

# MEER DAN NUMMERS

20 JAAR COIN  
SOFTWARE ONTWIKKELEN  
112 EN ABONNEE-  
INFORMATIE MIGRATIE  
FRAUDEPREVENTIE  
OVERSTAPSERVICE

IN DIT VERSLAG > MANAGEMENTVERSLAG / COIN 2019  
ORGANISATIE / COMPLIANCE / DE CIJFERS / WAPENFEITEN  
MEER DAN NUMMERS / FINANCIËN / OUTLOOK 2020

jaarverslag  
2019



# INHOUD

- 04** *Managementverslag 2019*
- 12** *Vereniging COIN*
- 18** *Organisatie*
- 24** *Compliance*
- 30** *COIN in cijfers*
- 38** *Wapenfeiten*
- 50** *Financiën*
- 54** *Outlook 2020*

Het bestuur kijkt terug op een mooi 2019. Bestuurlijk, operationeel en projectmatig zijn goede resultaten geboekt. De belangrijkste resultaten zijn:

# MANAGEMENT VERSLAG 2019

- Door bestuur en leden gestelde doelen zijn binnen budget gehaald;
- Uitstekende beschikbaarheid en verwerkingssnelheid platformen. 2019 was het eerste volledig kalenderjaar waarin de ontwikkeling en het beheer van het COIN-platform Nummerportabiliteit (CRDB) door het eigen COIN-team plaatsvond;
- Realisatie van de vernieuwde Nummerportabiliteit-interface (REST/JSON). Een groot aantal leden maakt hier inmiddels gebruik van of is voornemens dit te gaan doen;
- Migratie van leden naar de vernieuwde 112- en Abonnee-informatie-interface (REST/JSON);
- Gestart met de vervanging en migratie van 112- en Abonnee-informatie-platform naar hoog beschikbare infrastructuur. De ontwikkeling en het beheer ligt in handen van het eigen COIN-team;
- Aantoonbare borging van het informatiebeveiligingsbeleid via ISO 9001- en 27001-certificering;
- COIN heeft medio 2019 een Security Operation Center (SOC) in gebruik genomen en in het screeningbeleid geïmplementeerd;
- Er is een verbeterde overstapservice ontwikkeld. De ontwikkeling is in 2019 gestart. De verbeterde overstapservice zal in 2020 in gebruik worden genomen;
- 24/7-dienstverlening van COIN voor Nummerportabiliteit;
- De volledigheid van het aantal registraties op het Abonnee-informatie-platform is verder toegenomen;
- Prima klanttevredenheid (8,4) én medewerkerstevredenheid (8,5).
- We hebben met een goed bezocht bezocht congres stilgestaan bij 20 jaar COIN en hoe verder.

**“ER IS EEN VERBETERDE  
OVERSTAPSERVICE  
ONTWIKKELD”**

## Organisatie

De bestuurssamenstelling is in 2019 gewijzigd. Fred Herrebout en Joeri van Andel hebben het COIN-bestuur verlaten. De bestuurstermijnen van Jigo van Haperen en Alexander van 't Zand zijn verlengd. Nico Dammers, Hans van der Giessen en Meinske van Heerswaarden zijn tot het bestuur toetreden. Daardoor is ook de portefeuilleverdeling gewijzigd.

De gemiddelde personeelsbezetting van het Verenigingsbureau is in 2019 gestegen naar 18,5 fte (2018: 16,7 fte). COIN had ultimo 2019 16 (2018: 14) medewerkers in dienst: gemiddeld 14,6 fte (2018: 11,2 fte).

## Transitie naar eigen softwareontwikkeling en beheer

In 2019 is het eigen DevOps-team verder opgebouwd als onderdeel van de transitie van COIN van regieorganisatie naar eigen ontwikkel- en beheerorganisatie. Met het eigen ontwikkelteam kan sneller en flexibeler ontwikkeld worden, resulterend in betere, hoger beschikbare dienstverlening en 24/7-support tegen lagere kosten.

## Aantallen 2019

- 1.576.469 consumenten en bedrijven zijn overgestapt met nummerbehoud, in totaal 2.975.244 nummers.
- Ultimo 2019 bevatte het COIN-platform Nummerportabiliteit 151.631.734 telefoonnummers. actief op 157 netwerkooperatorcodes van COIN leden. Sinds 1999 zijn er inmiddels 44.535.433 nummers geporteerd in Nederland!
- 204.444 consumenten en bedrijven zijn overgestapt met de overstapservice.
- Het COIN-platform Abonnee-informatie telde eind 2019 23.896.463 registraties. Daarvan zijn er 4.244.680 vindbaar via gidsen en/of nummerinformatiediensten.
- 19.157.053 Abonnee-informatie-mutaties verwerkt.
- 3.035.396 mutaties rondom Nummerafscherming doorgevoerd. Eind 2019 werden in Nederland 2.738.062 nummers afgeschermd via nota-nummerafscherming.

## Financiële resultaten

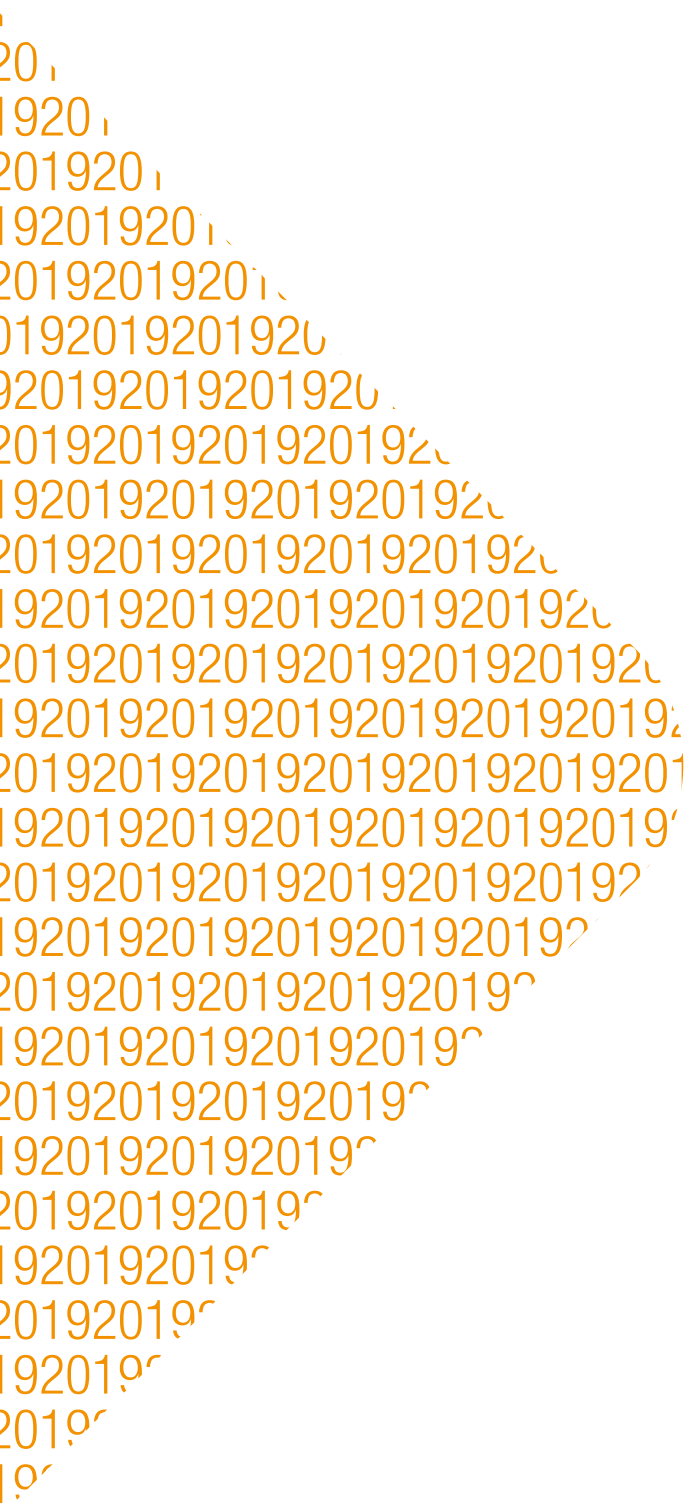
De voor 2019 gestelde doelen zijn binnen budget gehaald. Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar bedraagt € 315.593 en is € 9.676 hoger dan begroot. Het resultaat 2019 wordt volledig gecrediteerd aan de leden. De belangrijkste oorzaken voor het hogere resultaat zijn een lagere kostprijs van de omzet.

De omzet bedroeg in 2019 € 4.015.107. Het balanstotaal bedroeg ultimo 2019 € 4.876.195.

## Outlook 2020

In 2020 wordt de dienstverlening verder uitgebreid en verbeterd.





Investeringen worden voorzien voor:

- Meer en verbeterde dienstverlening;
- Vereenvoudiging en rationalisatie interfaces;
- Verhoging beschikbaarheid en continuïteit platformen;
- Vervanging 112- en Abonnee-informatie-platform;
- Verbeterde overstapservice (sneller overstappenproces, Overstappen on demand, doorgifte wholesale-ID's, REST-API);
- Procesaanpassingen voor de implementatie van EECC en gewijzigde wetgeving rondom nummerportabiliteit en overstappen;
- Marktbrede overleggen over voorziene implementatie van nummer 113, betrouwbaarheid Calling Line Identifiers en 112-monitoring;
- Uitbreiding 24/7-dienstverlening aan leden. Het COIN-team breidt 24/7-monitoring en consignatiedienst uit naar Nummerportabiliteit, 112, Abonnee-informatie en Nummerafscherming;
- Verdere ontwikkeling Business Continuïteit Management resulterend in ISO 22301-certificering.

Het totale budget voor 2020 bedraagt € 4.152.990. Dat is 3,0% hoger dan in 2019. Het bestuur zal in 2020 de missie en visie van COIN herijken en werkafspraken met Ministerie van Economische Zaken en Klimaat en Stichting FIST verder uitwerken. Ook onderzoeken we hoe we de interactie met de leden kunnen vergroten.

COIN volgt de ontwikkeling omtrent het Coronavirus op dag basis en heeft reeds een aantal maatregelen genomen ten behoeve van de gezondheid en veiligheid van onze medewerkers, medewerkers van onze leden en afnemers en burgers van Nederland en de continuïteit van de COIN dienstverlening.

Per medio maart 2020 werkt het verenigingsbureau van COIN vanuit huis en is ons kantoor in Gouda gesloten. Dit heeft geen gevolgen voor de continuïteit van onze hoog beschikbare dienstverlening. Onze thuiswerkfaciliteiten en business continuïteitsplannen voorzien hierin. Wij verwachten geen directe impact op onze leden en afnemers.

Mogelijk heeft het Coronavirus beperkt impact op het realiseren van enkele doelen uit het jaarplan 2020. COIN verwacht geen significante impact op het financiële resultaat en haar balans in 2020.

Gouda, maart 2020

The board is satisfied with the results of 2019. On an administrative, operational and project level good results have been achieved. The key results are:

# MANAGEMENT SUMMARY 2019

- All targets defined by the board and the members were met within budget;
- Excellent availability and processing speed of platforms. This year, 2019, was the first full calendar year that the COIN team itself was responsible for the development and management of the Number Portability platform;
- Realisation of the renewed Number Portability interface (REST/JSON). A significant amount of members has started using this or intends to do so soon;
- Migration of members to the renewed 112 and Subscriber Information interface (REST/JSON);
- Replacing and migrating the 112 and Subscriber Information platforms to high availability infrastructure has started. The development and management was done by our own COIN team;
- Embedding of the information security policy by means of ISO 9001 and 27001 certification;
- Mid 2019, COIN put into use a Security Operation Center (SOC) which has also been implemented in the screening policy;
- In 2019, development of an improved Bundle Switching service has started. The improved Bundle Switching service will be put into use in 2020;
- 24/7 availability of the COIN Number Portability platform;
- The completeness of the number of registrations on the Subscriber Information platform has been further improved;
- Excellent customer satisfaction (8.4) and employee satisfaction (8.5). During a well attended congress we reflected on 20 years COIN and discussed possible future steps.



***“IN 2019,  
DEVELOPMENT OF  
AN IMPROVED  
BUNDLE SWITCHING  
SERVICE HAS STARTED”***



**“WITH AN  
IN-HOUSE  
DEVELOPMENT  
TEAM ONE CAN  
DEVELOP FASTER  
AND WITH MORE  
FLEXIBILITY”**

### Organization

The composition of the board changed in 2019. Fred Herrebout and Joeri van Andel left the board. The management terms of Jigo van Haperen and Alexander van 't Zand have been renewed. Nico Dammers, Hans van der Giessen and Meinske van Heerswaarden have joined the board. As a result, the allocation of board positions also changed.

The average headcount of the agency has risen in 2019 to 18,5 fte (2018: 16,7 fte). At the end of 2019, COIN employed 16 employees (2018: 14): on average 14,6 fte (2018: 11,2 fte).

### Transition to in-house software development and management

In 2019, the in-house DevOps team has been further built up as part of COIN's transition from a directing organization to an in-house development and management organization. With an in-house development team one can develop faster and with more flexibility, resulting in an improved service provision with higher availability and 24/7 support at lower costs.

