



Draagbare alarmsystemen

Persoonlijke voorkeur speelt belangrijke rol bij keuze persoonlijk alarmeringssysteem



Tijdens huisbezoeken kunnen gerechtsdeurwaarders in gevaarlijke situaties terechtkomen. Gelukkig gebeurt het niet vaak. Maar als het gebeurt, is het een prettig idee om snel en eenvoudig de nodige hulpdiensten te kunnen inschakelen. De KBvG testte daarom drie persoonlijke alarmeringssystemen.

In dit dossier:

- ▶ Opzet praktijktest
- ▶ De praktijktest: Wat zijn de verschillen?
 - Bedieningsgemak en bruikbaarheid in de praktijk
 - Locatiebepaling en accuduur
 - Opvolging door alarmcentrale
 - Prijzen
- ▶ Conclusie





Opzet praktijktest



De KBvG testte drie persoonlijke alarmeringssystemen. Alle drie de geteste systemen doen in grote lijnen hetzelfde: in geval van gevaar kan een gebruiker met een druk op de knop snel en discreet in verbinding komen met een alarmcentrale. De aanbieders hebben verschillende soorten alarmknoppen beschikbaar. Zo is er voor iedereen een passende mogelijkheid om een persoonlijk alarmeringssysteem bij zich te dragen.

Alle systemen geven na een alarmmelding de locatie van de gebruiker door aan de alarmcentrale. Daar zitten 24 uur per dag en 7 dagen in de week centralisten klaar die mee luisteren en zo nodig snel een hulpdienst inschakelen. Het alarmeringssysteem stelt de alarmcentrale in de gelegenheid om mee te luisteren en het geluid op te nemen. De opnamen kunnen als extra bewijs dienen in het geval van escalatie.

Specifieke systeemeisen

Mobiele alarmeringssystemen worden veel gebruikt door 'alleenwerkers': mensen die werken zonder een collega in de directe nabijheid. Van storingsmonteurs tot beveiligers en van zorgverleners tot schoonmakers. Ook voor deurwaarders kan zo'n systeem waardevol zijn. Ze vormen echter een heel specifieke beroepsgroep, bijvoorbeeld omdat ze per dag een groot aantal verschillende locaties bezoeken. Vergeleken met andere gebruikers stelt hun werkwijze een aantal specifieke eisen aan het systeem.

Sommige deurwaarders hebben al enige ervaring met alarmeringssystemen. Met name voor de kleine kantoren is het behoorlijk kostbaar en tijdrovend om een eigen test uit te voeren. Omdat het efficiënter is zo'n test centraal te organiseren en de resultaten breed te delen, heeft de KBvG eind 2018 een pilot uitgevoerd.

Deurwaarders testten systemen

Zes deurwaarders hebben gedurende een periode van drie maanden diverse systemen getest van drie verschillende aanbieders: SoloProtect, X-Guard en Secure2Go. In de pilot hebben de testers geoefend met het gebruik van diverse mogelijkheden van het persoonlijke alarmeringssysteem. X-Guard en Secure2Go kunnen ook worden uitgerust met een zogenaamde 'man-down functie' of 'risicomodus'. Die zorgt ervoor dat het systeem automatisch alarm slaat als de gebruiker valt of een bepaalde tijd niet beweegt. Deze functie is niet in de test meegenomen omdat deze tijdens langere ritten in de auto onbedoeld zou kunnen worden ingeschakeld (afhankelijk van de draagpositie van de alarmeringsknop).

Een maand lang heeft elk van de testende gerechtsdeurwaarders telkens één systeem gebruikt. In die maand is er diverse malen gebruik gemaakt van het systeem. Na elke maand is er geëvalueerd met de leverancier van het betreffende systeem.

Na drie maanden, toen alle systemen getest waren, is er een eindbeoordeling gevraagd. De onderdelen waarop beoordeeld is zijn:

- Bedieningsgemak en bruikbaarheid in de praktijk.
- Accu duur en locatiebepaling.
- Opvolging door alarmcentrale.

De verschillen tussen de systemen zijn soms subtiel, en hebben ook met persoonlijke voorkeuren te maken. Dit verslag geeft daarom vooral antwoord op de vraag waar je bij de aanschaf van een systeem op kunt letten. Ofwel, wat zijn de verschillen?





