



Problemen oplossen met NummerWeergave

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 een abonnement hebt op NummerWeergave bij een **gewone telefoonaansluiting**.

Hebt u een abonnement op NummerWeergave bij een ISDN-aansluiting? Dan kan deze handleiding u helaas niet verder helpen. Er is een speciale handleiding beschikbaar op <http://www.kpn.com> voor problemen met NummerWeergave bij een ISDN-aansluiting. U kunt deze handleiding vinden via de zoekterm storingen.

Let op!

U werkt met elektriciteit. Op de telefoonaansluiting staat een spanning van ongeveer 48 Volt. Werk daarom altijd met geïsoleerd gereedschap en koppel de kabels zoveel mogelijk los van de buitenlijn.

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

Over NummerWeergave

Als u NummerWeergave hebt, wordt het telefoonnummer van degene die u belt 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 hebt een abonnement op de WisselGesprek. Als er een tweede oproep binnenkomt terwijl u aan het bellen bent, wordt er 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 het aan uw leverancier.



1. Controleer of u inderdaad een abonnement hebt.

Voor NummerWeergave bij een gewone telefoonaansluiting hebt u **een abonnement** nodig. U kunt dit abonnement afsluiten via de zelfservicelijn (0800-0429) of via <http://www.kpn.com>. Weet u niet zeker of u een abonnement hebt? Kijk dit dan na op uw laatste factuur.

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.

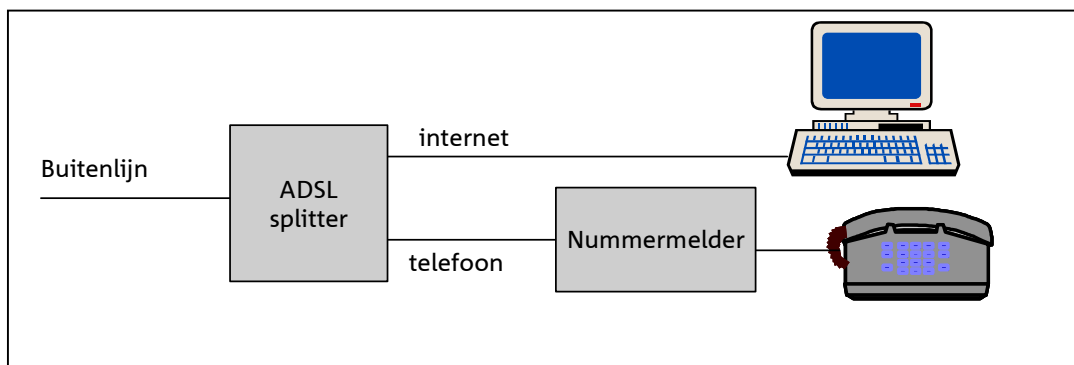
In de gebruiksaanwijzing hoort te staan dat het toestel bedoeld is om aangesloten te worden op het netwerk van KPN. Als dat er niet in staat, betekent dit dat het toestel niet geschikt is voor NummerWeergave.

Bij telefoons die niet in Nederland zijn gekocht, werkt NummerWeergave meestal niet. UPC¹ gebruikt een andere techniek voor nummerweergave. Toestellen die op het UPC netwerk goed werken, werken niet samen met het KPN Netwerk. Bij sommige toestellen kunt u de nummerweergavetechniek instellen. Raadpleeg hiervoor de gebruiksaanwijzing. Voor het KPN Netwerk moet u "DTMF" kiezen.

3. Controleer of de nummERMelder correct is aangesloten.

Controleer of de nummERMelder goed is aangesloten. Het kan voorkomen dat de aansluitingen voor de buitenlijn en de toestellen zijn verwisseld.

ADSL van KPN heeft geen invloed op NummerWeergave, mits u een goed ontworpen toestel gebruikt. Als er ADSL op de lijn is aangesloten en NummerWeergave werkt niet, dan is de splitter mogelijk verkeerd gemonteerd. De splitter hoort direct op de buitenlijn te zijn aangesloten en de nummERMelder op de telefoonpoort van de splitter. Ook is het mogelijk dat uw toestel niet goed werkt en u dit pas merkt als u ADSL aansluit.



Figuur 1. NummERMelder en ADSL.

¹ UPC is een handelsmerk van UPC Nederland BV



4. Schakel het toestel uit.

Koppel het toestel los van de telefoonaansluiting. Trek de stekker van de adapter los als deze aanwezig is. Verwijder batterijen. Voer nu eerst stap 5 uit.

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 mantel nog heel is.

6. Sluit het toestel opnieuw aan.

Plaats goede batterijen in het toestel. Sluit de adapter opnieuw aan. Sluit het toestel aan op het KPN Netwerk. Als NummerWeergave nu goed werkt en u bij stap 5 geen fout heeft gevonden, is er een probleem met uw toestel. Moderne telefoontoestellen bevatten een chip met software. Bij w telefoon loopt deze chip af en toe vast. Door alle spanning van het toestel te halen, brengt u de chip weer in een goede toestand. Als dit af en toe gebeurt kunt u deze procedure herhalen. Als het vaak gebeurt, kunt u het toestel terugbrengen naar de winkel waar u het toestel heeft gekocht.

