

Dienstbeschrijving **Zakelijk Mobiel 2016**

Een dienst van KPN EEN

Versie : 2.2
Datum : 17 juli 2018





INHOUD

INHOUD	2
ONBEZORGD MOBIEL BELLEN EN INTERNETTEN IN NEDERLAND EN DE EU	3
ZAKELIJK MOBIEL 2016 ABONNEMENTEN	4
DELEN VAN TEGOEDEN MET COLLEGA'S	4
SUPERSNEL MOBIEL INTERNET MET 4G	4
KPN WIFI HOTSPOTS	4
PROFESSIONELE UITSTRALING DOOR BUSINESS VOICEMAIL	4
GRIP OP UW VERBRUIK DOOR MB NOTIFICATIES	5
VAST IP-ADRES	5
VOORDELIG BELLEN EN INTERNETTEN IN HET BUITENLAND	6
VOORDELIG INTERNETTEN BUITEN DE EU	6
VOORDELIG BELLEN NAAR HET BUITENLAND	7
VAST-MOBIEL	7
BIJLAGE A: ROAM LIKE HOME VOORWAARDEN	8
BIJLAGE B: SPECIFICATIE VAN DE ROAMING VOORDEELOPTIES	9
BIJLAGE C: TECHNISCHE FUNCTIONALITEITEN	10
Redundantie, uitvoering en locatie datacenters	10
Veilige toegang	10
Overzicht technische functionaliteiten	10

ONBEZORGD MOBIEL BELLEN EN INTERNETTEN IN NEDERLAND EN DE EU

Met Zakelijk Mobiel 2016 kunt u op alle fronten onbezorgd zaken doen in Nederland en de EU, met de kwaliteit die u van KPN gewend bent en een supersnelle mobiel internet ervaring door 4G.

U heeft nooit meer onverwachte kosten door onbeperkt bellen en sms'en en grote MB bundels die in Nederland en in de EU gebruikt kunnen worden en die u eventueel verder kunt uitbreiden met roaming voordeeloptyes.

Tegoeden gelden op bedrijfsniveau waarbij gebruikers met hetzelfde type abonnement het bellen MB-tegoed met elkaar delen.

ZAKELIJK MOBIEL 2016 ABONNEMENTEN

	Flexibel	Bundel	Bundel XL	Onbeperkt	Onbeperkt XL
Datategoed delen met collega's in Nederland en de EU	-	Ja	Ja	Ja	Ja
Inbegrepen MB's in Nederland en de EU	Betalen per MB	500	1.000	10.000	20.000
Inbegrepen min+sms in Nederland en de EU	Betalen per min en sms	150 + 150	Onbeperkt	Onbeperkt	Onbeperkt

Binnen Zakelijk Mobiel 2016 heeft u keuze uit vijf varianten:

- Flexibel: betalen per minuut/sms en MB data
- Bundel: bundel met 150 minuten, 150 sms en 500 MB data in Nederland en de EU
- Bundel XL: onbeperkt bellen/sms en 1.000 MB data in Nederland en de EU
- Onbeperkt: onbeperkt bellen/sms en 10.000 MB data in Nederland en de EU
- Onbeperkt XL: onbeperkt bellen/sms en 20.000 MB data in Nederland en de EU

Op de Zakelijk Mobiel abonnementen zijn de voorwaarden Roam like Home van toepassing. Meer informatie vindt u in deze dienstbeschrijving onder Bijlage A: Roam like Home voorwaarden.

DELEN VAN TEGOEDEN MET COLLEGA'S

Alle abonnementen van dezelfde variant, delen hun tegoeden tussen alle gebruikers. Dit geldt voor de minuten en de MB's in Nederland en in de EU (de sms tegoeden zijn individueel). Als aan het eind van de maand blijkt dat sommige gebruikers meer hebben verbruikt, en anderen minder dan hun tegoed, wordt dit automatisch met elkaar verrekend. Eventueel resterend verbruik wordt in rekening gebracht tegen het bovenbundel tarief. Eventueel resterende tegoeden zijn niet mee te nemen naar opvolgende maanden.