De praktijktest: Wat zijn de verschillen?

Bediening en bruikbaarheid in de praktijk

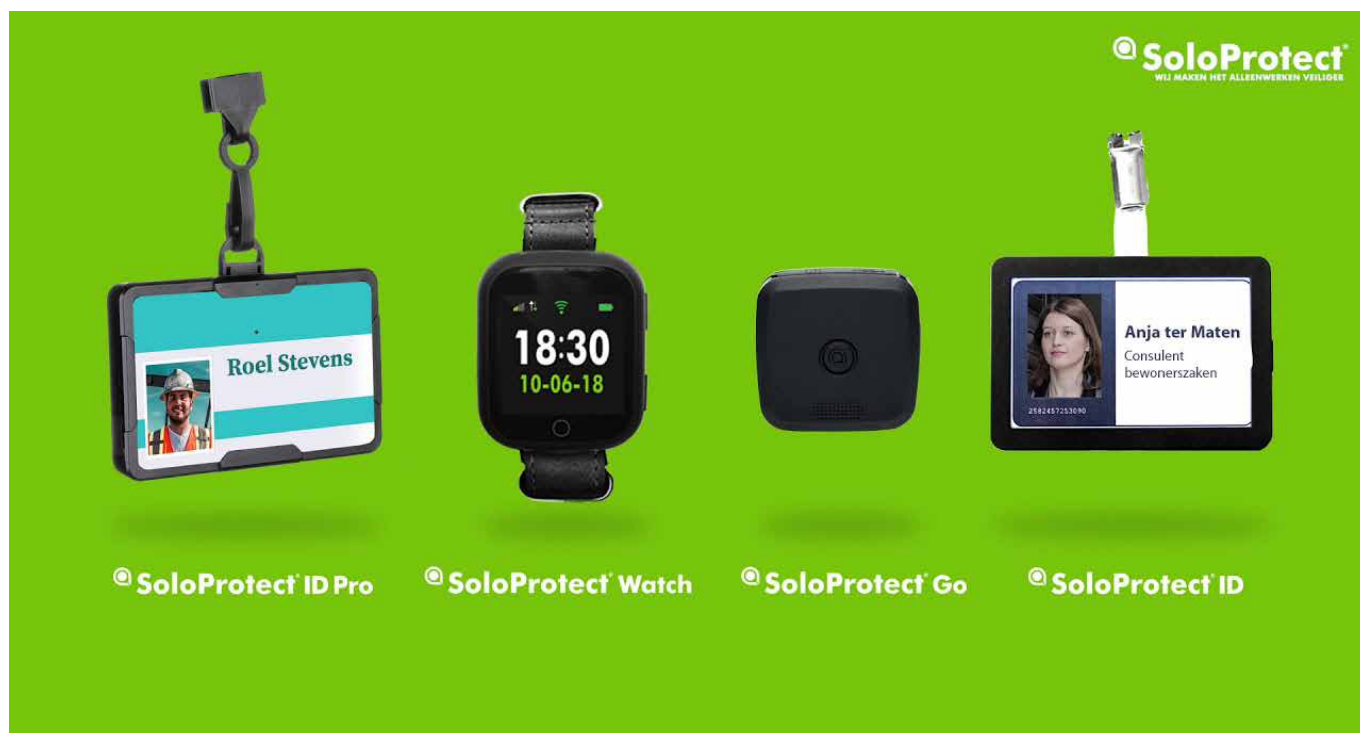
SoloProtect

SoloProtect leverde voor de testen de SoloProtect ID, vormgegeven als kaarthouder: de deurwaarderslegitimatie past er precies in. Daarnaast is de SoloProtect Watch, vormgegeven als een horloge, getest. De testers hebben beide systemen getest. Het SoloProtect systeem werkt met een eigen multinetwerk SIM-kaart en dus onafhankelijk van de telefoon-SIM.

SoloProtect ID werd door sommige testers wat groot gevonden en kan daarmee de (ongewilde) aandacht trekken. Doordat de alarmknop aan de achterkant zit, valt die niet op. Niet iedereen vond de bediening even gebruiksvriendelijk. Je hebt twee vingers nodig om de alarmknop goed in te drukken en de knop is niet altijd makkelijk 'blind' te vinden. Bevestigd aan een sleutelhanger of keycord kan hij bijvoorbeeld achter kleding blijven hangen. Overigens geeft het systeem ook een alarmmelding als er aan de kaarthouder getrokken wordt.