### Figures 2019

- 1,576,469 consumers and businesses switched providers, using Number Portability, a total of 2,975,244 numbers.
- At the end of 2019, the COIN Number Portability platform contained 151,631,734 telephone numbers, active on 157 network operator-codes of COIN members. Since 1999, a total of 44,535,433 numbers have been ported in the Netherlands!
- 204,444 consumers and businesses switched providers using the Bundle Switching service.
- At the end of 2019, the COIN Subscriber Information platform contained 23,896,463 registrations of which 4,244,680 can be found in directories and/or directory enquiry services.
- 19,157,053 subscriber information changes processed.
- 3,035,396 changes processed regarding number masking. At the end of 2019, 2,738,062 numbers in the Netherlands were masked by means of invoice-number masking.

### Financial results

All predefined targets for 2019 were met within the target. The result of the financial year amounted to € 315.593 which is € 9.676 above budget. The 2019 result will be fully credited to the members. The improved result is mainly caused by lower costs of sales.

In 2019, sales amounted to € 4.015.107. At the end of 2019, the balance sheet total amounted to €4.876.195.



**Outlook 2020**

In 2020, service provision will be further expanded and enhanced.

Investments are planned for:

- Expanded and improved service provision;
- Simplification and rationalization of interfaces;
- Improved availability and continuity of platforms;
- Replacement of 112 and subscriber information platform;
- Improved Bundle Switching service (accelerated switching process, Bundle Switching on demand, transfer wholesale IDs, REST API);
- Implementation process adjustment for implementation of European Electronic Communications Code and amended legislation regarding Number Portability and Bundle Switching;
- Market-wide consultation about 113, reliability Calling Line Identifiers and 112 monitoring;
- Expansion of 24/7 service provision to members. The COIN team will be expanding 24/7 monitoring and on-call duty service for number portability, 112, subscriber information and number masking;
- Ongoing development Business Continuity Management resulting in ISO 22301 certificate.

The overall budget for 2020 amounts to € 4,152,990 which is a 3.0% increase compared to 2019. In 2019, the board will review the mission and vision of COIN and add further detail to the working arrangements with EA (Ministry of Economic Affairs) and FIST (Forum for Interconnection and Special Access). Improving the interaction with the members will also be a focus point for 2020.

COIN follows the development of the Coronavirus on a daily basis and has already taken a number of measures for the health and safety of our employees, employees of our members and customers, citizens of the Netherlands and the continuity of the COIN services.

As of mid-March 2020, the COIN association office will work from home and our office in Gouda will be closed. This has no consequences for the continuity of our highly available services. Our home working facilities and business continuity plans provide for this. We do not expect a direct impact on our members and customers.

The Coronavirus may have a limited impact on the realization of some goals from the 2020 annual plan. COIN does not expect a significant impact on its financial result and its balance sheet in 2020.

Gouda, March 2020



# VERENIGING COIN

*“COIN VERBINDT  
EINDGEBRUIKERS EN  
AANBIEDERS”*





**Ieder jaar stappen zo'n 2 miljoen consumenten en bedrijven met behoud van telefoonnummer over naar een andere telecoaanbieder. Dat lijkt vanzelfsprekend, maar met meer dan 150 telecoaanbieders komt hier nogal wat bij kijken. COIN speelt daarbij een centrale, cruciale rol. COIN verbindt eindgebruikers en aanbieders.**

#### **Nummerafscherming**

COIN is de vereniging van telecoaanbieders op de Nederlandse markt. Sinds 1999 ontwikkelen wij gezamenlijke standaarden en bieden we een gezamenlijke infrastructuur. We doen dit op een open, transparante, laagdrempelige manier en zonder winstoogmerk. Zo beheren we de centrale database met Nederlandse telefoonnummers. Telecoaanbieders gebruiken deze informatie om

hun klanten onderling te verbinden. En dankzij deze database bieden we ook nummerbehoud.

Met onze overstapservice kan iedereen met zijn internet, telefonie en tv eenvoudig overstappen. We zorgen dat 112 informatie over de beller heeft om snel ter plaatste te kunnen zijn. We zorgen er ook voor dat abonnees gevonden kunnen worden in elektronische gidsen/nummerinformatiediensten om misbruik van het 112-alarmnummer te voorkomen. We zorgen dat aanbieders eenvoudig kunnen aansluiten op onze hoogbeschikbare infrastructuur. Aanbieders kunnen zo klanten aansluiten en eenvoudig voldoen aan wet- en regelgeving.

Ontwikkelingen gaan razendsnel. Europese wetgeving, het belang van een snelle en betrouwbare infrastructuur, 5G, the internet of things, identity management, om er maar een paar te noemen. Samen met onze leden anticiperen we hierop om te zorgen voor gezamenlijke veilige, efficiënte en klantvriendelijke processen.

## “ COIN IS UITGEGROEID TOT EEN PROFESSIONELE ORGANISATIE ”

### Jubileumcongres 20 jaar COIN ‘Samen verder’

In 2019 bestond Vereniging COIN 20 jaar. 31 oktober 2019 hebben we dit jubileum gevierd met een congres in het Louwman Museum Den Haag. De afgelopen 20 jaar is COIN uitgegroeid tot een professionele organisatie met enorm belangrijke dienstverlening voor de leden. Tijdens het congres hebben we ook vooruitgekeken. Wat zijn de onderwerpen waar COIN zich de komende jaren mee bezig moet houden? Wat betekent 5G voor de sector? Hoe kunnen we consumenten en bedrijven voorzien van een veilige digitale identiteit? Hoe kunnen we consumenten en bedrijven beschermen tegen fraude en misbruik? En wat zijn de security uitdagingen waar we voor staan?

De conclusie: er is nog meer samenwerking nodig om eindgebruikers hun telecomdiensten veilig te kunnen laten gebruiken en om fraude en misbruik in de sector tegen te gaan. Andere belangrijke innovatiethema's die naar boven kwamen, waren identity management, eSIM en 5G/networksharing. COIN zal deze onderwerpen de komende tijd nader vorm gaan geven.

## 20 jaar vereniging COIN



# SAMENWERKING TUSSEN HET MINISTERIE EN COIN

COIN en het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) hebben ook in 2019 nauw samengewerkt. Omdat de samenwerking verder gaat dan alleen afspraken over het porteren van telefoonnummers, hebben de twee organisaties de wens uitgesproken om te komen tot heldere samenwerkingsafspraken. Hoe dat zit, legt Erik Beers van het ministerie graag uit.

## ERIK BEERS:

**“ DE  
SAMENWERKING  
TUSSEN HET  
MINISTERIE EN  
COIN WORDT  
STEEDS  
INTENSIEVER ”**

“We merken dat de samenwerking tussen COIN en het ministerie steeds intensiever wordt”, begint Erik Beers, clustercoördinator Markt en Eindgebruikers van de directie Digitale Economie. “Wij weten COIN goed te vinden als we beleidsvragen hebben of de marktpartijen nodig hebben om problemen op te lossen. En andersom klopt COIN ook bij ons aan als dat nodig is. Dat gaat prima, maar nergens is formeel vastgelegd hoe die samenwerking verloopt. In 2019 hebben we daarom gewerkt aan een set van samenwerkingsafspraken. Daarin staat onder andere beschreven hoe we elkaar benaderen met vragen en om welk type vragen of problemen dat gaat. Daarnaast zijn er ook afspraken over wanneer EZK aanwezig is bij deelnemersoverleggen en hoe we onderwerpen ter bespreking op de agenda kunnen zetten. Op die manier is dat voor iedereen – zowel voor COIN en EZK als voor leden en andere partijen – transparant. Daarnaast is de samenwerking dankzij die afspraken minder persoonsgebonden; dat is goed voor de continuïteit. Inmiddels staan de afspraken grotendeels op papier, in 2020 hopen we ze definitief te maken.”

### Implementatie EECC

Naast de samenwerkingsafspraken stond 2019 voor beide partijen grotendeels in het teken van de implementatie van de European Electronic Communications Code, de Europese Telecomcode. Erik: “De Europese Unie heeft een nieuwe richtlijn voor de telecomsector vastgesteld die in de Telecommunicatiewet moet

worden geïmplementeerd. De richtlijn stelt onder andere regels over Overstappen en Nummerportabiliteit. Daarbij kijken we nu waar wetgeving nodig is en waar zelfregulering mogelijk is. Gelukkig hebben we in Nederland – mede dankzij COIN en FIST – al veel geregeld via zelfregulering, waardoor we niet voor alles gedetailleerde wetgeving hoeven te maken. Een voorbeeld is het internetoverstappen, waar de marktpartijen binnen FIST zelf afspraken over hebben gemaakt. Dat wetsvoorstel ligt nu bij de Tweede Kamer. Tegelijk werken we aan verbetering van de zelfregulering waar die nog niet aan de nieuwe Europese regels voldoet. Later dit jaar volgt de rest van de richtlijn, met onder andere Nummerportabiliteit. Eind 2020 moet de hele EECC-richtlijn geïmplementeerd zijn, dus we zullen de komende tijd hiervoor nog veel met COIN optrekken.”

### Fraude via SMS voorkomen

COIN en het ministerie hebben in 2019 ook stappen gezet op het gebied van Calling Line Identification (CLI), de technologie voor nummerweergave. Erik: “Fraudepreventie en betrouwbaarheid zijn belangrijke items; zeker in telefonie is daar nog heel wat winst te behalen. We zien bijvoorbeeld dat phishing via SMS steeds meer toeneemt. Voor telefonie heb je echter nog geen spamfilters zoals bij e-mail. Providers mogen geen berichten inzien, maar een beter gecontroleerd systeem voor nummerweergave helpt wel om fraude tegen te gaan. Omdat dit vooral een technisch en operationeel vraagstuk is, hebben we deze vraag bij COIN neergelegd. Inmiddels is er een werkgroep opgestart om hieraan te werken. Het is fijn dat COIN dit soort vragen voortvarend oppakt.” Nog zo’n voorbeeld van snel handelen, is de kwestie rondom 113, de suïcidepreventielijn. In 2019 ontstond daar ophef over omdat de stichting de naam 113 hanteert, maar het telefoonnummer 0900-0113 is. De politiek sprak vervolgens de wens uit om het 113-nummer daadwerkelijk in te stellen en in de tussentijd bellers door te verwijzen. Erik legt uit: “Technisch is dat nogal lastig. Dankzij de goede samenwerking via COIN kwam er binnen twee weken een goede, tijdelijke oplossing die alle aanbieders hebben ingesteld: mensen die nu 113 bellen, krijgen een melding met het goede nummer. Echt een enorm compliment voor deze snelle actie van de sector!”

### Soepel en pragmatisch

2020 wordt zeker geen rustig jaar voor het ministerie en COIN. Erik: “Op het programma staan de implementatie van de EECC-richtlijn, de samenwerkingsafspraken tussen COIN en het ministerie én nog veel meer onderwerpen waar we samen met COIN en de sector aan zullen werken. Als dat net zo soepel en pragmatisch verloopt als in 2019, heb ik er in ieder geval alle vertrouwen in.”



# ORGANISATIE

*“DE GEMIDDELDE  
PERSONEELSBEZETTING  
VAN HET BUREAU IS IN 2019  
GESTEGEN”*







**Bestuur**

De bestuurssamenstelling is in 2019 gewijzigd. Fred Herrebout en Joeri van Andel hebben het COIN bestuur verlaten. De bestuurstermijnen van Jigo van Haperen (KPN) en Alexander van 't Zand (T-Mobile) zijn verlengd. Nico Dammers (oneCentral), Hans van der Giessen (DELTA Fiber Nederland) en Meinske van Heerswaarden (VodafoneZiggo) zijn tot het bestuur toegetreden. De portefeuilleverdeling is in 2019 gewijzigd.

**COIN-overleggen**

Een aantal nieuwe inhoudelijke thema's willen we meer thematisch en geïntegreerd oppakken. Denk aan de implementatie van de European Electronic Communications Code (EECC). We voorkomen zo dat eenzelfde onderwerp in meerdere overleggen besproken wordt en moet worden afgestemd.

**Nieuwe COIN-overleggen in 2019:**

- 112-monitoring. Aanbieders onderzoeken samen met de politie hoe de incidentele en structurele behoefte rondom de bereikbaarheid van het 112-alarmnummer vanuit netwerken van aanbieders kan worden geoptimaliseerd.
- 113-overleg. Aanbieders hebben een uniforme meldtekst op het nummer 113 geïmplementeerd en bereiden zich voor op een wijziging van het nummerplan met het nummer 113;
- Calling Line Identifier-overleg. Aanbieders, ministerie, toezichthouder en overheidsdiensten onderzoeken of en zo ja, welke maatregelen gewenst zijn om tot een effectievere aanpak van phishing en spoofing te komen en ervoor te zorgen dat telefoonnummers betrouwbare identifiers blijven in telecominfrastructuur.

**COIN-bureau**

De gemiddelde personeelsbezetting van het bureau is in 2019 gestegen naar 18,5 fte (2018: 16,7 fte). COIN had ultimo 2019 16 (2018: 14) medewerkers in dienst: gemiddeld 14,6 fte (2018: 11,2 fte). Het COIN bureau wordt geleid door de directeur, Stephen Mans.

