieve (ver)werking te versterken.
- Het stimuleren van een eenvoudige montage en gemakkelijke vervangbaarheid.
- De basis leggen voor een hoge mate van servicegerichtheid qua processen en organisatie.
- De validiteit van het concept toetsen.
- De stabiliteit van het concept realiseren.
- De bruikbaarheid van het concept toetsen.
- De ergonomische inrichting van het concept realiseren.

## 3 De steekproef

### 3.1 De voorbereiding

In 2010 heeft Regiopolitie Gelderland-Midden twee voertuigen getoetst in de praktijk en daarover een rapportage opgeleverd in september 2010. Het aantal voertuigen is in 2011 verhoogd tot zes pilotvoertuigen. Deze voertuigen rijden in het district Rivierenland.

De onderliggende afspraken voor serviceverlening aan de pilotvoertuigen zijn afgestemd met de externe leverancier en met de interne dienst Facilitair Bedrijf. De afspraak is dat de incidentmeldingen ten aanzien van deze zes pilotvoertuigen (issue melding of kwis melding) rechtstreeks gemeld kunnen worden aan Honac.

Deze werkwijze is afwijkend ten opzichte van de standaard werkwijze binnen GLM. Hiervoor is gekozen om bij storingen direct, snel en adequaat in te kunnen spelen op de ontstane situatie en zo nodig gebruik te kunnen maken van de juiste kennis op de juiste plaats.

### 3.2 De opzet

De gebruikersdoelgroep die direct betrokken zijn bij het proces noodhulp en daarvoor gebruik kunnen maken van het pilotvoertuig bestaat uit de medewerkers in Zevenaar, Elst en de aspiranten die veelal gehuisvest zijn in Arnhem.

De gebruikersdoelgroep bestaat uit: aspiranten (allround, politiekundige), politiemedewerkers, medewerkers bpz-a en mentor / coördinatoren. De beleidsmedewerkers en hogere leidinggevenden zijn hierin niet meegenomen. De populatie komt op 154 medewerkers tijdens de evaluatieperiode.

Door middel van een afgestemde uiting is de gebruikersgroep op 19 oktober 2011 aangeschreven en is hen gevraagd om medewerking te verlenen aan de enquête.

### 3.3 De uitvoering

#### Uitgangspunten van de enquête

- de enquête kan anoniem ingevuld worden;
- de enquête richt zich op de mening van de gebruiker;
- de vragen focussen op validiteit, stabiliteit, inrichting, bruikbaarheid en meerwaarde van het concept.

#### Aantal deelnemers

- 154 geënquêteerden (populatie);
- 53 ingevulde enquêtes (response).

#### Steekproef

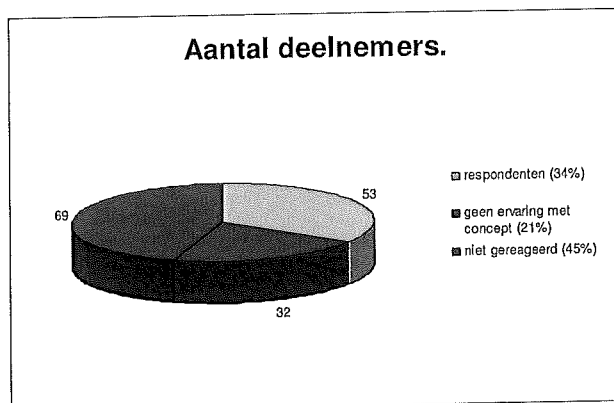
- er is een representatieve steekproef uitgevoerd;
- de respondenten zijn evenwichtig verdeeld over de locaties Zevenaar, Elst en Arnhem;
- de samenvatting van de steekproef is:

o het totale concept	:	57% (zeer)tevreden	/	21% (zeer)ontevreden.
o de auto inrichting	:	56% (zeer)tevreden	/	15% (zeer)ontevreden.
o de stabiliteit	:	49% (zeer)tevreden	/	22% (zeer)ontevreden.
o gebruiksgemak	:	57% (zeer)tevreden	/	18% (zeer)ontevreden.
o meerwaarde	:	65% (zeer)tevreden	/	11% (zeer)ontevreden.

## 4 Enquêteresultaten: deelnemers

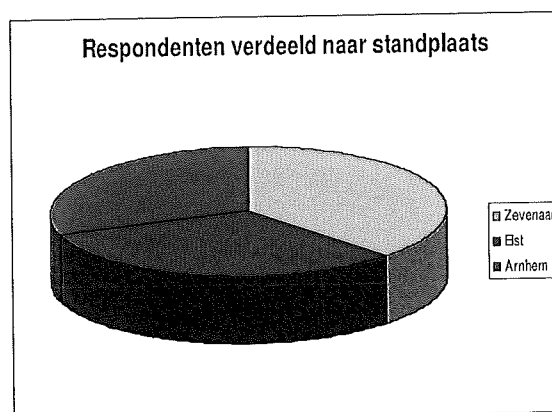
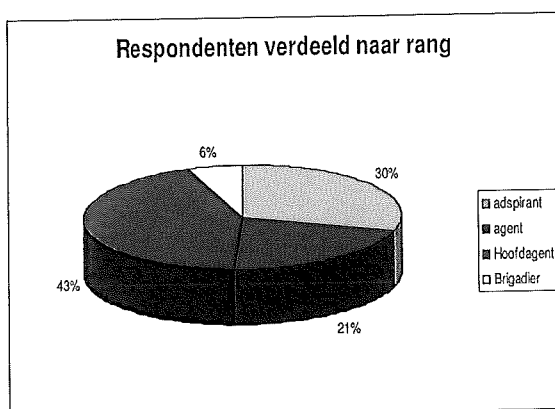
### 4.1 Aantal deelnemers

Het aantal respondenten ten opzichte van de populatie.



### 4.2 Verdeling naar rang en standplaats

Het aantal respondenten verdeeld naar rang en standplaats.