SoloProtect Watch werkt op dezelfde manier als de SoloProtect ID, maar kan gedragen worden als een normaal horloge (inclusief stappenteller en hartslagmeter). Het voordeel is dat de gebruiker altijd precies weet waar de alarmknop zich bevindt. Sommige testers vinden hem wel wat dik of niet lekker zitten, of vinden het niet fijn om hem te combineren met hun eigen horloge.

Voor zowel kaarthouder- als horlogevarianten geldt dat je altijd twee handen nodig hebt om de alarmknop te activeren. De horlogevariant zit om de pols van de ene arm/hand waardoor je hem alleen met de andere hand kunt bedienen. Als iemand (de pols) de "vrije" arm/hand grijpt waar niet het horloge gedragen wordt, kun je die hand niet meer gebruiken om de alarmknop in te drukken, en kun je het systeem dus niet activeren.



@ SoloProtect ID Pro

@ SoloProtect Watch

@ SoloProtect Go

@ SoloProtect ID



X-Guard

X-Guard werkt met een app op je telefoon en dus via de telefoon-SIM.

Er zijn verschillende manieren waarmee je alarm kunt slaan:

- Via het display op je telefoon;
- Via een knop die je in de headset-ingang steekt (alleen Android);
- Via een losse 'Flic' knop (net zoiets als de 'druppel' voor toegangssystemen). De Flic-knop is er zowel voor Android als Apple).

Deze laatste maakt via Bluetoothverbinding met je telefoon en kan bijvoorbeeld bevestigd worden aan een broekriem, keycord of polsband.

Dat je bij de X-Guard gebruik kunt maken van je eigen telefoon wordt als voordeel ervaren, maar maakt een gebruiker tegelijkertijd afhankelijk van diezelfde telefoon. Door sommige testers wordt dit als een nadeel ervaren; je moet je telefoon altijd bij je hebben. Belangrijke opmerking hierbij: de app slaat ook automatisch alarm als de telefoon stuk gaat, bijvoorbeeld als die door een agressieve debiteur vernield wordt. Bij het meeluisteren door de centrale bleek de microfoon van de telefoon niet altijd van voldoende kwaliteit. Wanneer de telefoon in je binnenzak zit, is de gebruiker bijvoorbeeld slecht te verstaan.



Secure2Go

Van Secure2Go zijn twee systemen getest. Net zoals bij SoloProtect werkt Secure2Go met een eigen multinetwerk SIM-kaart, onafhankelijk van de telefoon-SIM.

De **Secure Card** is een platte noodknop met het uiterlijk van een pasjeshouder. De **Secure Cube** is een 'kastje' met dezelfde functionaliteiten. Beide kunnen zowel over als onder de kleding worden gedragen. In het eerste geval is het systeem goed zichtbaar, maar dat is niet per se een nadeel. Een van de testers gaf aan dat het kastje de indruk zou kunnen wekken dat er via een webcam wordt meegekeken, wat juist een gevoel van veiligheid kan geven.

Wie hem niet zichtbaar wil dragen kan hem ook in de binnenzak stoppen: voor de verstaanbaarheid is dat geen probleem. Dragen in de binnenzak heeft wel als nadeel dat de knop moeilijker in één keer te vinden is. Een van de testers gaf aan dat hij een keer per ongeluk op de clip drukte, in plaats van op de knop. Zowel de Card als de Cube kunnen op verschillende manieren bevestigd worden, net als de uitvoering van SoloProtect.

Ook hier bleken uit de evaluatie weer persoonlijke voorkeuren; de een vindt het fijn om de houder aan een keycord te hangen, de ander kiest liever voor bevestiging aan de broekriem.



Locatiebepaling en accuduur

Wanneer de alarmknop wordt gebruikt, wordt de GPS-locatie van het systeem meegezonden naar de alarmcentrale. Alle geteste systemen maken hiervan gebruik. De ervaringen zijn wisselend: soms waren testers positief verrast over de accuratesse, in andere gevallen zat het(zelfde) systeem er soms flink naast.