SUPERSNEL MOBIEL INTERNET MET 4G

Met alle abonnementen kunt u gebruik maken van de supersnelle mobiel internet ervaring van 4G. Met Zakelijk Mobiel 2016 haalt u het maximale uit uw mobiel internet abonnement met gemiddelde download snelheden van 20 Mbps (en gemiddelde upload snelheden van 10 Mbps). Ook de extra Groep (XL) SIMs voor in uw laptop of tablet ondersteunen deze snelheid. U bent dus niet langer afhankelijk van WiFi en kunt ook onderweg de snelheid van thuis en op kantoor ervaren. Door de grote MB groepsbundels en lage bovenbundel tarieven staat niets u in de weg om maximaal van mobiel internet gebruik te maken.

KPN WIFI HOTSPOTS

U bent niet alleen verzekerd van de landelijke dekking van het 4G netwerk, maar u kunt gratis in Nederland gebruik maken van circa 1 miljoen HotSpots. Op die manier bieden wij u maximale mobiele bereikbaarheid, ook wanneer u geen gebruik kunt of wilt maken van het mobiele telefonie netwerk van KPN. U activeert KPN WiFi HotSpots eenvoudig door een sms te sturen met de tekst 'WIFI AAN' naar 1266. Om technische redenen is het tijdelijk niet mogelijk om KPN WiFi via sms te activeren. Uw ICT partner kan u assisteren in de aanvraag van KPN WiFi bij KPN.

PROFESSIONELE UITSTRALING DOOR BUSINESS VOICEMAIL

Uw bedrijf altijd en overal met dezelfde boodschap presenteren? Met Business Voicemail van KPN kunt u uw persoonlijke Voicemail boodschap gratis laten inspreken in een professionele opnamestudio. Klanten en leveranciers horen een heldere boodschap namens uw bedrijf. Business Voicemail is gratis beschikbaar voor alle zakelijk mobiele KPN-aansluitingen van uw bedrijf, ook als u gebruik maakt van vast-mobiel integratie.

GRIP OP UW VERBRUIK DOOR MB NOTIFICATIES

Bij 80% en 100% verbruik van het *groepstegoed* ontvangt u een waarschuwing op een naar wens op te geven e-mailadres. Bij 50%, 80% en 100% van het *individuele tegoed* wordt u per sms gewaarschuwd. Op de Groep SIM-kaarten zit geen notificatie aangezien hier ook geen MB tegoed op zit (maar deze gebruik maakt van het tegoed van de groep).

Voor MB verbruik buiten Nederland geldt een sms waarschuwing bij €40 en €50 op basis van het individuele tegoed waarna een blokkade in werking treedt. Deze blokkade kan via sms voor de resterende maand opgeheven worden. Indien het apparaat sms niet ondersteunt, dan kan deze blokkade permanent uitgeschakeld worden. Dit kan bij bestelling van het abonnement en via de Beheerportal.

Let op: indien gedurende de kalendermaand het abonnement geactiveerd of geüpgraded wordt, dan zal de bundel naar rato worden berekend in MB's en maandbedrag. Bijvoorbeeld, op de 15^e van de maand wordt een 20.000 MB bundel geactiveerd. Er wordt dan een tegoed van 10.000 MB berekend.

Om technische redenen is het in de maand van activatie en upgrade niet mogelijk om op basis van het naar rato berekende tegoed per sms te notificeren. U wordt op basis van het volledige tegoed genotificeerd. Bij een upgrade wordt genotificeerd op basis van het volledige tegoed welke op de 1^e van de maand actief was.

Bij activatie op de 15^e van een 20.000 MB bundel heeft u al bij de 50% notificatie uw naar rato berekende bundel van 10.000 MB bundel volledig verbruikt en worden vervolgens boven bundel kosten in rekening gebracht. Wij raden u om die reden aan in de maand van activatie uw verbruik goed te bewaken.

Bij een upgrade naar een grotere bundel wordt u niet te laat maar te vroeg genotificeerd en geblokkeerd. Indien u bijvoorbeeld op de 15^e overstapt van 1.000 MB naar 20.000 MB wordt op basis van 1.000 MB genotificeerd en geblokkeerd terwijl u na de upgrade een tegoed van 10.000 MB tot uw beschikking heeft. De blokkade wordt te vroeg uitgevoerd maar deze kunt u verwijderen door "Ja" naar 1330 te sms'en waarna u weer kunt internetten. Voor de rest van de maand zullen er geen sms notificaties meer verstuurd worden.

