

Bijlage Bevindingen pilot narrowcasting

1. Doel en scope en van de pilot

Doel

De pilot had als doel te onderzoeken of narrowcasting de interne informatievoorziening richting brandweerposten kan verbeteren. Daarbij is specifiek gekeken of informatie sneller en gericht bij brandweercollega's terechtkomt, of het middel kan bijdragen aan betrokkenheid en verbinding, en of collega's via het scherm kunnen worden geïnformeerd of tot actie kunnen worden aangezet.

Pilotlocaties

De kern van de pilot bestond uit vier brandweerposten en een kantoorlocatie met verschillende kenmerken:

- een rustige vrijwilligerspost
- een post met rooster
- een drukke post met een werkfunctie overdag
- een beroepspost
- daarnaast is ervaring opgedaan op een kantoorlocatie

De brandweerposten waren Linschoten, Nieuwegein, Maarssen en Tolsteeg. De kantoorlocatie was Archimedeslaan.

Looptijd

De pilot was ingericht voor een periode van zes maanden en liep van november 2025 tot mei 2026.

Fysieke opzet

Op de pilotlocaties is een scherm van circa 43 inch gebruikt, de Philips 43BDL3511Q met media player: MSI Cubi B0A9. Deze is gemonteerd in de kantine of een vergelijkbare ontmoetingsplek. De schermen waren bestemd voor narrowcasting en niet voor algemeen presentatiegebruik.

2. Uitvoering van de pilot

Beheer en rollen

Het beheer was centraal en lokaal ingericht. Team Communicatie kon organisatiebrede content maken en naar alle of geselecteerde schermen publiceren. Lokale contentbeheerders op de posten konden uitsluitend content voor hun eigen post maken en beheren.

Content

Tijdens de pilot is onderscheid gemaakt tussen drie soorten content:

- organisatiebrede informatie die medewerkers moeten weten, zoals belangrijke mededelingen, projectinformatie en actuele incidentinformatie;
- aanvullende organisatiebrede informatie, bijvoorbeeld over evenementen of oproepen;

- postgebonden informatie, zoals lokale activiteiten, roosters, bezetting, wegafzettingen, groepsinformatie en jubilea.

Publicatiewijze

Voor de content zijn vier vaste templates in de huisstijl ingericht. Berichten werden in beginsel maximaal één week gepubliceerd en waren minimaal veertien seconden zichtbaar. Bij sommige berichten werd een QR-code gebruikt om door te verwijzen naar aanvullende informatie.

Ondersteuning

Voor vragen over het systeem, de schermen en de templates was ondersteuning beschikbaar bij de leverancier. Technische ondersteuning kon op afstand plaatsvinden via e-mail.

3. Wijze van beoordeling

De pilot is beoordeeld aan de hand van vijf vooraf vastgestelde succesfactoren: bereik en zichtbaarheid, inhoudelijke impact, technische prestaties, medewerkersbeleving en doelrealisatie.

- Op de vier pilotposten is een enquête afgenomen onder 35 collega's.
- De kantoorlocatie is afzonderlijk beoordeeld, omdat de werkomgeving en informatiebehoefte daar wezenlijk afwijken van die op een brandweerpost.
- Met de lokale contentbeheerders en gebruikers is een evaluatiesessie gehouden over beheer, techniek, content en aanvullende wensen.

Methodologische beperking

De resultaten geven een indicatief beeld van de gebruikservaring binnen de geselecteerde locaties. De pilot bevatte geen controlegroep en was niet opgezet als representatief kwantitatief onderzoek voor alle VRU-locaties.

