



Problemen oplossen met NummerWeergave op ISDN

Deze handleiding is bedoeld om u op weg te helpen als NummerWeergave bij u niet werkt. Met onderstaand stappenplan kunt u zelf proberen de problemen op te lossen.

Wanneer kan deze handleiding u helpen?

Als u NummerWeergave bij een **ISDN aansluiting** gebruikt.

Hebt u een abonnement op NummerWeergave bij een gewone telefoonaansluiting aansluiting? Dan kan deze handleiding u helaas niet verder helpen. Via <http://www.kpn.com> is ook een handleiding beschikbaar voor problemen met NummerWeergave bij een gewone telefoonaansluiting.

Let op!

U werkt met elektriciteit. Op de buitenlijn van de ISDN aansluiting staat een spanning van ongeveer 100 Volt. Op de ISDN bekabeling staat een spanning van ongeveer 40 Volt. Werk daarom altijd met geïsoleerd gereedschap.

Zorg dat de blanke kabeluiteinden niet met elkaar in contact komen. Gebeurt dat wel, dan zal de telefooncentrale mogelijk voor enige tijd de aansluiting buiten dienst schakelen. Daarna wordt de aansluiting automatisch weer in dienst genomen.

Over NummerWeergave

Bij een ISDN aansluiting hebt u automatisch de dienst NummerWeergave.

Het telefoonnummer van degene die naar u belt, wordt weergegeven. Er zijn echter gevallen waarin **nummers niet worden weergegeven**:

- De beller heeft NummerWeergave geblokkeerd.
- De beller belt vanuit een telefooncel.
- De beller belt uit het buitenland en het buitenlandse telefoonbedrijf stuurt geen nummer mee.
- De beller belt via een Collect Call. Bij een Collect Call is aan u gevraagd of u de rekening voor het gesprek betaalt.
- U maakt ook gebruik van WisselGesprek en heeft geen ISDN-toestel. Als er een tweede oproep binnenkomt terwijl u aan het bellen bent, wordt geen nummer getoond

Met de andere telecomaانبieders in Nederland is afgesproken dat zij altijd een nummer meesturen, tenzij hun klant het meesturen van nummers heeft geblokkeerd.

Als er geen nummer beschikbaar is om weer te geven, wordt in het display meestal een rij nullen of sterretjes weergegeven. Ook een tekst als *Nummer niet beschikbaar* is mogelijk. Raadpleeg bij twijfel de gebruiksaanwijzing van het toestel of vraag uw leverancier om uitleg.

Bij een ISDN aansluiting zijn twee situaties mogelijk:



- A. U gebruikt NummerWeergave op een ISDN toestel. Volg voor deze situatie de instructies van [stappenplan A](#).
- B. U gebruikt NummerWeergave op een gewoon toestel, dat via een terminaladapter op ISDN is aangesloten. Een terminaladapter is een apparaat of telefooncentrale waarmee u gewone toestellen op ISDN kunt aansluiten. Voorbeelden van terminaladapters zijn de Quattrovox®, en de WebVox®. Volg voor deze situatie de instructies van [stappenplan B](#)

A. ISDN Toestellen

A.1 Controleer of u kunt bellen en gebeld worden.

Als u kunt bellen en gebeld kunt worden op het betreffende toestel, zijn problemen met bekabeling en het netwerk van KPN uitgesloten. Als u niet kunt bellen, hebt u een ander probleem. Neem contact op met de storingsdienst van KPN (telefoon 0800-0407).

In de gebruiksaanwijzing hoort te staan dat het toestel bedoeld is om aangesloten te worden op het netwerk van KPN. Als dat er niet in staat, bestaat de kans dat nummerweergave op dit type toestel niet goed werkt. Neem eventueel contact op met de leverancier van dit toestel.

A.2 Controleer of uw toestel geschikt is voor NummerWeergave.

Vrijwel alle ISDN toestellen zijn geschikt voor NummerWeergave. Controleer dit voor alle zekerheid in uw gebruiksaanwijzing.

A.3 Controleer de netvoeding van uw ISDN aansluiting

Bij een ISDN toestel dat zelf geen 230V netaansluiting of adapter heeft, kunt u het volgende controleren:

Om een ISDN toestel te kunnen gebruiken, moet de 230V stekker van de NT1 in het stopcontact zitten. Op de NT1 brandt dan een geel lampje met de tekst "230V OK". Als dit niet het geval is en u wel kunt bellen, wordt uw toestel in noodstroombedrijf gebruikt. Sommige functies werken dan niet. Mogelijk werkt ook nummerweergave niet.

Los dit op door de NT1 op het elektriciteitsnet aan te sluiten.