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

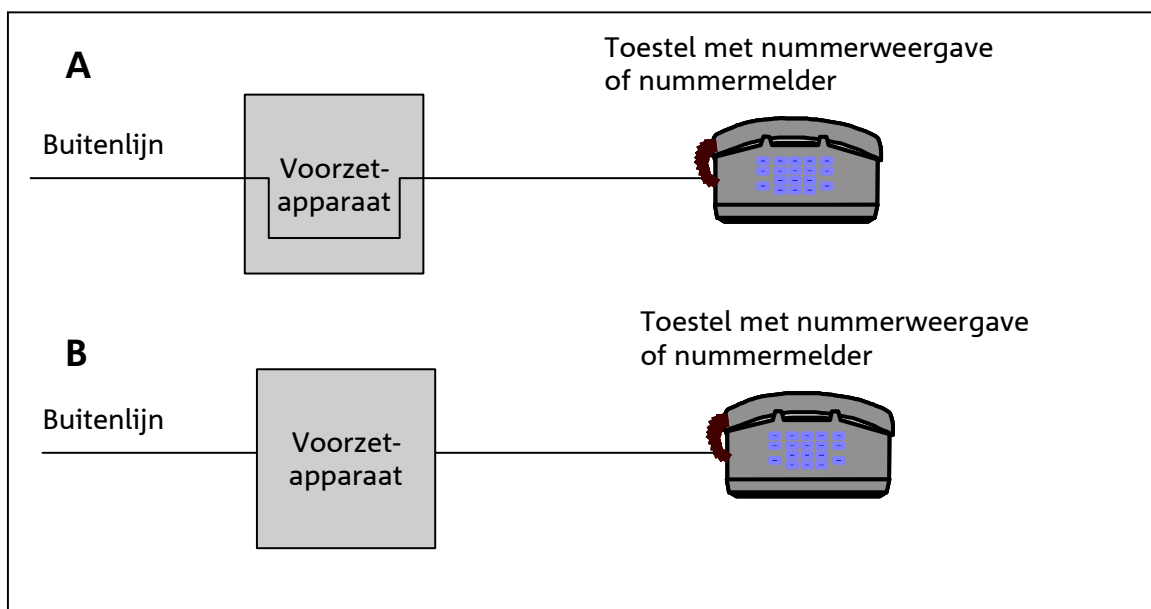
NummERMelders of toestellen met NummerWeergave geven geen nummers weer als ze achter een huistelefooncentrale of bedrijfsautomaat (PABX) zijn aangesloten - tenzij deze telefooncentrale hier op is ingericht. Raadpleeg hiervoor de gebruiksaanwijzing van de telefooncentrale. Als NummerWeergave daarin niet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

8. Controleer of u een voorzetapparaat hebt dat de NummerWeergave blokkeert.

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

- Antwoordapparaat
- Modem
- Alarmkiezer
- Telefoonsplitter

- Kostenteller
- Carrier Select-kastje



Figuur 2. Voorzetapparaten.

In figuur 2 zijn twee situaties met voorzetapparaten weergegeven:

- **Situatie A**
Het voorzetapparaat doet niets anders dan het toestel met de buitenlijn 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 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 buitenlijn 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.



Er zijn bij KPN situaties bekend, waarbij de verhuurder of projectontwikkelaar in woningen telefoonsplitters heeft aangebracht. Mogelijk is de bewoner hiervan niet op de hoogte. Informeren bij de verhuurder of controle in de geleverde documentatie moet dan uitkomst bieden.

9. Controleer of uw toestellen samen het belastingsmaximum van de buitenlijn overschrijden.

Op het telefoonstopcontact van de buitenlijn kunt u een beperkt aantal toestellen aansluiten. De buitenlijn 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 de buitenlijn zijn aangesloten, mogen bij elkaar opgeteld niet hoger zijn dan 125. Dit is het belastingsmaximum van de buitenlijn. Als de som van de belastingfactoren hoger is dan 125, 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.

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.

10. 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 roest op de aansluitpunten ontstaan. Dit herkent u aan doffe of donkerbruine uiteinden van blanke draden.

Let op!

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

11. Probeer als laatste onderstaande oplossingen.

Als uw toestel is gekocht bij Primafoon of Business Center, mag u er meestal 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. Deze hebben de kleuren rood en blauw of wit en oranje. Wissel de draden om in de contactdoos waar het toestel op is aangesloten. U voorkomt dan 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. Als dit helpt, bevat uw toestel zeker een ontwerpfout.
- 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.
- Soms helpt het om een ander model toestel te proberen. Er zijn helaas toestellen die niet altijd goed samenwerken met de telefooncentrale. Maak daarom altijd een afspraak met uw leverancier dat u het toestel mag terugbrengen als het echt niet werkt.

Werkt NummerWeergave nog steeds niet?

Als u **alle stappen** doorlopen heeft en NummerWeergave werkt nog steeds niet, dan biedt KPN aan om het abonnementsgeld over de periode dat de dienst niet gewerkt heeft terug te betalen. Neemt u in dit geval contact op met de storingsdienst van KPN.

Voor consumenten: telefoon 0800-0407 (gratis).

Voor bedrijven: telefoon 0800-0403 (gratis).



Dit is een uitgave van KPN, januari 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.