**Rondetafels met leden**

Het COIN-bestuur vindt het belangrijk dat COIN relevant is en blijft, dat onze dienstverlening, informatievoorziening en dialoog goed aansluiten bij de huidige en toekomstige behoefte van leden. Daarom heeft het bestuur in 2019 een rondetafelgesprek georganiseerd met een aantal leden, waarin de genoemde zaken zijn besproken.

We kijken terug op een open en constructieve dialoog. Het heeft concrete ideeën opgeleverd op het gebied van dienstverlening, interactie, informatievoorziening en compliance. Het bureau en het bestuur zijn hiermee aan de slag gegaan. We zullen dan ook vaker rondetafelgesprekken met de leden gaan organiseren.

**Samenwerkingsovereenkomst COIN – FIST gesloten**

Begin 2019 heeft COIN een samenwerkingsovereenkomst met FIST gesloten. Doel is het optimaliseren van de onderlinge samenwerking tussen COIN en FIST en de gemaakte afspraken daarover transparant vast te leggen. In 2019 is ook een start gemaakt om tot een samenwerkingsovereenkomst met het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) te komen. Deze wordt naar verwachting begin 2020 afgerond. We willen daarmee de goede samenwerking tussen EZK en COIN – onder andere als het gaat om de uitwisseling van kennis en informatie – zichtbaar maken. Een goede samenwerking bevordert immers een efficiënte en doelgerichte vervulling van de wettelijke taken die voortvloeien uit de Telecommunicatiewet.

Bestuurslid	Termijn tot	Portefeuille (primair)
Jigo van Haperen	06-2021	Voorzitter, Algemene zaken, HRM (back-up)
Florian Overkamp	12-2020	Informatie Management
Alexander van 't Zand	04-2021	Financiën, FIST, HRM
Meinske van Heerswaarden	10-2021	Legal, communicatie
Hans van der Giessen	10-2021	Regulatory affairs
Nico Dammers	12-2021	Innovatie

## Directie

- Algehele en dagelijkse leiding
- Financiën / HR / Communicatie
- Stakeholdermanagement

## Office Management

- Bureauzaken
- Financiële- en contractadministratie

## Staff

- Legal, Privacy en Compliance
- Informatiebeveiliging en Continuïteit
- Quality & Assurance

## Ontwikkeling (Build & Run)

- DevOps-team
- COIN Servicedesk
- 24/7 dienstverlening
- ITIL processen
- SLA management

## Business Development (Plan)

- Product Owners
- Business development
- Overleg en secretariaat
- Change Requests
- Standaarden
- Projectmanagement



### **Meer samenwerking tussen FIST, COIN en NLconnect**

In 2019 is de samenwerking tussen FIST, COIN en NLconnect verder geïntensiveerd. Zo is zelfregulering bereikt over e-mailforwarding.

### **Nauwe samenwerking tussen COIN en ACM**

Met ACM hebben we samengewerkt rondom onderwerpen als nummerbeheer, het fraudeconvenant, netnummerbepaling en het terugdringen van nummerschaarste.

### **Transitie naar eigen software ontwikkeling en eigen 24/7-beheer**

In 2019 is eigen DevOps-team verder opgebouwd. Dit is onderdeel van de transitie van COIN van regie-organisatie naar eigen ontwikkel- en

beheerorganisatie. Eind 2019 telde het eigen DevOps-team vier eigen medewerkers en een aantal externe medewerkers.

Dankzij het eigen ontwikkelteam kunnen we diensten en infrastructuur sneller en flexibeler ontwikkelen; we zijn minder afhankelijk van externe partijen. Daardoor kunnen we deze meer uniformeren en integreren én agile werken. Dat zorgt voor een betere en hoger beschikbare dienstverlening en 24/7-support tegen lagere kosten. Daarnaast beperken we hiermee het aantal omgevingen en de verschillen hiertussen. Zo kunnen we de beheersprocessen voor COIN en de leden ook reduceren en onze SLA's met de leden aanzienlijk verbeteren qua beschikbaarheid (>> 99,8% en service windows (24/7)). Ook kunnen we eenvoudiger en beter voldoen aan security- en privacy-eisen.

Andere belangrijke resultaten zijn de uniforme moderne API's (REST/JSON) voor 112, Abonnee-informatie, Nummerportabiliteit en per begin 2020 ook de overstapservice (REST/JSON). Aanbieders kunnen daardoor veel eenvoudiger op COIN aansluiten.

gezet door de introductie van een Quick Reference Card (QRC) voor het overstapproces. In 2020 zullen we dit ook doen voor het porteerproces en abonnee-informatieproces.

### Tevreden medewerkers, tevreden klanten

De COIN-medewerkers hebben ook in 2019 met veel plezier voor de leden en afnemers gewerkt. De medewerkerstevredenheid: 8,5! Eind 2019 is het jaarlijkse COIN-klanttevredenheidsonderzoek gehouden. De COIN-dienstverlening is met een 8,4 gewaardeerd, een lichte stijging. We hebben bruikbare en herkenbare feedback ontvangen die we gaan oppakken. Leden en afnemers zien nog ruimte voor verbetering bij onze website en portals. Ook is een eenvoudiger uitleg van COIN-processen gewenst. Met dit laatste punt hebben we een eerste stap

Categorie	Cijfer	tov 2018
Algemeen	8,4	0,1
Verenigingsbureau	8,5	0,0
Servicedesk	8,5	-0,1
Berichtenverwerking en snelheid diensten en systemen	8,6	0,2
Website en COIN-webportals	8,2	0,0
Informatievoorziening en communicatie	8,3	-0,1
Standaarden (E2E documentatie) en COINCRs	8,0	-0,3
Werkgroepen en verslagen	8,1	-0,4
Begeleiding tijdens migratie naar de REST API voor Abonnee-informatie	8,0	n.v.t.

Dienst	Cijfer	tov 2018
Nummerportabiliteit	8,7	0,0
112, Abonnee-informatie en Nummerafscherming	8,2	-0,2
Overstappen	8,0	-0,3
Access	8,0	-0,3
Fraudeconvenant	7,8	-0,4
Regional Roaming	7,8	-0,5



# COMPLIANCE

*“COIN LAAT ZIEN DAT WE  
HOGE BESCHIKBAARHEID  
EN CONTINUÛTEIT HEBBEN  
GEÏMPLEMENTEERD IN ONZE  
BEDRIJFSVOERING”*

In 2019 hebben een groot aantal activiteiten op het gebied van compliance plaatsgevonden:

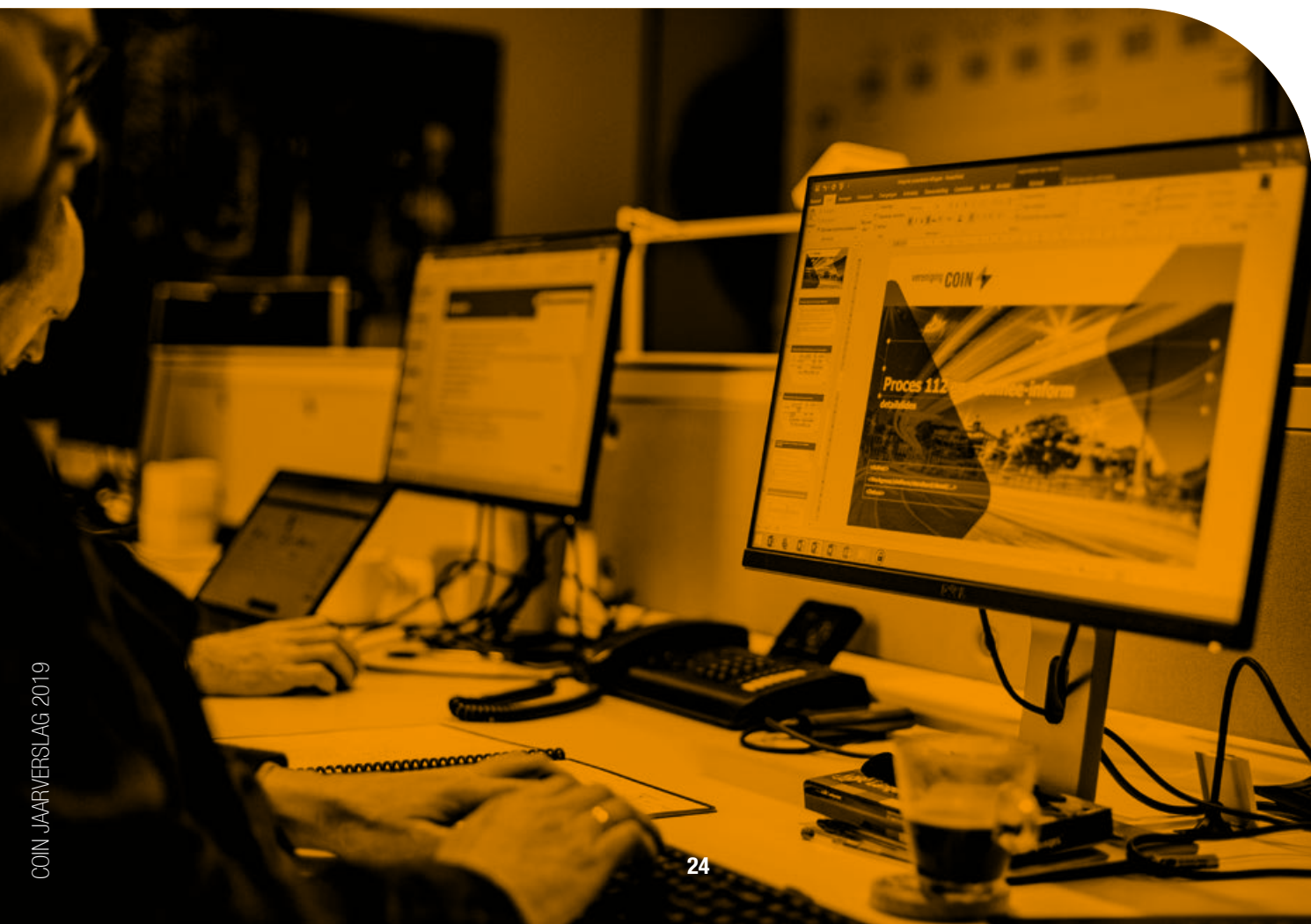
- Het jaarlijkse Seminar Mededingingsrecht is georganiseerd voor leden;
- Er zijn vragen beantwoord door de compliance officer in voorbereiding op bijeenkomsten;
- De compliance officer monitort agendering en verslaglegging;
- Het COIN-Privacybeleid is aangepast;
- Het COIN-Informatiebeveiligingsbeleid is aangepast;
- Er heeft een ISO-management review plaatsgevonden;
- Het COIN-Crisismanagement beleid en-proces zijn geoefend;
- Er hebben periodieke overleggen met de toezichthouder plaatsgevonden;
- Er zijn meerdere en verschillende vormen van security audits uitgevoerd;
- De COIN-risicobeoordeling is periodiek getoetst en bijgesteld;
- Relevante ontwikkelingen/wijzigingen op het gebied van wet- en regelgeving zijn gevolgd, uitgewerkt en geïmplementeerd, waaronder: beleidsregels EZK en de EECC;
- Er is screeningsbeleid vastgesteld en geïmplementeerd.

### ISO 9001 en 27001 gecertificeerd

Vereniging COIN wil de kwaliteit en continuïteit van haar dienstverlening, de bedrijfsprocessen en informatiebeveiliging aantoonbaar en continu verbeteren. Hiertoe maken we gebruik van een kwaliteitssysteem volgens ISO 9001 (kwaliteitsmanagementsysteem) en ISO 27001 (managementsysteem voor informatiebeveiliging). Door te voldoen aan de certificering geven we naar de leden aan dat onze processen aantoonbaar zijn ingericht en worden gevolgd en dat er continu aandacht is voor informatiebeveiligingsbeleid en professionalisering. In 2019 hebben we een interne audit uitgevoerd en een geaccrediteerde organisatie heeft de surveillance audit succesvol uitgevoerd.

### Vorbereiding ISO 22301-certificering gestart

Continuïteit is al jaren zeer belangrijk voor COIN. In 2019 is besloten om in 2020 een volgende maturity stap te zetten. Daarvoor implementeren we een Business Continuïteit Management Systeem, gebaseerd op ISO 22301. De levering van diensten gebeurt daarmee nog meer volgens gestandaardiseerde, reproduceerbare en meetbare werkmethodeken. Zo kunnen we een constant hoog niveau van dienstverlening realiseren. COIN laat daarmee aantoonbaar zien dat we hoge beschikbaarheid en continuïteit hebben geïmplementeerd in onze bedrijfsvoering.







Nico Dammers is al sinds 1997 actief in de telecombranche. COIN is voor hem geen onbekende. Sterker nog: als lid van de Raad van Toezicht van de voorloper van COIN was hij betrokken bij de oprichting van de vereniging. Sinds twee jaar werkt hij als general manager voor oneCentral, een aanbieder voor zakelijke VoIP- en Cloud-oplossingen. Daarnaast is hij onlangs met veel plezier aan de slag gegaan als bestuurslid van COIN. Zijn aandachtsgebied bij het bestuur: innovatie en toekomstige ontwikkelingen in de sector.

