



67

Datum
14 november 2012

Auteur
KPN

Telefoon
[REDACTED]

Versie
1.0

Alarmnummer 1-1-2 betreffende de politieregio's

Service Level Rapportage oktober 2012

Vertrouwelijk

1-1-2
ALS ELKE
SECONDE TELT

Akkoordverklaring rapportage

Namens VtsPN

Namens KPN

Paraaf:

Paraaf:

Naam : [REDACTED]
Functie : Teamleider NEC MDC

Naam : [REDACTED]
Functie : Service Level Manager 1-1-2

Datum : -----2012

Datum : -----2012

Locatie:
112 service & beheer
Filename: 112 rapportage regio 2012-10

Printdatum
15-11-2012

Versie
1.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
2	Managementsamenvatting	5
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Calamiteitenschakelingen</i>	5
3	Service Support	6
3.1	<i>Incident management (open)</i>	6
3.2	<i>Incident management (afgerond)</i>	7
3.3	<i>Calamiteitenschakeling (test)</i>	9
3.4	<i>Calamiteitenschakeling (aangevraagd)</i>	12
3.5	<i>Problem management</i>	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.6	<i>Onderhoudswerkzaamheden</i>	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.7	<i>Escalatie</i>	13
3.8	<i>Change management (open)</i>	14
3.9	<i>Change management (afgerond)</i>	15
4	Service Delivery	16
4.1	<i>Capaciteitsbeheer</i>	16
4.2	<i>Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk</i>	16
4.3	<i>Trend Groei/Afname oproepen</i>	17
4.4	<i>Gesprekken per maand (KPN)</i>	18
4.5	<i>Gesprekken per maand (alle telco's)</i>	18



1 Inleiding

Dit document bevat de maandelijkse rapportage van het onderhoud op het 1-1-2 platform betreffende de politieregio's.

1.1 Colofon

SLA ontvanger: vtsPN Teamleider NEC MDC

Contactpersoon klant:

██████████

Tel: ██████████

E-mail: ██████████

Contactpersoon KPN:

██

Service Level Manager 1-1-2

Tel.: ██████████

E-mail: ██████████

Adres klant:

Odijkerweg 19
3972 NE Driebergen



1.2 Context en Scope

Hierbij ontvangt u de Service Level Rapportage over de periode oktober 2012. Deze rapportage geeft een beeld over de verschillende aspecten van het programma 1-1-2 betreffende de politieregio's.

De rapportage is conform de afspraken in het DAP opgebouwd uit de volgende hoofdstukken en paragrafen:

Service Support

- Configuratiebeheer
- Incidentbeheer
- Escalatie
- Onderhoudswerkzaamheden
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer
-

Service Delivery

- Capaciteitsbeheer
- Beschikbaarheidsbeheer
- Kostenbeheer
- Beveiligingsbeheer
- Klachten procedure

Overige informatie

- Trend groei/afname vast;
- Aantal gesprekken per PE per maand van KPN
- Aantal gesprekken per PE per maand van alle Telco's.



1.3 Documentbeheer

Bij KPN is Service Management (SLM) de partij die zorg draagt voor het opstellen, onderhouden en beheren van de rapportage.

Tevens verzorgt Service Management de distributie en het actueel houden van de rapportage.

1.3.1 Historie document

Auteur	Versie	Datum	Opmerkingen
KPN	1.0	14-11-2012	Rapportage oktober 2012

1.3.2 Wijziging van rapportage

Zowel Service Management van KPN als vtsPN kunnen het initiatief nemen tot veranderingen m.b.t. de rapportage.

1.3.3 Distributielijst

Organisatie	Naam	Functie
vtsPN UMS	[REDACTED]	Teamleider NEC
KPN CM	[REDACTED]	Client Director Veiligheid en Justitie
KPN CM	[REDACTED]	Business Manager 1-1-2
KPN CM	[REDACTED]	Service Level manager 1-1-2

Accorderen rapportage

De onderstaande contactpersonen zullen maandelijks controleren of de rapportage de juiste gegevens bevat en hierna de rapportage accorderen.

Namens vtsPN

vtsPN Teamleider NEC MDC

Namens KPN

Service Level Manager 1-1-2



2 Managementsamenvatting

2.1 Service Support

In de rapportage periode zijn er 24 incidenten gemeld en 25 incidenten afgemeld. Hiervan is 80% (20 incidenten) binnennorm en 20% (5 incidenten) buitennorm afgehandeld.

2.2 Service Delivery

In de rapportage periode is 3 change gemeld, staan 10 changes open en zijn 3 changes afgerond.

2.3 Problem management

In de rapportage periode staat 1 Problem open zijn geen Problems aangemaakt

2.4 Calamiteitenschakelingen

In de rapportage periode zijn 32 test calamiteitenschakelingen uitgevoerd en zijn er 4 calamiteitenschakeling aangevraagd.

3 Service Support

3.1 Incident management (open)

Aantal	MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplossing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item

[Redacted text]



Aantal	MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplossing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item

██

3.3 Problem management (open)

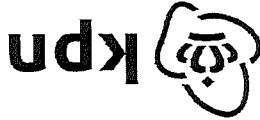
MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking	Binnen/buiten norm
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]



3.4 Calamiteitenschakeling (test)

Aantal	MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplossing	Binnen/ buiten norm	Configuratie Item



Aantal MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (h:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplissing	Binnen/buiten norm	Configureer Item