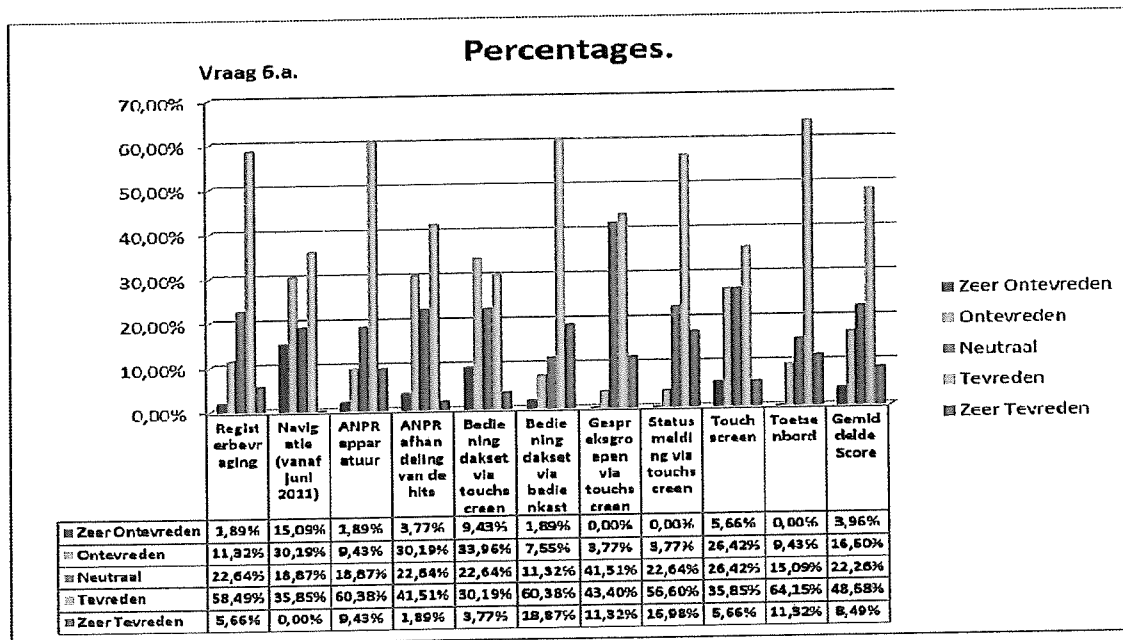


**Notitie:** De standplaats Arnhem wordt genoemd, omdat de aspiranten daar domicilie hebben.

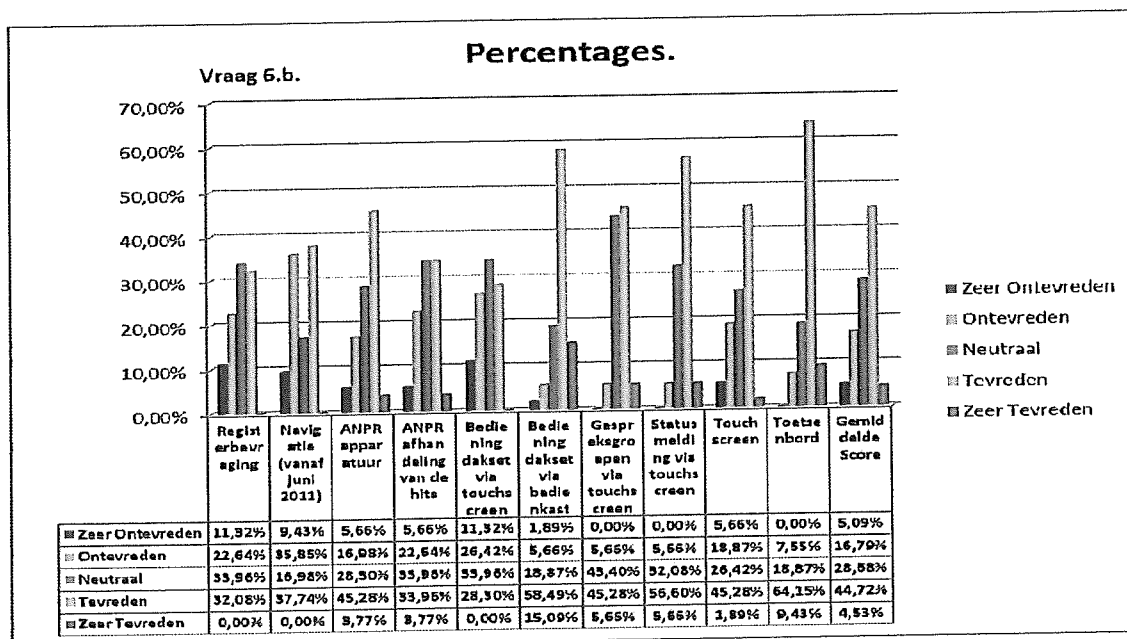
## 5 Enquêteresultaten: toetscriteria

Bij de start van de pilot is bepaald welke criteria gebruikt worden voor de toetsing in de praktijk. Deze toetscriteria zijn: validiteit, stabiliteit, inrichting, bruikbaarheid en meerwaarde van het concept.

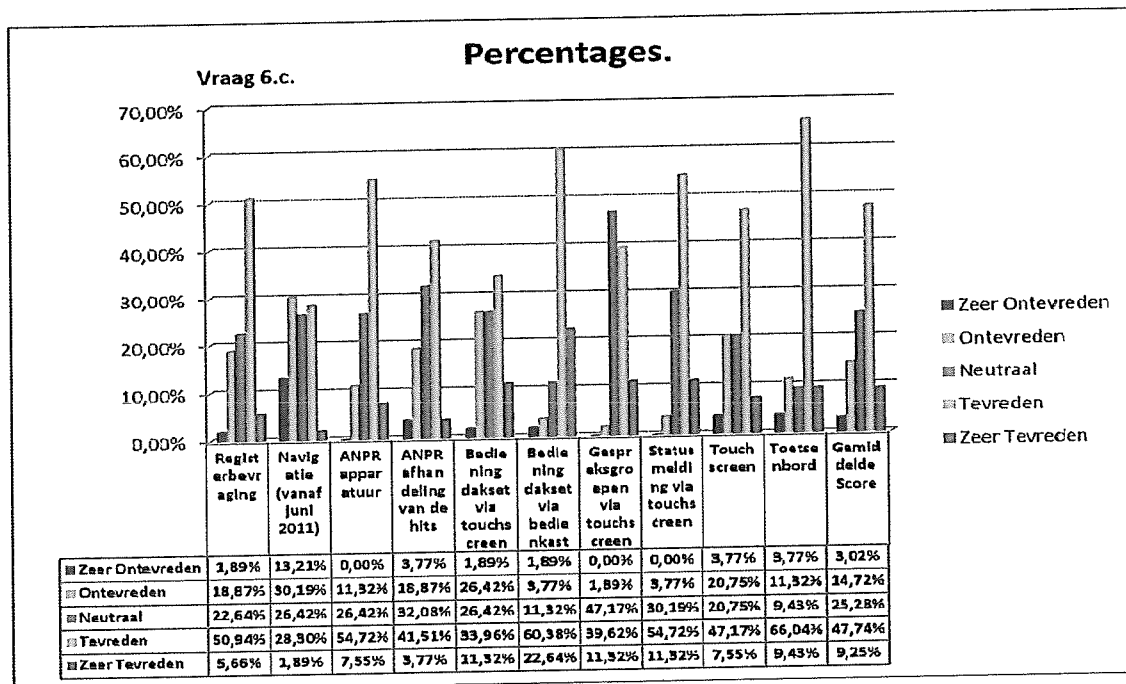
### 5.1 Tevredenheid over het totale concept



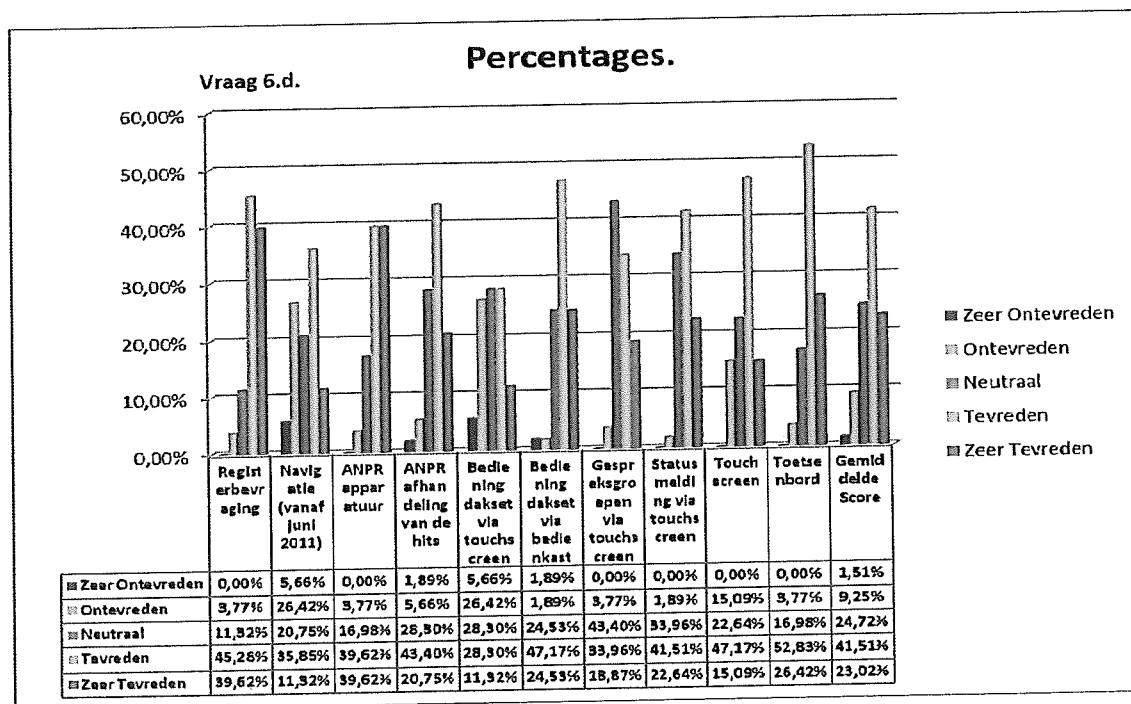
### 5.2 Tevredenheid over de stabiliteit