Nico: "COIN is een bijzondere vereniging, die gebaseerd is op een grote vertrouwensrelatie tussen de leden. Er worden belangrijke afspraken gemaakt en iedereen moet erop kunnen rekenen dat we ons er allemaal aan houden. Het belang van die goede afspraken neemt alleen maar toe. Zeker nu ook steeds meer apparaten met elkaar gaan communiceren. Ook die communicatie moet veilig en betrouwbaar zijn. Als bestuurslid wil ik me inzetten voor een zo betrouwbaar en efficiënt mogelijke telecomketen, nu en in de toekomst.

Als aanbieders hebben we nog een wereld te winnen op het gebied van identificatie, authenticatie, security en fraudepreventie. COIN is het aangewezen medium om daar samen over te praten, te werken aan bewustzijn en zo de neuzen dezelfde kant op te krijgen. Alle

## NICO DAMMERS

**“ COIN IS EEN  
BIJZONDERE  
VERENIGING ”**

belanghebbenden zitten daar immers aan tafel. Quick wins kunnen vervolgens meteen worden opgepakt. Waar nodig kan COIN ook zaken beleggen bij het Ministerie, ACM en politie. Uiteindelijk is het belangrijk om een goed gezamenlijk beleid voor de lange termijn te ontwikkelen. Waarbij we zeker oog moeten houden voor de kleine aanbieders; ook zij moeten binnen de vereniging gehoord worden!”

A portrait of Ruud Boot, a middle-aged man with short, dark hair, wearing a dark pinstriped suit jacket over a light-colored shirt and a patterned tie. The portrait is split diagonally from the top-left to the bottom-right. The upper-left portion is white, and the lower-right portion is a solid orange color. The text is overlaid on the orange portion.

**HELDERE  
AFSPRAKEN OVER  
DE SAMENWERKING  
TUSSEN COIN EN FIST**

**In 2019 zijn COIN en FIST gekomen tot een aantal samenwerkingsafspraken. Dit gebeurde op initiatief van COIN en past naadloos in de professionaliseringslag van beide organisaties. FIST-voorzitter Ruud Boot vertelt over de nieuwe afspraken, maar ook over de ontwikkelingen binnen FIST in het afgelopen jaar.**

De Stichting Forum Interconnectie en Speciale Toegang (FIST) is het overlegorgaan van telecomaانبieders. Binnen FIST maken zij afspraken op het gebied van gereguleerde diensten en zelfregulering, zoals de overstapservice. COIN verzorgt vervolgens de implementatie en uitvoering van deze diensten. Hoewel de twee organisaties dus nauw met elkaar samenwerken en COIN zelfs het secretariaat voor FIST verzorgt, waren er nooit duidelijke onderlinge afspraken over. FIST-voorzitter Ruud Boot: "We weten wel wat we aan elkaar hebben, alleen het was niet op papier vastgelegd. Het is goed dat daar nu verandering in komt. Dat maakt voor iedereen duidelijk op welke vlakken we samen optrekken en waar juist niet."

#### **Compacte set aan afspraken**

In 2018 is gestart met het ophalen van ideeën over de samenwerkingsafspraken bij beide besturen. Ruud: "Daar kwam eigenlijk al heel snel een compacte set aan afspraken uit, verdeeld in operationele en bestuurlijke afspraken. Operationeel gaat het om de dagelijkse gang van zaken. Daarin hebben we nu duidelijk beschreven hoe we vragen vanuit FIST aan COIN stellen en hoe COIN daarop reageert. Op bestuurlijk niveau hebben we afgesproken dat we meer met elkaar optrekken door regelmatig gezamenlijk te overleggen. We kijken daarbij naar ontwikkelingen in de markt en hoe die ons raken, maar ook hoe de samenwerking verloopt en waar het beter kan. Tijdens de eerste gezamenlijke sessie hebben we vooral gekeken hoe we onze diensten nog beter op elkaar kunnen aansluiten, hoe we onze achterban daarbij betrekken en waar we gezamenlijk optrekken richting het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK). Tot slot hebben we in beide besturen een portefeuillehouder voor de samenwerking aangesteld, zodat hier continu aandacht voor blijft."

#### **Verdere professionalisering FIST**

De samenwerkingsafspraken tussen COIN en FIST sluiten goed aan bij de professionaliseringslag bij FIST: FIST 3.0. Dit traject is in 2017 opgestart op initiatief van FIST en het ministerie van EZK. Ruud: "Het ministerie is erbij gebaat dat de marktpartijen goede onderlinge afspraken maken. En de marktpartijen zijn dat zelf ook; waar je zaken zelf kunt regelen, zit je niet in het keurslijf van opgelegde wetgeving. Dat vraagt wel om heldere doelstellingen van FIST. Meer transparantie en een betere governance. In de afgelopen twee jaar hebben we samen met de aangesloten aanbieders gesproken over hoe we dat aanpakken. De belangrijkste conclusie is dat de focus van FIST echt moet liggen op

zelfregulering. Dat lukt beter als we opereren als vereniging in plaats van een stichting, omdat we zo heldere statuten, werkprocedures en instrumenten kunnen opstellen en de besluitvorming via het consensusmodel goed kunnen regelen. De algemene ledenvergadering krijgt daarbij een belangrijke functie. Hier worden zaken rondom zelfregulering besproken en beslissingen genomen. Het afgelopen jaar hebben we veel tijd gestoken in het opstellen van de statuten en procedures. De stap naar omzetting van de stichting naar een vereniging wordt in 2020 gezet."

## **RUUD BOOT:**

**“ WE WETEN  
WEL WAT WE AAN  
ELKAAR HEBBEN ”**

#### **Zelfregulering rondom e-mailforwarding**

Natuurlijk was FIST in 2019 niet alleen bezig met organisatorische zaken. Ook de verschillende taskforces, waar de afspraken tussen telecomaانبieders worden gemaakt, waren actief. De meest in het oog springende afspraak was toch wel die rond e-mailforwarding binnen de taskforce Overstappen. Ruud legt kort uit wat de afspraak inhoudt: "Wanneer een consument van internetaanbieder overstapt dan vervalt in een aantal gevallen ook de mailbox. De oude mailbox wordt door een aantal aanbieders nog wel een tijdje in de lucht gehouden. Maar de verschillen daarin zijn groot. Bij sommige is dit een paar weken, bij andere een paar maanden. En er zijn aanbieders die een 'e-mail only'-abonnement aanbieden, zodat de consument zijn bestaande mailadres kan blijven gebruiken. Al met al veel verschillen. Het is mooi om te zien dat we binnen de taskforce in heel korte tijd goede gezamenlijke afspraken hebben gemaakt: consumenten krijgen tot zes maanden na een overstap toegang tot hun oude mailadres of kunnen hun e-mails laten forwarden. De communicatie hierover in overstapproces wordt verbeterd. Dat maakt het overstappen voor consumenten een stuk makkelijker. Een mooi voorbeeld van zelfregulering! Hopelijk kunnen we in 2020 nog tot veel meer van dit soort afspraken komen."

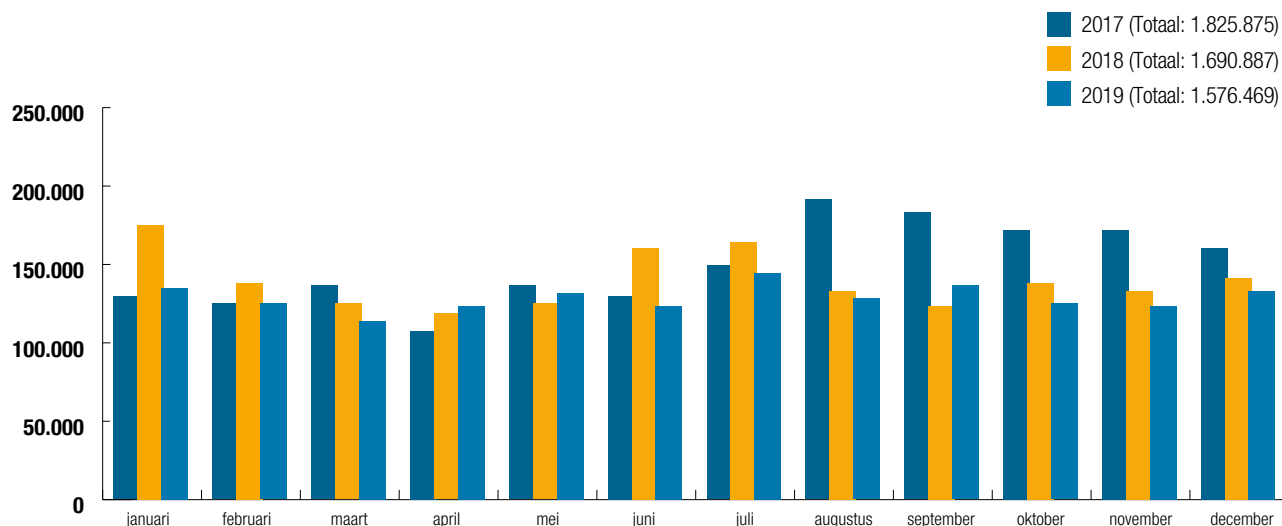
# COIN 2019 IN CIJFERS

***“RUIM 4 MILJOEN ABONNEES ZIJN  
VINDBAAR IN EEN TELEFOONGIDS OF  
BIJ EEN NUMMERINFORMATIEDIENST”***

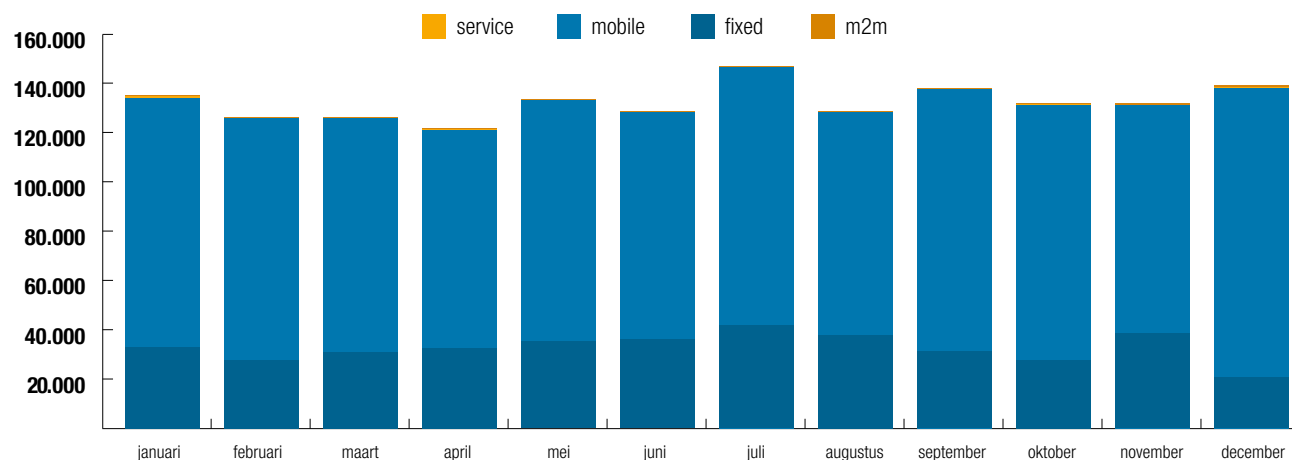
Kerncijfers 2019	Aantal
Aantal nummerporteringen van consumenten en bedrijven	1.576.469
Gebruik overstapservice door consumenten en bedrijven	207.221
Aantal mutaties 112- en Abonnee-informatie	16.597.698
Aantal mutaties Nummerafscherming	3.035.396
Aantal uitgevoerde niet-klantgedreven porteringen (batchporteringen)	405.638
Aantal geporteerde telefoonnummers in Nederland (eind) 2019	24.079.897
Aantal geporteerde telefoonnummers in Nederland sinds 1999	44.535.433
Aantal vermeldingen Abonnee-informatie (eind) 2019	23.896.463
Aantal afgeschermdde telefoonnummers in Nederland (eind) 2019	2.738.062

Aantallen per dienst (eind 2019)	Aantal
Abonnee-informatie	132
Accessdiensten	9
Beheer Telcocode	23
Datakwaliteit Bel-Me-Niet-Register	1
ENUM	5
Fraudeconvenant	52
Leesrechten CRDB	36
Nummerafscherming	110
Nummerportabiliteit	161
Overstappen	38
Regional Roaming	3

