



# VERENIGING COIN, DAT ZIJN WIJ SAMEN

JAARVERSLAG 2013





JAARVERSLAG 2013  
Vereniging COIN

Postbus 777  
2800 AT Gouda  
www.coin.nl

Tekst en vormgeving: Mockus

## INHOUD

Samenvatting

Summary

- 08 > Vereniging COIN, dat zijn wij samen
- 10 > 2013: wat heeft het gebracht  
**INTERVIEW** met Steffen Mans  
en Jigo van Haperen
- 14 > Organisatie
- 16 > Rust in de tent  
**INTERVIEW** met Jan Pieter Witsen Elias
- 19 > 2013, de wapenfeiten
- 24 > "COIN kan echt helpen de betrouwbaarheid  
van de sector te versterken"  
**INTERVIEW** met Michel Verhagen van  
Economische Zaken
- 27 > 2013 in vogelvlucht
- 30 > Flexibiliteit nodig voor zandbakgebieden  
**INTERVIEW** met Wim van Breugel,  
12Connect, het honderdste COIN-lid
- 32 > COIN, wat vind jij ervan?
- 34 > De balans opmaken  
**INTERVIEW** met Paul de Boone
- 37 > Financieel verslag
- 41 > Alles-in-één bundels betekent nog  
geen alles-in-één portering  
**INTERVIEW** met Erik Rietveld
- 44 > 2014: waar ligt de focus?
- 46 > Gezamenlijk op reis: de 'journey' van COIN  
**INTERVIEW** met Marcel van den Biggelaar

# SAMENVATTING

## ORGANISATIE

De bestuursamenstelling is in 2013 gewijzigd. Marcel van den Biggelaar is toegetreden tot het bestuur. René Herlaar heeft het bestuur verlaten. Door de mutaties is de portefeuilleverdeling van het bestuur gewijzigd.

Per 2013 is er een nieuwe rolverdeling binnen de vereniging door een gewijzigde governance structuur. De Algemene Vergadering opereert meer strategisch, de Change Control Board tactisch en de Werkgroepen operationeel. Dit sluit aan op de wens van leden om in te spelen op de trend van convergentie tussen vast en mobiel en bundeling van diensten. De Change Control Board zal sturen op tactische zaken.

De gemiddelde personeelsbezetting in 2013 bedroeg 7,2 fte. COIN had in 2013 zes medewerkers in dienst (5,6 fte). Daarmee is de kernbezetting van het bureau met eigen personeel ingevuld. Daarnaast werd gemiddeld 1,6 fte ingehuurd.

## NUMMERPORTEREN

De beschikbaarheid en de verwerking van berichten door het centrale COIN-platform CRDB waren in 2013 uitstekend en ruim binnen de SLA-afspraken met de leden. In 2013 zijn in 3.140.575 telefoonnummers geporteerd. Het betrof hier 1.902.041 loops (aaneengesloten reeksen van nummers). De beschikbaarheid van het CRDB-platform is verder verbeterd.

Sinds de introductie van nummerportabiliteit in Nederland in 1999 zijn er 25 miljoen telefoonnummers geporteerd. Eind 2013 stonden ruim 124 miljoen

Nederlandse telefoonnummers in de Central Reference DataBase (CRDB) geregistreerd. Hiervan waren er ruim 18 miljoen geporteerd.

## PROJECTEN EN UITBREIDING VAN DE DIENSTVERLENING

### Breedband Overstappen

In september 2013 is de dienstverlening uitgebreid met een Centraal Overstappen Messaging Platform (COMP), om het overstappen van consumenten met gebundelde diensten te faciliteren. In de laatste vier maanden van 2013 zijn 37.006 bundels geporteerd, gebruikmakend van het COMP-platform.

### Nieuwe technische koppelingen

Sinds het vierde kwartaal van 2013 is een webservice (SOAP-XML) interface voor porteer- en ENUM-processen beschikbaar, zodat leden nog eenvoudiger op COIN-processen kunnen aansluiten. In maart 2014 komt een SOAP-XML interface voor het Overstappen-proces beschikbaar.

## UITSTEKENDE FINANCIËLE RESULTATEN

De voor 2013 gestelde doelen zijn ruim binnen budget gehaald. In 2013 is meer dienstverlening aangeboden met het laagste kostenniveau in jaren.

Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar bedraagt € 777.000 en is € 335.000 hoger dan begroot. Belangrijke oorzaken zijn hogere opbrengsten, lagere CRDB release- en beheerkosten, lagere project-, R&D- en personeelskosten en lagere algemene en afschrijvingskosten. In 2013 is besloten overschotten

Het bestuur kijkt zeer positief terug op 2013. Op organisatorisch, operationeel, projectmatig, financieel en bestuurlijk gebied zijn zeer goede resultaten geboekt. Een greep uit deze resultaten:

- > De gestelde doelen zijn ruim binnen budget gehaald.
- > Er is duidelijkheid bereikt over de fiscale positie van COIN.
- > Er zijn flinke stappen gezet om het overstappen van eindgebruikers verder te verbeteren.
- > In 2013 is het honderdste lid aangesloten.

te crediteren. Er zal dan ook een creditering van het porteeertarief 2013 van € 777.000 aan de leden plaatsvinden.

