

# Handleiding Telefonie



februari 2024

[www.kabelnoord.nl](http://www.kabelnoord.nl)

**kabelnoord**   
internet televisie telefonie

# Inhoud

1.	Algemeen	3
2.	Voicemail instellen	4
2.1	Voicemail uitzetten	5
2.2	Voicemail beluisteren	5
3.	Doorschakelen	6
4.	Wisselgesprek	7
5.	Nummerherkenning	8
5.1	Nummerweergave	8
5.2	Nummerblokkering	9
5.3	Weigering anonieme bellers	9
6.	Online uw nota bekijken	10
7.	Vragen en antwoorden	11

## 1. Algemeen

### **Bellen via Kabelnoord is eenvoudig**

Bellen via Kabelnoord is niet alleen voordelig, het betekent ook gemak. U kunt gebruik maken van diverse gratis telefoniefuncties, zoals voicemail, doorschakelen, wisselgesprek en nummerherkenning. In deze handleiding komen alle telefoniefuncties stuk voor stuk aan bod. U bepaalt zelf van welke diensten u gebruik wilt maken.

U kunt overal naar toe bellen en overal vandaan gebeld worden. U kunt gewoon uw huidige telefoonnummer behouden of vraagt, indien gewenst, een nieuw telefoonnummer aan. Verder biedt Kabelnoord een aantal gratis telefoondiensten zoals doorschakelen, wisselgesprek, nummerherkenning en nummerherhaling. Tijdens telefoneren kunt u gewoon televisiekijken en internetten.

### **Tarieven**

Met Telefonie van Kabelnoord kunt u met iedereen op de wereld bellen en kunt u ook overal vandaan worden gebeld. Bellen van en naar andere abonnees van Kabelnoord Telefonie is altijd gratis. Belt u naar andere nummers dan betaalt u een vast tarief per minuut en een vast starttarief. De actuele gesprekskosten, ook voor mobiele nummers, internationale bestemmingen, servicenummers en andere speciale nummers, vindt u op onze website [www.kabelnoord.nl](http://www.kabelnoord.nl)

### **Onbeperkt bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland?**

Kijk op onze website voor deze aantrekkelijk geprijsde optie.

### **Bewaren**

Neem de handleiding op uw gemak door en bewaar deze daarna. Dan kunt u deze altijd nog raadplegen wanneer u iets over een bepaalde functie wilt weten. Wij wensen u veel belplezier! Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen met onze klantenservice.

### **Verhuizen**

U kunt uw verhuizing schriftelijk aan de klantenservice doorgeven. Stuur uw gegevens dan uiterlijk één maand vóór uw verhuizing naar Postbus 30, 9100 AA te Dokkum of vul het formulier in op de website. U kunt uw telefoonnummer meenemen als u binnen hetzelfde netnummergebied blijft. Gaat u verhuizen naar een woning waar geen Kabelnoord aansluiting mogelijk is, dan dient u uw abonnement schriftelijk op te zeggen. Houdt u hierbij rekening met een opzegtermijn van één kalendermaand.

### Gidsvermelding

Alle telefoonabonnees van Kabelnoord staan in de digitale telefoongids of zijn opvraagbaar via 1850 of 0900 – 8008 (telefonische inlichtingen, beide nummers zijn niet kosteloos), tenzij het een geheim nummer betreft, of u heeft aangegeven dat u niet vermeld wilt worden.

### Tikkers

Kabelnoord levert en ondersteunt geen kostentellerpulsen (tikkers).

### ISDN-apparatuur

Kabelnoord levert geen ISDN-diensten. Dit betekent dat speciale ISDN-apparatuur, zoals ISDN-telefoontoestellen of pc-kaarten niet werken.

### Kleine lettertjes

Kabelnoord kan de werking van telefoontoestellen van het merk Startel, ISDN, fax- en PIN-apparatuur, huis(alarm)installaties en persoonsalarmering niet garanderen. Raadpleeg de handleiding van uw apparaat voor meer informatie. Alleen toestellen met FSK-signalering werken op het netwerk.