3.5 Calamiteitenschakeling (aangevraagd)

Aantal	MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose / Oplossing	Binnen/ buiten norm	Configuratie Item
1	182154	3696181	Major	██████████	██████████	██████████	0:14	U verzoekt de 112-calamiteitenschakeling te activeren	De calamiteitenschakeling is gedeactiveerd.	Binnennorm	calamiteitenservice
2	182223	3697220	Major	██████████ N	██████████	██████████	0:07	U verzoekt de 112-calamiteitenschakeling te activeren naar PE00 in verband met het vervangen van een gateway door KPN.	De calamiteitenschakeling is ge(de)activeerd.	Binnennorm	calamiteitenservice
3	182797	3707406	Major	██████████	██████████	██████████	0:06	U verzoekt om de calamiteitenschakeling te activeren in verband met werkzaamheden op klantlocatie.	De calamiteitenschakeling is ge(de)activeerd.	Binnennorm	calamiteitenservice
4	182855	3708625	Major	██████████	██████████	██████████	0:15	U verzoekt de 112-calamiteitenschakeling te activeren.	De calamiteitenschakeling is ge(de)activeerd.	Binnennorm	calamiteitenservice

In de rapportage periode zijn 32 test calamiteitenschakelingen uitgevoerd en zijn er 4 calamiteitenschakeling aangevraagd.



3.6 Escalatie

[Redacted content]

3.7 Change management (open)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum	Verwachte eind datum	Eind datum	Omschrijving	Opmerking
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]

3.8 Change management (afgerond)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Verwachte eind datum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking
79735	20120827	MkNN	27-8-2012	4-10-2012	15-10-2012	Vervangen Gateway en Extenders om impact van uitval van Extender voor MkNN weg te nemen (Problem 1895).	Gateway is op 4 oktober vervangen. Hoef van TB112 geen PVO van te komen. Opgeleverd en change gesloten.
79843	20120903	Alle Regio's	3-9-2012	16-10-2012	17-10-2012	Uitvoeren GIT-test (proces voorstel opheffen Freeze in GIT)	Change ingelegd bij MDC en TB112. Goedkeuring ontvangen voor uitvoer op 16/17 oktober. Draaiboeken verspreid naar alle betrokkenen. Test uitgevoerd en change gesloten.
79653	S11369746632	Gelderland Midden	14-8-2012	15-10-2012	24-10-2012	Nummers hulpdiensten Utrecht programmeren onder toetsen Gelderland Midden.	Offerte aangeboden aan TB112. Getekende offerte retour ontvangen. Is uitgevoerd. Getekend PVO ontvangen.

In de rapportage periode zijn 3 changes gemeld, staan 10 changes open en zijn 3 changes afgerond.

4 Service Delivery

4.1 Capaciteitsbeheer

Tijdens de rapportage periode zijn geen onderwerpen voor capaciteitsbeheer gemeld.

4.2 Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk

4.2.1 Bereikbaarheid 1-1-2

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

4.2.2 Jaaroverzicht bereikbaarheid 1-1-2

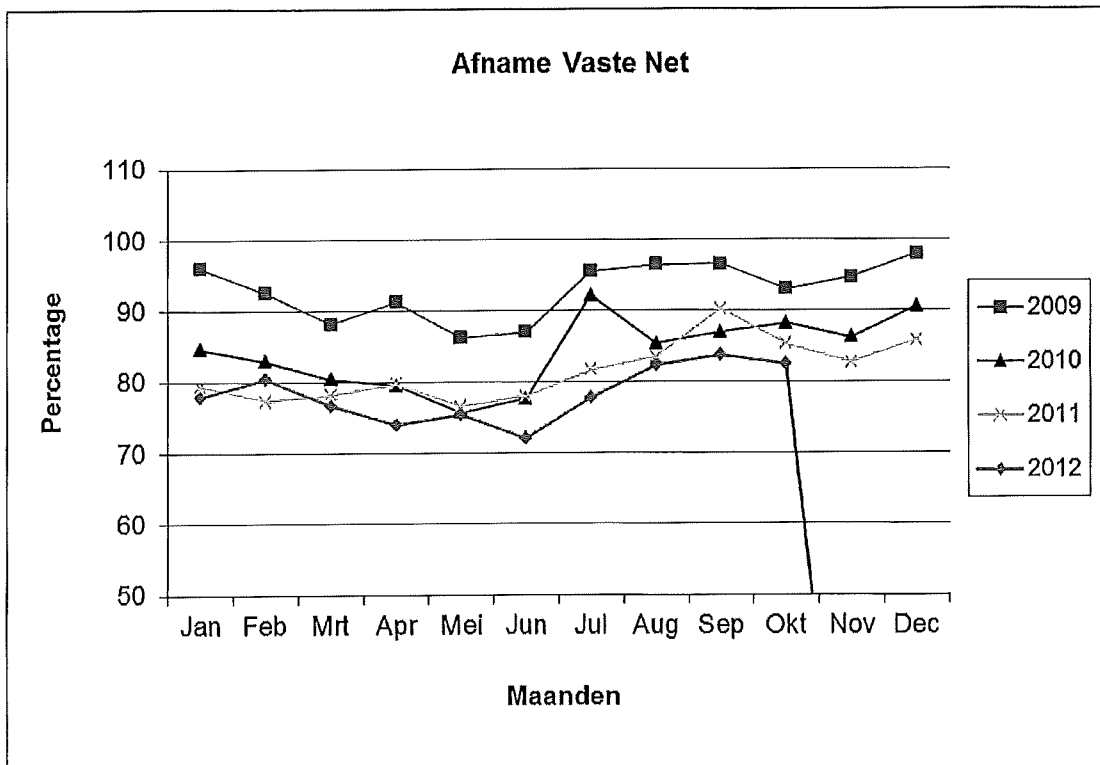
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]