Als de NT1 niet beschikt over een ingebouwde netvoeding, kunt u een losse voeding aanschaffen bij de Primafoon winkel.

A.4 Reset uw telefoon

Koppel uw toestel los van uw ISDN aansluiting. Trek ook stekker van het elektriciteitsnet eruit als deze aanwezig is. Verwijder eventueel batterijen uit het toestel. Controleer of de batterijen nog voldoende opgeladen zijn. Wacht tenminste 30 seconden. Sluit alles weer aan. Als NummerWeergave nu goed werkt, is er een probleem in de software van uw toestel. Voor meer informatie kunt u teruggaan naar de winkel waar u het toestel heeft gekocht.

A.5 Nummerweergave werkt nog steeds niet.

Incidenteel kan het gebeuren dat NummerWeergave in de centrale niet goed is geactiveerd. U kunt de storingsdienst bellen (telefoon 0800-0407) om dit te controleren.

In alle andere gevallen is uw toestel defect. Waarschijnlijk werkt het display niet meer goed.



B. Gewone telefoontoestellen achter een terminaladapter

B.1 Controleer of u kunt bellen en gebeld worden.

Als u kunt bellen en gebeld kunt worden op het betreffende toestel, zijn problemen met bekabeling en het netwerk van KPN uitgesloten. Als u niet kunt bellen, hebt u een ander probleem. Neem contact op met de storingsdienst van KPN (telefoon 0800-0407).

In de gebruiksaanwijzing hoort te staan dat het toestel bedoeld is om aangesloten te worden op het netwerk van KPN. Als dat er niet in staat, bestaat de kans dat het toestel niet werkt.

B.2 Controleer of uw toestel geschikt is voor NummerWeergave.

Niet alle toestellen zijn geschikt voor NummerWeergave. Ga daarom na of uw telefoon de dienst wel ondersteunt. Raadpleeg hiervoor de gebruiksaanwijzing van het toestel.

In de gebruiksaanwijzing hoort te staan dat het toestel bedoeld is om aangesloten te worden op het netwerk van KPN. Als dat er niet in staat, betekent dit dat het toestel niet geschikt is voor NummerWeergave.

Bij telefoons die niet in Nederland zijn gekocht, werkt NummerWeergave meestal niet.

B.3 Controleer of de nummERMelder correct is aangesloten.

Als u een losse nummERMelder gebruikt, controleer of de nummERMelder goed is aangesloten. Het kan voorkomen dat de aansluitingen voor de buitenlijn (terminaladapter) en de toestellen zijn verwisseld.

B.4 Koppel uw toestel los.

Koppel uw toestel los van de terminaladapter. Trek eventueel de elektriciteitsstekker uit het stopcontact. Ga verder met de volgende stap.

B.5 Controleer of de batterij of de adapter nog wel werkt.

De meeste toestellen met NummerWeergave hebben hiervoor een adapter of batterij nodig. Bij sommige toestellen werkt het display op zich wel als de batterij leeg is of als er geen adapter is aangesloten, maar NummerWeergave niet. Controleer daarom...

- of de batterij nog geladen is;
- of de adapter in het stopcontact zit;
- of het stopcontact netspanning heeft (doe dit met een spanningzoeker of een lamp);
- of het snoer van de adapter misschien gebroken is. Let er hierbij op dat de ader van het snoer gebroken kan zijn terwijl de buitenkant van het snoer (de mantel) nog heel is.

B.6 Sluit uw toestel opnieuw aan.

Plaats eventueel de batterijen weer terug. Koppel uw toestel opnieuw aan de terminaladapter. Sluit het toestel eventueel aan op het elektriciteitsnet. Als NummerWeergave nu goed werkt, is er een probleem met de software in uw toestel. Als dit probleem regelmatig terugkomt, kunt u het beste teruggaan naar de winkel waar u het toestel heeft gekocht.



B.7 Controleer of u een terminaladapter hebt die op NummerWeergave is ingericht.

Nummermelders of toestellen met NummerWeergave geven geen nummers weer als ze achter een Terminaladapter zijn aangesloten - tenzij deze terminaladapter hier op is ingericht. Raadpleeg hiervoor de gebruiksaanwijzing van de Terminaladapter. Als NummerWeergave daarin niet genoemd wordt, kunt u er van uitgaan dat het niet werkt.

De nieuwere KPN terminaladapters zoals de Quattrovox® en Webvox ® ondersteunen NummerWeergave.

B.8 Controleer de poort van de Terminaladapter

Sommige Terminaladapters hebben alleen NummerWeergave op één poort/aansluitpunt van de terminaladapter. Kijk hiervoor in de gebruiksaanwijzing van de terminaladapter.