## 2. Voicemail instellen

### Voicemail

Op het moment dat u uw telefoon niet kunt beantwoorden, kunt u ervoor kiezen om het gesprek te laten beantwoorden door uw voicemail. De beller kan een bericht voor u achterlaten dat u kunt beluisteren op een moment dat u uitkomt. U kunt

dat doen vanaf uw eigen toestel maar ook vanaf een willekeurig ander toestel. Bellen naar voicemail vanaf uw eigen nummer is gratis.

### Instellen voicemailbox

- Bel 1233.
- Volg de instructies (de standaard toegangscode is: 4444).
- Leg de hoorn neer zodra alle instructies zijn opgevolgd, uw voicemailbox is nu ingesteld.

### Aanzetten voicemail bij niet opnemen

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon. Hoort u geen kiestoon? Druk dan op de verbindingstoets of houd deze even ingedrukt.
- Toets \*61\*1233# in.
- U hoort de melding “uw dienst is nu ingeschakeld”.
- Uw voicemail is nu ingeschakeld.

*Controleer of uw voicemail goed is ingesteld. Bel met uw mobiele telefoon naar uw vaste nummer. Neem het vaste toestel niet op. Binnen 30 seconden hoort u de ingestelde voicemail.*

### Aanzetten voicemail bij in gesprek

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets \*67\*1233# in.
- U hoort de melding “uw dienst is nu ingeschakeld”.
- Verbreek de verbinding. Uw voicemail is nu ingeschakeld.

*Controleer of uw voicemail goed is ingesteld. Dit doet u door met uw vaste lijn te bellen naar een willekeurig ander nummer zodat uw lijn in gesprek is. Bel vervolgens met een mobiele telefoon*

*naar uw eigen vaste telefoonnummer en controleer of de voicemail werkt.*

### **Laat mijn voicemail altijd horen**

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets \*21\*1233# in.
- U hoort de melding “uw dienst is nu ingeschakeld”.
- Verbreek de verbinding. Uw voicemail is nu ingeschakeld.

*Controleer of uw voicemail goed is ingesteld. Bel naar het vaste nummer met uw mobiele telefoon. U hoort binnen 30 seconden de ingestelde voicemail.*

## 2.1 Voicemail uitzetten

Hoeft de voicemail niet meer constant aan te staan? U schakelt uw voicemail zelf eenvoudig uit. Bellers horen uw voicemail wel in de volgende gevallen:

### **Bellers horen voicemail als ik niet opneem uitzetten**

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #61# in.
- Wacht op de melding “uw dienst is nu uitgeschakeld”.
- Uw voicemail is nu uitgeschakeld, verbreek de verbinding.

*Controleer of uw voicemail correct is ingesteld. Bel met uw mobiele telefoon naar uw vaste nummer om te testen of het gelukt is.*

### **Bellers horen voicemail als ik in gesprek ben uitzetten**

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #67# in.
- Wacht op de melding “uw dienst is nu uitgeschakeld”.
- Uw voicemail is nu uitgeschakeld, verbreek de verbinding.

*Controleer uw voicemail door met uw vaste lijn naar een willekeurig telefoonnummer te bellen, zodat u in gesprek bent. Bel vervolgens met uw mobiele telefoon naar uw vaste nummer. Controleer nu of uw voicemail hoorbaar is als u in gesprek bent.*

### **Bellers horen voicemail altijd als ze naar mijn vaste nummer bellen uitzetten**

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #21# in.
- Wacht op de melding “uw dienst is nu uitgeschakeld”.
- Uw voicemail is nu uitgeschakeld, verbreek de verbinding.

*Bel met uw mobiele telefoon naar uw vaste telefoonnummer en controleer of de voicemail is uitgeschakeld.*

## 2.2 Voicemail beluisteren

### **Voicemail beluisteren vanaf uw eigen toestel**

- Bel 1233 om uw voicemail te beluisteren.

### **Berichten beluisteren vanaf een ander toestel**

- Bel uw eigen telefoonnummer.
- Toets tijdens de begroeting van uw voicemail een \* in, gevolgd door uw persoonlijke toegangscode en hierna een #.