In de daaropvolgende maanden heeft u het volledige tegoed tot uw beschikking en wordt u op basis daarvan genotificeerd en geblokkeerd.

U kunt grip op de kosten behouden door in de Beheerportal aan te geven bij welk bedrag u een waarschuwing per email wilt ontvangen. U dient daarbij rekening te houden met het volgende:

De limietwaarschuwingen en blokkeringen binnen de Beheerportal dienen slechts als hulpmiddel. In verband met het verwerken van de gegevens, kan er vertraging zijn in de weergegeven informatie. Tussen het tijdstip van overschrijding van de limiet en het in werking treden van de limietwaarschuwingen en blokkeringen kan enige tijd liggen. RoutIT aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet juist functioneren van deze service binnen de Beheerportal en is niet verantwoordelijk voor schade die door gebruik of misbruik van het systeem is geleden. De eindgebruiker is te allen tijde aansprakelijk voor de gevolgen en/of consequenties van het overschrijden van de limiet en draagt de kosten voor eventuele meerkosten boven de limiet.

VAST IP-ADRES

Heeft u mobiele apparaten in uw bedrijf die op afstand beheerd worden? Dan heeft u vaak een vast IP-adres nodig. Dit houdt in dat elke keer als het mobiele apparaat zich op het netwerk aanmeldt, deze hetzelfde IP-adres krijgt. Dit kan handig zijn als u bijvoorbeeld apparaten verbinding wilt laten maken met uw bedrijfsnetwerk. U kunt met behulp van het vaste IP adres een apparaat herkennen en tot het netwerk toelaten.

Naast de keuze voor een vast IP-adres is het ook mogelijk om een VPN-oplossing af te nemen in combinatie met een vast IP-adres. Hiermee wordt dataverkeer geïsoleerd op uw netwerk geleverd.

Met een Zakelijk Mobiel Groep SIM (XL) abonnement kunt u altijd een vast IP-adres aanvragen. Is het vaste IP-adres niet meer nodig dan kunt u deze altijd weer opheffen.

VOORDELIG BELLEN EN INTERNETEN IN HET BUITENLAND

Alle Zakelijk Mobiel abonnementen zijn te gebruiken binnen de EU. Op de Zakelijk Mobiel abonnementen zijn de voorwaarden Roam like Home van toepassing. Meer informatie vindt u in deze dienstbeschrijving onder Bijlage A: Roam like Home voorwaarden.

In de volgende landen kunt u uw abonnement gebruiken en gelden dezelfde tarieven voor minuten, sms en MB's als in Nederland:

- | | | |
|-------------------|-----------------|-----------------------|
| • Andorra | • Ierland | • Portugal (inclusief |
| • België | • IJsland | • Azoren & Madeira) |
| • Bulgarije | • Isle of Man | • la Réunion |
| • Cyprus (Griekse | • Italië | • Roemenië |
| • deel) | • Jersey | • San Marino |
| • Denemarken | • Kroatië | • Slovenië |
| • Duitsland | • Letland | • Slowakije |
| • Estland | • Liechtenstein | • Spanje (inclusief |
| • Faeröer | • Litouwen | • Canarische |
| • Finland | • Luxemburg | • eilanden) |
| • Frankrijk | • Malta | • St. Martin |
| • Frans-Guyana | • Martinique | • Tsjechië |
| • Gibraltar | • Mayotte | • Vaticaanstad |
| • Griekenland | • Monaco | • Verenigd |
| • Guadeloupe | • Noorwegen | • Koninkrijk |
| • Guernsey | • Oostenrijk | • Zweden |
| • Hongarije | • Polen | • Zwitserland |

VOORDELIG INTERNETEN BUITEN DE EU

Voor voordelig gebruik buiten de EU kunt u gebruikmaken van de voordeelopties. Het mooie is dat u deze alleen betaalt wanneer u in het buitenland daadwerkelijk gebruikmaakt van mobiel internet.