## VRIJGESTELD VAN BELASTINGPLICHT

De uitkomst van de gesprekken met de Belastingdienst in 2013 is dat bij afwezigheid van overschotten COIN is vrijgesteld van betaling van vennootschapsbelasting. In de Algemene Vergadering van 12 december 2013 is door de leden besloten toekomstige overschotten ten gunste van de leden te crediteren. Deze uitkomst geeft duidelijkheid en bespaart kosten.

In 2013 is besloten tot een creditering van € 1.525.000 over 2011 en 2012 en een storting in 2013 van € 969.000 aan certificaten om het eigen vermogen te versterken. De gesprekken met de Belastingdienst hebben daarmee per saldo geleid tot een creditering van € 556.000 aan de leden.

## OUTLOOK 2014

In 2014 zal de dienstverlening worden uitgebreid en verbeterd. Investerings worden voorzien voor onder andere:

- > Verbetering van het Overstappen-proces en introductie van een SOAP-XML interface.
- > Verdere verbetering van beschikbaarheid en continuïteit van diensten en platforms.
- > Realisatie onderdelen uit de COIN-roadmap.
- > Verbeterde dienstverlening B-nummerafscherming.
- > Mogelijk uitbreiding van de dienstverlening om het blokkeren van IMEI-nummers per medio 2015 te faciliteren.

Tegelijkertijd bedraagt het totale budget voor 2014 € 2.581.000, dat is 6,7% lager dan in 2013. De kosten voor nummerportabiliteit zijn in 2014 13,1% lager dan in 2013.

Het bestuur wil in 2014 samen met haar leden de strategie voor 2015 en verder vaststellen. Hoe kan COIN in een veranderende telecomindustrie voor de leden relevant blijven en waarde blijven toevoegen? Het bestuur vraagt de leden hierover mee te denken.



# SUMMARY

## ORGANIZATION

The composition of the board changed in 2013. Marcel van den Biggelaar joined the board and René Herlaar left. As a result, certain board duties had to be reallocated.

As of 2013, the changed governance structure resulted in a new role allocation within the association. The General Assembly now has a strategic role, the Change Control Board has a tactical role and the Working Groups focus on operations. This is in accordance with the wish of the members to respond to the trend of convergence of fixed and mobile and the bundling of services. The Change Control Board will manage and direct all tactical matters.

The average headcount in 2013 amounted to 7.2 FTE. COIN had six employees (5.6 FTE) on the payroll in 2013. The core staff of the agency is manned by own personnel. On average, an additional 1.6 FTE was hired externally.

## NUMBER PORTING

Levels of availability and data processing by the central COIN platform CRDB were excellent in 2013 and well within the SLA agreements with the members. In 2013, a total of 3,140,575 telephone numbers were ported, consisting of 1,910,321 loops (continuous sets of numbers). The CRDB platform's availability was further improved.

Since the introduction of number portability in the Netherlands in 1999, 25 million phone numbers have

been ported. At the end of 2013, over 124 million Dutch telephone numbers were registered in the Central Reference Data Base (CRDB). Of this, more than 18 million were ported.

## PROJECTS AND EXTENSION OF SERVICE PROVISION

### Broadband Switching

In September 2013, the service provision was extended with a A Central Overstappen Messaging Platform (COMP), to facilitate the switching of consumers with bundled services. In the last four months of 2013, 37,006 bundles were ported using the COMP platform.

### New technical interfaces

Since the fourth quarter of 2013, a web-based (SOAP-XML) interface is available for porting and ENUM processes, to simplify connecting to COIN processes for members. In March 2014, a SOAP-XML interface will become available for the Switching process.

## EXCELLENT FINANCIAL RESULTS

All the 2013 targets were met well within budget. In 2013 more services were provided at lowest cost level in years.

The financial year resulted in a net profit of € 777,000 which is € 335,000 higher than budgeted. This is mainly caused by higher revenues, lower CRDB release and management expenses, lower project, R&D, employee expenses and lower general and depreciation charges. In 2013, it was decided to credit surpluses. The porting tariff of 2013 will therefore be credited to

The board is pleased to report that 2013 was a very satisfactory year. In organizational, operational, project-based, financial and administrative terms great results were accomplished. We would like to name a few:

- > All targets were met well within budget.
- > Clarity was reached regarding COIN's fiscal position.
- > Considerable progress was made to further improve switching providers by end-users.
- > In 2013 the 100th member was welcomed.

the members, amounting to € 777,000.

## TAX EXEMPTION

The outcome of the discussions with the Tax Administration in 2013 is that COIN is not subject to corporation taxation in the absence of surpluses. In the General Meeting of 12 December 2013, the members decided to credit future surpluses to the members. This outcome provides clarity and saves costs.