### 3. Doorschakelen

U kunt uw telefoon doorschakelen naar een ander telefoonnummer (bijvoorbeeld naar uw mobiele nummer). Dat is handig als u niet thuis bent, maar toch bereikbaar wilt zijn. U kunt kiezen uit de volgende opties:

- Direct doorschakelen
- Doorschakelen bij in gesprek
- Doorschakelen bij niet opnemen
- Neem de hoorn op

#### Direct doorschakelen

- Neem de hoorn op.
- Toets \*21\* <nummer># in.
- Wacht op de melding “uw dienst is nu ingeschakeld”.
- Hierna kunt u de verbinding verbreken.

#### Uitzetten

- Neem de hoorn op.
- Toets #21#.
- Wacht op de melding: “uw dienst is nu uitgeschakeld”.
- Hierna kunt u de verbinding verbreken.

#### Doorschakelen bij in gesprek

- Neem de hoorn op.
- Toets in: \*67\* <nummer>#.
- Wacht op de melding “uw dienst is nu ingeschakeld”.
- Verbreek de verbinding, doorschakelen bij in gesprek werkt nu.

#### Uitzetten

- Neem de hoorn op.
- Toets #67#.
- Wacht op de melding “uw dienst is nu uitgeschakeld”.
- Verbreek de verbinding.

#### Doorschakelen bij niet opnemen

- Neem de hoorn op.
- Toets in: \*61\* <nummer>#.
- Wacht op de melding “uw dienst is nu ingeschakeld”.
- Verbreek hierna de verbinding.

#### Uitzetten

- Neem de hoorn op.
- Toets in: #61#.
- Wacht op de melding: “uw dienst is nu uitgeschakeld”.
- Verbreek de verbinding.

#### Belangrijk

- U betaalt alleen de gesprekskosten van uw toestel naar het toestel waarnaar is doorgeschakeld, voor de duur van het doorgeschakelde gesprek.
- Doorschakelen kan naar vaste en mobiele nummers in binnen- en buitenland.
- Het toestel waarnaar wordt doorgeschakeld gaat rechtstreeks over.
- U hoeft de dienst doorschakelen niet aan te vragen, want deze wordt standaard op iedere lijn geleverd.

## 4. Wisselgesprek

Wisselgesprek is een standaard dienst waarmee u een tweede telefoongesprek kunt aannemen terwijl u met iemand anders belt. Dat is handig als u tijdens het bellen een ander belangrijk telefoontje verwacht. Als u tijdens het bellen een wisselgesprek ontvangt, hoort u om de vijf seconden een korte toon. Afhankelijk van uw netwerk kunt u op verschillende manieren met het tweede gesprek omgaan.

### Wisselgesprek aannemen

- Gesprek aannemen? Druk op de flash-toets (herkenbaar aan het F teken op uw toestel) + 2 (na elkaar intoetsen) of R + 2 (na elkaar intoetsen).
- Schakelen tussen twee gesprekken: druk nogmaals op de flash-toets + 2 of R + 2.
- De wachtende beller hangt op: u kunt gewoon het eerste gesprek voortzetten.
- U beëindigt het eerste gesprek door de hoorn op de haak te leggen. Uw telefoon gaat over. Als u opneemt, heeft u contact met de tweede beller.
- Uw eerste gesprekspartner hangt op. Door nu één keer kort op de flash-toets + 2 of R + 2 te drukken, kunt u het tweede gesprek beginnen.

### Wisselgesprek aanzetten

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets \*43\*.
- U hoort nu twee lange tonen.
- De functie wisselgesprek is nu ingeschakeld.

### Wisselgesprek uitzetten

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #43#.
- Nadat u drie lage tonen heeft gehoord, toetst u het nummer dat u wilt bellen binnen 15 seconden in.
- De functie wisselgesprek is nu uitgeschakeld.

### Wisselgesprek permanent uitzetten

(u wilt nooit gestoord worden tijdens telefoongesprekken)

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #43#.
- U hoort nu drie korte lage tonen.
- 'Tweede' bellers krijgen een ingesprektoon.
- U kunt deze blokkade opheffen door \*43# te toetsen.