Zakelijk Mobiel Voordeellanden buiten EU

Met deze bundel kunt u 250 MB aan data gebruiken in de volgende landen: Albanië, Australië, Argentinië, Bosnië en Herzegovina, Brazilië, Cambodja, Canada, Chili, China, Colombia, Costa Rica, Dominicaanse Republiek, El Salvador, Filipijnen, Honduras, Hong Kong, India, Indonesië, Israël, Jamaica, Japan, Kosovo, Macedonië, Maleisië, Mexico, Montenegro, Nederlandse Antillen, Nicaragua, Nieuw Zeeland, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Rusland, Servië, Singapore, Sri Lanka, Suriname, Taiwan, Thailand, Tunesië, Turkije, Uruguay, Verenigde Arabische Emiraten, Verenigde Staten, Zuid Afrika, Zuid Korea.

Zakelijk Mobiel Internet Overige landen buiten EU

Deze bundel van 100 MB kunt u gebruiken in de overige landen buiten de EU.

Beide bundels worden automatisch geactiveerd zodat u een voordeliger internettarief over de hele wereld heeft.

De voordeelopties gelden op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. U rekent af per kalendermaand en u kunt u geen tegoed meenemen naar de volgende maand. U betaalt per bundel van 100 of 250 MB. De bundels stapelen automatisch zodat het voordelige tarief blijft gelden.

Voor het verbruik van mobiel internet krijgt u bij 80% en 100% van een bundel via sms een waarschuwing. U kunt bij 100% van een bundel gewoon blijven internetten. Er wordt automatisch een nieuwe bundel geactiveerd.

Als u de voordeeloptyes gebruikt, krijgt u geen waarschuwing bij € 40,- MB-verbruik buiten de EU. Ook krijgt u geen blokkade bij € 50,- buiten de EU.

VOORDELIG BELLEN NAAR HET BUITENLAND

Met de abonnementen waar onbeperkt bellen en sms'en in is opgenomen belt en sms't u onbeperkt vanuit Nederland naar de EU.

Bij alle overige abonnementen kunt u gebruik maken van gratis te activeren voordeeloptyes voor bellen vanuit Nederland naar Europese nummers. Ook is er een voordeeloptye voor bellen naar bestinaties buiten de EU. Het mooie is dat u deze alleen betaalt in de maanden dat u daadwerkelijk naar het buitenland heeft gebeld.

- Zakelijk Mobiel naar EU: 100 minuten bellen naar EU nummers
- Zakelijk Mobiel naar buiten EU: 20 minuten bellen naar buiten EU nummers

Het is mogelijk om Zakelijk Mobiel naar EU en Zakelijk Mobiel naar buiten EU beide te activeren, om zowel voor bellen naar EU nummers als naar non-EU nummers voorzien te zijn van aantrekkelijke tarieven.

De voordeeloptyes gelden op individuele basis en er geldt geen groepstegoed. Daarnaast wordt afgerekend per kalendermaand en is er geen meeneembaarheid van tegoed.

U betaalt per blok van 100 minuten (naar EU nummers) en 20 minuten (naar buiten EU nummers). De blokken stapelen automatisch zodat het voordelige tarief altijd blijft gelden. Er zit geen sms waarschuwing op voordeeloptyes voor bellen naar internationale nummers.

VAST-MOBIEL

Wanneer u Zakelijk Mobiel 2016 combineert met Vast-Mobiel, dan wordt uw mobiele aansluiting geïntegreerd met de telefooncentrale. Wilt u meer weten over welke functionaliteiten dit biedt? Lees hier dan meer over in de Dienstbeschrijving Vast Bellen.

BIJLAGE A: ROAM LIKE HOME VOORWAARDEN

In de EU, EER betaalt u voor bellen, sms'en en internetten hetzelfde tarief als in Nederland ('Roam Like Home'), mits er sprake is van redelijk gebruik.