### 5.3 Tevredenheid over het gebruikersgemak

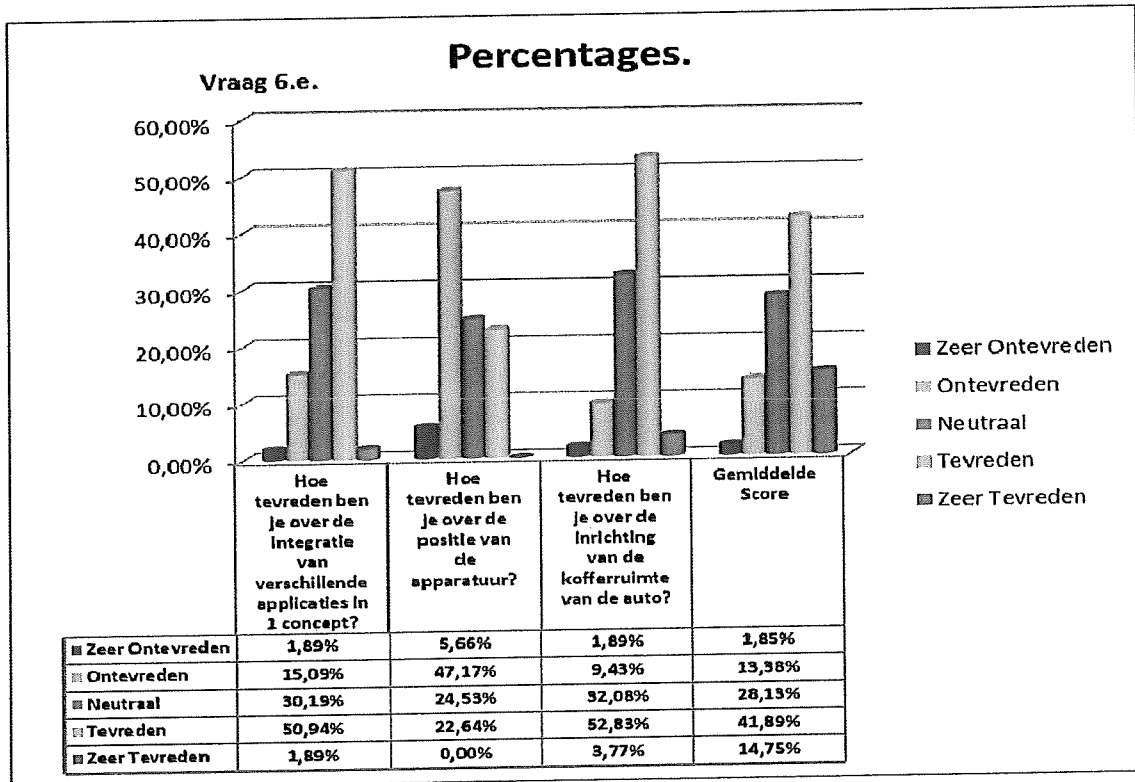


### 5.4 Tevredenheid over de conceptmeerwaarde





## 5.5 Tevredenheid over de inrichting



### Toelichtingen gebruikers over de inrichting van het voertuig.

In de toelichting is gekozen voor de grootste algemene deler. De tekst van de geënquêteerde is niet aangepast om zo recht te doen aan de door hen gemaakte opmerkingen. (uitgezonderd taalfouten).

#### Reacties ten aanzien van de 'stabiliteit':

- Ik vind de apparatuur veel te storinggevoelig. Ik heb regelmatig een spoedrit gehad waarbij de inbouwapparatuur mij in de steek liet. Als de computer uitvalt, vallen op de dakset na, alle functies weg.
- Systeem over het algemeen nog niet stabiel genoeg om volledig op te vertrouwen.
- Bediening dakset middels touch screen: een piep laten horen bij overschakelen naar ander scherm!
- Ik had graag gezien dat de verschillende systemen aan elkaar gekoppeld zijn (ANPR en registerbevraging).
- Resetten bij storingen (bedrijfszekerheid) zou (sneller) via een makkelijk te bereiken knop moeten werken
- Jammer dat je HKS niet kan doorbevragen.
- Het stoppen van de pieptoon van bijvoorbeeld een volgtekken wanneer er gewisseld wordt tussen tabbladen. Wij hebben een aantal minuten met volg politie aan gereden terwijl we niets hoorden.
- Regelmatig valt p-info weg waardoor het systeem herstart moet worden via [ Windows-toets > uitschakelen > uitschakelen > sleutel uit contact > motor starten > inloggen]. Duurt 5a10 min voordat alles weer werkt.
- Het automatisch uitloggen van p-info is nergens voor nodig, er komt niemand in de auto, bovendien wordt het scherm vergrendeld als collega's de auto verlaten
- Verbalisanten krijgen op straat andere resultaten dan de centralist die hetzelfde kenteken heeft bevraged.

#### Reacties ten aanzien van de 'inrichting':

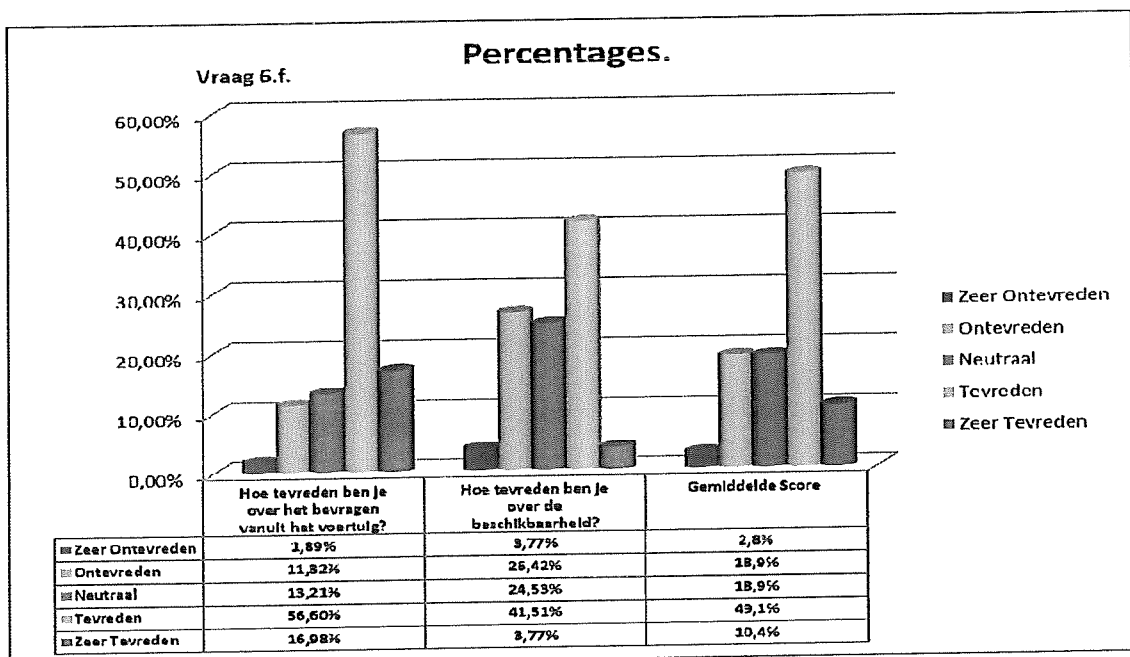
- Achterbak is veel te vol, onvoldoende zicht naar achteren.
- Kofferbak: Kan de computer niet op de plaats van het reservewiel. Bij pech worden we toch afgesleept. ( andere wielen nemen die altijd blijven rijden middels hardschuim binnenwand)
- De positie van het toetsenbord is onhandig. Het blijft niet goed hangen en is moeilijk te bevestigen
- Als spreek sleutel is een groot apparaat gekozen terwijl een kleine (staaf) spreek sleutel zo op de middenconsole gemonteerd kan worden, nu hangt de spreek sleutel ook vaak over het scherm

## 6 Enquêteresultaten: functionaliteiten

De functionaliteiten maken een belangrijk onderdeel uit van het concept. De tevredenheid over de functionaliteiten en de aanvullende reacties worden in dit hoofdstuk weergegeven.

In de toelichting is gekozen voor de grootste algemene deler. De tekst van de geënquêteerde is niet aangepast om zo recht te doen aan de door hen gemaakte opmerkingen. (uitgezonderd taalfouten).