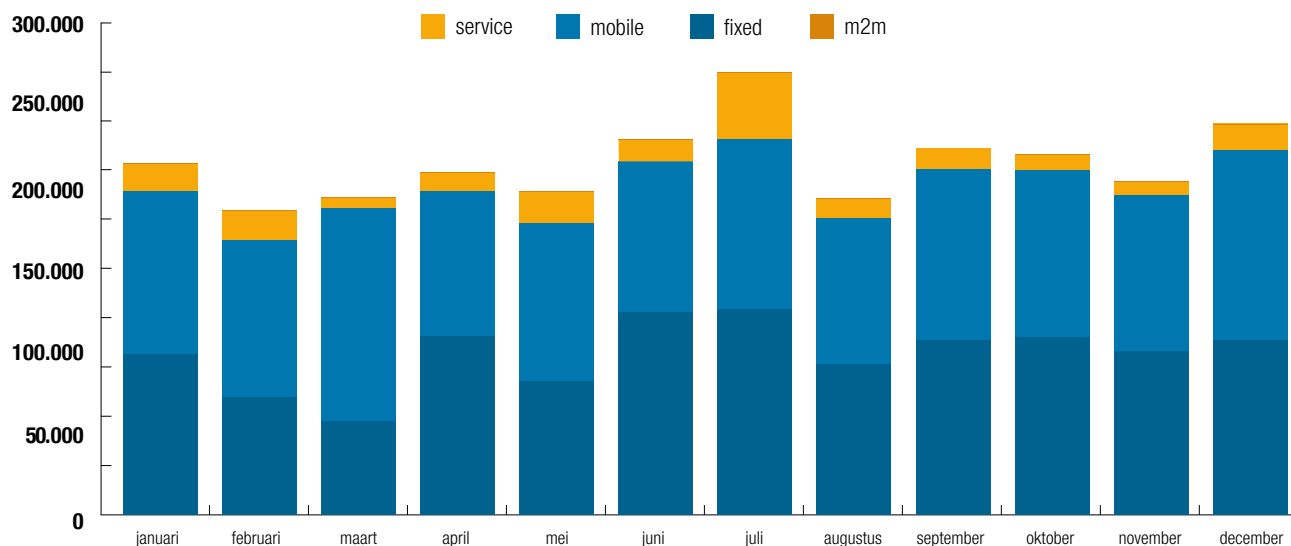
## Geporteerde consumenten en bedrijven per maand



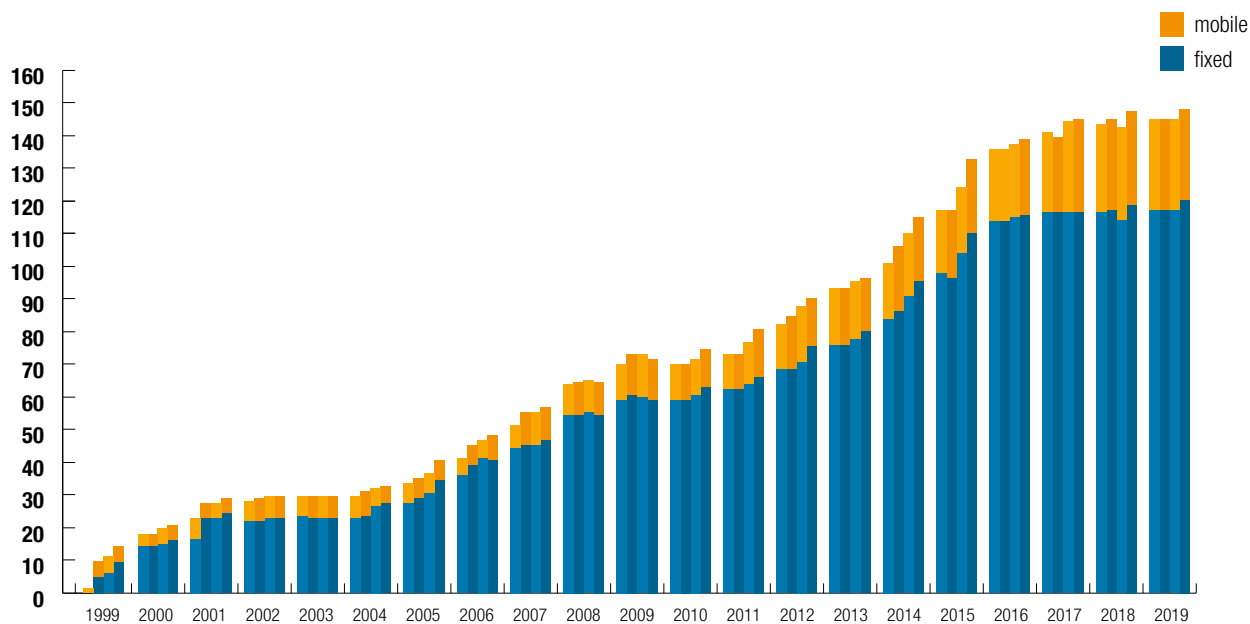
## Geporteerde aaneengesloten reeksen van telefoonnummers (loops) in 2019



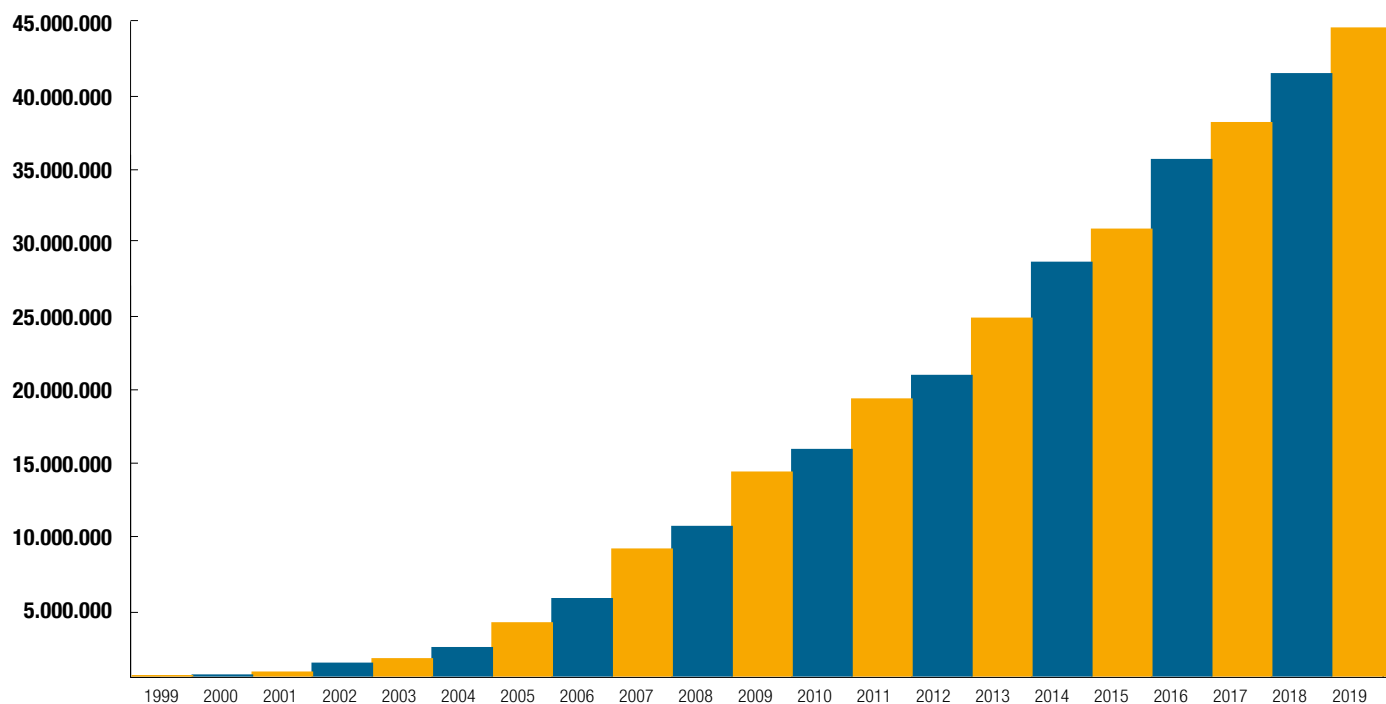
## Geporteerde telefoonnummers in 2019



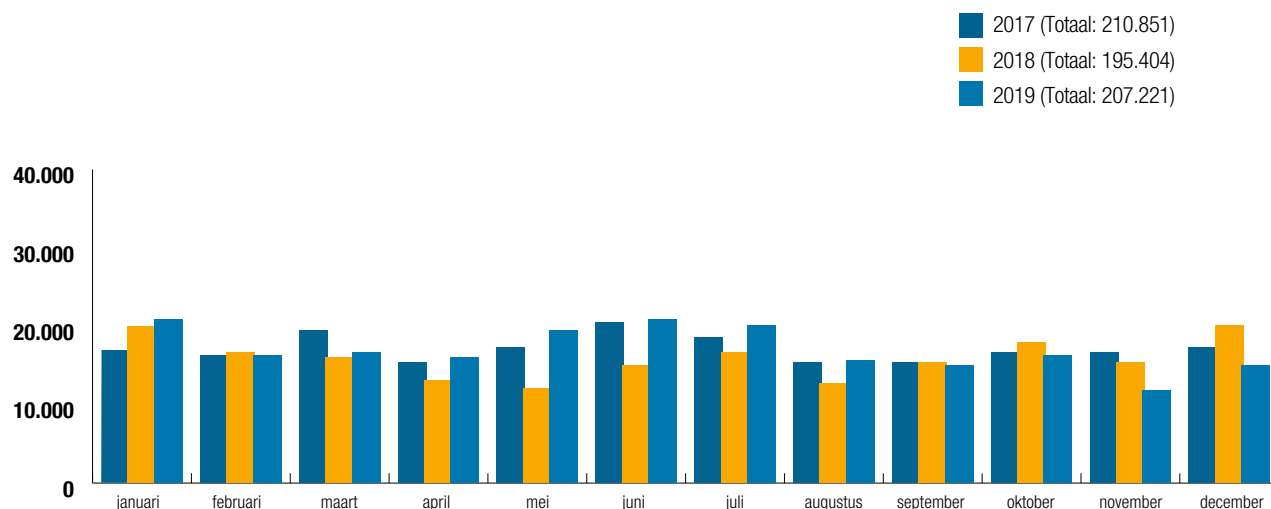
## Aantal actieve COIN operatorcodes in Nederland



## Geporteerde telefoonnummers in Nederland sinds 1999



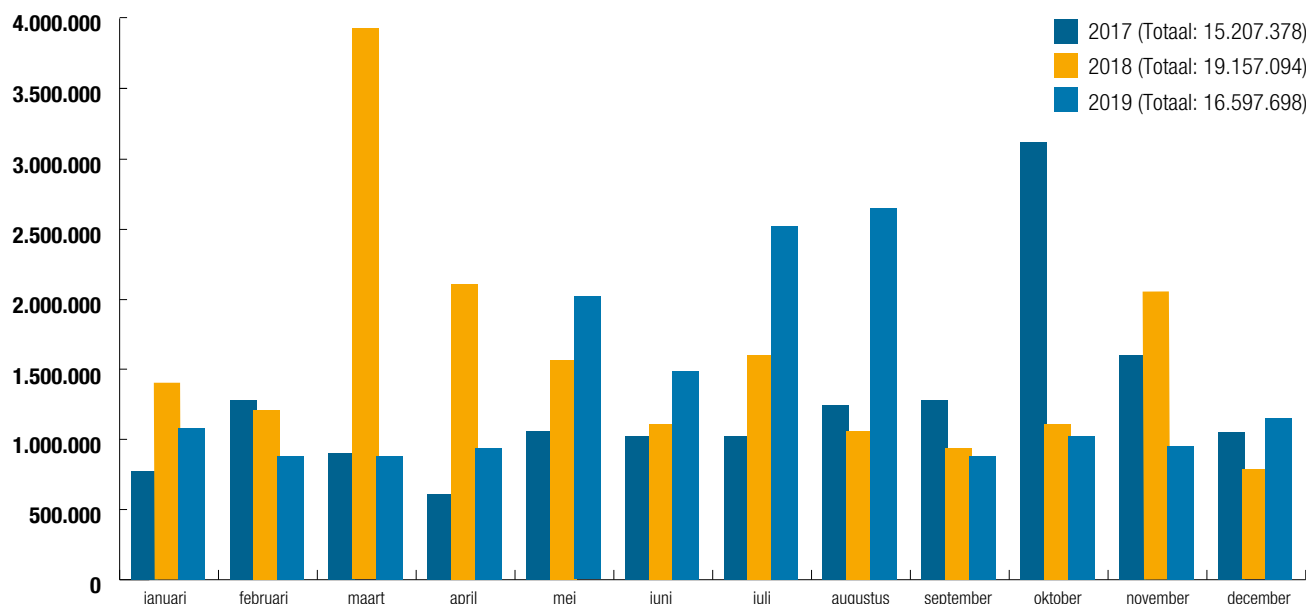
## Gebruik overstapservice door consumenten en bedrijven



