



Wat vinden klanten die al kozen voor glasvezel?

pagina 2



'Je maakt mensen blij. Dat is zo leuk aan mijn vak!'

pagina 3



'Mijn draadloze internet is supersnel.' Harrie Verheijen

pagina 4



Glasvezel Nieuws

van KPN

JAARGANG 2 | NUMMER 2

EDITIE

Overstappen

'De overstap ging vanzelf. De monteur deed al het werk en met de nieuwe factuur werd mijn oude abonnement verrekend.'

Jonna van der Krift woont met haar partner en kinderen op IJburg in Amsterdam. Toen deze wijk op glasvezel werd aangesloten, stapte ze over van KPN naar ... KPN. Ze verruilde haar ADSL-aansluiting en Digitenne voor een Alles-in-één Pakket van KPN op glasvezel. Waarom koos ze weer voor KPN en wat zijn haar ervaringen met de overstap en met glasvezel?

'Eigenlijk was ik heel tevreden met mijn koperen internetaansluiting en met Digitenne, maar glasvezel heeft gewoon de toekomst. Ook voor deze nieuwe techniek koos ik weer voor KPN omdat ik al vele jaren een tevreden klant ben en ook omdat ik er gewerkt heb. Ik ken KPN dus van binnen en van buiten als een innovatief en degelijk bedrijf.'

'IJburg was het eerste gebied dat met de hoogste bandbreedte van 500 Mbit/s

werd aangesloten. Dat was ook voor KPN spannend en daar waren ze heel open over. Ik merkte dat ze heel erg bereid waren om hiervan te leren. Er werd mij dan ook uitvoering naar mijn mening gevraagd over hoe alles was verlopen. En daar kon ik heel positief over zijn. Een monteur kwam alles aansluiten en hij ging pas weg nadat hij de werking van alles had gecontroleerd. De tv: of alle zenders erop zaten, mijn laptop: of Wi-Fi werkte, de telefoon: of



je kon bellen en gebeld worden. Ik heb dus geen moment zonder internet, telefoon of tv gezeten. Ik heb ook niets hoeven opzeggen. Toen ik de eerste factuur kreeg, was daarop het teveel betaalde deel van mijn oude abonnement verrekend. Dat is natuurlijk ook het voordeel van overstappen van KPN naar KPN.

'De scherpte van het beeld was ongelooflijk'

'Ofschoon ik al tevreden was over wat ik had, overtrof glasvezel mijn verwachtingen. Vooral de scherpte van het tv-beeld was ongelooflijk. Ik moest daar echt aan wennen, want het is nu alsof je zelf in de studio staat. Mijn partner is vooral blij met de hoge internetsnelheid want hij downloadt veel. Dus glas is niet alleen voor de toekomst, maar ook al meteen voor nu.'

Zo werkt het.

Een glasvezelkabel transporteert lichtsignalen. Zonder storing en praktisch zonder snelheidsverlies. Hoe kan dat?

Een glasvezelkabel wordt gemaakt van gesmolten glas waar dunne draden van worden getrokken die sterk en buigzaam zijn. Aan de buitenzijde wordt een laag aangebracht waar geen licht doorheen kan. Wanneer je door die kabel licht stuurt, dan kaatst dat langs de wanden verder, ook al maakt de kabel talloze bochten. Bijzonder is dat het lichtsignaal hierbij zo goed als niet minder wordt, ook niet bij een lengte van honderden kilometers! Dit licht kan worden gebruikt om signalen te versturen met de snelheid van... jawel: het licht. Op deze manier kan er veel informatie, heel snel worden verstuurd. En storingvrij, want licht trekt zich niets aan van elektrische en magnetische



velden. Dus wanneer je een signaal via een glasvezelkabel verstuurt, dan bereikt ook echt alle verzonden informatie je tv, pc of telefoon. Dat is een heel groot voordeel wanneer het gaat om heel veel data, zoals bij HDTV.

En omdat glasvezel storingvrij is en je je eigen glasvezelkabel krijgt - die je niet deelt met de buurt! - merk je direct het verschil. Internet wordt sneller en je tv-beeld scherper, ook als je naar een oudere beeldbuis-tv kijkt!

Met glasvezel open je een wereld aan mogelijkheden!