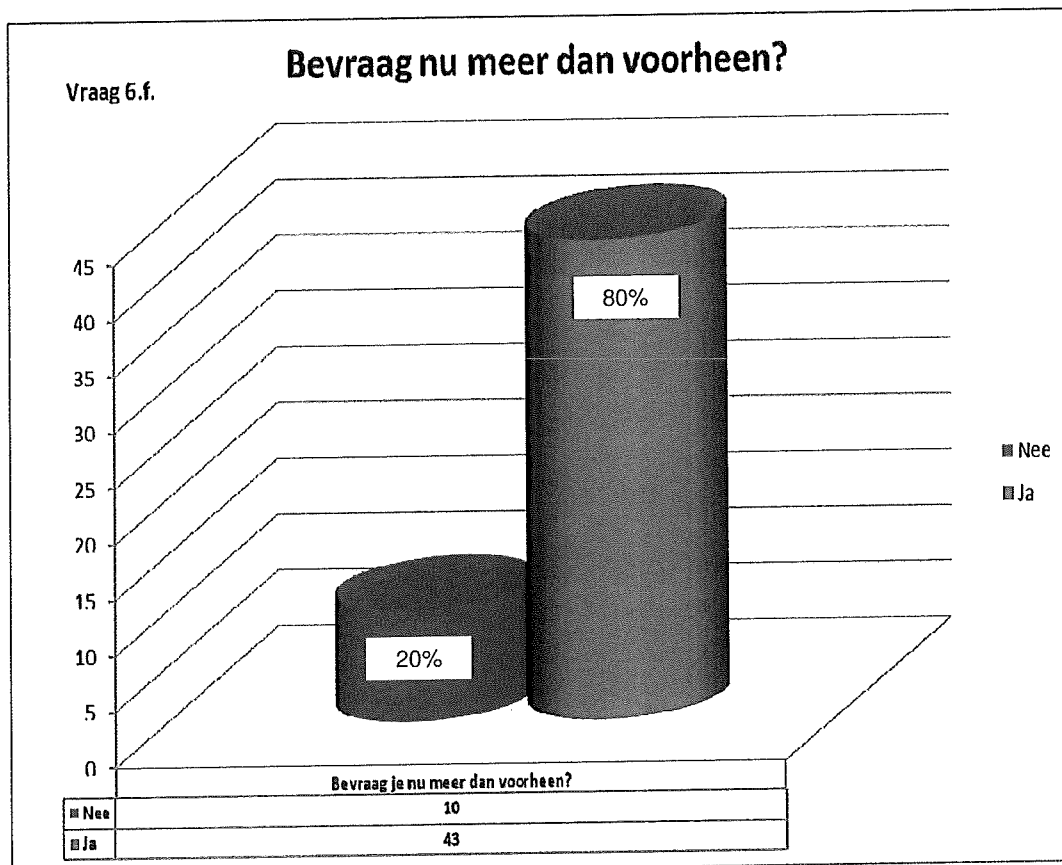
### 6.1 Registerbevraging in de 'Auto van de Toekomst'



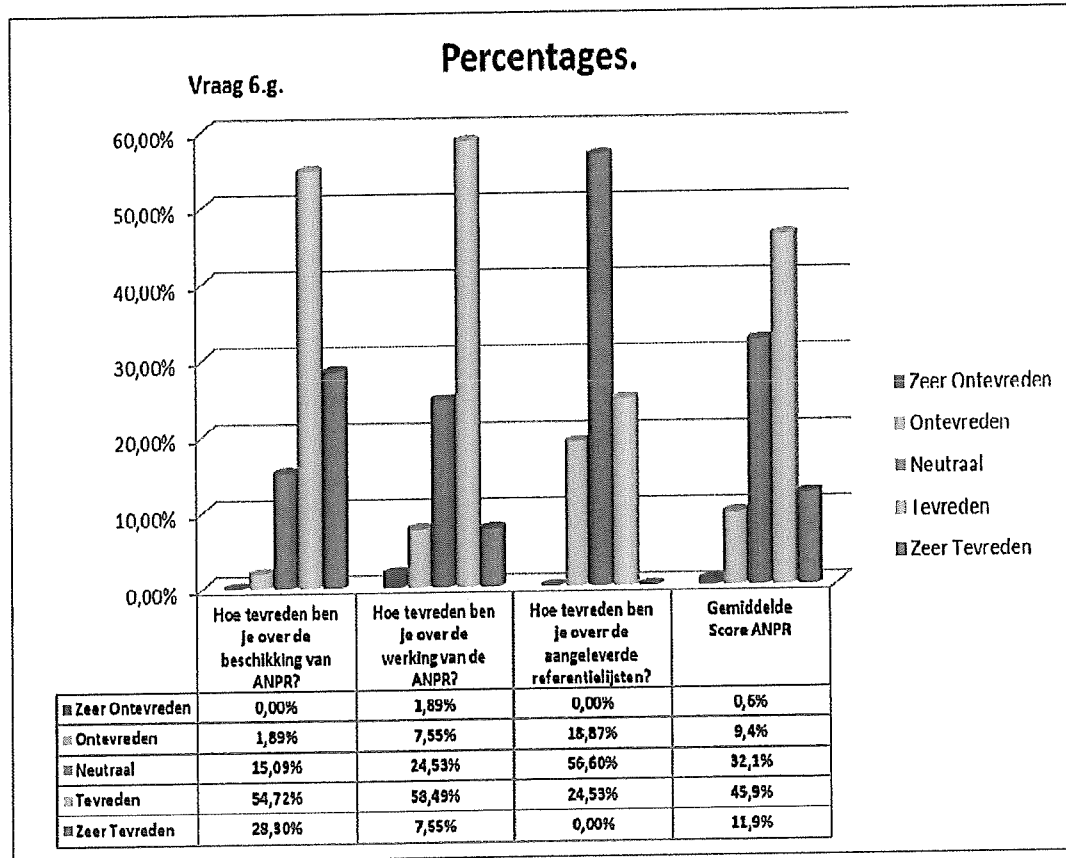
#### Reacties ten aanzien van registerbevraging in 'de Auto van de Toekomst'

- Als het werkt, dan is het perfect. Negen van de tien keer werkt het niet, of valt het na twee uur uit
- Een gemis is wel dat je niet door kan vragen op HKS. Dit moet dan weer apart bij de meldkamer.
- Jonge collega's werken veel met sneltoetsen via het toetsenbord, deze graag implementeren in het systeem."
- Door vragen in het systeem als BVH is te omslachtig.
- "Beschikbaarheid zeer goed".
- Het is veel makkelijker om zo snel even een kenteknummer op te vragen, dan hiervoor de meldkamer te belasten.
- Het is makkelijker om iets meteen te bevragen zonder de meldkamer te belasten

## 6.2 Bevraag je nu meer dan voorheen?



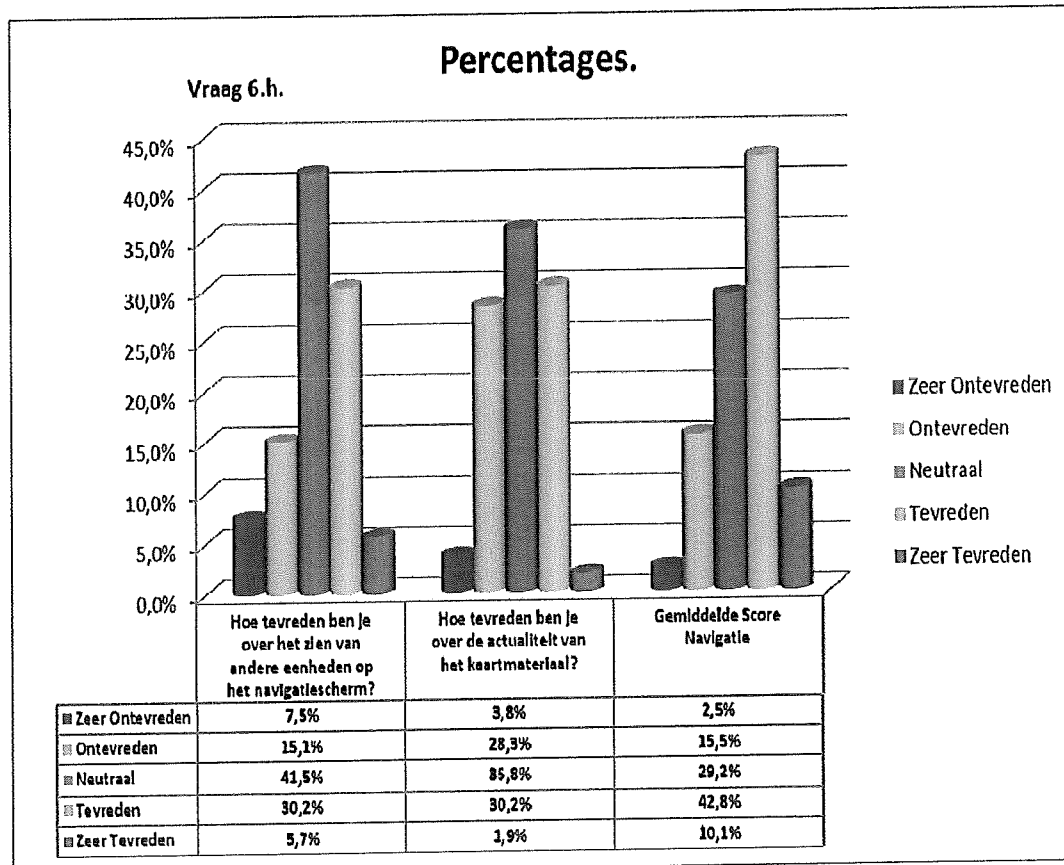
### 6.3 ANPR in de 'Auto van de Toekomst'