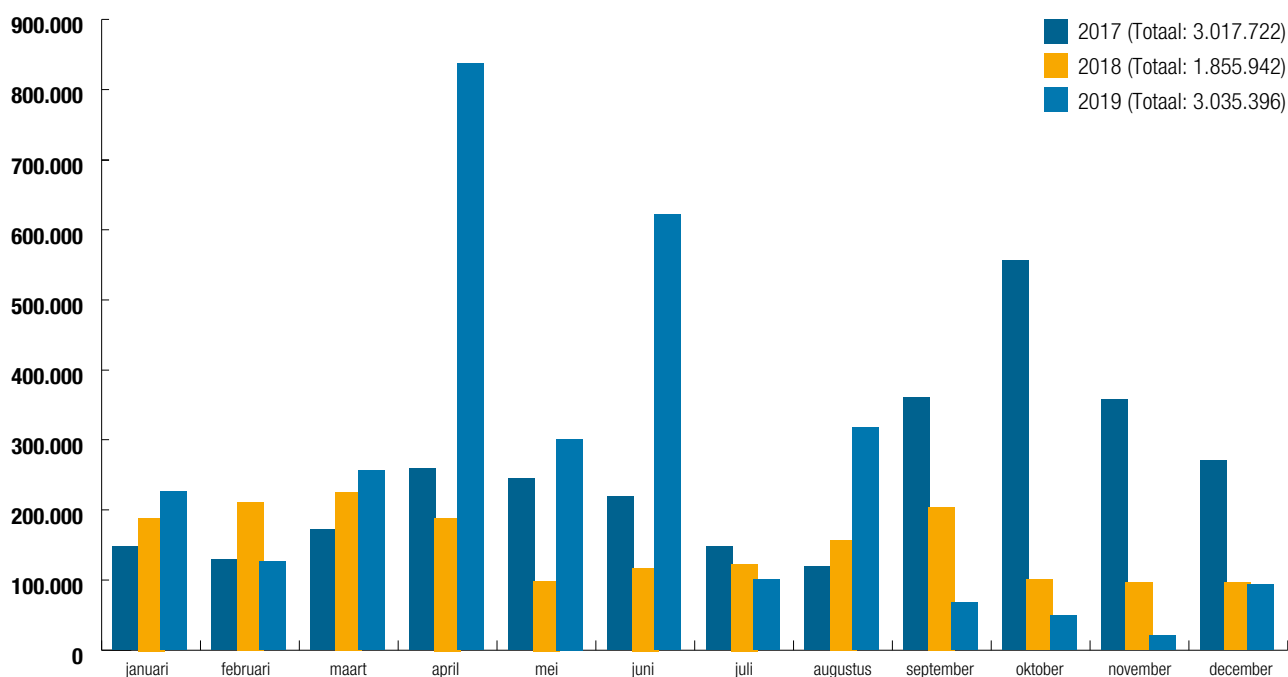


## Aantal 112- en Abonnee-informatie mutaties per maand

Activaties, deactivaties, wijzigingen van naam, adres, telefoonnummer of publicatievoorkeuren



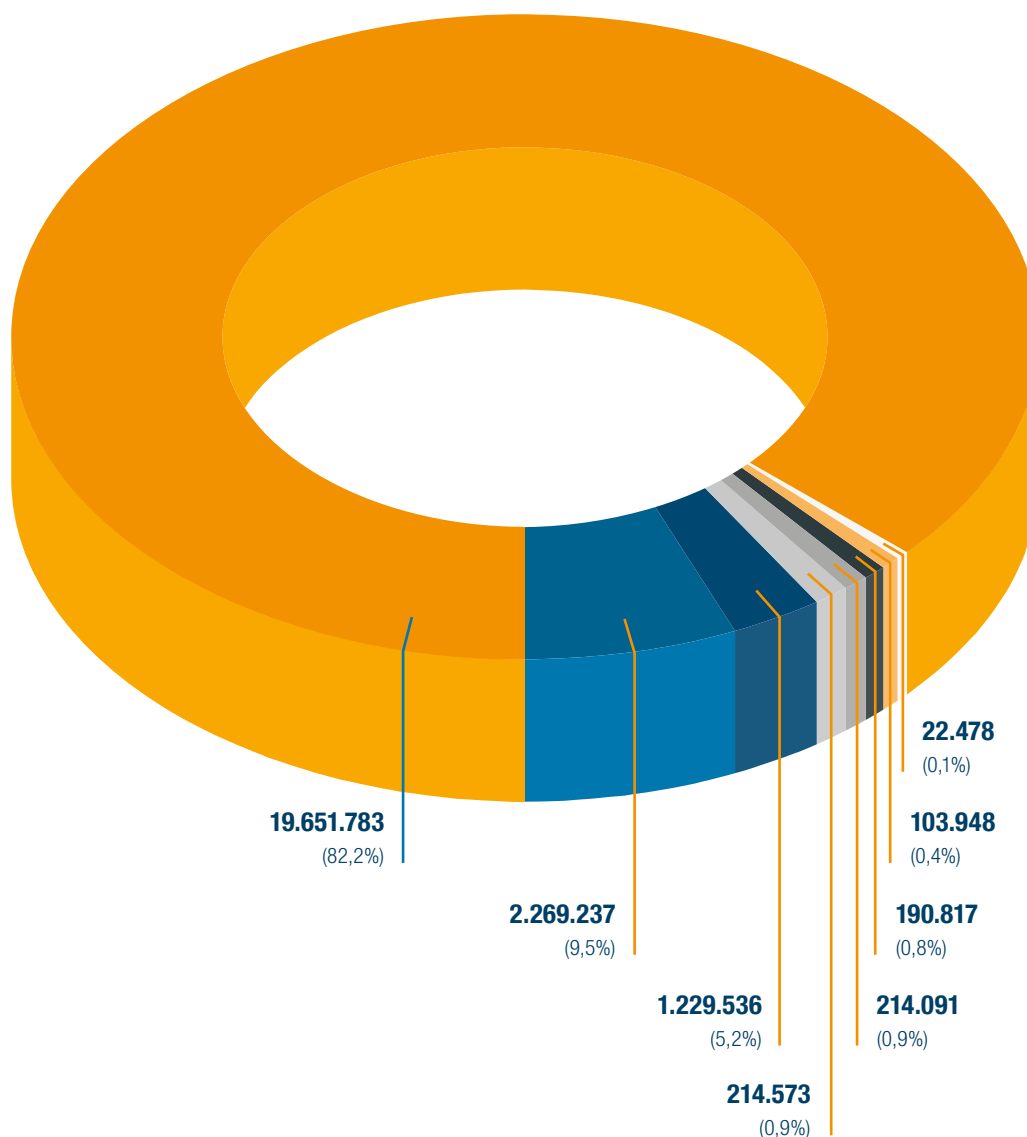
## Aantal Nummerafscherming mutaties per maand



## Hoe willen Nederlanders gevonden worden?

Publicatievoorkeur (papieren gids, nummerinformatiedienst, elektronische gids)

**TOTAAL**  
**23.896.463**



- Niet vindbaar (geheim nummer)
- Vindbaar in alle type gidsen en bij nummerinformatiediensten
- Vindbaar bij nummerinformatiediensten
- Vindbaar in papieren gids en bij nummerinformatiediensten

- Vindbaar in papieren gids
- Vindbaar in papieren en elektronische gids
- Vindbaar in elektronische gids en bij nummerinformatiediensten
- Vindbaar in elektronische gids



# WAPENFEITEN

***“MET DE DIENST  
NUMMERAFSCHERMING  
KUNNEN WE DE PRIVACY  
VAN ABONNEES  
WAARBORGEN”***



### Vernieuwing COIN-API's – eenvoudig aansluiten op COIN!

*In de afgelopen twee jaar heeft COIN een groot deel van haar API's vernieuwd. Hierdoor wordt het voor aanbieders eenvoudiger om aan te sluiten op de platformen van COIN. De nieuwe API's maken het niet alleen eenvoudiger, maar ook veiliger en betrouwbaarder.*

Dit nieuwe technische koppelvlak is gebaseerd op REST/JSON, de huidige de facto-standaard voor API's. Het wordt hiermee voor aanbieders eenvoudiger om aan te sluiten op onze platformen. Aansluiten kan vanaf nu via het internet, er is geen VPN meer nodig.

In 2018 is de eerste COIN-API omgezet naar REST/JSON, namelijk de API voor Abonnee-Informatie en 112. In 2019 zijn drie aanvullende REST/JSON API's gerealiseerd. In februari is er een REST/JSON API voor netnummerbepaling beschikbaar gesteld.

In de vorm van een pilot zijn in juni de nieuwe API's gerealiseerd voor nummerportabiliteit en het opvragen van nummerinformatie, dit in samenwerking met onze leden. Na afloop van een succesvolle pilot in het tweede kwartaal zijn beide interfaces in juli 2019 vrijgegeven. Inmiddels heeft al een flink aantal partijen de overstap gemaakt naar

**“ DE NIEUWE API'S  
EENVOUDIGER,  
VEILIGER EN  
BETROUWBAARDER ”**

deze nieuwe interface. De ervaringen zijn zo goed dat besloten is per Q2 2020 ook de API voor Overstappen via REST/JSON te ontsluiten. Voor onze belangrijkste diensten is daarmee één technisch koppelvlak beschikbaar waarop het heel makkelijk aansluiten is!

### Software Development Kits (SDK's)

Om het aansluiten voor ontwikkelaars nog eenvoudig te maken, hebben we zogenaamde Software Development Kits (SDK's) ontwikkeld. De ontwikkelaars kunnen deze SDK's op hun eigen omgeving installeren, waarmee we hen het nodige werk uit handen nemen. Ook bieden we ondersteunende tools, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van test op onze testomgeving.

### Gave interactie met ontwikkelaars leden tijdens meetups COIN

Om de ontwikkelaars van onze leden te helpen bij het aansluiten op onze nieuwe API's, hebben we in 2019 meerdere meetups georganiseerd. Tijdens deze meetups lichten we onze nieuwe API's en SDK's toe en laten we zien hoe eenvoudig je hierop aansluit. Deelnemers kunnen ter plekke aansluiten op onze testomgeving en na afloop van de meetup direct zelf aan de slag. We hebben goede feedback ontvangen over deze meetups. COIN blijft in 2020 dan ook regelmatig meetups organiseren.

### Sneller overstappen binnen de overstapservice

COIN beheert namens haar leden de overstapservice voor internet, telefonie en tv voor consumenten en klein-zakelijke klanten. Door gebruik te maken van de overstapservice kunnen abonnees eenvoudig overstappen van telecomaandier. Op dit moment is de minimale doorlooptijd van een overstap binnen de overstapservice 30 kalenderdagen. Vanuit klanten en aanbieders is de wens gekomen om deze termijn in te korten naar 15 kalenderdagen. Daarnaast willen aanbieders graag meer flexibiliteit in het proces.

In 2019 is een nieuw proces overeengekomen dat tegemoet komt aan beide wensen. Dit betekent dat vanaf medio 2020 een overstap binnen de overstapservice vanaf 15 kalenderdagen kan plaatsvinden. Standaard vindt een overstap plaats vanaf eindecontractdatum. Op expliciet verzoek van de abonnee kan een overstap eerder plaatsvinden, mits de abonnee instemt met eventuele vroegtijdige contractbeëindiging en de consequenties daarvan. Daarnaast kan een overstap flexibel afgeroepen worden. Vanaf eind Q1 kunnen aanbieders de overstap maken naar het nieuwe proces; de migratie naar het nieuwe proces vindt gefaseerd plaats gedurende 2020.

Met deze wijziging brengen we de verschillende overstapprocessen voor internet, telefonie en tv meer met elkaar in lijn. Eén overstap en één nummerportering kunnen straks op hetzelfde moment afgeroepen worden. Ook nemen we met deze wijziging een voorschot op de Nederlandse implementatie van de nieuwe Telecomcode.

### 112-raadpleging

Bij een noodoproep naar 112 verstrekt COIN namens aanbieders de naam- en adresgegevens aan de 112-meldkamers. Deze gebruiken deze informatie mede om te bepalen waarnaar de hulpdiensten uitrukken en ter voorkoming en bestrijding van misbruik van het 112-alarminummer. Het is daarom belangrijk dat alle in gebruik zijnde telefoonnummers bekend zijn bij COIN, en voorzien van naam- en adresgegevens van de abonnee indien deze beschikbaar zijn bij de aanbieder.



# PORTEFEUILLE COMMUNICATIE/LEGAL

De telecomsector kent voor Meinske van Heerwaarden geen geheimen meer. Ze werkte onder andere op de juridische afdelingen van Tele2 en Telfort. Daarnaast was ze actief voor diverse IT- en telecombedrijven vanuit advocatenkantoor Clifford Chance en haar eigen advocatenkantoor. Inmiddels geeft ze leiding aan het juridische team van Vodafone/Ziggo. En sinds kort is ze benoemd tot bestuurslid van COIN, voor de portefeuille communicatie/legal.

Meinske: "De telecomindustrie is enorm dynamisch. Technologische ontwikkelingen volgen elkaar razendsnel op. Dat zorgt ook voor steeds weer nieuwe kwesties op juridisch gebied, als het gaat om wet- en regelgeving en om het toezicht daarop. Dat maakt het speelveld heel divers en altijd interessant. COIN is een zeer waardevolle pijler in de sector. In COIN hebben de aanbieders een manier gevonden om zinvol samen te werken, wat weer ten goede komt aan de consument. Dat is eigenlijk heel bijzonder.