Dit betekent glasvezel voor tv-kijken

- Overall in huis tv met superieure digitale beeldkwaliteit
- 11 zenders standaard in HD
- Live tv pauzeren en programma gemist, op alle tv's
- Overall in en om het huis tv kijken op uw tablet, laptop en smartphone

Dit betekent glasvezel voor internetten

- Supersnel gamen en films, foto's en video's downloaden én versturen
- Supersnel internetten, ook met z'n allen tegelijk
- Je hebt je eigen glasvezelverbinding die niet wordt beïnvloed door andere gebruikers bij jou in de buurt
- Gratis gebruik van mobiel internet via HotSpots

Dit betekent glasvezel voor bellen

- Heel voordelig en eenvoudig contact houden met familie en vrienden, dichtbij en ver weg, met de kwaliteit die je van KPN gewend bent
- Eén tarief naar zowel mobiele als vaste nummers

De ene ontwikkeling versnelt de volgende

In 1951 krijgt ons land voor het eerst zwart-wit televisie. Op kleur moeten we dan nog 16 jaar wachten. In 1971 wordt het apestaartje bedacht voor de allereerste e-mail. In 1990 krijgen we het World Wide Web waar mensen zelf pagina's op kunnen zetten. In 1993 start de eerste zoekmachine Lycos en is er ook een browser: Mosaic. In 2000 wordt het nut van internet bij grote groepen mensen duidelijk wanneer Napster de mogelijkheid biedt muziek uit te wisselen. In 2003 wordt tv digitaal en in 2008 begint Nederland 1 uit te zenden in HD. Twee jaar later kijkt men in Amerika naar het WK Voetbal in 3D. Ook op internet zit de vaart er dan goed in: in 2005 start YouTube, in 2008 tellen Hyves en Facebook miljoenen leden en in 2009 wordt dit allemaal bereikbaar met smartphones. Nu is het 2012 en internet en televisie schuiven langzaam ineen. We bestellen films met onze afstandsbediening via Videotheek thuis, luisteren muziek via de online muziekdienst Spotify en doen actief mee in tv-uitzendingen met ons 'tweede scherm'. En in 2014? Ik kan niet eens beginnen me een voorstelling te maken van wat dan weer mogelijk zal zijn.

Koen Cluistra
Commercieel Directeur Glasvezel bij KPN

Wat vinden klanten die al kozen voor glasvezel?

Als KPN verrichten we voortdurend onderzoek naar de tevredenheid van onze klanten. Want als wij weten wat zij vinden, dan kunnen we onze service daar ook op aanpassen. En dat doen we ook!

KPN maakt beloften waar
Uit onderzoek blijkt dat we onze belangrijkste beloften meer dan waarmaken. Onze klanten zijn blij verrast over de beeldkwaliteit van Interactieve TV. Maar het gaat natuurlijk niet alleen om hoe het eruit ziet, maar ook om wát je allemaal kunt zien. Ook daar scoort KPN hoog. Onze klanten zijn heel tevreden over ons zenderaanbod en dat was nog voordat we hier de zender HBO aan toevoegden. Verder zijn onze abonnees zeer te spreken over de snelheid van de internetverbinding en over de kwaliteit van de telefoonverbinding.

Wat kan er nog beter
Maar eerlijk is eerlijk, er zijn ook verbeterpunten genoemd. Zo vond men dat het zappen tussen zenders te traag ging. We hebben naar aanleiding van deze kritiek een nieuwe tv-ontvanger ingevoerd, waardoor je nu snel zapt en nog gebruiksvriendelijker door de menu's navigeert.



Ook bleek de verbinding niet overall even stabiel, terwijl dit juist een van de voordelen van glasvezel hoort te zijn. Door verbeteringen aan het netwerk wordt nu in alle gebieden dezelfde 'glasvezel-waardige' verbinding waargemaakt. Als laatste wordt Programma Gemist genoemd, door abonnees van het basispakket. In het Basis TV-pakket biedt Programma

‘Langzaam zappen is verleden tijd’

Gemist namelijk alleen toegang tot programma's van Nederland 1, 2 en 3 van vandaag en gisteren. Sommige mensen vinden dat te beperkt. Daarom hebben wij het aanvullende Pluspakket waarin Programma Gemist ook toegang geeft tot RTL 4, 5, 7, 8, SBS6, Net5 en Veronica. Ook kun je daarmee alle zenders tot 10 dagen terugkijken.

Haal de toekomst in huis!

