

## Feiten!

De verbinding in het uitzendgebied is vele malen langzamer dan de verbinding thuis.

- • • De verbinding is langzamer vanwege een beperkte bandbreedte over de satelliet.
- • • De verbinding is duurder vanwege de hoge kosten van de satellietcommunicatie en de lokale infrastructuur.
- • • De verbinding is storingsgevoeliger vanwege weersinvloeden.

Hierdoor is het niet mogelijk de verbinding in het uitzendgebied te vergelijken met thuis. Echter, als iedereen de 10 richtlijnen voor optimaal gebruik van het internet ter harte neemt, is er wel voldoende bandbreedte beschikbaar.

De beschikbaarheid van de verbinding is afhankelijk van:

- • • Weersinvloeden in zowel Nederland als in het uitzendgebied.
- • • Energievoorziening.
- • • Black hole situaties.
- • • Mate waarin rekening wordt gehouden met elkaar.

### Prioriteitensysteem

e-Welfare is een toegang tot internet, waarbij er gebruik wordt gemaakt van een prioriteitensysteem. Real-time applicaties, zoals telefonie, televisie en radio hebben hierbij voorrang. Internetten en e-mailen kunnen dus trager worden tijdens de piekuren. Gebruik daarom zoveel mogelijk de daluren.

### Wat zijn de kosten?

**Telefonie:** Gratis van Afghanistan naar Nederland.  
Gratis naar een eerste relatie in het buitenland (op aanvraag bij defensie S1).

**Internet:** € 0,06 per minuut.

**SMS:** € 0,15 per bericht via SMS Messenger op [www.e-welfare.nl](http://www.e-welfare.nl).

De meest actuele tarieven zijn te vinden op [www.e-welfare.nl](http://www.e-welfare.nl).

## Contact leggen vanaf het thuisfront.

### Telefonie

Met e-Welfare is het voor het thuisfront ook mogelijk de militair rechtstreeks te bereiken (alleen via WiFi telefoon of softphone, naar het GSM-toestel is dit niet toegestaan).<sup>\*</sup> Hiervoor heeft de militair echter wel een e-Welfare account nodig waarmee een persoonlijk telefoonnummer wordt afgegeven. Het thuisfront heeft niets extra's nodig, tenzij zij willen profiteren van de goedkopere 12Connect tarieven. Dan dient er een account via 12Connect aangemaakt te worden. Meer informatie hierover is te vinden op [www.e-Welfare.nl](http://www.e-Welfare.nl).

*Het thuisfront moet er wel rekening mee houden dat de verbinding om verschillende redenen kan wegvallen.*

### SMS

Het is ook mogelijk om een SMS te sturen naar het persoonlijke nummer van de militair. Deze komt in zijn/haar online e-Welfare SMS Messenger box terecht (naar het GSM-toestel is dit niet toegestaan). Elke SMS dient naar nummer 3669 te worden gestuurd. Om ervoor te zorgen dat het bericht bij de juiste persoon aankomt, is het noodzakelijk dat de inhoud van het bericht met het persoonlijke (89xxxxxxxxxx) telefoonnummer begint, gevolgd door een spatie.

### Internet

De satellietverbinding in het uitzendgebied is vele malen langzamer dan de verbinding in Nederland en is alleen bedoeld voor contact met thuis. Naast de richtlijnen die zijn opgesteld voor militairen, kan ook het thuisfront een steentje bijdragen aan het optimale gebruik: verstuur geen grote bestanden en verklein foto's zoveel mogelijk.

<sup>\*</sup> Wellicht ten overvloede: de militair zal zich regelmatig in een positie bevinden waarin hij/zij de telefoon niet kan aannemen.

[www.e-Welfare.nl](http://www.e-Welfare.nl)

# e-Welfare

[www.e-Welfare.nl](http://www.e-Welfare.nl)

September 2009

Telefonie  
Internet  
Televisie  
Radio  
in het  
uitzendgebied



In de meeste uitzendgebieden van Defensie is er een groot tekort aan vanzelfsprekende voorzieningen, zoals elektriciteit of stromend water, en dus zeker aan een internet- of telefoonverbinding. Maar als je maanden van huis bent heb je toch wel de behoefte aan contact met het thuisfront. En zij met jou. De dienst e-Welfare verzorgt telefonie, internet, televisie en radio in het uitzendgebied. Welfare is afkomstig van het Engelse 'well-being' en staat voor welzijn of jezelf prettig voelen. Voor militairen op missie is een goed contact met familie en vrienden belangrijk voor hun welzijn. IVENT en SkyXS dragen daar een steentje aan bij.

Om e-Welfare mogelijk te maken is op de compounds een draadloos internetnetwerk geïnstalleerd. Het bellen van en naar de compounds verloopt via dit netwerk.

Het e-Welfare pakket bestaat uit:

#### Telefonie

- Draadloze verbinding via het e-Welfare GSM systeem.
- Draadloze verbinding via een WiFi telefoon of softphone (laptop).
- Vaste verbinding via het belhuis.

#### Televisie

- Uitzendingen van de meeste Nederlandse publieke en commerciële omroepen zijn live te volgen in de gemeenschappelijke ruimte op elke compound.

#### Radio

- Populaire Nederlandse radioprogramma's zijn via FM radio te ontvangen op de meeste compounds. Speciaal voor (en door) de uitgezonden militairen is er elke werkdag een uur lang Uruzgan.FM.

#### Internet / SMS / Chat

- Draadloos internet op de compounds.
- Vaste computers in het internetcafé.