#### Reacties ten aanzien van ANPR in 'de Auto van de Toekomst'

- ANPR is regelmatig niet up to date
- ANPR zou gekoppeld moeten zijn aan registerbevraging
- Als het werkt is het perfect. Echter vaak storing en oude info. Na een hit blijkt 9 van de 10 keer oude info.
- Als het ANPR systeem volledig functioneert ben ik er zeer over te spreken en vind ik het een echte meer waarde.
- De ANPR naar willekeur scant (de een wel de ander niet), voertuigen van voren niet meepakt, vaak alleen van direct naastgelegen rijstroken en niet over 2 naastgelegen rijstroken.
- Werking: bij 80 km/h en hoger en tegemoetkomend verkeer registreert het systeem niet of nauwelijks. Een snellere lezer mogelijk?
- Referentielijsten: Is er een wekelijkse update in plaats van tweewekelijkse update mogelijk?
- Referentielijsten: Is het mogelijk om bijvoorbeeld oude info zelf uit het register te halen zodat een opvolgende dienst niet weer dezelfde hit krijgt van een al afgehandeld feit."
- Best wel regelmatig een hit gehad.
- Er zitten nog steeds geen boeven in.

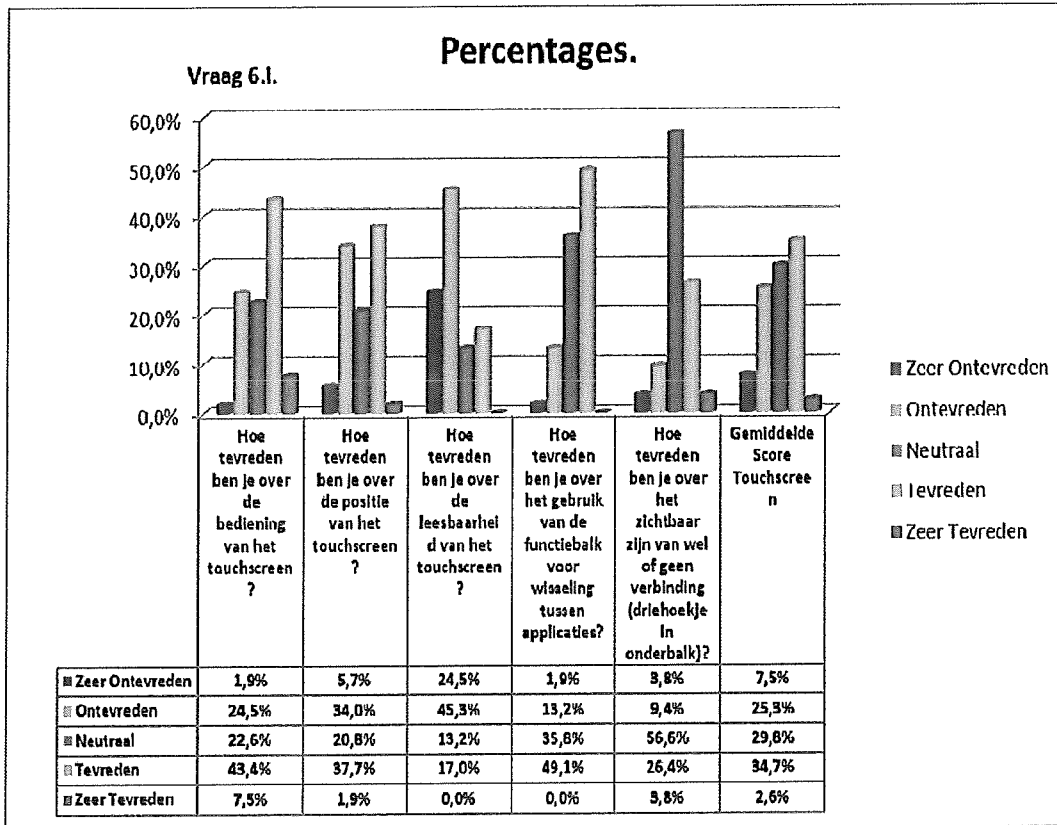
## 6.4 Navigatie in de 'Auto van de Toekomst'



### Reacties ten aanzien van de navigatie in 'de Auto van de Toekomst'

- Navigatie is wat traag bij spoedritten. Of te wel hij loopt wat achter bij het snel rijden.
- Extra scherm i.v.m. navigatie
- De "oude" navigatie VDO, had een afstandsbediening en daardoor kon je het adres beter/snelser/foutloos invoeren.
- Ook zou het een verbeterpunt zijn als de auto het vaste punt was bij de navigatie en de kaart gestroomlijnd meebeweegt. Nu verspringt de kaart steeds een beetje
- Navigatie zelfs na de update NIET up-to-date.
- Navigatie is nog steeds traag. Kan niet tippen aan VDO-Dayton!
- De mogelijkheid om andere eenheden te zien werkt nog niet.
- De navigatie is nog steeds te traag, waardoor je vaak de weg naar rechts / links bent gepasseerd. je moet / wilt vooruit zien.
- De (meeste) icoontjes zijn nog steeds (kleuren)onduidelijk over wat er nu moet worden gebruikt.
- zien van andere voertuigen? Is mij onbekend deze functie.
- Zien andere eenheden: NVT
- Veel wegen in nieuwe woonwijk Elst komen niet voor
- Ik heb nog niet meegemaakt dat ik andere eenheden op het scherm heb gezien.
- Het geluid van de navigatie is te zacht.
- Bij nachtkleuren zijn de andere eenheden amper te zien. Tevens is niet te zien naar welke eenheid je kijkt, er staat geen nummer bij.
- Wij kwamen collega's in weilanden tegen in Babberich op ons scherm en we zijn zelf meerdere malen de Noordzee ingereeden

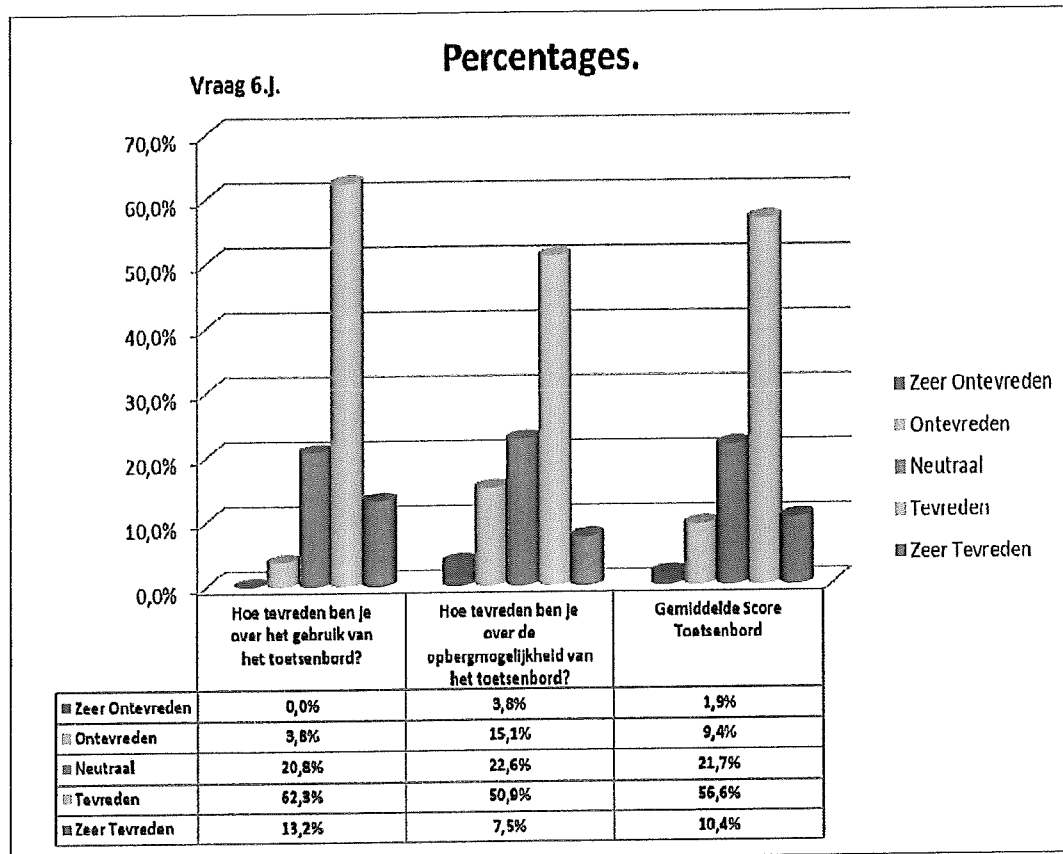
## 6.5 Touchscreen in de 'Auto van de Toekomst'