### Belangrijk

- Na het indrukken van de haak of de flash-toets kan het even duren voordat u uw gesprekspartner aan de lijn krijgt.
- Bij sommige toestellen werkt wisselgesprek niet. Raadpleeg dan de handleiding van uw telefoontoestel of vraag uw leverancier.
- U kunt slechts één wisselgesprek tegelijk voeren.
- Indien u het tweede gesprek niet wilt aannemen, is het mogelijk dat de bellende partij denkt dat u niet thuis bent. De beller hoort dat de telefoon overgaat.

## 5. Nummerherkenning

Met nummerherkenning kunt u zien wie er belt voordat u de telefoon opneemt. Het nummer verschijnt op het display van uw nummermelder.

### Nummerherkenning

- Om nummerherkenning te gebruiken, heeft u een nummermelder of toestel met display nodig dat op FSK-signalering werkt.
- Het display van toestellen en nummermelders die werken op DTMF-signalering functioneert niet op een Kabelnoord-aansluiting. Met het DTMF-toestel kunt u wel gewoon bellen.
- Weet u niet zeker of u een FSK- dan wel DTMF-toestel heeft, raadpleeg dan de handleiding van uw telefoontoestel of vraag uw leverancier.

## 5.1 Nummerweergave

Via nummerweergave wordt uw eigen telefoonnummer meegezonden, zodat degene die u belt, kan zien wie er belt.

### Nummerweergave

Nummers van abonnees worden automatisch meegezonden. Als u niet wilt dat anderen uw nummer zien, kunt u nummerweergave blokkeren. Dat kan per telefoongesprek of voor alle telefoongesprekken. Het blokkeren van uw nummer, per gesprek of permanent, is gratis.

### U wilt 1x anoniem bellen

- Neem de hoorn op.
- Toets in: \*31\*<hetnummerdatuwiltbellen>#
- Uw nummer is nu eenmalig onzichtbaar voor degene die u belt
- Na dit gesprek vervalt de functionaliteit

### Permanent blokkeren nummerweergave

Bij uw aanmelding heeft u kunnen aangeven of u uw nummerweergave wilt blokkeren. Wilt u dit alsnog aanpassen, ga dan naar [www.kabelnoord.nl](http://www.kabelnoord.nl). De opheffing is gratis. U kunt de permanente blokkering per gesprek opheffen.

### Eenmalig meezenden van uw nummer

- Neem de hoorn op
- Toets in: #31#<nummerdatuwiltbellen>#
- Uw nummer wordt eenmalig zichtbaar voor degene die u wilt bellen
- De permanente blokkering wordt automatisch weer ingeschakeld na het gesprek

### Belangrijk

Uw nummer is altijd zichtbaar wanneer u het nationale alarmnummer 112 belt.



## 5.2 Nummerblokkering

U kunt voorkomen dat er vanaf uw toestel naar bepaalde type nummers wordt gebeld. Let op: het blokkeren van niveau 1 is gratis. Voor de overige niveaus brengen wij kosten in rekening.

### Niveaus nummerblokkering

1. 0900 + 0906 + 0909
2. 0900 + 0906 + 0909 + internationaal
3. 0900 + 0906 + 0909 + mobiel
4. 0900 + 0906 + 0909 + internationaal + mobiel
5. 0900 + 0906 + 0909 + internationaal + mobiel + nationaal
6. 0900 + 0906 + 0909 + internationaal + mobiel + nationaal + lokaal
7. 0900 + 0906 + 0909 + internationaal + mobiel + nationaal + lokaal + 0800

### Activeren en deactiveren

U kunt de gewenste blokkades schriftelijk aanvragen of via de website doorgeven. De activering vindt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de aanvraag plaats.

## 5.3 Weigeren anonieme bellers

Dit is een standaard dienst waarmee u het ontvangen van telefoongesprekken van personen die het meezenden van hun eigen nummer hebben uitstaan (zie nummerweergave), kunt blokkeren. U kunt deze functie zelf aan- en uitzetten.

### Belangrijk

- Het alarmnummer 112, het landelijk politienummer 0900 - 8844 en het Kabelnoord klantenservicenummer (0519) 701 701 zijn altijd bereikbaar.
- Let op: als u een niveau kiest, kunt u de nummers die op dit niveau worden geblokkeerd, niet meer bellen. Als u geen niveau kiest, kunt u alle nummers bellen.