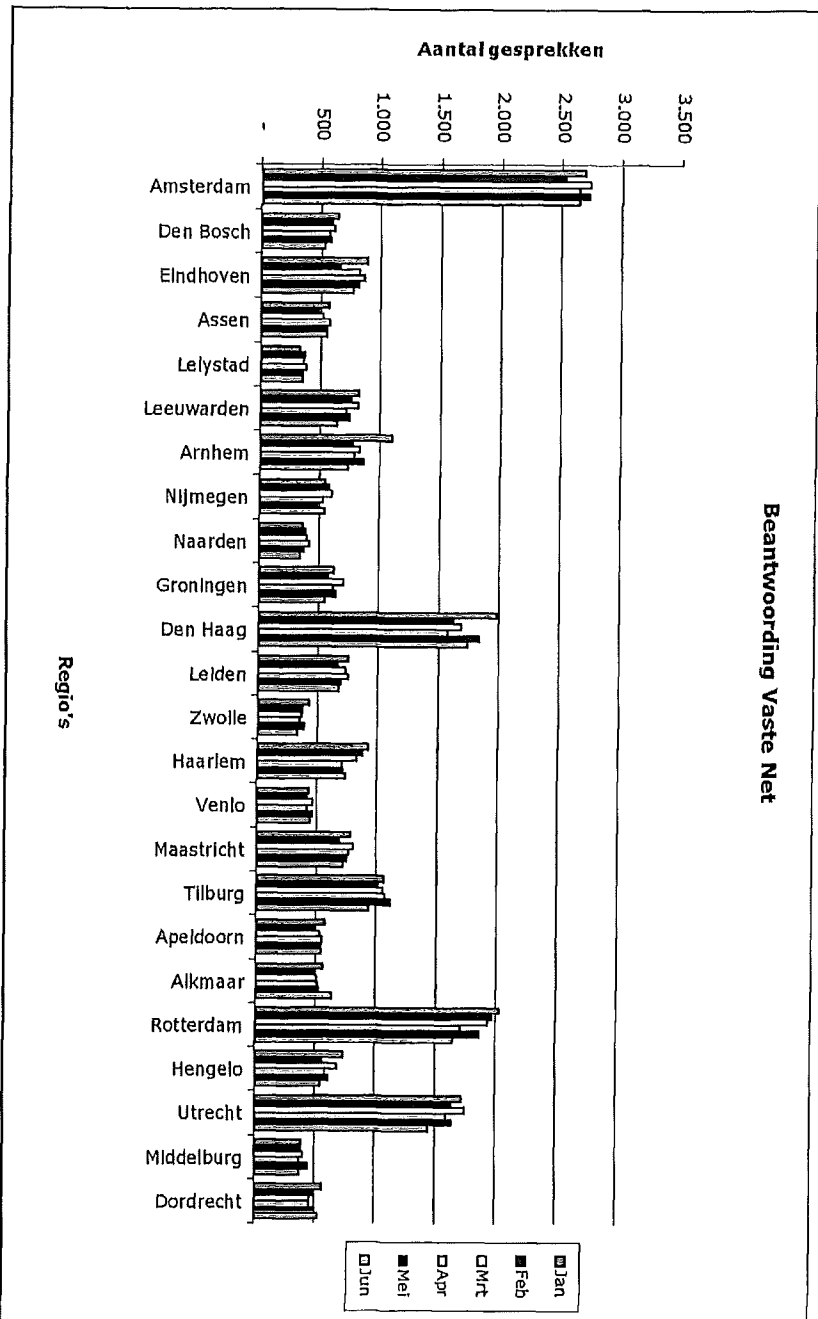
4.3 Trend Groei/Afname oproepen

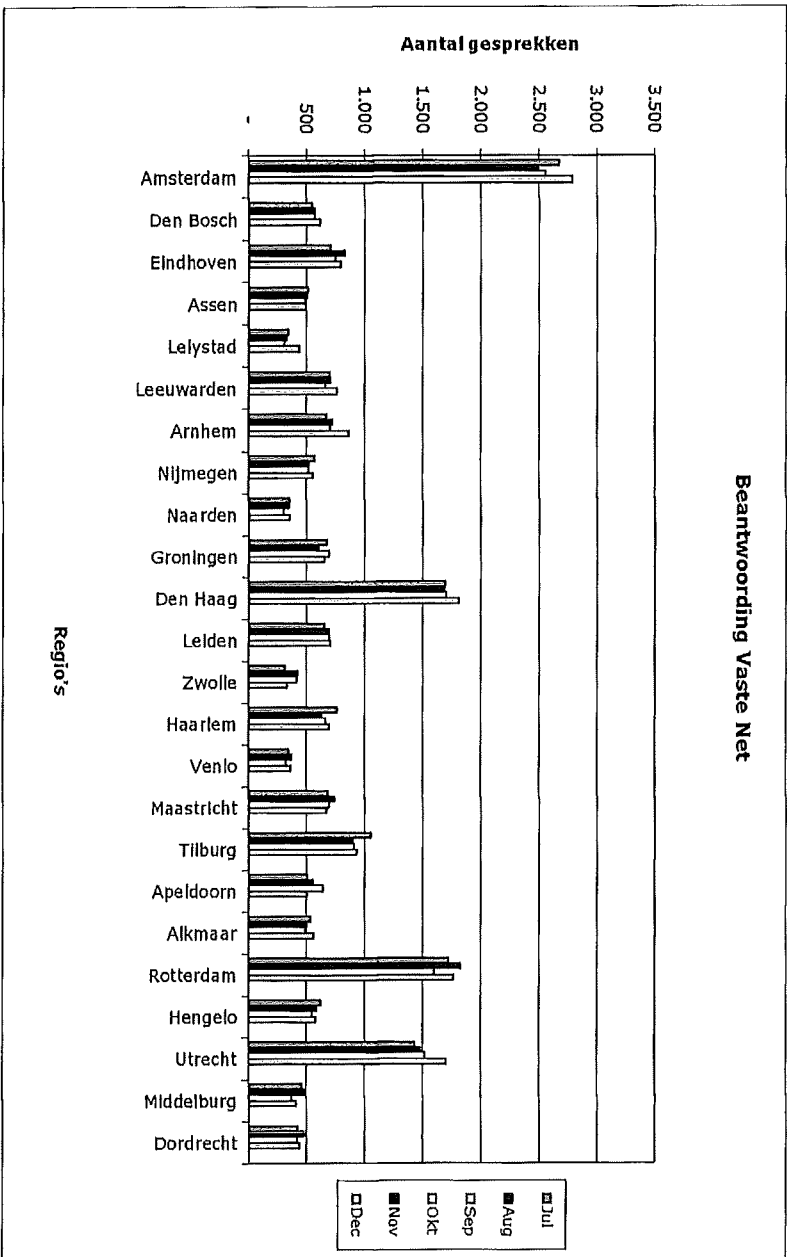
Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2009	82,8	88,0	92,6	88,2	91,3	88,2	87,0	95,6	96,6	96,6	93,0	84,6	99,0
2010	83,2	84,7	82,9	80,4	79,5	75,0	77,0	82,2	85,4	86,8	89,2	88,3	80,6
2011	81,4	79,3	77,3	78,1	79,8	78,5	77,8	81,7	83,5	90,3	85,3	82,7	85,8
2012	78,4	77,0	80,5	78,0	74,0	75,4	72,1	77,7	82,4	83,7	82,4	-	-