### Reacties ten aanzien van het touchscreen in 'de Auto van de Toekomst'

- De touchscreen zit tussen de bestuurder en bijrijder in, terwijl de bijrijder vooral de touchscreen moet gebruiken. Dan zit je er niet handig bij.
- Scherm zit op een onlogische plaats en moet hoger.
- Tijdens het rijden verlies je het overzicht op de weg als je de navigatie gebruikt.
- Het Scherm hangt te laag. Bij spoedritten moet je voor je kunnen kijken i.p.v. naar beneden.
- Positie: Navigatie moet een los scherm zijn die ook los bediend wordt zoals TOMTOM.
- De display is met zonnig weer nagenoeg niet te zien. Hetzelfde geldt voor de routeplanner.
- Bij daglicht door lichtinval is het scherm moeilijk tot niet meer leesbaar.
- Bij spoed is de navigatie dan niet meer leesbaar.
- Het touchscreen zit verkeerd en zou meer schaduw moeten hebben. Met zonlicht is het niet te zien. Iets hoger op het dashboard lijkt mij ook veiliger.
- Navigatie op een 2e scherm voor de bestuurder is noodzakelijk. Het is vervelend, lastig en gevaarlijk om tijdens een spoedrit steeds van scherm te moeten wisselen. Verder prima systeem.
- Scherm zit te laag en is niet draaibaar.
- Extra scherm i.v.m. navigatie.
- Bij zonlicht zie je bijna niets meer in het scherm. Het schermje had hoger moeten zitten. Nu moet je telkens naar beneden kijken.
- De kleurencombinaties, te kleine lettertjes doet veel van je onderrug vergen door het (extreem) ver voorover bukken en heb je geen zicht meer op de weg, levert hoofdletsel / pijn op bij remmen en aanrijdingen.
- De positie van het scherm is vanuit gemak daar geplaatst, niet vanuit veiligheid of werkbaarheid.
- Het is allemaal net iets te klein om goed te kunnen bedienen.
- Achterhaald touchscreen, reageert traag of pas naar meerdere keren drukken.
- Driehoekje is mooi, maar als er geen verbinding is moet je een harde reset geven om de verbinding te herstellen.

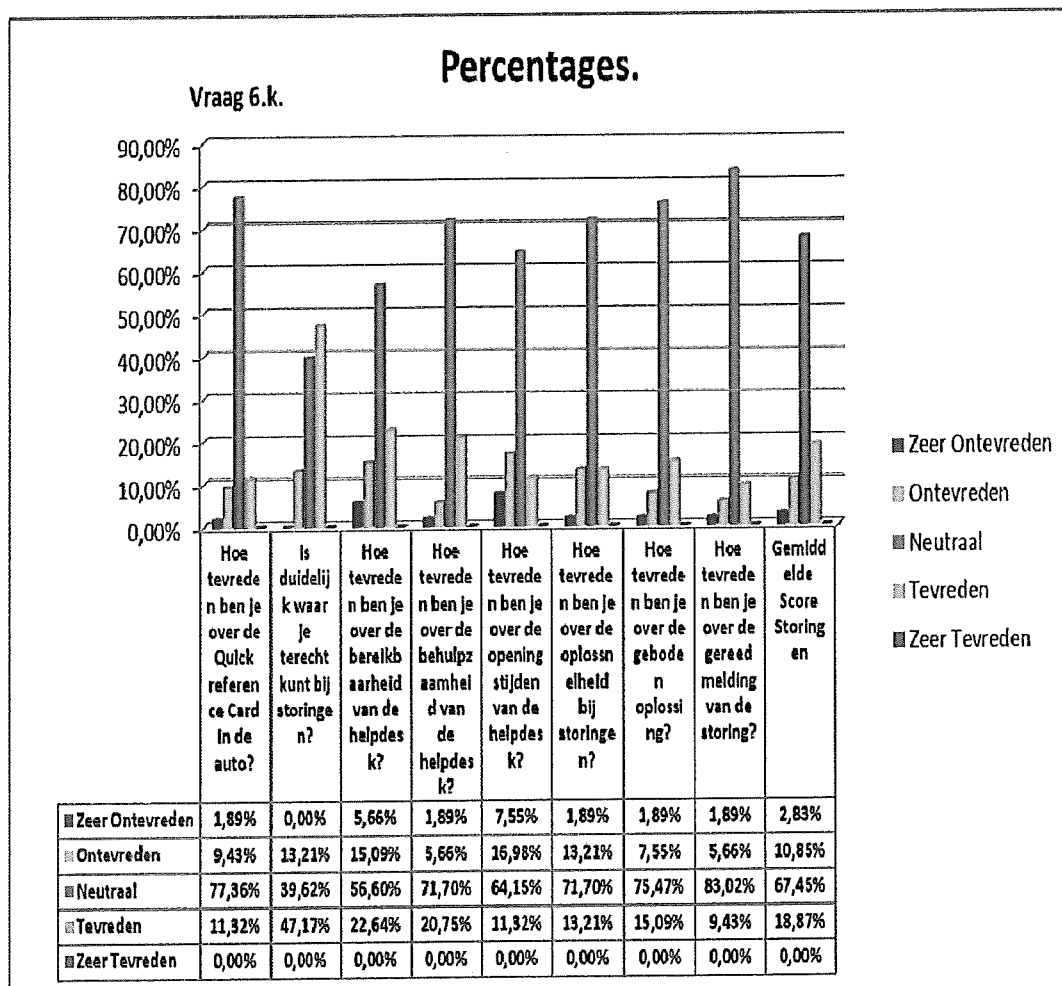
## 6.6 Het toetsenbord in de 'Auto van de Toekomst'



### Reacties ten aanzien van het toetsenbord in 'de Auto van de Toekomst'

- Prima, niets aan veranderen.
- Weer voorover bukken (gevaarlijk), lastig als je in de gordel zit. Het (opklapbare) toetsenbord kan links naast de bijrijder worden geplaatst en is daardoor bij solo rijden makkelijk te bereiken. Ik zou willen zeggen gewoon doen.
- Bij EMS is het voor de bestuurder erg lastig om het toetsenbord te pakken.
- Gebruik: Soms geeft hij andere tekens omdat hij op een andere functie staat; het is soms dan onduidelijk in welke functie hij staat. De drie lampjes aan de bovenzijde geven iets aan maar wat..???
- Draad erg kort en veerkrachtig zodat hij voor de bestuurder terug schiet en niet stabiel blijft liggen.
- Liever had ik het toetsenbord op het dashboard gehad. Helemaal ideaal zou een soort werkblad zijn dat je in kunt klappen waar het toetsenbord op zou liggen, maar dat is waarschijnlijk lastig te realiseren.
- Wanneer je het toetsenbord wilt pakken moet je vaak erg hard trekken wil die loskomen van de magneten.
- In sommige auto's moet je echt aan het toetsenbord trekken om hem van zijn plek te krijgen, in andere auto's tik je er zachtjes tegen aan en dan laat het al los