Beperking van locatiebepaling via GPS is dat die geen hoogtebepaling biedt (bijvoorbeeld om te bepalen op welke verdieping in een flat iemand zich bevindt). Alle aanbieders bieden of werken nog aan toepassingen voor in pandige locatiebepaling. Dit kan bijvoorbeeld via IPS: een systeem dat slim gebruik maakt van bakens in de buurt van een telefoon, zoals wifi en bluetooth. Hiermee kan in theorie de exacte locatie binnen een gebouw bepaald worden, zelfs op verdiepniveau. Juist voor deurwaarders is dit een belangrijke functie, omdat zij vaak in flats werken of in portiekwoningen moeten zijn. Tijdens de veldtest is IPS gebruikt in het systeem van X-Guard. De testers waren onder de indruk van de mogelijkheden, maar in de praktijk blijkt deze in pandige locatiebepaling nog niet voldoende betrouwbaar te zijn.

Accuduur

Het gebruik van GPS heeft bij alle aanbieders een flinke impact op de accuduur; een bekend fenomeen bij de satelliettechniek. De systemen van SoloProtect en Secure2Go kunnen met één keer opladen echter zonder probleem een werkdag mee. Bij de app van X-Guard is de accuduur een groter aandachtspunt, omdat de app gebruik maakt van de accu van de telefoon. X-Guard geeft aan haar app inmiddels zuiniger te hebben gemaakt.

Extra informatie locatie

Oranje knop

Een alternatief voor systemen als GPS en IPS is de zogenaamde 'oranje knop' van SoloProtect. Hiermee kunnen gebruikers voorafgaand aan een huisbezoek belangrijke (aanvullende) informatie over de locatie doorgeven: het exacte huisnummer in een flatgebouw, maar bijvoorbeeld ook wat men gaat doen en de mogelijke risico's die verwacht worden. De informatie wordt opgeslagen als voicemail en kan door de alarmcentrale worden beluisterd in het geval dat er een 'echt' alarm volgt. De hulpdiensten weten dan waar ze moeten zijn, zonder dat er nog contact nodig is tussen gebruiker en alarmcentrale.

Voor deurwaarders heeft de oranje knop als nadeel dat er bij ieder huisbezoek een handeling nodig is: dat kan aardig oplopen op een dag. Ideaal zou een koppeling met routelijsten zijn. Alle aanbieders kijken naar de mogelijkheden om dit soort data te koppelen aan data van hun eigen systeem.

App

Secure2Go en X-Guard gebruiken een app aan waarmee vooraf het juiste adres kan worden doorgegeven aan de centrale. Bij een alarmmelding wordt deze aanvullende informatie direct aan de centralist doorgegeven. Als er een alarmmelding komt heeft de centralist zo het volledige adres. De gebruiker zal dan wel de discipline moeten hebben bij elke etagewoning vooraf het adres in te vullen.

Assistentiealarm

X-Guard biedt een 'assistentie-alarm'. De gebruiker kan hiermee voorafgaand aan een bezoek contact zoeken met de alarmcentrale. Ook kan hiermee eventueel een locatie worden doorgegeven. De gebruiker kan ook vragen of de centralist wil meeluisteren tijdens het bezoek.





Opvolging door alarmcentrale

Tijdens de veldtest is ook specifiek gelet op de opvolging door de alarmcentrale. Hoewel zich geen echte noodsituaties hebben voorgedaan, is wel getest hoe gereageerd werd op testmeldingen. Er werden wisselende ervaringen opgetekend. Een enkele keer kon via de knop geen goede verbinding worden gemaakt, soms verliep het contact met de alarmcentrale moeizaam. Hier moet echter bij worden opgemerkt dat het om uitzonderingsgevallen ging, en dat niet elk systeem door iedereen even vaak getest is. Er zijn geen aanbieders waarvan kan worden gezegd dat die er negatief of positief uitspringen.

Identificatie deurwaarder

Een belangrijke opmerking die nog gemaakt werd: bij contact met de alarmcentrale werd tijdens het test mondeling aangegeven dat het om een test (dus vals alarm) ging. Maar hoe kan de centralist weten dat het echt de deurwaarder was die hij aan de lijn had? Hier wordt door de leveranciers wel al over nagedacht. Dit kan bijvoorbeeld worden opgevangen door gebruik te maken van een meldcode, vingerafdruk of irisscan.