nuljaar 2008

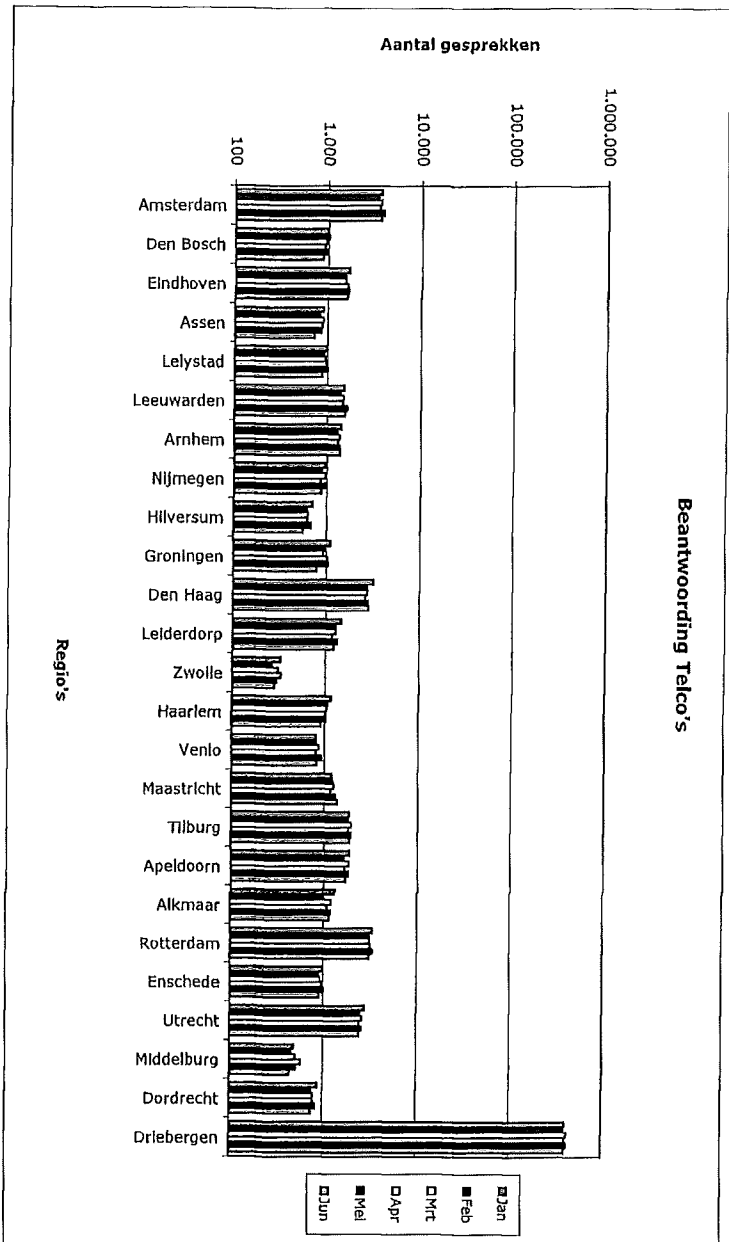


4.4 Gesprekken per maand (KPN)

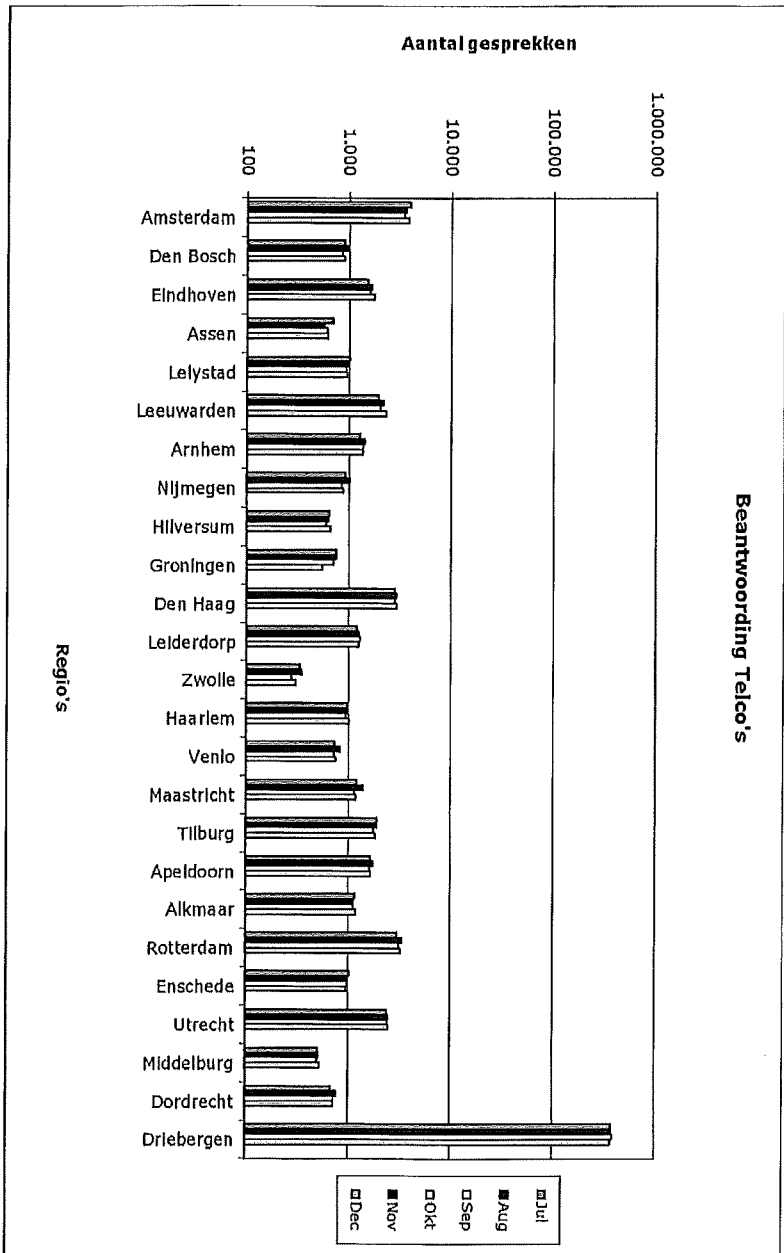




Gesprekken per maand (alle telco's)



Beantwoording Telco's





Datum
17 december 2012
Auteur
KPN
Telefoon
[Redacted]
Versie
1.0

Alarmnummer 1-1-2 betreffende de politieregio's

Service Level Rapportage november 2012

Vertrouwelijk



Akkoordverklaring rapportage

Namens VtsPN

Namens KPN

Paraaf:

Paraaf:

Naam : [Redacted]
Functie : Teamleider NEC MDC

Naam : [Redacted]
Functie : Service Level Manager 1-1-2

Datum : -----2012

Datum : -----2012



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
2	Managementsamenvatting	5
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Problem management</i>	5
2.4	<i>Calamiteitenschakelingen</i>	5
3	Service Support	6
3.1	<i>Incident management (open)</i>	6
3.2	<i>Incident management (afgerond)</i>	7
3.3	<i>Problem management (open)</i>	10
3.4	<i>Calamiteitenschakeling (test)</i>	11
3.5	<i>Calamiteitenschakeling (aangevraagd)</i>	13
3.6	<i>Escalatie</i>	14
3.7	<i>Change management (open)</i>	15
3.8	<i>Change management (afgerond)</i>	16
4	Service Delivery	17
4.1	<i>Capaciteitsbeheer</i>	17
4.2	<i>Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk</i>	17
4.3	<i>Trend Groei/Afname oproepen</i>	18
4.4	<i>Gesprekken per maand (KPN)</i>	19
4.5	<i>Gesprekken per maand (alle telco's)</i>	21



1 Inleiding

Dit document bevat de maandelijkse rapportage van het onderhoud op het 1-1-2 platform betreffende de politieregio's.

1.1 Colofon

SLA ontvanger: vtsPN Teamleider NEC MDC

Contactpersoon klant:

██████████
Tel: ██████████
E-mail: ██████████

Contactpersoon KPN:

██
Service Level Manager 1-1-2