## 6.7 Storingsafhandeling in de 'Auto van de Toekomst'



### Reacties ten aanzien van storingsafhandeling ten aanzien van 'de Auto van de Toekomst'

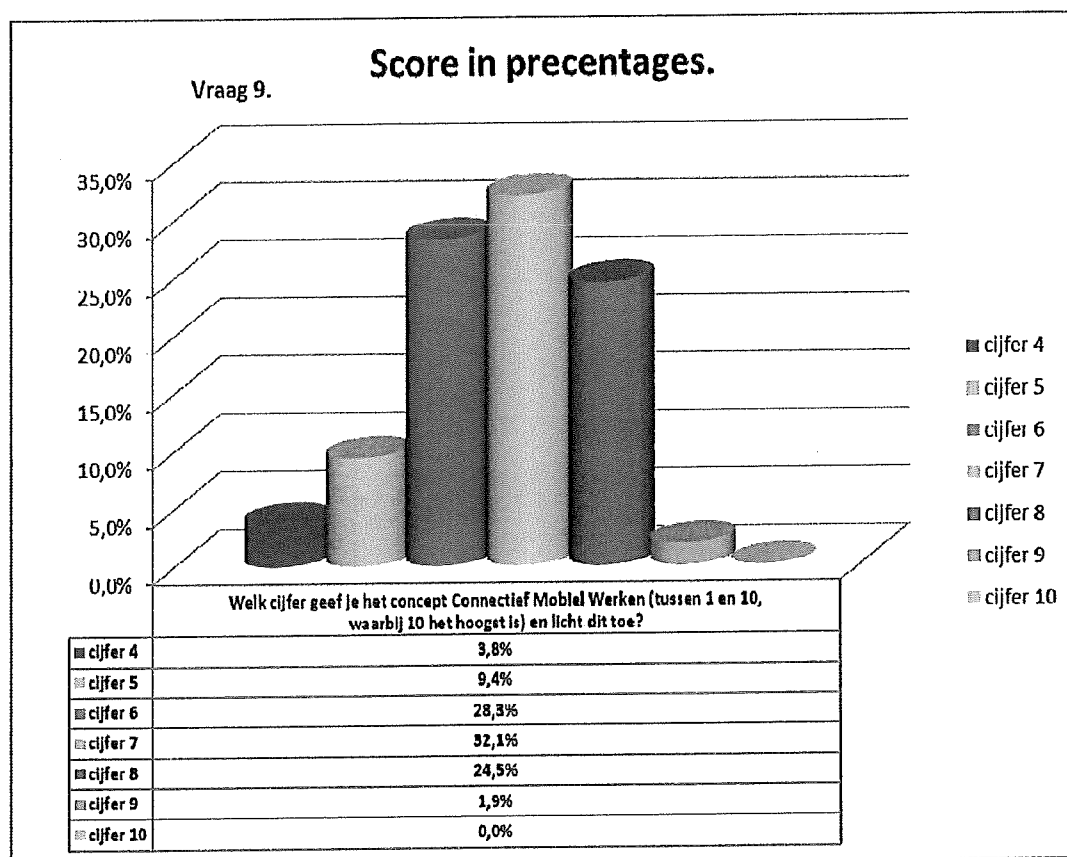
- Heb zelf nog geen storing gemeld en heb hier nog geen ervaring mee.
- Quick reverence card is een handleiding, geen probleemoplossing.
- Telefoonnummer dat te bereiken is i.v.m. storingen wordt nooit beantwoord. Ook overdag niet. Ik heb nog nooit een helpdesk medewerker gesproken."
- Neutraal genoteerd aangezien ik nog nooit met storingen te maken heb gehad
- Nog geen contact gehad met de storingsdienst. Dit komt omdat ik de storingen in de avonden en nachten heb gehad en dan is er geen bereikbaarheid van deze dienst
- Gereed melding is bijna niet aan de orde, maar is ook niet echt te doen. vtsPN doet dit per mail. Misschien een idee.
- Er was vaak geen bereikbaarheid voor storingen, ook was er vaak geen oplossing



## 7 Gebruikerssamenvatting van de scores

### 7.1 Totaalscore

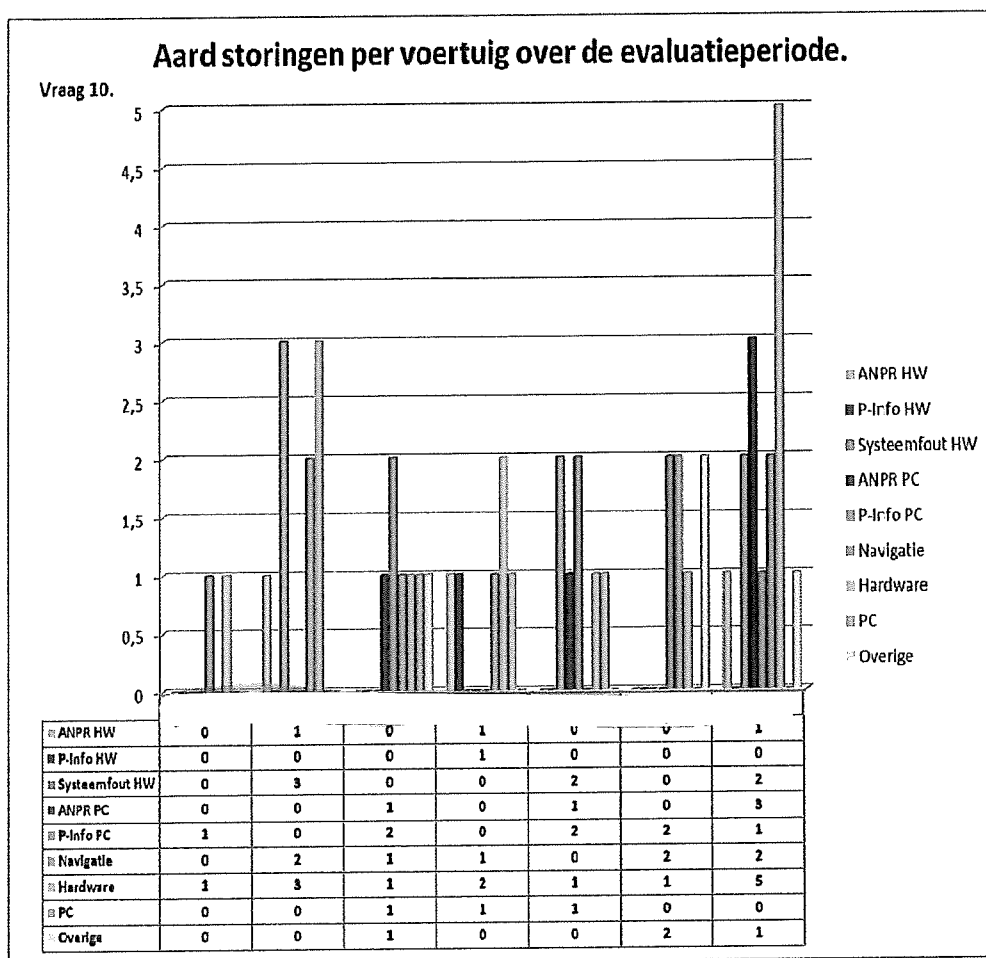
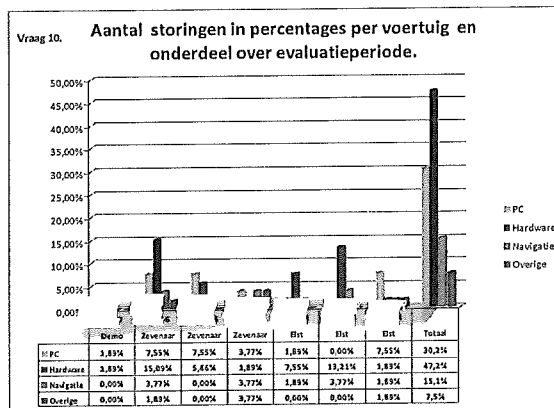
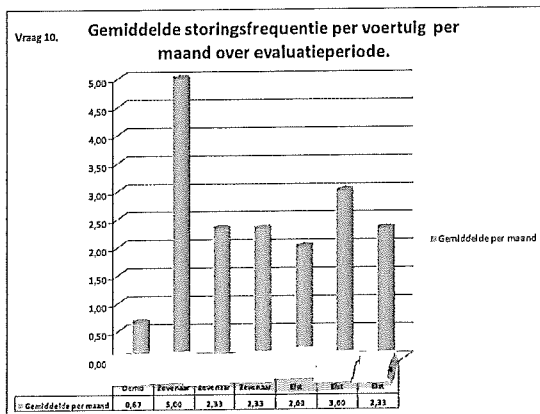
De gebruikersscore is samengevat in één cijfer geeft het volgende beeld.