Multinetwerk SIM-kaart -vs- telefoon SIM-kaart

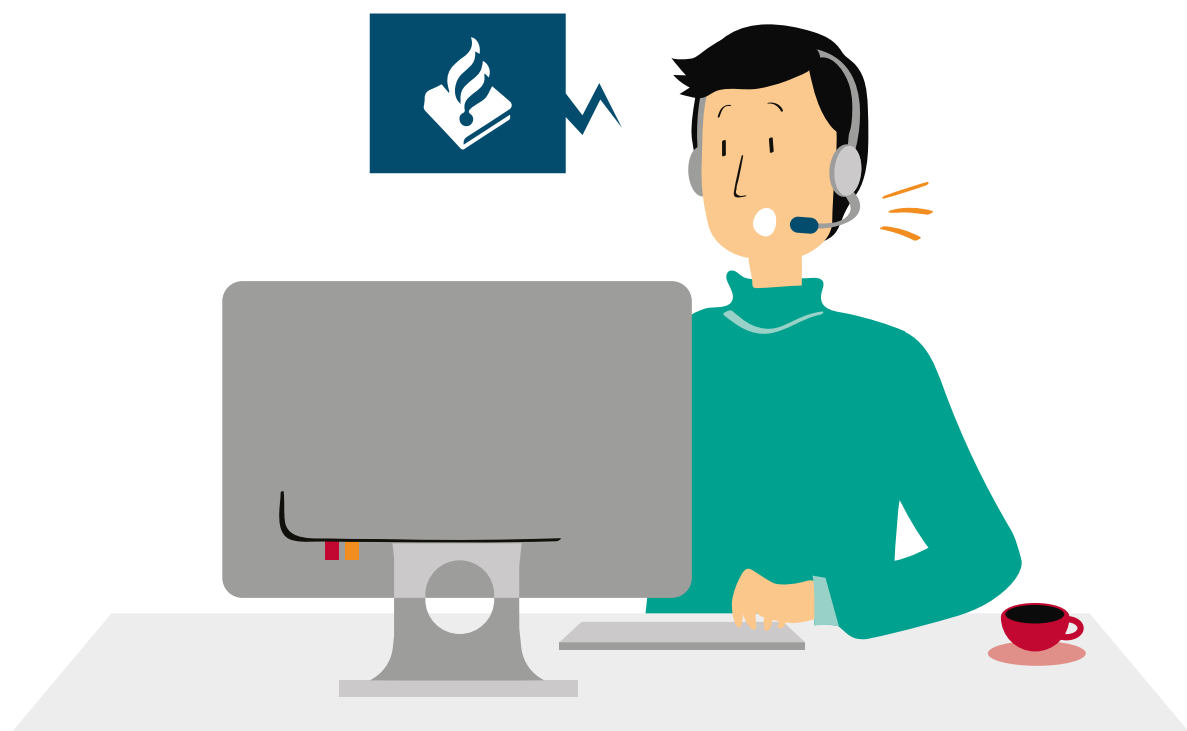
De systemen van SoloProtect en Secure2Go hebben een eigen SIM-kaart, een zogenaamde multinetwerk SIM-kaart. Als het telefoontoestel geschikt is voor multi-SIM kan ook X-Guard werken met een multinetwerk SIM-kaart. De multinetwerk SIM-kaart heeft minder last van "geen bereik" en storingen dan de SIM-kaart van een telecomprovider op één bepaald netwerk. De multinetwerk SIM-kaart geeft uiteindelijk iets meer zekerheid.

Draagplaats

Voor de bedienbaarheid van het systeem is het goed om een vaste plaats voor het dragen van het systeem als routine aan te houden. Een vaste plaats zorgt voor het snel kunnen vinden van het systeem in een panieksituatie.

Geluidskwaliteit

Voor alle systemen geldt dat de plaats waar het systeem wordt gedragen invloed heeft op de geluidskwaliteit. Hoe verder onder de kleding deste slechter de geluidskwaliteit. Voor een optimale bediening is aan te bevelen het systeem aan de pols, in een buitenzak of boven de kleding te dragen.