Tel.: ██████████
E-mail: ██████████

Adres klant:

Odijkerweg 19
3972 NE Driebergen



1.2 Context en Scope

Hierbij ontvangt u de Service Level Rapportage over de periode november 2012. Deze rapportage geeft een beeld over de verschillende aspecten van het programma 1-1-2 betreffende de politieregio's.

De rapportage is conform de afspraken in het DAP opgebouwd uit de volgende hoofdstukken en paragrafen:

Service Support

- Configuratiebeheer
- Incidentbeheer
- Escalatie
- Onderhoudswerkzaamheden
- Probleembeheer
- Wijzigingsbeheer
-

Service Delivery

- Capaciteitsbeheer
- Beschikbaarheidsbeheer
- Kostenbeheer
- Beveiligingsbeheer
- Klachten procedure

Overige informatie

- Trend groei/afname vast;
- Aantal gesprekken per PE per maand van KPN
- Aantal gesprekken per PE per maand van alle Telco's.



1.3 Documentbeheer

Bij KPN is Service Management (SLM) de partij die zorg draagt voor het opstellen, onderhouden en beheren van de rapportage.

Tevens verzorgt Service Management de distributie en het actueel houden van de rapportage.

1.3.1 Historie document

Auteur	Versie	Datum	Opmerkingen
KPN	1.0	17-12-2012	Rapportage november 2012

1.3.2 Wijziging van rapportage

Zowel Service Management van KPN als vtsPN kunnen het initiatief nemen tot veranderingen m.b.t. de rapportage.

1.3.3 Distributielijst

Organisatie	Naam	Functie
vtsPN UMS	[REDACTED]	Teamleider NEC
KPN CM	[REDACTED]	Client Director Veiligheid en Justitie
KPN CM	[REDACTED]	Business Manager 1-1-2
KPN CM	[REDACTED]	Service Level manager 1-1-2

Accorderen rapportage

De onderstaande contactpersonen zullen maandelijks controleren of de rapportage de juiste gegevens bevat en hierna de rapportage accorderen.