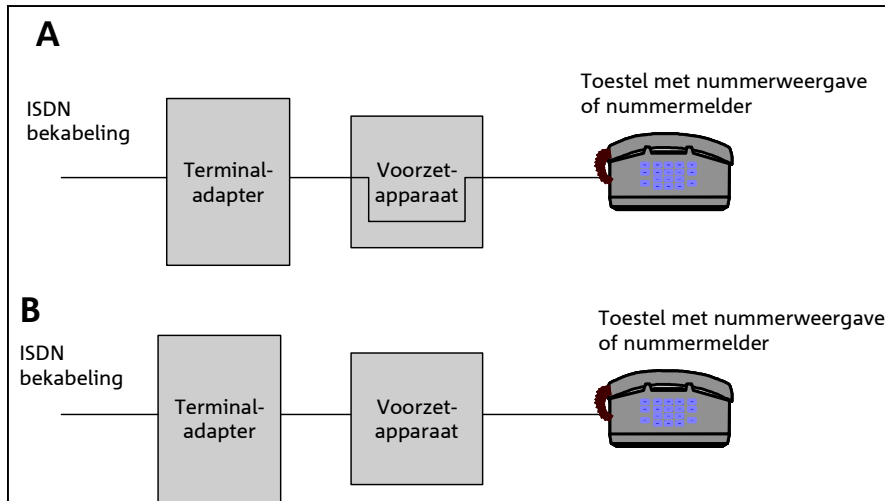
Bij sommige Terminaladapters moet u NummerWeergave aanzetten. Dit kan vaak ook nog per poort zijn. Kijk in de gebruiksaanwijzing van de terminaladapter voor meer informatie.

Als de terminaladapter NummerWeergave op alle poorten heeft, kunt u proberen een andere poort te gebruiken. Als NummerWeergave dan wel werkt, is de betreffende poort mogelijk defect.

B.9 Controleer of u een voorzetapparaat hebt dat de NummerWeergave blokkeert.

Voorzetapparaten zijn apparaten die tussen de Terminaladapter en telefoontoestellen geplaatst kunnen worden. Denk bijvoorbeeld aan de volgende apparaten:

- Antwoordapparaat
- Modem
- Alarmkiezer
- Telefoonsplitter
- Kostenteller
- Carrier Select-kastje



Figuur 1. Voorzetapparaten.

In figuur 1 zijn twee situaties met voorzetapparaten weergegeven:

- **Situatie A**
Het voorzetapparaat doet niets anders dan het toestel met de Terminaladapter doorverbinden. De nummerinformatie wordt dan ook gewoon doorgegeven aan het toestel.
- **Situatie B**
Het voorzetapparaat doet iets met de lijn. Een voorbeeld van deze situatie is de telefoonsplitter. Dit is een voorzetapparaat waarop twee telefoontoestellen aangesloten kunnen worden. Als op één van beide toestellen een gesprek wordt gevoerd, wordt het andere toestel uitgeschakeld, zodat niet meegeluisterd kan worden. NummerWeergave werkt dan niet.

In dat geval heeft het voorzetapparaat speciale functies nodig om nummerinformatie door te geven. Ontbreekt een dergelijke functie, dan werkt NummerWeergave niet bij de toestellen die aan het voorzetapparaat zijn gekoppeld. Of uw voorzetapparaat een dergelijke speciale functie heeft, kunt u testen door de het voorzetapparaat los te koppelen en het toestel direct aan de Terminaladapter aan te sluiten.

Let op!

U werkt met elektriciteit. Gebruik geïsoleerd gereedschap en zorg ervoor dat blanke draden elkaar niet kunnen raken.

Situatie B is altijd van toepassing op kostentellers, telefoonsplitters, huistelefooncentrales en Carrier Select-kastjes.



B.10 Controleer of uw toestellen samen het belastingsmaximum van de Terminaladapter overschrijden.

Op een aansluiting van een terminaladapter kunt u een beperkt aantal toestellen aansluiten. De aansluiting heeft namelijk een belastingsmaximum. Dit maximum bepaalt u aan de hand van de belastingfactoren van uw telefoontoestellen. De belastingfactor van een toestel vindt u op een sticker op de onderkant van dat toestel.

De belastingfactoren van de toestellen die op een aansluiting van terminaladapter zijn aangesloten, mogen bij elkaar opgeteld niet hoger zijn dan het belastingsmaximum van de aansluiting van de terminaladapter. Als de som van de belastingfactoren hoger is dan het belastingsmaximum, is het mogelijk dat van één of meer toestellen het belsignaal niet meer functioneert. Ook andere storingen – zoals het niet functioneren van NummerWeergave – kunnen voorkomen. Raadpleeg de gebruiksaanwijzing van de terminaladapter voor meer informatie.