Zeven jaar geleden bestonden YouTube en Skype nog niet, nu is dat bijna niet meer voor te stellen! En we staan nog maar aan het begin: want glasvezel opent de deur naar nog veel meer nieuwe ontwikkelingen die je niet wilt missen.

Diensten als YouTube en Skype konden ontstaan omdat het netwerk het aan kan. Wat gebeurt er zodra je netwerk nog veel meer data, veel sneller kan versturen? Bij glasvezel gebeurt dit

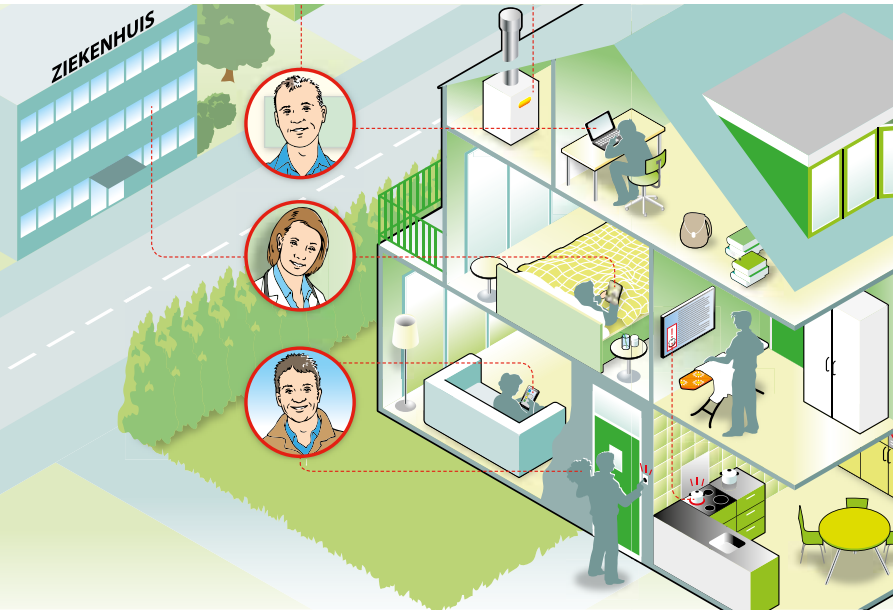
met de snelheid van het licht, storingvrij en met een gegarandeerde snelheid. In laboratoria is al een snelheid vastgesteld van 80 Terabyte/sec door één glasvezelkabel! Daarmee zou je dus 6.666 full HD bioscoopfilms (van gemiddeld 12 Gigabytes) in een seconde kunnen downloaden. Wanneer je kiest voor glasvezel van KPN, krijg je twee van deze snelle verbindingen tot in de meterkast. Reken maar dat je dan geen ontwikkeling meer hoeft te missen. Zo kun je straks in de huiskamer plaatselijke voetbalwedstrijden, raads-

En dit kan allemaal al vandaag!

- Overall in huis tv kijken in HD-kwaliteit met standaard tien Nederlandse HD-zenders
- Op elke tv in huis opnames terugkijken
- Live tv pauzeren en Programma Gemist, op alle tv's
- Videotheek Thuis op je tv
- Elektronische Programma Gids raadplegen, ook via tablet of PC
- Veilig internetten met o.a. gratis virusscanner, spamfilter en kinderbrowser
- Sneller gamen dan je tegenstanders

vergaderingen, optochten en kerkdiensten volgen. Zetten scholen en universiteiten lessen en colleges online. En studenten doorzoeken online bibliotheken om boeken en lesmateriaal te downloaden. Ook op medisch gebied valt veel te verwachten. Binnenkort kunnen we met biosensoren thuis de verschillende stoffen in ons bloed meten. Via het glasvezelnetwerk worden de meetresultaten dan in laboratoria geanalyseerd. Je hoeft hiervoor dus niet zelf meer naar het ziekenhuis of je huisarts te gaan. Ook voor de ouderenzorg kan hoogkwalitatief beeldcontact een geweldige aanvulling zijn op hun sociale leven. Let maar op, over vijf jaar zullen we talloze zaken als onmisbaar ervaren, die nu nog niet eens bestaan. Net als YouTube en Skype zeven jaar geleden.

Straks volg je een kerkdienst of plaatselijke voetbalwedstrijd op tv



‘Je maakt mensen blij. Dat is zo leuk aan mijn vak!’