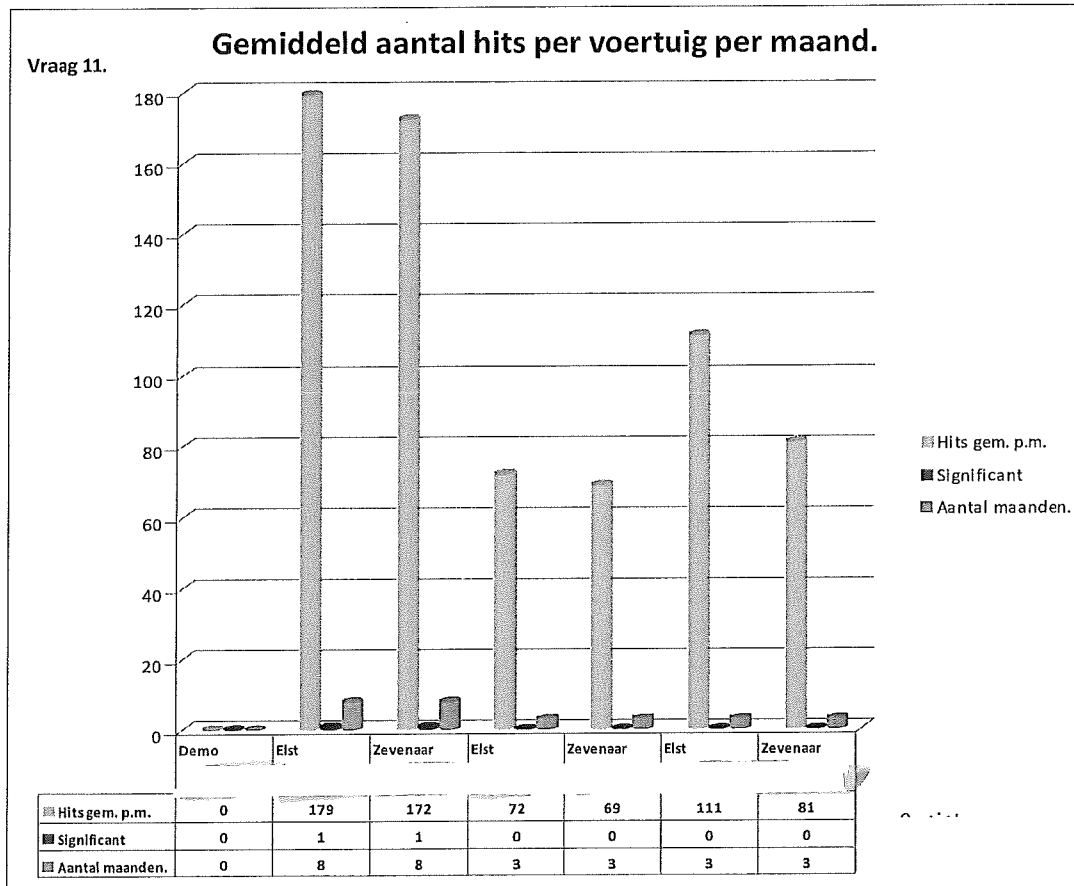
#### Reacties

- Nog veel kinderziektes. Als deze eruit zijn, dan kan het cijfer zeker hoger worden.
- Als alles werkt zou ik een 8,5 geven voor de auto. Vooral de bevragen zijn ideaal. Echter vind ik dat er te vaak storingen zijn.
- Een dikke 10 indien het systeem feilloos werkt. Een 8 omdat het systeem nog relatief veel uitvalt bij bijvoorbeeld het rijden in het grensgebied.
- Als alles werkt dan is het een hele vooruitgang tijdens onze werkzaamheden op straat.
- Het concept is een absolute 10, de kinderziektes moeten er alleen nog uit.
- Systeem is duidelijk een aanwinst en zal spoedig onmisbaar zijn. Aangegeven verbeterpunten zullen t.z.t. wel opgelost worden.
- Het systeem zou eigenlijk een 10 moeten hebben. Door allerlei onstabielheid en ergernissen is het systeem dat nog niet waard. Hoop dat het in de toekomst een 10 wordt.
- Met name de hits tijdens de dienst geven bij mij een voldoende.

## 7.2 Overzicht storingsfrequenties



### 7.3 Overzicht ANPR resultaten



#### Toelichting ANPR resultaten

Wanneer de... er... significant zijn voor het aantal hits dan zouden dit gemiddeld 2106 hits per voertuig per jaar zijn.

Dit zijn dan voor 7 voertuigen bij het huidige gebruik 14.742 hits per jaar (6 hits per dag per voertuig).

## 7.4 Gebruikerstips

### Gebruikstips ter verbetering van het concept zijn aangereikt door de respondenten:

- Een tweede scherm voor navigatie.
- Vaker updaten"
- Navigatie en dakset los van het systeem koppelen. Deze zijn veel te essentieel voor de noodhulp.
- BVH invoer mogelijk maken
- Extra brede camera voor geparkeerde voertuigen.
- Bij rijden op navigatie is een hit op ANPR van ondergeschikt belang. Een hit wordt doorgegeven en leidt af.
- Iets snellere interface bij hits in ANPR
- Is het verder bij een hit mogelijk om in elk menu de foto van het voertuig te laten zien. Nu druk je op de bevestiging en zie je dan pas de auto (de bestuurder kan alvast te keren, de bijrijder kan bevragen).
- Ruimte om notities te maken voor bv. aangiftes. Via mail versturen naar eigen mailadres."
- Graag een applicatie "kladblok" om aantekeningen te kunnen maken die niet bewaard hoeven te blijven.
- Ik weet dat de l-pad 3 al uit is en die kun je overal mee naar toe nemen
- Handmatig kentekens kunnen invoeren als er blijv. een extra aandachtsvestiging is n.a.v. een briefing."
- Tijdens het werken moet veelvuldig gewisseld worden van scherm en dat werkt onpraktisch.
- Andere navigatiesoftware. Gebruikersvriendelijker, denk aan TomTom software.
- Volledige BVH toegang vanuit de auto zodat kleinere meldingen in de auto al kunnen worden afgemuteerd. Een mobiele werkset voor BVH zou ook absoluut een aanvulling zijn (op locatie aangifte uitwerken).
- Draagarm voor het toetsenbord.
- Het scherm en de navigatie zouden apart van elkaar geplaatst moeten zijn. Dit zodat je te allen tijde navigatie hebt. Heb een aantal keer meegemaakt dat we geen navigatie meer hadden door een storing. Dit terwijl we een spoedrit hadden!
- Jammer dat de camera alleen maar kentekens scant en geen bewegende beelden opneemt

### Gebruikerservaringen:

- Ik heb er wel 1 extra werkplezier door gehad, maar er zouden eerst nog een aantal dingen verbeterd moeten worden voordat het landelijk wordt ingevoerd.
- Het systeem bleek regelmatig niet te gebruiken. Naar mate de proefperiode vorderde ging het beter. Er zit dus duidelijk een verbetering in.
- Van een instabiel systeem is het inmiddels een redelijk stabiel systeem geworden. Ik vind het jammer dat er geen manier is om het systeem simpel te herstarten en knop restart zou moeten verdwijnen
- Veel gebruikersgemak. Veel meer info bevraging. Veel rust over de portolijn. Veel diepere bevraging. In een relatief meldingloos gebied leuk extra werk.
- In het begin heel vaak storing. Laatste periode nauwelijks storing
- Ik heb er prettig mee gewerkt. Soms was er een storing, maar die was snel verholpen.
- Ik vond het spannend en leuk om met de auto's te mogen werken. Ik heb er veel aan gehad.
- Ik vind het een app. Het is goed dat we een hulpmiddel hebben op het gebied van opsporing. Ik kan er vrij goed mee over weg. Ik heb op twee storingen na geen problemen mee gehad
- Ik vind het prettig dat de ANPR 'meekijkt'. Echter omdat de lijsten niet up-to-date zijn, en het mobiel bevragen vaak storing heeft, moet e.e.a. alsnog via de meldkamer. Bij betaling moet je alsnog naar bureau terwijl er al lang mobiele pinapparaten bestaan. Kortom: veel tijdverlies, terwijl dit toch de drijfveer was
- Gaf een kick toen anpr een vette hit gaf op een gestolen dikke Audi.
- Tijdens de proefperiode zijn er al een hoop dingen verbeterd.
- In het begin vond ik het een omslachtig apparaat maar later werd het gemakkelijker om mee te werken.
- Als het systeem goed werkt, wat niet altijd zo is, is het een prima systeem. Echter is het schakelen tussen verschillende schermen tijdens spoedritten e.d. lastig en niet gewenst, zeker niet als de navigatie aan staat.

### Toelichting bij incident

Reden wij over de Frostbrug in de richting Nijmegen toen de ANPR een signaal af gaf dat ons zojuist een gestolen auto was gepasseerd die Arnhem in reed. Direct gedraaid en bij de Berenkuil stonden we er al achter.

Kenteken ondertussen laten controleren door meldkamer. Bleek inderdaad nog als gestolen gesignaleerd te staan.

Auto ging rechts af de Boulevard Heuvelink op. Op het moment dat wij stopteken gaven gaf de bestuurder gas en probeerde te ontkomen. Op de Johan de Wittlaan ging hij met 150+ door het rode licht. Op de Voetiuslaan sloeg hij links af de wijk in. Via allerlei smalle straatjes in de wijk, en veel drempels, kwamen we uit op de Waalstraat waar de bestuurder de auto de stoep op reed en een achterpad invluchtte.

Aldaar de bestuurder klemgereden tussen de surveillance auto en een bouwhek. Auto heeft mogelijk lichte schade.