Namens vtsPN

vtsPN Teamleider NEC MDC

Namens KPN

Service Level Manager 1-1-2



2 Managementsamenvatting

2.1 Service Support

In de rapportage periode zijn er 32 incidenten gemeld en 34 incidenten afgemeld. Hiervan zijn 61,76% (21 incidenten) binnennorm en 38,24% (13 incidenten) buitennorm afgehandeld.

2.2 Service Delivery

In de rapportage periode zijn 3 changes gemeld, staan 10 changes open en zijn 3 changes afgerond.

2.3 Problem management

In de rapportage periode staat 1 Problem open zijn geen Problems aangemaakt

2.4 Calamiteitenschakelingen

In de rapportage periode zijn 31 test calamiteitenschakelingen uitgevoerd en zijn er 5 calamiteitenschakeling aangevraagd.



3 Service Support

3.1 Incident management (open)

[Redacted content]

3.3 Problem management (open)

Nr MDC	Nr KPN	Datum melding	Locatie	HW/ SW/ Param	Prioriteit	Betroft CI	Omschrijving	Status	Release	Probleem-eigenaar MDC	Probleem-eigenaar KPN	Datum reactie PE	Datum Root Cause Found	Binnen norm	Datum oplossing beschikbaar	Binnen norm	Oorzaak overschrijding	Datum afmelding	Datum afgesloten

Aantal	UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplossing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											
1											

3.5 Calamiteitenschakeling (aangevraagd)

Aantal	UMS Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Urgentie	Locatie	Meld datum/tijd	Eind datum/tijd	Netto doorlooptijd (hh:mm)	Omschrijving	Diagnose/Oplossing	Binnen/ buiten norm	Configuratie Item
1	183169	3713775	Major	3523CD UTRECHT Brijlantlaan	12-11-2012 15:01	12-11-2012 15:33	00:26:00	U verzoekt om de 112-calamiteitenschakeling te activeren vanwege KPN werkzaamheden aan de Avaya pabx.	De calamiteitenschakeling is ge(de)activeerd.	Binnennorm	calamiteitenservice
2	183200	3714271	Major	9207AL DRACHTEN Noorderend 4	13-11-2012 13:47	13-11-2012 14:28	00:01:00	U verzoekt de 112-calamiteitenschakeling te activeren in verband met een oefening.	De calamiteitenschakeling is ge(de)activeerd.	Binnennorm	calamiteitenservice
3	183207	3714473	Major	3523CD UTRECHT Brijlantlaan	13-11-2012 23:07	14-11-2012 5:42	02:05:00	U verzoekt inzet van de 112 calamiteiten schakeling ivm werkzaamheden van KPN aan de ISDN30 richting Utrecht tussen 05.00 en 08.00	De calamiteitenschakeling is ge(de)activeerd.	Binnennorm	calamiteitenservice
4	change 80478	3716671	Major	1016TT AMSTERDAM Elandsgracht	19-11-2012 15:59	20-11-2012 6:48	07:46:00	U verzoekt in verband met werkzaamheden aan de stroomvoorziening de calamiteitenschakeling te activeren	De calamiteitenschakeling is ge(de)activeerd.	Binnennorm	calamiteitenservice
5	183498	3720051	Major	1016TT AMSTERDAM Elandsgracht	28-11-2012 0:02	28-11-2012 2:06	00:11:00	U verzoekt in verband met werkzaamheden aan de stroomvoorziening de calamiteitenschakeling te activeren	De calamiteitenschakeling is ge(de)activeerd.	Binnennorm	calamiteitenservice

In de rapportage periode zijn 31 test calamiteitenschakelingen uitgevoerd en zijn er 5 calamiteitenschakeling aangevraagd.



3.6 Escalatie

[Redacted content]

3.7 Change management (open)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum	Verwachte eind datum	Eind datum	Omschrijving	Opmerking	Relatie met problem nr.	Processtap
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]		[redacted]	[redacted]		[redacted]

3.3 Change management (afgerond)

MDC Ticket numm	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum	Verwachte eind datum	Eind datum	Omschrijving	Opmerking	Relatie met problem nr:	Processtap
80163	20121015	PE06 MON	15-10-2012	31-10-2012	05-11-2012	Geplande onderbreking op ISDN30 die rechtstreeks op de Arbi zit (op 31 oktober).	uitgevoerd conform planning. Gereed gemeld op 5 nov.		Gereed
79643	S11341680611	PE 13 Amsterdam Amstelland	16-07-2012	02-10-2012	06-11-2012	Aanvraag voor resources bij 230 V onderbreking door Meldkamer zelf. Uitvoering in week 33. CCA en VOTAZ/VOTOZ kennis nodig.	Gevraagde resources: VOTAZ/VOTOZ via planning RNW (aangevraagd. Resources Gateway aangevraagd bij ' argen van CCA. Verzekering op basis van nacalculatie. Vervolgofferte voor teruggang opgevraagd bij CCA en verzoek tot inplannen monteurs bij rayon en CCA voor 2 okt. PVO ontvangen , change wordt afgesloten		RFC
nmb	S11472247149	PE06 MON	11-10-2012	nmb	06-11-2012	Toevoegen nummers van MkNN op de toestellen van MON. (uitvoer in laatste week oktober).	Uitgevoerd op 9 november. Op15/11 PVO verzonden aan dhr.		RFQ
80395	20121107	PE09 Utrecht	07-11-2012	nmb	14-11-2012	Geplande onderbreking ISDN30 mk Utrecht	Change ingediend bij MDC		RFC
80478	20121116	PE 13 Amsterdam Amstelland	16-11-2012	27-11-2012	27-11-2012	Spanningsonderbreking agv test UPS	Geen assistentie KPN benodigd		RFC
nmb	S11465268004	PE 12 Kennemerland	09-10-2012	nvt	nvt	Toevoegen nummers hulpdiensten Kennemerland.	Offerte door Leiden afgewezen		RFQ

In de rapportage periode zijn 2 changes gemeld, staan 8 changes open en zijn 5 changes afgerond.