Als bestuurslid hoop ik een steentje bij te kunnen dragen aan de meerwaarde van COIN. Door te bewaken dat de protocollen, procedures, samenwerkingsafspraken en crisisscenario's actueel en geagendeerd blijven en waar nodig worden aangevuld. Maar ook door ervoor te zorgen dat we hierover duidelijk communiceren met de leden. Sowieso vind ik het belangrijk om de interactie tussen COIN en de

## MEINSKE VAN HEERWAARDEN

**“ DE  
TELECOMINDUSTRIE  
IS ENORM  
DYNAMISCH ”**

leden te continueren en te versterken. Naast de vaste overlegmomenten en werkgroepen zullen we dan ook zeker doorgaan met de rondetafeldiscussies met leden en de meetups rondom de nieuwe API's voor ontwikkelaars. Afgelopen jaar is COIN bovendien gestart met het ontwikkelen van de Quick Reference Cards (QRC). Daarop zien leden per COIN-proces heel snel en eenvoudig welke taken en rollen erbij komen kijken. De behoefte hieraan blijkt heel groot onder de leden, dus die gaan we zeker verder uitwerken voor alle processen. Kortom, er is genoeg werk aan de winkel het komende jaar!”

### Uitfasering batchinterfaces

COIN levert naam- en adresgegevens van abonnees die hiervoor toestemming hebben gegeven, aan aanbieders van elektronische telefoongidsen en nummerinformatiediensten.

Met de dienst Nummerafscherming kunnen we de privacy van abonnees waarborgen door het telefoonnummer op de nota af te schermen.

Voor de diensten Abonnee-informatie en Nummerafscherming heeft COIN in 2018 al een transactiegewijze interface (REST/JSON API) opgeleverd. Deze interface sluit sneller, beter en makkelijker aan op processen van telecomaanbieders door directe en vollediger terugkoppeling.

Met de leden is afgesproken dat we de oude manier van bestandsaanlevering voor Abonnee-informatie en Nummerafscherming uiterlijk 31 maart 2020 beëindigen. Daarom zijn we in 2019 een project gestart om alle leden over te zetten van de bestandsaanlevering naar de nieuwe transactiegewijze aanlevering. In 2019 is dan ook al een belangrijk deel van de leden gemigreerd.

### Aantal Abonnee-informatie-vermeldingen gestegen

Het aantal vermeldingen op het platform Abonnee-informatie is in 2019 met 3,8 miljoen gestegen naar 23,9 miljoen. Dit komt mede doordat leden, die migreren naar de transactiegewijze aanlevering, hun vermeldingen aanvullen en actualiseren.

### Verbeterde afspraken e-mailtoegang na een overstap

Consumenten hadden al het recht om tot minimaal één maand na een overstap toegang te houden tot hun e-mail bij de oude aanbieder. Dit was onderdeel van de gemeenschappelijk overeengekomen overstapprocessen.

In 2019 zijn de afspraken rondom e-mailtoegang na een overstap verbeterd. Consumenten houden vanaf de zomer 2020 minimaal zes maanden kosteloos toegang tot e-mail bij de oude aanbieder of kunnen deze laten doorsturen. Vrijwel alle aanbieders van internettoegangsdiensten op de consumentenmarkt gaan deze faciliteit bieden. De verbeterde afspraken zijn tot stand gekomen in samenwerking tussen FIST, COIN en NLconnect.

Ook de Consumentenbond heeft zich positief uitgelaten over deze verbeterde afspraken: "Een e-mailaccount verliezen is voor veel consumenten een drempel om over te stappen naar een nieuwe aanbieder."

### Deze relevante ontwikkelingen op het gebied van wet- en (zelf) regelgeving zijn gevolgd/geïmplementeerd:

- Per november 2019 hebben alle servicenummers met een tarief hoger dan 60 cent per minuut geen start-tik meer;
- 113 uniforme meldtekst.

Samen met leden en de toezichthouder hebben we actief onderzoek gedaan naar het gebruik van mobiele nummers en de schaarste in beschikbare nummers. Op basis hiervan hebben er een aantal deeltrekkingen van mobiele nummerreeksen plaatsgevonden. Hierdoor neemt de schaarste van mobiele nummers af.

### Deze maatregelen zijn getroffen om het beheer van telefoonnummers te vereenvoudigen:

- Tarieven voor 06760-inbel internetnummers worden verder uitgefaseerd en niet meer actieve nummers worden ingetrokken door ACM, samen met aanbieders;
- Er is een proces geïmplementeerd om deactivatie te vereenvoudigen van de nummerreeksen die ACM heeft ingetrokken;
- Voor aanbieders is het teruggeven van niet meer in gebruik zijnde, ingeporteerde nummers vereenvoudigd;
- Het COIN-bureau heeft een aantal batchmigraties gefaciliteerd. Daarmee hebben we het porteerplatform ingezet om nog zo'n 406.000 nummers te porteren, naast de reguliere klantgedreven porteringen!

### Netnummerbepaling

In samenwerking met de ACM biedt COIN sinds begin 2019 een informatievoorziening aan om het netnummer behorend bij een adres te bepalen. Telecomaanbieders kunnen deze informatievoorziening inzetten als ze geografische (vaste) telefoonnummers in gebruik geven en/of als ze moeten bepalen of nummerbehoud bij een verhuizing is toegestaan.

**“ EEN  
E-MAILACCOUNT  
VERLIEZEN IS VOOR  
VEEL CONSUMENTEN  
EEN DREMPEL OM  
OVER TE STAPPEN  
NAAR EEN NIEUWE  
AANBIEDER ”**



AANSPREKEN  
VOOR  
VANDAAG:

VINCENT



### Implementatie Security Operation Center

In 2019 heeft COIN een Security Operations Centre (SOC) geïmplementeerd. Het SOC helpt ons te voldoen aan ons informatiebeveiligingsbeleid, procedures en verwerkersovereenkomst. Door het SOC vindt continue monitoring plaats op informatiebeveiligingsincidenten. Het helpt ons risico's te zien en te begrijpen op zowel technisch als organisatorisch gebied.

### Impact eSIM op COIN porteer- en overstapprocessen in kaart gebracht

Het bureau heeft een rapport opgesteld om de impact van eSIM op de COIN-processen nummerporteren overstappen te verkennen. De verwachting is dat de eSIM op termijn de huidige SIM-kaart gaat vervangen. Dit zal voor aanbieders leiden tot een wezenlijke verandering van de leveringsprocessen; deze verschuiven verder naar online en real-time. Voor abonnees leidt dit tot een meer naadloos aansluitproces.

Het is voor aanbieders dan ook wenselijk dat de gemeenschappelijke porteer- en overstapprocessen aansluiten bij dit nieuwe leveringsproces, zodat ze eindgebruikers een echte online ervaring kunnen bieden. Eindgebruikers krijgen direct zicht op het moment van overstap en kunnen, als het contract het toelaat, direct online overstappen met behoud van telefoonnummer. COIN blijft ontwikkelingen op eSIM-gebied volgen. Een aantal COIN-leden bieden reeds eSIM-toepassingen en -diensten aan.

A photograph of three men in a meeting, overlaid with a semi-transparent orange and white diagonal graphic. The men are looking at a laptop and documents on a table. The background is a modern office with glass walls and circular lights.

# VEEL VERTROUWEN GEEFT ZIN IN DE TOEKOMST

De gezichten van de aanwezigen tijdens het congres in 2019 spraken boekdelen: hier moeten we zijn, hier willen we zijn. Na 20 jaar COIN werd de balans opgemaakt en het vertrouwen onder leden, medewerkers en relaties bleek groot. Er was trots op hetgeen gezamenlijk bereikt is en hoe dat in constructieve samenwerking werd bereikt. COIN groeide uit naar een organisatie die leden en andere stakeholders verbindt en ondersteunt, die zelf ontwikkelt en daardoor snel en betrouwbaar kan leveren. Dat is ook nodig, stellen Jigo van Haperen en Stephen Mans, om de uitdagingen van de toekomst aan te kunnen gaan. Want uitdagingen liggen er nog genoeg.

#### Vertrouwen

Jigo: “Er komen grote veranderingen aan, dan moet je er wel staan als organisatie. En je moet het vertrouwen hebben van je leden, anders ben je nergens. Toen werd uitgesproken door meerdere partijen dat wij inmiddels een logische partij zijn om het voortouw te nemen en samenwerking tot stand te brengen, was ik echt trots. Uit ervaringen van partijen uit omliggende landen weten we dat het niet vanzelfsprekend is. Het is dan ook een groot compliment aan de leden zelf voor hun open houding als het gaat om samenwerking.” Tijdens het congres werden thema's bepaald die de aandacht van COIN in de komende tijd verdienen, zoals fraudepreventie, security en identity, het verder verbeteren van de overstapservice en het implementeren van nieuwe wet- en regelgeving.

## JIGO VAN HAPEREN:

**“ JE MOET HET  
VERTROUWEN  
HEBBEN VAN JE  
LEDEN, ANDERS BEN  
JE NERGENS ”**

## STEPHEN MANS:

**“ DE NIEUWE  
WETGEVING IS  
EEN GROTE  
HERZIENING ”**

Toen in 2019 bleek dat een suïcidepreventie-campagne verwarring opleverde, bleek hierin een rol voor COIN weggelegd om een oplossing te creëren. Het telefoonnummer 113 werd gecommuniceerd, maar was niet in gebruik en dus ook niet bereikbaar. COIN heeft daarom voorstellen gedaan aan de overheid om de misverstanden uit de wereld te helpen. Bellers van 113 krijgen nu een doorverwijzing te horen naar 0900-0113. Voor de zomer van 2020 zal 113 als nummer zelf ook echt bereikbaar zijn. Jigo: “Het was heel indrukwekkend om te zien hoe leden meeleefden en de urgentie inzagen van dit probleem. We konden daardoor als COIN snel duidelijke standpunten innemen en namens de sector constructieve gesprekken voeren met de betrokken ministeries, de toezichthouder en Stichting 113 Zelfmoordpreventie. Op dat soort momenten zie je de toegevoegde waarde van samen optrekken: niet dralen, maar zo snel mogelijk een oplossing vinden.”

#### De revolutie van nieuwe regels

Vanuit Europa is nieuwe wet- en regelgeving voor de telecomsector afgekondigd. In het afgelopen jaar is de impact ervan voor COIN en haar leden in kaart gebracht. Het levert een nieuwe roadmap op voor de aanpassing van bestaande processen. Stephen: “De nieuwe wetgeving is een van de grootste herzieningen van telecomwetgeving in de afgelopen twintig jaar. Dat heeft dus impact. In de kern wil men de marktwerking verbeteren door het overstappen van aanbieder verder te vergemakkelijken. Eind 2020, begin 2021 zullen de wijzigingen doorgevoerd zijn om aan de nieuwe regels te kunnen voldoen.” Ook zien we dat consumenten en bedrijven steeds sneller en flexibeler willen overstappen. COIN en de leden passen hun dienstverlening hierop aan. Servicewindows worden verruimd, beschikbaarheid vergroot en doorlooptijden verkort. Ook processen moeten daarop



ingericht zijn. Daarom implementeren we in de loop van 2020 een versnelde overstapservice, wijzigen we het porteerproces en helpen we leden om nog makkelijker aan te sluiten op de COIN-database met gebruiksvriendelijke API's en Software Development Kits (SDK's). Dat laatste is overigens een stap die we al in 2018 hebben ingezet.

#### **24/7 beschikbaar**

Of de leden het nu willen of dat de wetgeving het vereist: COIN wordt meer en meer een 24/7-organisatie: de dienstverlening moet veilig, snel en soepel verlopen en continu beschikbaar zijn. Stephen: "Kijk bijvoorbeeld naar de Abonnee-informatieservice. Als je wilt dat partijen als de nooddiensten daar betrouwbaar gebruik van kunnen maken, moeten de data altijd up-to-date en altijd beschikbaar zijn. Met een eigen ontwikkelteam en onze hoog beschikbare infrastructuur zijn we flexibel en kunnen we dat mogelijk maken. Maar dit vraagt niet alleen wat van COIN, het vraagt ook wat van onze leden. Daarom voeren we gesprekken met onze leden over wat dit betekent voor de overstap- en aansluitprocessen en hoe we daarbij kunnen faciliteren.

## **JIGO VAN HAPEREN:**

**“ DE NUMMERS  
ZIJN ÉÉN DING,  
MAAR DE MENSEN  
ERACHTER, DIE  
MAKEN HET  
MOGELIJK! ”**

# STEPHEN MANS:

**“ WE GAAN  
MEER EN MEER  
NAAR 24/7  
BESCHIKBAARHEID ”**

Ook op het gebied van informatiebeveiliging en continuïteit blijven we continu stappen zetten. Zo hebben we in 2019 een Security Operation Center ingericht en wordt COIN in 2020 ISO 23301 gecertificeerd. “Zo borgen we aantoonbaar veiligheid en continuïteit en zorgen we voor vertrouwen bij de leden in onze processen.”

## Nieuwe vormen van communicatie

Om tot een succesvolle dienstverlening te komen, speelt communicatie een cruciale rol. In 2019 is daarom gekozen om op meerdere manieren informatie te delen en op te halen. Stephen: “We hebben bijvoorbeeld een rondetafelsessie met kleinere leden gehouden. Die gaan we zeker herhalen in 2020. Verder zijn er regelmatig meetups met experts rond een bepaald onderwerp. Om onze gezamenlijke overstapprocessen op een laagdrempelige manier te verduidelijken in de keten, hebben we Quick Reference Cards ontwikkeld. We blijven zoeken naar nieuwe vormen om iedereen passend te informeren, te betrekken en uit te nodigen.”