Er is sprake van redelijk gebruik als u kunt aantonen dat u een duurzame band hebt met Nederland. Wij kunnen u vragen bij het aangaan van de overeenkomst aan te tonen dat u een duurzame band met Nederland hebt. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan KPN controleren of u een duurzame band hebt met Nederland op basis van objectieve indicatoren. Denk hierbij aan documenten waaruit de vestiging van uw onderneming in Nederland of uitvoering van uw voornaamste economische activiteit in Nederland blijkt. Daarnaast dienen ook uw medewerkers die gebruikmaken van de dienst een duurzame band met Nederland te hebben, bijvoorbeeld blijkende uit de verhouding tussen het aantal werkzame personen binnen uw onderneming in Nederland, het aantal actieve SIM-kaarten en de eigen duurzame band van deze werknemers met Nederland. Indien KPN twijfelt aan het bestaan van deze duurzame band, zal KPN u twee weken de tijd geven om uw gedragspatroon aan te passen of om op een andere manier aan te tonen dat de duurzame band bestaat. Indien u dat niet doet is KPN gerechtigd u een toeslag in rekening te brengen.

Als er sprake is van georganiseerde doorverkoop van SIM-kaarten aan personen die geen duurzame band hebben met Nederland, mag KPN onmiddellijk soortgelijke maatregelen treffen om misbruik te voorkomen.

Indien er sprake is van een zogenaamde 'open databundel' en u meer dan de afgesproken drempel van de hoeveelheid dataverkeer verbruikt, kan een toeslag in rekening worden gebracht. De volledige voorwaarden met betrekking tot Roam Like Home en bovengenoemde toeslagen kunt u op kpn.com/allevoorwaarden terugvinden.

BIJLAGE B: SPECIFICATIE VAN DE ROAMING VOORDEELOPTIES

Bundels	Specificaties
Voordeellanden Internet	Bundel met internationaal tegoed binnen 48 landen buiten de EU. Deze bundel kunt u combineren met de Mobiel Spraak- en Data-abonnementen. De bundel bevat een individueel tegoed van 250 MB. Te gebruiken binnen 48 landen buiten de EU. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.
Overige landen buiten de EU 100MB	Bundel met internationaal tegoed buiten de EU en Voordeellanden. Deze bundel kunt u combineren met de Mobiel Spraak- en Data-abonnementen. De bundel bevat een individueel tegoed van 100 MB. Te gebruiken buiten de EU-landen en Voordeellanden. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.
Mobiel bellen naar EU	Bundel met EU- tegoed. Deze bundel kunt u combineren met de Mobiel Spraak- en Data-abonnementen daar waar van toepassing. De bundel bevat een individueel tegoed van 100 minuten. Te gebruiken vanuit Nederland naar EU-landen. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.
Mobiel bellen naar buiten EU	Bundel met internationaal tegoed buiten EU-landen. Deze bundel kunt u combineren met de Mobiel Spraak- en Data-abonnementen. De bundel bevat een individueel tegoed van 20 minuten. Te gebruiken vanuit Nederland naar landen buiten de EU. Wij brengen alleen kosten in rekening bij gebruik en de bundel is automatisch stapelbaar.

BIJLAGE C: TECHNISCHE FUNCTIONALITEITEN

Redundantie, uitvoering en locatie datacenters

Mobiel Bellen en Internet wordt geleverd vanuit het geografisch redundante netwerk van KPN. Dit netwerk bestaat uit meervoudig uitgevoerde applicatieservers en een centrale infrastructuur. De datacenters bevinden zich in Nederland en vallen onder het Nederlands recht.

Veilige toegang

De protocollen en toepassingen die KPN gebruikt, zijn uitgebreid getest. Ook nemen we verschillende veiligheidsmaatregelen om het netwerk te beschermen. Zo passen we een firewall voor inkomend verkeer toe op de mobiele internetdiensten. We nemen maatregelen om spam tegen te gaan. En we grijpen in bij een cyberaanval (DDoS) door schadelijk verkeer selectief te onderscheppen. Zo is er weinig risico op onderbreking van de dienstverlening.