### Aanzetten weigeren anonieme bellers

- Neem de hoorn op.
- Toets \*141\*.
- U hoort de melding “uw dienst is nu ingeschakeld”.
- Vanaf nu bent u niet meer bereikbaar voor personen die weergave van hun nummer hebben geblokkeerd.
- U kunt nu de hoorn neerleggen.
- U blijft altijd bereikbaar voor bellers die hun nummer wel meezenden.

### Uitzetten weigeren anonieme bellers

- Neem de hoorn op.
- Toets in: #141#.
- U hoort de melding “uw dienst is nu uitgeschakeld”.
- Vanaf nu bent u bereikbaar voor personen die weergave van hun nummer hebben geblokkeerd.
- U kunt nu de hoorn neerleggen.

## 6. Online uw nota bekijken

Als u wilt weten welke gesprekken er precies gevoerd zijn en op welk tijdstip, kunt u via [www.mijnkabelnoord.nl](http://www.mijnkabelnoord.nl) de volgende gespreksgegevens bekijken:

- Datum en starttijd gesprek
- Tarietype
- Gespreksduur
- Gebeld telefoonnummer
- Gesprekskosten

De kosten zijn gesorteerd op type gesprek: regionaal, nationaal, mobiel, 0900 - servicenummer en internationaal.

### **Online nota**

De gesprekskosten worden altijd een maand later gefactureerd. Aan het einde van de maand kunt u de gegevens van de maand ervoor bekijken. Deze gegevens worden tussen de 21e en de 24e van de maand online gezet.

## 7. Vragen en antwoorden

Wanneer u na het lezen van deze handleiding nog vragen heeft over uw telefoonaansluiting, dan hebben wij een aantal veel voorkomende antwoorden ook op onze website voor u op een rijtje gezet. Mocht u nog andere vragen hebben, neem dan contact op met de klantenservice (0519) 701 701. Onze medewerkers staan u graag te woord.

### Telefoneren

Probleem	Mogelijke oorzaak	Oplossing
<ul style="list-style-type: none"><li>Ik krijg geen kiestoon</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Uw toestel is niet goed aangesloten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Controleer of het toestel goed is aangesloten</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Het modem krijgt geen stroom</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Controleer of de stekker van het modem in het stopcontact zit</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Het is niet mogelijk om bepaalde nummers te bereiken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>U heeft bepaalde nummers laten blokkeren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Op <a href="http://www.mijnkabelnoord.nl">www.mijnkabelnoord.nl</a> kunt u zien welke nummerniveaus u geblokkeerd heeft en dit naar wens aanpassen</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Ik kan geen gesprekken ontvangen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Het toestel is defect</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Probeer een ander toestel</li><li>U kunt doorschakelen uitzetten met #21</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Ik hoor onbekende tonen tijdens mijn telefoongesprek</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>U heeft een wisselgesprek. Een tweede beller probeert u te bereiken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de uitleg bij wisselgesprek (pagina 7 en 8)</li></ul>

## Wisselgesprek

Probleem	Mogelijke oorzaak	Oplossing
<ul style="list-style-type: none"><li>Ik hoor wachttonen, maar krijg geen contact met de tweede persoon</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>U heeft de wisseltoets niet correct gebruikt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Wisselen doet u met de haak of de R-toets (herkenbaar aan het F-teken of de R-toets)</li></ul>

## Doorschakelen

Probleem	Mogelijke oorzaak	Oplossing
<ul style="list-style-type: none"><li>Ik kan niet doorschakelen naar een ander telefoonnummer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>U heeft een telefoon waarop doorschakelen niet of niet goed werkt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Raadpleeg de handleiding van uw telefoon</li></ul>

## Nummers blokkeren

Probleem	Mogelijke oorzaak	Oplossing
<ul style="list-style-type: none"><li>Nummers die ik heb geblokkeerd, kunnen toch worden gebeld</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>U heeft het betreffende blokkeer-niveau nog niet doorgegeven</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kijk op <a href="http://www.kabelnoord.nl">www.kabelnoord.nl</a></li></ul>

Pier Prinslaan 21  
9101 PX Dokkum  
(0519) 701 701  
[www.kabelnoord.nl](http://www.kabelnoord.nl)

**kabelnoord**   
internet televisie telefonie