## Tijd voor herijking

Er is een stevige basis van vertrouwen tussen de vereniging, het bestuur en de leden. Met drie nieuwe bestuursleden en een stabiele basis voor de toekomst is de tijd nu rijp voor het herijken van de missie en visie. Jigo: “We moeten blijven kijken hoe we onze rol optimaal kunnen invullen. Hoe tillen we COIN naar een volgend plan? De frisse blik van onze nieuwe bestuursleden gaat daarbij helpen. Leden kunnen dan ook op dit punt van ons verwachten dat we met ze hierover in gesprek gaan. Want de nummers zijn één ding, maar de mensen erachter, die maken het mogelijk!”



A close-up portrait of a man with a beard and mustache, smiling slightly. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. The text is overlaid on the lower half of the image.

# TEVREDEN KLANTEN DANKZIJ API NUMMERPORTABILITEIT

**ONNO  
SPEEKENBRINK**

COIN is meer dan nummers. Daar kunnen Onno Speekenbrink en Dennis de Jong van gnTel over meepraten. Dankzij de proactieve houding en uitstekende samenwerking met COIN, kon deze telecomprovider vlekkeloos overstappen naar de API Nummerportabiliteit.

Telecombedrijf gnTel levert VoIP- en Cloudtelefonie voor ondernemers. gnTel beheert daarvoor een eigen VoIP-platform; via de partners van gnTel worden de eindgebruikers hierop aangesloten. Het porteren van telefoonnummers van de nieuwe klanten gebeurde lange tijd handmatig. Directeur Onno Speekenbrink vertelt: “Onze partners gebruikten hiervoor een formulier dat gescand per mail naar ons werd gestuurd. Onze administratie moest vervolgens inloggen op een online platform om alles over te typen. Je snapt dat dit niet alleen tijdrovend, maar ook zeer foutgevoelig was.”

#### Enthousiast na meetup bij COIN

“Om dit probleem op te lossen, hebben we zelf software ontwikkeld om het proces te automatiseren”, legt software developer Dennis de Jong uit. “Dankzij een digitale handtekening kunnen onze partners de formulieren nu digitaal versturen. Dat scheelt al veel. Tegelijkertijd was COIN bezig met de nieuwe API Nummerportabiliteit. Die zorgt ervoor dat gebruikers zelf via een eenvoudige interface porteringen kunnen uitvoeren op het COIN-platform. COIN organiseert regelmatig meetups voor softwareontwikkelaars om uitleg te geven over de nieuwe API's. Als developer kun je direct in een testomgeving zelf kijken hoe alles in zijn werk gaat.

## DENNIS DE JONG:

**“ HET BESLUIT OM GEBRUIK TE GAAN MAKEN VAN DE API NUMMERPORTABILITEIT WAS DAN OOK SNEL GEMAAKT ”**

## ONNO SPEEKENBRINK:

**“ BINNEN EEN UURTJE WAREN WE HELEMAAL OM OP DE API NUMMER-PORTABILITEIT ”**

En er zijn mensen van het DevOps-team van COIN aanwezig om je te helpen en vragen te beantwoorden. Na het bijwonen van zo'n meetup was ik gelijk enthousiast! Het besluit om gebruik te gaan maken van de API Nummerportabiliteit was dan ook snel gemaakt.”

#### Samen optrekken

Om het aansluiten op de nieuwe API makkelijk te maken, zijn Software Development Kits (SDK's) ontwikkeld. Dennis: “Wij kunnen zo'n SDK in onze software gebruiken, waardoor het aansluiten een fluitje van een cent wordt. Daarnaast staat het team van COIN altijd klaar om te helpen en proactief mee te denken, dat is heel prettig.” Een belangrijk onderdeel van het aansluiten op de API is natuurlijk het testen of de systemen goed op elkaar aansluiten. Dennis: “Dit verloopt via het compliance dashboard van COIN. Toen wij aan de slag gingen met testen, was het dashboard ook nog in ontwikkeling. Daardoor konden we eigenlijk samen optrekken: COIN hielp ons met testen en wij hielpen COIN weer met het optimaliseren van het dashboard. Dat zorgde voor een heel plezierige en succesvolle samenwerking.”

#### Tevreden partners en klanten

Ook de migratie van de testomgeving naar productie verliep vlekkeloos. Onno: “Binnen een uurtje waren we helemaal om op de API Nummerportabiliteit. Inmiddels is dit alweer een aantal maanden geleden en alles werkt prima. Onze partners voeren ter plekke bij de klant de porteringen in en krijgen meteen een seintje als iets niet klopt in de ingevoerde gegevens. Ze kunnen het dan direct corrigeren. Zo fijn! Onze partners hebben ons laten weten hoe blij ook de klanten zijn met het nieuwe systeem. Dat is toch waar we het uiteindelijk voor doen.”

# FINANCIËN

*“COIN HEEFT GEEN  
WINSTOOGMERK”*





### **COIN heeft geen winstoogmerk. De uitkomst van de gesprekken met de Belastingdienst in 2013 is dat COIN – bij afwezigheid van overschotten – is vrijgesteld van vennootschapsbelasting.**

Het gerealiseerde resultaat vóór creditering over het boekjaar bedraagt € 315.000 en is € 9.000 hoger dan begroot. Het overschot wordt gecrediteerd aan de leden op basis van het porteringsvolume van het jaar 2018.

### **Toelichting verschillen realisatie 2019 versus begroting 2019**

De belangrijkste oorzaken voor het hogere resultaat zijn:

- lagere opbrengsten (€ - 40.000);
- hogere geactiveerde productie middels inzet eigen personeel voor projectontwikkeling (€ 232.000)
- lagere kosten voor de inkoopwaarde van de omzet (€ 81.000);
- hogere personeelskosten (€ - 28.000);
- hogere overige bedrijfskosten van extern ingehuurd scrumteamleden (€ -225.000);
- hogere afschrijvingskosten (€ - 19.000);
- lagere rentebaten (€ - 1.000)



**Toelichting op balans**

Volgende liquiditeit en vermogen zijn belangrijk voor de continuïteit van COIN en om verwachte investeringen voor te financieren. Ten aanzien van vermogens- en liquiditeitsbeleid streeft COIN het volgende na:

- Neutraal werkkapitaal;
- Burn-rate > 12 maanden;
- Uitholling vermogen op termijn voorkomen door te corrigeren voor inflatie.

Eind 2019 waren er 4.001 certificaten met elk een nominale waarde van € 1.000,-. Aan deze certificaten zijn geen zeggenschapsrechten en geen winstdelingsrechten verbonden.

In 2019 is dienstverlening uitgebreid en verbeterd. Er is onder meer geïnvesteerd in:

- Meer en verbeterde dienstverlening;
- Vereenvoudiging en rationalisatie interfaces;
- Verhoging beschikbaarheid en continuïteit platformen;
- Implementatie van een Security Operation Center (SOC);

**“ VOLDOENDE  
LIQUIDITEIT EN  
VERMOGEN ZIJN  
BELANGRIJK VOOR  
DE CONTINUÏTEIT  
VAN COIN ”**

<b>VERLIES- EN WINSTREKENING 2019</b>	<b>2019</b>	<b>2019 begroting</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Netto-omzet	€ 3.699.514	€ 3.740.073	€ 3.422.318	€ 2.997.867
Geactiveerde productie voor het eigen bedrijf	€ 232.182	-	-	€ 27.555
Inkoopwaarde van de omzet	€ -580.850	€ -662.056	€ -971.590	€ -888.453
Brutowinst	€ 3.350.846	€ 3.078.017	€ 2.450.728	€ 2.136.969
Lonen en salarissen	€ 1.287.652	€ 1.260.343	€ 958.683	€ 795.074
Sociale lasten	€ 165.122	€ 177.000	€ 125.247	€ 98.735
Pensioenlasten	€ 166.170	€ 154.000	€ 114.650	€ 81.637
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	€ 899.738	€ 880.754	€ 568.830	€ 360.084
Overige bedrijfskosten	€ 832.177	€ 606.920	€ 656.338	€ 803.054
Som der bedrijfslasten	€ 3.350.859	€ 3.079.017	€ 2.450.748	€ 2.138.584
Bedrijfsresultaat	€ -13	€ -1.000	€ -20	€ -1.615
Financiële baten en lasten	€ 13	€ 1.000	€ 20	€ 1.615
Netto resultaat	-	-	-	-

**“ IN 2020 WORDT DE  
DIENSTVERLENING UITGEBREID  
EN VERBETERD ”**

BALANS PER	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017	31-12-2016
VASTE ACTIVA				
Immateriële vaste activa	€ 1.736.073	€ 1.647.269	€ 1.196.871	€ 937.705
Materiële vaste activa	€ 99.325	€ 127.550	€ 145.931	€ 177.499
VLOTTENDE ACTIVA				
Vorderingen	€ 558.708	€ 560.973	€ 530.292	€ 1.269.224
Liquide middelen	€ 2.482.089	€ 2.689.040	€ 3.200.512	€ 2.357.855
Totaal Activa	€ 4.876.195	€ 5.024.832	€ 5.073.606	€ 4.742.283
PASSIVA				
Eigen vermogen	€ 4.001.000	€ 4.001.000	€ 3.751.000	€ 3.501.000
Kortlopende schulden	€ 875.195	€ 1.023.832	€ 1.322.606	€ 1.241.283
Totaal Passiva	€ 4.861.036	€ 5.024.832	€ 5.073.606	€ 4.742.283



## HANS VAN DER GIESSEN

**“ DE VRAAG IS STEEDS WAT DE ROL VAN COIN KAN ZIJN ”**

Hans van der Giessen werkt zo'n 25 jaar in de telecomsector bij CAIW, inmiddels opgegaan in DELTA Fiber Nederland. Onder de merknaam Kabelfoon, nu Caiway, was het bedrijf de eerste aanbieder van kabelinternet. Tegenwoordig richt het bedrijf zich vooral op glasvezelnetwerken en -diensten. Hans is er verantwoordelijk voor regulatory affairs en public affairs, de regelgeving rond de telecommunicatie- en

media-activiteiten. Een portefeuille die vergelijkbaar is met wat hij als bestuurslid van COIN op zich zal nemen.

Hans: "Toen ik vorig jaar werd gevraagd voor het COIN-bestuur vond ik dat een hele eer. Het is een uitdaging om onderwerpen uit de wet- en regelgeving die voor COIN van belang zijn, zo mogelijk te beïnvloeden maar in ieder geval te beoordelen en door te spreken. Europese en Nederlandse wetten, regels en afspraken vormen randvoorwaarden, het speelveld waarbinnen we als telecomsector dienen te bewegen. De vraag is steeds wat de rol van COIN kan zijn, hoe we relevant zijn voor de leden en hoe er tijdig en passend geanticipeerd kan worden op ontwikkelingen.

Het komt ook voor dat COIN rechtstreeks wordt benaderd door de overheid, zoals dat bijvoorbeeld gebeurde rondom betrouwbaar gebruik van Calling Line Identifiers om vormen van phishing en spoofing te voorkomen, en over een uniforme melding bij 113. Welke onderwerpen pakken we gezamenlijk bij COIN op, wat kan beter eerst nog in FIST worden besproken en wanneer is het iets voor de telecoomaanbieders zelf?

Nog zo'n kwestie: als er binnen FIST een besluit genomen wordt in het kader van zelfregulering, met de bedoeling dat COIN het uit gaat voeren, hoe bewaak je dan de belangen van aanbieders die niet bij FIST zijn aangesloten? Over dit soort vragen wil ik graag samen met het bestuur en de COIN-leden nadenken. Ik heb er zin in!"

# OUTLOOK 2020

**In 2020 wordt de dienstverlening uitgebreid en verbeterd.**

Investerings worden voorzien voor:

- Meer en verbeterde dienstverlening;
- Vereenvoudiging en rationalisatie interfaces;
- Verhoging beschikbaarheid en continuïteit platformen;
- Vervanging 112- en Abonnee-informatie-platform;
- Verbeterde overstapservice (sneller overstappenproces, Overstappen on demand, doorgifte wholesale-ID's, REST-API);
- Implementatie procesaanpassingen voor de implementatie van EECC en gewijzigde wetgeving rondom Nummerportabiliteit en Overstappen;
- Marktbrede overleggen over 113, betrouwbaarheid Calling Line Identifiers en 112-monitoring;

- Uitbreiding 24/7-dienstverlening aan leden. Het COIN-team breidt 24/7-monitoring en consignatiedienst uit naar Nummerportabiliteit, 112, Abonnee-informatie en Nummerafscherming;
- Verdere ontwikkeling Business Continuïteit Management resulterend in ISO 22301-certificering.

**Het totale budget voor 2020 bedraagt € 4.152.990. Dat is 3,0% hoger dan in 2019.**

Het bestuur zal in 2020 de missie en visie van COIN herijken en werkspraken met EZ en FIST verder uitwerken. Ook onderzoeken we hoe we de interactie met de leden kunnen vergroten.