4 Service Delivery

4.1 Capaciteitsbeheer

Tijdens de rapportage periode zijn geen onderwerpen voor capaciteitsbeheer gemeld.

4.2 Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk

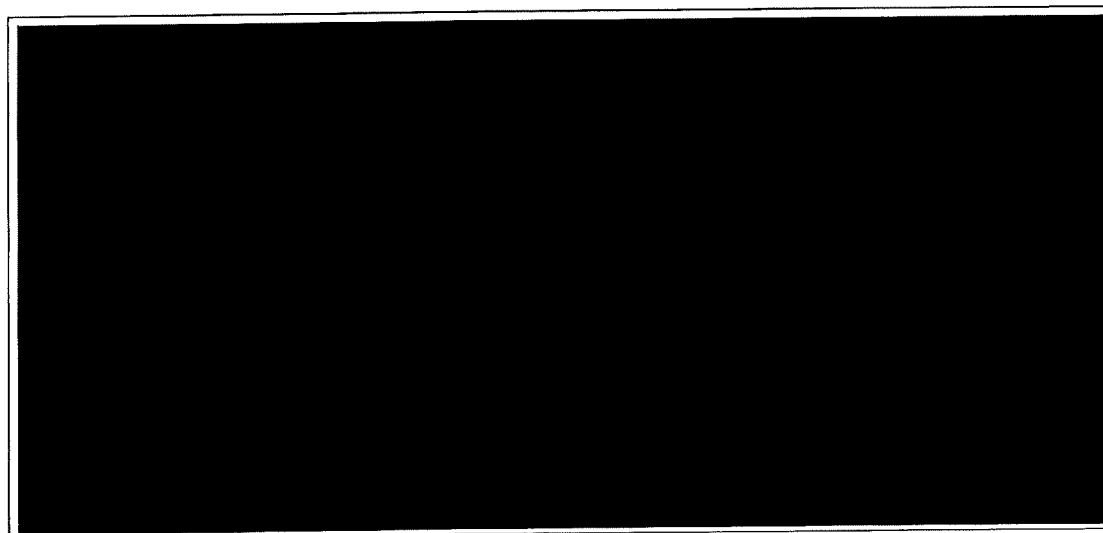
4.2.1 Bereikbaarheid 1-1-2

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

4.2.2 Jaaroverzicht bereikbaarheid 1-1-2

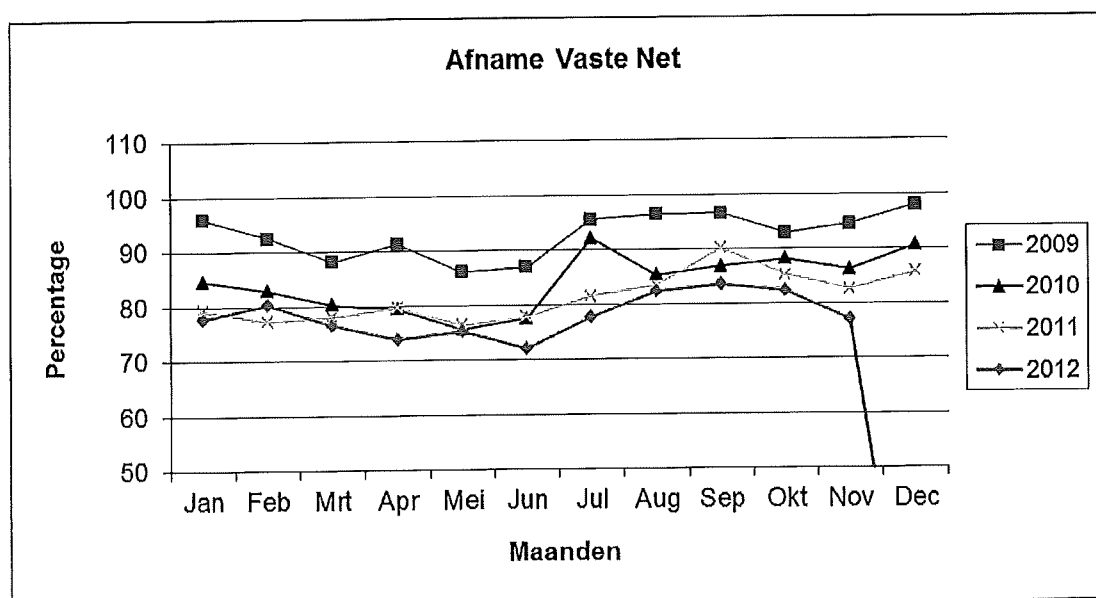
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]