André Geurts is telecom-monteur bij Volker Wessels Telecom van Dulmen. KPN is zijn belangrijkste opdrachtgever. En dat bevalt hem prima, want KPN geeft hem ruim de tijd om zijn klanten goed te helpen.



‘Ik zit nu 10 jaar in dit vak en doe alles, van service tot installatie en van particulier tot zakelijk. De laatste drie jaar betreft mijn werk uitsluitend nog glasvezel. Het merendeel speelt zich af bij

de mensen thuis. Dan gaat het om twee soorten installaties: basis en volledig. De eerste is alleen het voltooien van de glasvezelaansluiting en het plaatsen van het modem in de meterkast. Dat is altijd gratis. Daarna kan de klant kiezen om zelf zijn tv's en pc aan te sluiten, of hij kiest voor een monteur. In dat laatste geval sluit ik, of een collega, 2 tv's, een pc en de telefoon aan op glasvezel. En dan leg ik ook uit hoe alles werkt. Daarvoor brengt KPN hun klanten slechts €61,01 in rekening. Soms is het zelfs gratis. In principe heb ik genoeg tijd om een goede service te verlenen en dat is voor de klant, maar ook voor mij natuurlijk, wel zo prettig. Als de klant wil dat er meer apparaten worden aangesloten - er kunnen in totaal vijf tv's op glasvezel! - dan kan dat tegen een geringe meerprijs.'

Het ruimt je tv-meubel op

'KPN biedt de mogelijkheid om tv's draadloos van signaal te voorzien. Als de klant dat echt graag wil, omdat hij bijvoorbeeld geen kabels door zijn huis wil, dan maak ik daar gebruik van. Maar als de tv net zo goed bekabeld aan te sluiten is, dan heeft dat mijn voorkeur omdat je dan altijd ze-

ker weet dat je nooit storingen hebt. En dan trek ik die kabel. Het mooie van overstappen op glasvezel is dat je toch al teruggaat in het aantal kabels dat door je huis loopt. Voorheen had je twee coaxkabels: een voor tv en een voor radio. Nu heb je maar één enkele UTP-kabel die van je meterkast (of waar je modem ook staat) naar de tv-ontvanger gaat. En als je het opnamepakket neemt, heb je ook geen eigen recorder meer nodig, je doet dan alles met die ene kleine tv-ontvanger. Daarmee kun je 200 uur opnemen in 'the cloud'. Er is zelfs al een app voor je smartphone waarmee je vanaf je vakantieadres een opname kunt starten. En met de witte afstandsbediening kun je niet alleen de tv-ontvanger bedienen, maar ook de tv. Dus na mijn komst ziet het tv-meubel er echt een stuk opgeruimder uit.'

In één keer goed

'Telefonie, televisie en internet zijn zoiets als gas, water en licht geworden. Ze horen bij het leven van nu. Je kunt geen dag meer zonder. Daarom ben ik blij dat KPN er alles aan doet om te zorgen dat de overstap en installatie in één keer goed gaan. 'First time right' noemen ze dat.'

In twee stappen ben je over

Stap 1 bestellen & opzeggen

We helpen je om jouw bestelling én overgang naar glasvezel in één keer te regelen. Dat kan al drie maanden voordat je huidige contract afloopt. Wij zorgen ervoor dat je glasvezelabonnement naadloos aansluit op je huidige abonnement. Zo kan je gewoon blijven internetten, bellen en tv-kijken. Je KPN abonnement(en) hoeft je niet zelf op te zeggen. Dat regelen wij voor je. Een abonnement bij een andere aanbieder kun je eenvoudig opzeggen met onze opzegkaart. Kijk voor meer informatie over onze overstapservice op kpn.com/overstappen. Of vraag ernaar bij één van onze medewerkers.

Stap 2 levering & aansluiten

Je wordt gebeld om een afspraak met onze monteur te maken op een moment dat het jou uitkomt. Kort daarna ontvang je het eenvoudige installatiepakket in huis. Op het moment dat met jou is afgesproken komt de monteur langs. Hij maakt met het installatiepakket de glasvezelaansluiting in orde. Daarnaast sluit hij nu gratis twee tv's, één computer en één telefoon aan.

Ontdek de mogelijkheden van Glasvezel!