Let op!

Als op de sticker onderop het toestel niet de belastingfactor maar de **aansluitfactor** staat vermeld, dan moet u deze aansluitfactor met 25 vermenigvuldigen om de belastingfactor van het toestel uit te rekenen. Een toestel met aansluitfactor 1 heeft dus een belastingfactor 25.

B.11 Controleer of de bekabeling goed is aangelegd.

Slecht aangelegde bekabeling kan tot storingen leiden. Controleer daarom of de bekabeling goed is aangelegd. Let hierbij op de volgende zaken:

- Overgangspunten moeten zoveel mogelijk vermeden worden. Zet daarom geen korte stukjes kabel aan elkaar, maar vervang deze door een kabel met de juiste lengte.
- Kabels waarvan de mantel beschadigd is, kunnen leiden tot storingen.
- Alleen kabels die bedoeld zijn voor telefoonaansluitingen mogen gebruikt worden. Coaxkabel (antennekabel), luidsprekerkabel en gewoon elektriciteits snoer zijn **niet** geschikt.
- In een vochtige omgeving kan er roestvorming op aansluitpunten ontstaan. Dit herkent u aan doffe of donkerbruine uiteinden van draden.

Let op!

U werkt met elektriciteit. Gebruik geïsoleerd gereedschap en zorg ervoor dat blanke draden elkaar niet kunnen raken.

B.12 Probeer als laatste onderstaande oplossingen.

Als uw toestel is gekocht bij Primafoon of Business Center, mag u er van uitgaan dat de problemen waarvoor onderstaande oplossingen gelden, zich niet voordoen. Mocht uw toestel na het volgen van de aanwijzingen in deze handleiding toch niet werken, dan kunt u het beste advies vragen bij het verkooppunt.



Er zijn toestellen op de markt waarbij NummerWeergave niet goed werkt. Soms is het met toch mogelijk NummerWeergave op deze toestellen werkend te krijgen. Probeer de volgende oplossingen:

- Sommige toestellen zijn gevoelig voor de polariteit van de aansluiting. Dit is een fout in het toestel. Het helpt dan om de aansluitdraden van het toestel om te wisselen. Als de rode en de blauwe draad aangesloten zijn, moet u de rode en de blauwe draad onderling verwisselen. Als de witte en oranje draad gebruikt worden, moet u deze twee onderling verwisselen. Het is dus **niet** de bedoeling dat u andere draden gaat aansluiten. Wissel de draden om in de contactdoos waar het toestel op is aangesloten. U voorkomt dan meestal dat NummerWeergave opeens niet meer werkt bij andere toestellen die dezelfde fout vertonen.

Let op!

U werkt met elektriciteit. Gebruik geïsoleerd gereedschap en zorg ervoor dat blanke draden elkaar niet kunnen raken.

- Sommige fabrikanten van toestellen leveren voor probleemgevallen speciale stekkers of voorschakeldoosjes. Dit kan helpen, maar het kan zijn dat het middel erger is dan de kwaal. De voorschakeldoosjes kunnen storingen veroorzaken.
- Het kan helpen om naast het toestel een KPN NummERMelder aan te sluiten.
- Maak een oproep door intern het toestel met nummerweergave te kiezen. Als nummerweergave dan nog **niet** werkt is het toestel of de terminaladapter defect.
- Incidenteel kan het gebeuren dat NummerWeergave in de centrale niet goed is geactiveerd. Als nummerweergave bij een intern gesprek **wel** werkt, kunt U de storingsdienst bellen (telefoon 0800-0407) om dit te controleren.
- Soms helpt het om een ander model toestel te proberen. Er zijn helaas toestellen die niet altijd goed samenwerken met de terminaladapter. Maak daarom altijd een afspraak met uw leverancier dat u het toestel mag terugbrengen als het echt niet werkt.

B.13 Werkt NummerWeergave nog steeds niet?

Incidenteel kan het gebeuren dat NummerWeergave in de centrale niet goed is geactiveerd. U kunt de storingsdienst bellen (telefoon 0800-0407) om dit te controleren.

In andere gevallen is waarschijnlijk uw toestel of nummERMelder defect.

Dit is een uitgave van KPN, februari 2006, © KPN NV.

Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd zonder toestemming van KPN. KPN behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen zonder voorafgaand bericht. KPN kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade of letsel die het gevolg is van verkeerd gebruik of gebruik dat niet in overeenstemming is met de instructies in deze gebruiksaanwijzing.

De diensten en producten die zijn aangeduid met ®, zijn geregistreerde merken van KPN NV.