Er is gekozen voor een draadloos netwerk, wat vrijheid met zich meebrengt. Echter, de kans dat deze verstoord wordt is groter dan via een kabel. Net als bij andere providers kan geen draadloze verbinding worden gegarandeerd. Hierdoor kan de ontvangst op bepaalde plekken niet goed zijn. Mocht de draadloze verbinding wegvallen, dan wordt na enige minuten automatisch uitgelogd.

Defensie heeft er voor gekozen de kosten voor het gebruik van de e-Welfare diensten met de uitgezonden militair te verrekenen. Dit gebeurt via een online account. Voordat je kunt bellen of internetten moet er eerst een account worden aangemaakt via [www.e-welfare.nl](http://www.e-welfare.nl)

#### Hoe maak ik mijn account aan in het uitzendgebied?

1. Maak verbinding met een SkyXS draadloos netwerk, start de internet browser op en ga gratis naar [www.e-welfare.nl](http://www.e-welfare.nl) om een account aan te maken.
2. Na ontvangst van de bevestigingsmail moet eerst het account worden opgewaarderd. Daarna kan het internet worden gebruikt.

Let op: log in met de 12 cijferige e-Welfare pincode en niet met het prepaid voucher nummer!

#### Hoe kan ik mijn account opwaarderen?

- Via een éénmalige machtiging (duurt 3 werkdagen).
- Via creditcard of iDEAL (duurt enkele minuten).
- Via een prepaid voucher (ook wel kraskaart) genoemd die te koop is bij o.a. de ECHOS (duurt enkele minuten).

#### Hoe kan ik opwaarderen met een prepaid voucher?

1. Log in op [www.e-Welfare.nl](http://www.e-Welfare.nl) met de 12 cijferige e-Welfare pincode + #, het saldo overzicht verschijnt.
2. Ga naar 'Opwaarderen'.
3. Ga naar 'Opwaarderen met een kraskaart/voucher'.
4. Verwijder de kraslaag op de voucher en vul het nummer in + #.
5. Bij een niet-succesvolle opwaardering raden wij aan het nogmaals te proberen.

#### Hoe krijg ik toegang tot het internet?

1. Maak verbinding met een SkyXS draadloos netwerk en start de internet browser op.
2. Voer je 12 cijferige e-Welfare pincode + # in (dus niet een voucher nummer).
3. Vergeet na gebruik vooral niet uit te loggen! De gebruiker is hier zelf verantwoordelijk voor.

#### Hoe kan ik bellen met GSM?

1. Neem je eigen Sim-lockvrije telefoontoestel mee (wij bieden geen ondersteuning op toestellen).
2. Haal een e-Welfare SIM-kaart op de compound en houdt deze gereed bij aanmelding.
3. Ga naar [www.e-Welfare.nl](http://www.e-Welfare.nl) en log in op je account.
4. Klik op de knop 'GSM aanmelden' en typ het SIM-kaart nummer in.
5. Doorloop de stappen op [www.e-Welfare.nl](http://www.e-Welfare.nl) waarna via het betaalsysteem € 25,- borg zal worden afgeschreven.
6. Plaats de e-Welfare SIM-kaart in het toestel en kies het e-Welfare Network. Het kan tot 30 minuten duren voordat je kunt bellen.

#### Afmelden SIM-kaart

7. Meld de SIM-kaart weer af bij het definitief verlaten van het inzetgebied, de borg wordt dan weer teruggestort op je bankrekening.

## 10 richtlijnen voor een optimaal gebruik van het internet.

1. Sla de hotspot pagina (<http://hotspot.e-welfare.nl>) op onder Favorieten, zo kun je ook gemakkelijk weer uitloggen.
2. Sluit programma's af die niet worden gebruikt, maar die wel gebruik proberen te maken van het internet.
3. Geef bij Windows Vista aan, na het maken van verbinding, dat het een publiek netwerk betreft. Vista beperkt dan het netwerkverbruik van de Windows-onderdelen.
4. FireFox wordt geadviseerd als browser, in combinatie met AdBlock Plus om reclames te blokkeren.
5. Zorg voor de juiste instellingen van de netwerkkaart en pc. Energiebeheer zorgt ervoor dat het signaal zwakker wordt, dus zet deze (op de PC) op maximale prestatie. Zet de spaarstand op de netwerkkaart uit.
6. Gebruik niet meer dan één beveiligingsprogramma. AVG Free wordt aanbevolen als antiviruspakket. De virus-updates hiervoor kunnen gedownload worden zonder dat je hoeft in te loggen.
7. Gebruik geen webcam, deze verbruikt erg veel bandbreedte en beperkt de verbinding van collega's.
8. Bereid e-mails en berichten via websites eerst voor in een tekstverwerker. Pas hierna log je in om het bericht te versturen.
9. Als je foto's wilt versturen, verklein deze dan eerst, dan duurt het uploaden en het versturen ook korter.
10. Probeer zoveel mogelijk te internetten tussen 09:00 en 17:00 lokale tijd. Dit gaat sneller, omdat het dan aanzienlijk rustiger is op het netwerk dan 's avonds.

Voor een uitgebreide uitleg van deze richtlijnen, zie [www.e-Welfare.nl](http://www.e-Welfare.nl).

### Hoe kan ik een storing melden?

Het aanmelden van een storing verloopt via het online ticket-systeem. Dit ticketsysteem is beschikbaar nadat je (gratis) bent ingelogd op [www.e-Welfare.nl](http://www.e-Welfare.nl). Klik op Ticket/Betalingen om een nieuw ticket aan te maken en volg de verdere instructies.

Kan het probleem niet online opgelost worden? Neem dan contact op met de CIS op de compound of, indien aanwezig, een SkyXS medewerker.