Afspraken maken over alarmering

Training

Het is aan te bevelen het systeem mee te nemen in de agressie- en weerbaarheidstrainingen. Maak vooraf afspraken met zowel de trainer als de alarmcentrale. Regelmatig oefenen zorgt voor de routine die de kans op een goed gebruik in een noodsituatie vergroot.

Gebruikersdiscipline

De testers waren eenduidig over het gebruik: het systeem zou altijd moeten worden meegedragen. De gebruiker zal zichzelf een routine eigen moeten maken naast de telefoon ook het alarmeringssysteem op te laden en mee te nemen.

Persoonsgebonden of niet

De systemen kunnen persoonsgebonden of niet-persoonsgebonden worden gebruikt. Voor gerechtsdeurwaarders is een persoonsgebonden systeem aan te bevelen. Hiermee kan extra informatie in het systeem worden opgeslagen, bijvoorbeeld over de gebruikte auto en telefoonnummers die gebeld moeten worden in het geval van een incident.

Baliebeveiliging

Alle systemen zijn ook te gebruiken door baliepersoneel van gerechtsdeurwaarderskantoren. Hier is een persoonsgebonden gebruik niet per se nodig of aanbevelenswaardig. Wel is het aan te bevelen bij de alarmcentrale aan te geven dat het systeem door balie medewerkers wordt gebruikt en goed door te geven waar uw kantoorlocatie is gevestigd.

Aanrijplan

Daarbij is het tevens aan te bevelen bij de lokale politie een zogenaamd aanrijplan te maken. Waar kan men snel uw kantoorlocatie benaderen, welke in- en uitgangen zijn er en op welk nummer kan men de kantoorlocatie bereiken? Neem hiervoor contact op met uw lokale politie.

Arbo en RI&E

De regelgeving over arbeidsomstandigheden gaat steeds verder. Met het bestaan van persoonlijke alarmeringssystemen is het wel of niet gebruiken niet alleen een persoonlijke keuze meer van het kantoor of van de gerechtsdeurwaarder. Het kan bij een incident gevolgen hebben voor een kantoor en voor een gerechtsdeurwaarder.

Privacy

Alle systemen volgen de gerechtsdeurwaarder en raken daardoor diens privacy. De diverse systemen maken ook gebruik van managementinlogs waarmee het gebruik van de systemen door medewerkers inzichtelijk is voor het management. Het is goed om vooraf met de gebruikers afspraken te maken over het gebruik van deze functie van het systeem.

Afmelden alarm

Voor het afmelden van het alarm bij de alarmcentrale zullen duidelijke interne afspraken moeten worden gemaakt. Ook hier geldt oefenen, oefenen en nog eens oefenen.

Gebruikersinstructie

Bij de keuze voor een systeem verdient het aanbeveling een goede gebruiksinstructie te ontwikkelen. Daarmee wordt foutief gebruik voorkomen en kunnen gebruiker en centrale beter samenwerken.





Bewijskracht van geluidsopnamen

Alarmeringssystemen kunnen geluidsopnamen direct doorsturen naar de meldkamer. Die geluidsopnamen kunnen bruikbaar zijn in het eventuele strafproces.

Een geluidsopname kan worden gebruikt als (steun)bewijs in een strafproces. Er zijn wel een aantal juridische aspecten waar rekening mee moet worden gehouden:

- Artikel 139a Sr verbiedt het opnemen van een gesprek waaraan je zelf geen deelnemer bent. Zolang de gerechtsdeurwaarder als deelnemer aan het gesprek de opname maakt, is het toegestaan om een gesprek op te nemen zonder toestemming van de gesprekspartner.
- Wil je een opname als bewijs gebruiken in het kader van een strafprocedure, dan zou de verdachte een beroep kunnen doen op artikel 10 EVRM (recht op privacy). Hij kan dan stellen dat de opname niet mag worden gebruikt als bewijs. In dat geval wordt er een belangenafweging gemaakt tussen het belang van opname en de mate van inbreuk op de privacy door die opname. Er moet worden vastgesteld of sprake is geweest van een "rechtens ontoelaatbare inbreuk op privacy".

