

De Teksttelefoon Bemiddelingsdienst biedt bemiddeling tussen enerzijds gebruikers van teksttelefoon-apparatuur (doorgaans doven en slechthorenden) en horenden, en anderzijds tussen horenden en gebruikers van teksttelefoon-apparatuur. De Teksttelefoon Bemiddelingsdienst wordt verzorgd door een agent die de geschreven tekst opleest aan de horende en het antwoord van de horende intikt voor de teksttelefoon-gebruiker.

De Teksttelefoon Bemiddelingsdienst is 24 uur per dag bereikbaar op twee telefoonnummers:

- 0900-8410 (10 ct per min), voor het bellen naar de volgende telefoonnummers:
 - vaste plaatsgebonden nummers (netnummers 010 t/m 0599 en 070 t/m 079)
 - gratis nummers (0800- en 00800-nummers)
 - nummers van openbare instanties (gemeenten) beginnend met 14
- 0900-8614 (45 ct per min), voor het bellen naar:
 - binnenlandse nummers met een bijzonder tarief:
 - netnummers 085, 087 en 088
 - mobiele nummers (06)
 - 0900-nummers
 - numerinformatiediensten beginnend met 18
 - hulpverleningsorganisaties beginnend met 116
 - buitenlandse nummers beginnend met 00
- Naar 112, nummers beginnend met 12 en 0906- en 0909-nummers wordt niet bemiddeld.

Gebruik voor Teksttelefoon gebruikers

1. Na de tariefmelding en de welkomsttekst wordt u gevraagd om een B in te typen. Door het intypen van deze letter herkent het systeem u als een Teksttelefoon-gebruiker.
2. Na deze stap vraagt het systeem u het nummer in te typen dat u wilt bereiken. Toets de cijfers van het telefoonnummer in. U hoeft het nummer niet af te sluiten met een speciaal karakter.
 - N.B.: Gebruikers van een tekstontvanger gebruiken de toetsen van de gewone telefoon voor het invoeren van het nummer. Omdat het systeem uw telefoon ziet als een teksttelefoon dient u de cijfers als volgt in te voeren: *#1 voor het cijfer 1, *#2 voor het cijfer 2, etc.
 - Dit is een tijdelijke situatie. KPN tracht zo spoedig mogelijk een wijziging aan te brengen waardoor ook de cijfers 1, 2 etc. correct worden herkend.
3. Het systeem voert een controle uit op de geldigheid van het te bellen nummer. Tevens beoordeelt het systeem of u de juiste dienst (0900-8410 of 0900-8614) heeft gebeld voor bemiddeling naar dat nummer. U kunt hierbij de volgende meldingen krijgen:
 - Het alarmnummer 112 kunt u uitsluitend bereiken via 0800-8112
 - U wordt doorverwezen naar 0900-8614 voor bemiddeling naar dit nummer
 - Er kan niet bemiddeld worden naar dit nummer (bijv. 0906 en 0909 nummers)
 - Het nummer is niet geldig. In dat geval kunt u het nog een keer proberen
4. Het systeem controleert of voor het gekozen nummer alternatieven bestaan die speciaal zijn ingericht voor gebruik door doven en slechthorenden. Bijvoorbeeld een directe teksttelefoon, een chat- of msn-adres of een webadres. Zo ja, dan kunt u een T intypen om deze alternatieven te zien. Wilt u gebruik maken van zo'n alternatief dan kunt u de verbinding verbreken. Zo niet, type een D.
 - N.B.: Voor gebruikers van een Tekstontvanger: Typt u niets in, dan gaat het systeem er van uit dat u de alternatieven niet wilt zien en loopt het gesprek gewoon door.
5. Het systeem controleert of het gekozen nummer bij ons bekend is als een Teksttelefoon. In dat geval geeft het systeem aan dat u rechtstreeks, zonder bemiddeling, contact kan leggen met dit nummer. De verbinding wordt verbroken.
6. Het systeem belt het ingetoetste nummer:
 - Het systeem herkent een voice response systeem of een voicemail. In dat geval wordt de uitgaande verbinding verbroken en wordt u doorgeschakeld naar een agent. De agent voert het gesprek, kiest de juiste opties, of spreekt op uw verzoek een voicemail bericht in.

- Indien het nummer niet wordt beantwoord meldt het systeem dat en wordt de verbinding verbroken.
- Indien het nummer wordt beantwoord, hoort de opgeroepene de automatische tekst: "U wordt gebeld door iemand die doof of slechthorend is. Een medewerker van KPN zal namens deze persoon het gesprek met u voeren. Blijft u aan de lijn".
- De agent wordt ingeschakeld, voert het gesprek en sluit af.

Gebruik vanaf een gewone telefoon

1. Na de tariefmelding en de welkomsttekst wordt u gevraagd om een 0 in te typen. Door het intypen wordt u herkend als een gebruiker van een gewone telefoon.
2. Het systeem geeft u de keuze om een toelichting te horen op het gebruik van de dienst. Toets een 1 om deze te horen.
3. Na deze stap vraagt het systeem u het nummer in te typen van de teksttelefoon die u wilt bereiken. Toets de cijfers van het telefoonnummer in.
4. Het systeem voert een controle uit op de geldigheid van het te bellen nummer. Alleen 10-cijferige vaste nummers worden geaccepteerd.
5. Het systeem belt het ingetoetste nummer:
 - Indien het nummer niet wordt beantwoord of in gesprek is, wordt dit gemeld en wordt de verbinding verbroken.
 - Indien het nummer wordt beantwoord, wordt de teksttelefoon gebruiker gevraagd een B in te toetsen.
 - Indien er geen B wordt ontvangen, wordt de verbinding met het nummer verbroken en meldt het systeem dat geen werkende teksttelefoon aan de lijn is gekomen.
 - Indien er wel een B wordt ontvangen, geeft het systeem aan dat het gesprek is beantwoord. Blijft u aan de lijn.
 - De agent wordt ingeschakeld, voert het gesprek en sluit af.

N.B.: Het proces vanaf het intoetsen van het nummer tot het moment dat een werkende teksttelefoon aan de lijn is, kan 1-2 minuten duren. Op dit moment hoort u al die tijd niets, dit wordt later aangepast. Blijft u vooral aan de lijn!

Overige punten

- De manier waarop u het gesprek vanaf uw teksttelefoon met de medewerker voert, is niet gewijzigd. U kunt dus nog steeds gebruik maken van de bekende tekens 'x' en 'q'.
- Bemiddeling naar buitenlandse teksttelefoons is niet mogelijk. Dit komt omdat de systeemtonen in de verschillende landen van elkaar verschillen. Ze 'verstaan' elkaar niet.
- De dienst is uitsluitend Nederlandstalig.
- Weet u het nummer niet van de persoon, het bedrijf of de instantie die u wilt bereiken? U kunt gebruik maken van nummerinformatie: Kies binnen de dienst 0900-8614 voor het nummer 1888. Een medewerker zal het nummer voor u opzoeken en doorverbinden.

Reacties

Omdat het systeem nieuw is kunnen we niet garanderen dat alles perfect verloopt. Heeft u klachten of reacties? Stuur een e-mail naar KPNTeksttelefoon@gmail.com (tijdelijk e-mail adres) met de volgende gegevens:

- Welke dienst u heeft gebeld (0900-8410, 0900-8614)
- De datum en het tijdstip van het gesprek
- Vanaf welk telefoonnummer u heeft gebeld
- Welk nummer u probeerde te bereiken
- En de reactie van het systeem

U krijgt binnen één werkdag een reactie. Helaas kunnen we niet garanderen dat problemen ook binnen één werkdag worden opgelost.