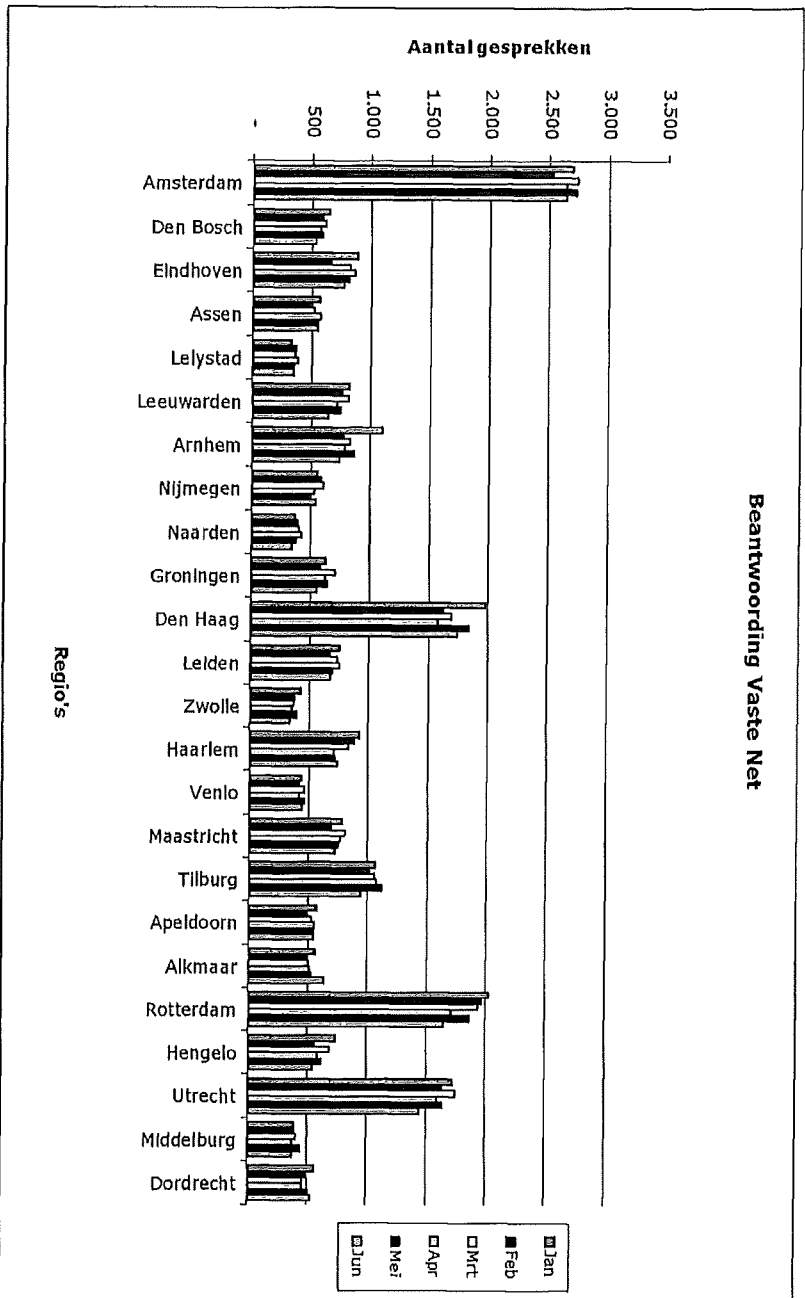
4.3 Trend Groei/Afname oproepen

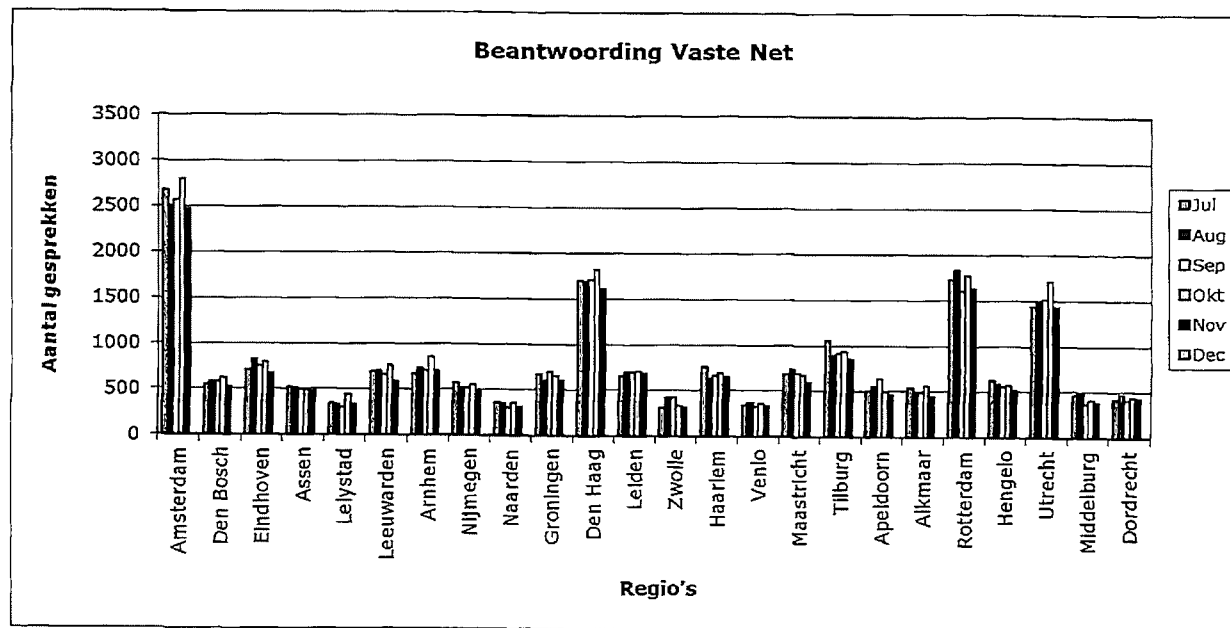
Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2009	92,8	96,0	92,6	88,2	91,3	86,2	87,0	95,5	96,5	96,6	93,0	94,6	98,0
2010	83,2	84,7	82,9	80,4	79,5	75,6	77,8	92,2	85,4	86,9	88,2	86,3	90,6
2011	81,4	79,3	77,3	78,1	79,8	76,5	77,9	81,7	83,6	90,3	85,3	82,7	85,8
2012	77,9	77,8	80,5	76,6	74,0	75,4	72,1	77,7	82,4	83,7	82,4	77,2	-

nuljaar 2008



4.4 Gesprekken per maand (KPN)





4.5 Gesprekken per maand (alle telco's)