Wanneer de opname wordt gemaakt in het belang van een betere of veiligere uitoefening van de taken van de gerechtsdeurwaarder, kan de opname gebruikt worden als bewijs. Voorwaarde is wel dat de opname alleen wordt gemaakt op het moment dat dreiging wordt ervaren (of aanwezig is).

- Het is een te overwegen, indien uitvoerbaar, om de gesprekspartner vooraf mede te delen dat u een opname gaat maken. Enerzijds kan hierdoor bedreiging en/of geweld worden afgewend. Anderzijds draagt deze mededeling bij aan de zorgvuldigheid, mede in het licht van de belangenafweging bij eventuele inbreuk op de privacy.



Prijzen

Omdat de systemen verschillen, zijn ook de prijzen verschillend.
Onderstaand de aanbiedingen van de leveranciers:

Secure2Go:

De dienstverlening inclusief de noodknop met aansluiting op de alarmcentrale wordt aangeboden vanaf € 37,50 per maand zonder bijkomende kosten op basis van een jaarabonnement. Voor een persoonlijke training op locatie rekent Secure2Go € 195,- per dagdeel.

X-Guard:

X-Guard rekent een uurtarief voor de duur waarbij het systeem aangemeld (in gebruik) is. Het introductietarief voor drie maanden ligt tussen de € 0,13 en € 0,19 per uur. Na de proef kunnen vooraf uren worden ingekocht of kunnen achteraf de gebruikte uren worden gefactureerd. Bij inkoop vooraf is de uurprijs tussen de € 0,13 en € 0,19 per uur, achteraf tussen de € 0,17 en € 0,25 per uur. Het tarief is afhankelijk van de afgenomen uren. Daarbij komt de aanschaf voor de headsetknop à € 5,91 of de Flic à € 60,90 (met bandje € 82,95).

SoloProtect:

Bij een abonnement voor SoloProtect is de keuze vrij welke van de vier bedieningsopties men kiest. Zo kunnen verschillende systemen naast elkaar gebruikt worden binnen dezelfde organisatie. Ze zijn allemaal via dezelfde portal InSights te beheren en te managen.

Aangezien SoloProtect een all-in abonnementsvorm is, bevat het de volgende onderdelen per aansluiting:

- Training: e-learning en vanaf 10 aansluitingen ook gratis training op locatie
- Alarmcentrale met KIWA keurmerk

SoloProtect heeft een aanbiedingsprijs:

- Geen eenmalige kosten (dus geen aansluitkosten, geen portokosten)
- Gratis oprolmechanisme per aansluiting (ID en ID pro) - t.w.v. € 15,-
- 12 maanden voor de prijs van 36 maanden. Dus € 39,- per maand voor 12 maanden per aansluiting.



Conclusie

Biedt een mobiel alarmeringssysteem meerwaarde voor deurwaarders?

Volgens de testers wel. Het ideale systeem is sterk persoonsafhankelijk waar de gebruiker zich comfortabel mee voelt. Anderzijds gaven de testers ook aan dat door gebruik een gewenning aan het systeem ontstaat. Iedere aanbieder en iedere uitvoering heeft zijn eigen voordelen en beperkingen. Uit de veldtest kwam dan ook geen duidelijke winnaar; elke aanbieder werd door minimaal twee testers aangemerkt als 'geschikt'.

Ten slotte nog twee opmerkingen:

- Het gebruik van mobiele alarmeringssystemen vraagt om regelmatig oefenen. Het snel indrukken van de alarmknop moet een automatisme worden, maar dat is lastig als die knop in de praktijk (gelukkig) maar zelden wordt gebruikt. Een van de testers herinnert zich een situatie waarin het in een vol restaurant tot een confrontatie kwam met een agressieve debiteur. Denk dan nog maar eens aan die knop, als je vooral bezig bent met de situatie neutraliseren.
- De technologische vooruitgang gaat snel. Alle aanbieders hebben hun blik op de toekomst en werken continu aan verbetering van hun systemen. Zo is het denkbaar dat in de toekomst een fysieke knop niet eens meer nodig is. Lichaamssignalen kunnen dan bijvoorbeeld al voldoende zijn om een verdachte situatie op te sporen. Deze veldtest is in zekere zin dan ook een momentopname.

*Persoonlijke voorkeur
speelt belangrijke rol
bij keuze persoonlijk
alarmeringssysteem*