Overzicht technische functionaliteiten

Functionaliteit	Inbegrepen	Specificatie															
Nationaal bellen, e-mailen en internetten	✓	<ul style="list-style-type: none">Bellen en gebeld worden via ons netwerk met 24/7 de hoogste beschikbaarheidMailen en internetten via 4G-netwerk met gemiddelde downloadsnelheden van 20 Mbit/s (4G+) en uploadsnelheden van 10 Mbit/s															
NummerWeergave	✓	Weergave van nummers bij inkomende en uitgaande gesprekken															
Doorschakelen	✓	<p>Oproepen automatisch doorschakelen:</p> <ul style="list-style-type: none">Als het toestel niet opgenomen wordtAls het toestel niet bereikbaar isAls het toestel in gesprek isDirect voor alle inkomende gesprekken <table border="1"><thead><tr><th>Doorschakelen</th><th>Activeren</th><th>Deactiveren</th></tr></thead><tbody><tr><td>Bij geen gehoor</td><td>**61*[tel.nr.]#[zendtoets]</td><td>##61#[zendtoets]</td></tr><tr><td>Bij geen bereik</td><td>**62*[tel.nr.]#[zendtoets]</td><td>##62#[zendtoets]</td></tr><tr><td>Bij in gesprek</td><td>**67*[tel.nr.]#[zendtoets]</td><td>##67#[zendtoets]</td></tr><tr><td>Direct</td><td>**21*[tel.nr.]#[zendtoets]</td><td>##21#[zendtoets]</td></tr></tbody></table> <ul style="list-style-type: none">Door het intoetsen van: *[21,61,62 of 67]#[zendtoets] verschijnt in het display welke doorschakelingen actief zijnDoorschakelingen die in Nederland geactiveerd zijn, zijn ook actief als u in het buitenland bentDe GSM-standaard (netwerkkode) is ** (2 keer ster), maar dat kan per toestel verschillen (bijvoorbeeld *21). Raadpleeg de handleiding van het toestel	Doorschakelen	Activeren	Deactiveren	Bij geen gehoor	**61*[tel.nr.]#[zendtoets]	##61#[zendtoets]	Bij geen bereik	**62*[tel.nr.]#[zendtoets]	##62#[zendtoets]	Bij in gesprek	**67*[tel.nr.]#[zendtoets]	##67#[zendtoets]	Direct	**21*[tel.nr.]#[zendtoets]	##21#[zendtoets]
Doorschakelen	Activeren	Deactiveren															
Bij geen gehoor	**61*[tel.nr.]#[zendtoets]	##61#[zendtoets]															
Bij geen bereik	**62*[tel.nr.]#[zendtoets]	##62#[zendtoets]															
Bij in gesprek	**67*[tel.nr.]#[zendtoets]	##67#[zendtoets]															
Direct	**21*[tel.nr.]#[zendtoets]	##21#[zendtoets]															
WisselGesprek	✓	<p>Een gesprek in de wacht zetten en wisselen tussen 2 gesprekken:</p> <ul style="list-style-type: none">Bij binnenkomst van een 2e gesprek hoort u een toonBinnen enkele seconden kunt u wisselen naar het binnenkomende gesprekBij beantwoording binnenkomende gesprek, gaat het 1e gesprek in de wachtBij het niet beantwoorden, gaat het gesprek door naar VoiceMail <p>Activeer de dienst eenmalig vanaf het toestel:</p> <ul style="list-style-type: none">Activeren; *43#Deactiveren; #43#															

Groepsgesprek	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Status controleren; *#43# • Met maximaal 6 personen tegelijk bellen (inclusief uzelf) • Voor deze optie is het nodig eerst WisselGesprek te activeren (zie boven)
Bellen naar gratis servicenummers	✓	Mogelijkheid om naar gratis servicenummers te bellen vanuit Nederland
Sms	✓	Sms ontvangen en verzenden
VoiceMail	✓	VoiceMail-functie met pincode in het buitenland voor extra veiligheid
Gesprekken naar het buitenland	✓	Bellen of oproepen door laten schakelen naar vast of mobiel in het buitenland
Roaming	✓	Bellen, gebeld worden en internetten in meer dan 200 landen wereldwijd
Premium Services	✓	Bellen naar betaalde informatiediensten (0900)
Entertainment services	✓	Bellen naar betaalde amusementsdiensten (0909 en 0906) en Premium sms-berichten ontvangen
Vast-mobiele integratie	optie	Vast-mobiel integratie integreert het mobiele toestel op netwerkniveau met uw beheerde telefooncentrale. Ieder gesprek wordt via de telefooncentrale afgehandeld. U bent vast en mobiel op 1 enkel telefoonnummer bereikbaar en u belt via 1 nummer. Collega's zijn te allen tijde op de hoogte van uw telefoonstatus (in gesprek of beschikbaar).