4. Belangrijkste bevindingen

Kernresultaten op de vier pilotposten

Onderwerp	Uitkomst
Rapportcijfer	7,2 gemiddeld, mediaan 8
Kijkt vaak of bijna altijd naar het scherm	91%
Vindt de informatie nuttig voor het werk of de post	74%
Is voorstander van een brede uitrol binnen de VRU	77%
Vindt narrowcasting effectiever dan VRUnet	62%
Ervaart de schermlocatie als goed zichtbaar	71%

Bereik en schermlocatie

De schermen werden op de pilotposten veel bekeken. De fysieke plaats van het scherm bleek een belangrijke succesfactor. Een scherm in een kantine of andere vaste ontmoetingsruimte werkt alleen goed wanneer de relevante medewerkers daar daadwerkelijk regelmatig verblijven. Op grotere locaties of locaties met meerdere verdiepingen kan één scherm onvoldoende bereik hebben.

Relevantie en samenstelling van de content

De informatie werd door een meerderheid als nuttig ervaren. De grootste behoefte lag bij nieuws over de eigen post, praktische informatie, lopende projecten en actuele incidenten. Organisatiebrede informatie vanuit de VRU en het directieteam scoorde met 23% het laagst als gewenst contenttype. Dit betekent niet dat dergelijke informatie geen plaats heeft, maar wel dat zij in een evenwichtige verhouding moet staan tot lokale en praktisch relevante content. De lokale mogelijkheid om zelf berichten te plaatsen droeg bij aan gebruik en draagvlak. Het tempo waarin locaties content toevoegden verschilde, maar alle pilotposten plaatsten regelmatig lokale berichten. De meningen over aanvullende, niet noodzakelijke organisatiebrede content liepen uiteen. Een deel van de gebruikers zag hierin een bijdrage aan verbinding, terwijl anderen dit als ruis ervoeren.

Gebruik van templates en beheer

Vaste templates hielpen om de huisstijl en eenheid te bewaken. De rolverdeling tussen centrale beheerders en lokale editors sloot aan op de werkwijze. Voor een bredere uitrol is het noodzakelijk dat rechten per gebruiker, locatie, scherm en groep van schermen kunnen worden ingericht.

Technische prestaties en ondersteuning

De gebruikte opstelling functioneerde tijdens de pilot in het algemeen betrouwbaar en er zijn weinig storingen gemeld. Ondersteuning op afstand werd als bruikbaar ervaren. In de beschikbare evaluatie zijn echter geen objectieve gegevens opgenomen over beschikbaarheid, aantallen storingen, responstijden of oplostijden.

Eisen en uitgangspunten die uit de pilot voortkomen

Onderwerp	Uit de pilot voortkomend uitgangspunt
Centraal en lokaal beheer	Het systeem moet centrale publicatie en lokaal beheer ondersteunen, met duidelijke functiescheiding en autorisaties.
Gerichte publicatie	Content moet per locatie, scherm, schermgroep en doelgroep kunnen worden gepubliceerd.
Planning en vervaldatum	Berichten moeten vooraf planbaar zijn en automatisch kunnen verlopen of worden gearcheveerd.
Templates	De oplossing moet templates in de VRU-huisstijl ondersteunen, met gecontroleerde bewerkingsruimte voor lokale beheerders.
Beheerbaarheid	Content moet eenvoudig te plaatsen zijn voor gebruikers met verschillende ervaringsniveaus. Beheer, monitoring en ondersteuning op afstand moeten mogelijk zijn.
Schaalbaarheid	De oplossing moet zonder herinrichting kunnen worden uitgebreid met extra schermen en locaties.

Relatie met het Programma van Eisen

Bovenstaande punten beschrijven de functionele inzichten uit de pilot. Algemene eisen op het gebied van informatiebeveiliging, architectuur, netwerk, privacy, servicelevels, lifecyclemanagement en technische integraties worden afzonderlijk opgenomen in het Programma van Eisen.

6. Actualisering tijdens de aanbesteding

Wanneer de pilotschermen na de formele evaluatie in gebruik blijven, kan aanvullende kennis ontstaan. Materiële nieuwe inzichten die relevant kunnen zijn voor de voorbereiding van een inschrijving worden vóór het verstrijken van de inschrijftermijn op gelijke wijze aan alle inschrijvers beschikbaar gesteld, bijvoorbeeld via een aanvulling op deze bijlage of via de Nota van Inlichtingen.