Welk Alles-in-één Pakket je ook kiest, je betaalt de eerste 3 maanden € 45,-

Alles-in-één Instap	Alles-in-één Standaard	Alles-in-één Premium
56-94 /mnd*	57-41 /mnd*	57-45 /mnd*
Internetten 500 Mbit/s download 50 Mbit/s upload	Internetten 100 Mbit/s download 100 Mbit/s upload	Internetten 500 Mbit/s download (indien beschikbaar) 500 Mbit/s upload (indien beschikbaar)
Draadloos modem gratis in bruikleen Gratis toegang tot HotSpots van KPN	Draadloos modem gratis in bruikleen Gratis toegang tot HotSpots van KPN	Draadloos modem gratis in bruikleen Gratis toegang tot HotSpots van KPN
Tv-kijken 11 zenders in HD kwaliteit	Tv-kijken 11 zenders in HD kwaliteit	Tv-kijken 11 zenders in HD kwaliteit
Interactieve TV Online: overal in huis tv-kijken op je laptop en tablet	Interactieve TV Online: overal in huis tv-kijken op je laptop en tablet	Interactieve TV Online: overal in huis tv-kijken op je laptop en tablet
Meer dan 60 digitale tv-zenders	Meer dan 60 digitale tv-zenders	Meer dan 60 digitale tv-zenders
Programma Gemist gisteren en vandaag	Programma Gemist gisteren en vandaag	Programma Gemist gisteren en vandaag
2 Digitale tv-ontvangers gratis in bruikleen	2 Digitale tv-ontvangers gratis in bruikleen	2 Digitale tv-ontvangers gratis in bruikleen
Live tv pauzeren	Live tv pauzeren	Live tv pauzeren
Videotheek Thuis	Videotheek Thuis	Videotheek Thuis
Bellen Voordelig bellen	Bellen Voordelig bellen	Bellen Voordelig bellen
EXTRA Spotify Premium Onbeperkt muziek luisteren met Spotify Premium	EXTRA Spotify Premium Onbeperkt muziek luisteren met Spotify Premium	EXTRA Spotify Premium Onbeperkt muziek luisteren met Spotify Premium
Opnemen Pakket Meerdere tv-uitzendingen tegelijkertijd opnemen en afspelen op verschillende tv-ontvangers	Opnemen Pakket Meerdere tv-uitzendingen tegelijkertijd opnemen en afspelen op verschillende tv-ontvangers	Opnemen Pakket Meerdere tv-uitzendingen tegelijkertijd opnemen en afspelen op verschillende tv-ontvangers
PC Veilig	PC Veilig	PC Veilig
HD Extra Pakket		HD Extra Pakket

*Het 3 maanden kies je welk Glasvezel Alles-in-één Pakket je wilt. De prijs geldt voor alle Glasvezel Alles-in-één Pakketten i.c.m. een jaarcontract. Na 3 maanden vervalt de korting en betaal je voor Glasvezel Alles-in-één Instap € 56,94/mnd, Standaard € 57,41/mnd en Premium € 57,45/mnd. Kijk voor de beschikbaarheid en de voorwaarden op kpn.com/glasvezel



‘Mijn draadloze internet is supersnel. En mijn tv-beeld...? Beter kan niet!’

Ruim een jaar geleden meldde de heer Harrie Verheijen uit Horst zich als een van de eersten aan voor glasvezel. Voor minder geld kreeg hij een scherper tv-beeld en sneller internet.

‘Voor bellen en internet zat ik al bij KPN en dat beviel me goed. Tv had ik van een kabelaar en dat was ook prima. Maar als ik de kosten van alles optelde, was ik duurder uit dan met een Alles-in-één Pakket van KPN op het veel snellere glasvezel. Daarbij kreeg ik een gratis monteur, twee gratis tv-ontvangers en de eerste drie maanden kreeg ik korting op mijn abonnement. En ik zou voortaan één rekening krijgen en klaar zijn voor de toekomst. Dus dat was een makkelijke beslissing en ik moet zeggen: ik ben er meer op vooruit gegaan dan ik had durven dromen. Mijn tv-beeld is, in

één woord, een plaatje! Ik durf te zeggen: beter kan niet! En dat geldt ook voor het geluid, want de monteur sloot ook mijn surround systeem aan. Bij mijn tv boven was het niet meteen goed. Die had de monteur aangesloten met een speciale draadloze adapter die in het stopcontact gaat. Bij mij gaf dat een trilling in het beeld. Dat vond ik niks, dus ik heb nog dezelfde dag KPN gebeld en al de volgende dag stond er weer een monteur op de stoep die een kabel naar boven trok. Nu is het beeld ook daar prachtig. Internet heb ik wel draadloos en dat werkt perfect. Vroeger zag je een



webpagina stukje bij beetje verschijnen, nu is het ‘pats’, daar staat ‘ie. En dan heb ik het voordeligste, dus eigenlijk het minst snelle, pakket. Die snelheid heb ik onlangs verhoogd en nu is het nog sneller. Videotheek Thuis heb ik nog niet geprobeerd, maar dat ga ik nog wel doen. Ik heb ook nog een tip voor de lezers. Je kunt de afstandsbediening van KPN programmeren, zodat je daarmee

‘Met de afstandsbediening van KPN bedien ik ook mijn tv’

ook je tv kunt bedienen. Dat werkt bij de meeste merken. Zelf wilde ik zeker weten dat alle functies zouden werken, dus toen ik een nieuwe tv ging kopen, nam ik mijn KPN-afstandsbediening mee naar de winkel. Daar ging ik zappen om te zien welke toestellen perfect reageerden. Nu kan ik alles met die ene witte afstandsbediening!’

Stap nu over op Glasvezel Alles-in-één Standaard

Met gratis monteur

De eerste 3 maanden 67,- 45,- /mnd*

Overstappen was nog nooit zo eenvoudig

- Nu zorgeloos en gratis geïnstalleerd door onze monteur t.w.v. € 61,01.
- Met de handige overstapservice is het opzeggen van je oude abonnement zo geregeld.

kpn winkel | kpn.com/glasvezel

*Actieprijs geldt voor Glasvezel Alles-in-één Standaard i.c.m. een KPN Glasvezel Alles-in-één Pakket met internetten, bellen en tv-kijken voor het pakket € 67,11 /mnd. KPN voor de draadloze tv en de voorversterker op kpn.com/glasvezel of vraag de vertegenwoordiger.

Glasvezel Alles-in-één Standaard

HD 100 Mbps Spotify

KPN doet 't gewoon

De vijf meestgestelde vragen over de overstap naar glasvezel

1

Glasvezel is toch heel duur?
Nee hoor. Je hebt al een KPN Glasvezel Alles-in-één Pakket met internetten, bellen en tv-kijken vanaf € 56,94 per maand. De eerste drie maanden betaal je slechts € 45,- per maand.

2

Is de installatie geen gedoe?
Helemaal niet. Je kunt eenvoudig zelf je telefoon, televisie(s) en computer aansluiten met het doe-het-zelf pakket van KPN. Maar je kunt de aansluiting op alle apparatuur ook laten verzorgen door een monteur. Dat is tijdelijk gratis (normaal € 61,01).

3

Als ik bij een andere telefoonaanbieder zit, krijg ik dan een nieuw telefoonnummer?
Nee hoor, onze gratis overstapservice zorgt dat je je huidige telefoonnummer behoudt.

4

Bij een nieuwe techniek spelen vast ook kinderziekten?
Dat klopt. Die waren er in het begin ook, maar daar hebben we van geleerd. KPN is nu al twee jaar bezig met de uitrol van glasvezel door heel Nederland. Nu sluiten we wekelijks duizenden klanten naar tevredenheid aan.

5

Kan ik mijn bestaande apparatuur blijven gebruiken?
Ja, je kunt gewoon je bestaande tv's, computers en telefoons blijven gebruiken. Deze apparaten werken ook op een glasvezelaansluiting.

Colofon

Glasvezelkrant is een uitgave van KPN, postbus 30.000, 2500 GA Den Haag.

Hoofdredactie
Marketing Communicatie KPN

Concept, redactie & vormgeving
Do Company Rotterdam

Druk
Cendris

Meer informatie over glasvezel, kpn.com/glasvezel, telefoon 0800-0404 (gratis).

Wilt u geen actiepost over Glasvezel van KPN meer ontvangen? Stuur dan een brief onder vermelding van uw naam, adres, plaats en telefoonnummer naar: KPN, WBP, Postbus 2547, 3500 GM Utrecht.

©2012 KPN. Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen en/of op enigerlei wijze worden gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van KPN.

Druk-, zetfouten en prijswijzigingen voorbehouden.