In 2013, it was decided to credit members with € 1,525,000 from 2012, with members simultaneously contributing € 969,000 in certificates in 2013 to strengthen the equity capital. Therefore, the discussions with the Tax Administration effectively resulted in crediting € 556,000.

## OUTLOOK FOR 2014

In 2014, the provision of services will be extended and further improved. Investments are planned for a number of areas, like:

- > Improvement of the Switching process and introduction of a SOAP-XML interface.
- > Further improvement of levels of

availability and continuity of services and platforms.

- > Realization of elements on the COIN roadmap.
- > Improved service provision B number masking.
- > Possible extension of service provision in order to facilitate IMEI number blocking as of mid-2015.

At the same time, the total budget for 2014 amounts to € 2,766,500 which is 8% lower compared to 2013. Number portability costs for 2014 will be 15% lower than in 2013.

In 2014, the board will be consulting its members to arrive at a strategy for 2015 and beyond. How can COIN remain relevant for its members in a changing telecom industry and keep adding value? All members are invited to share their thoughts with the board.

08 &gt;

# VERENIGING COIN, DAT ZIJN WIJ SAMEN

COIN is een vereniging van aanbieders van elektronische communicatiediensten en -netwerken. Zij faciliteert haar leden bij uitvoering van activiteiten die nodig zijn voor mobiliteit en interoperabiliteit van diensten voor consumenten en bedrijven.

Door deze activiteiten steeds vanuit klantperspectief op te zetten en voor operators zo efficiënt mogelijk te werken, ondersteunt COIN klantmobiliteit en interoperabiliteit van diensten voor de Nederlandse telecommarkt.

## COIN FACILITEERT HAAR LEDEN BIJ ACTIVITEITEN DIE:

- > wettelijk verplicht, gereguleerd, of zelfregulerend zijn;
- > uitsluitend, beter of efficiënter werken als deze gezamenlijk worden uitgevoerd;
- > niet concurreren met commerciële activiteiten van leden.

## CONCRETE ACTIVITEITEN

COIN levert standaarden, infrastructuur en diensten op laagdrempelige, transparante en kostengeoriënteerde wijze. Zij levert deze diensten door het bieden van een overlegplatform en betrouwbare berichtenplatformen ter ondersteuning van processen en informatie-uitwisseling.

## WIE ZIJN COIN?





STEPHEN MANS > Directeur COIN

# DE WAPENFEITEN VAN 2013 ÉN DE BLIK VOORUIT

## 2013: WAT BRACHT HET?

Stephen Mans en Jigo van Haperen kijken tevreden terug op 2013. Er is aanzienlijk meer bereikt met minder kosten dan begroot. We bespreken de belangrijkste wapenfeiten van 2013 op een rij en kijken vooruit naar de toekomst.

### MEER INTERACTIE

De gewijzigde organisatiestructuur werpt vruchten af. Jigo: "Door een schakel tussen Algemene Vergadering (strategie) en Werkgroepen (uitvoering) te plaatsen, de Change Control Board, en door een andere opzet van de Algemene Vergadering creëren we meer interactie met de leden. Als de juiste mensen in de juiste groep zitten met een duidelijke focus op datgene wat ze willen bespreken geeft dat goede discussies en heeft dat een aanzuigende werking. In de Algemene Vergadering worden nu meer de hoofdlijnen besproken. Het bestuur geniet vertrouwen en de samenwerking en interactie tussen bestuur, leden en het bureau zijn constructief en effectief."

### EEN GOEDE STAKEHOLDERSDIALOOG

Stephen: "We zijn er voor de leden, dienen hun belang en zijn ook sparring partner, dat is onze kracht. Daarnaast hebben we goede contacten met organisaties als ACM en het Ministerie van Economische Zaken. We zien dat naarmate onze dienstverlening groeit, de contacten met de overheid intensiever worden. Een positieve ontwikkeling, want zo houden we niet alleen voeling met wat er leeft bij onze leden, maar ook met andere actoren die ons werk beïnvloeden."



JIGO VAN HAPEREN >

Manager Nummerportabiliteit, KPN

Voorzitter bestuur COIN







### HARD WERKEN, KOSTENBEWUST EN TRANSPARENT

Stefphen: "In 2013 hebben we hard en kostenefficiënt gewerkt. We hebben meer projecten gerealiseerd en werk verzet tegen minder kosten dan begroot. Ik ben echt trots op de inspanning die het bureau en de leden verzet hebben." Jigo: "Voor 2014 gaan we nog meer sturen op het begrote resultaat, dat betekent strakkere budgetten en daarmee lagere kosten en nog meer voorspelbaarheid." Tegelijkertijd willen leden meer doen met COIN. De kosten lopen hierdoor wel iets op. Door voor elke dienst een eigen begroting te hanteren zijn de kosten en opbrengsten per dienst duidelijk gescheiden. Zo is inzichtelijk wie, wat, waarvoor betaalt: maximaal transparant. Zo zijn de consequenties van uitbreiding van dienstverlening duidelijk en is er draagvlak bij leden voor gewenste uitbreiding van dienstverlening.

### FISCALE DUIDELIJKHEID

Overleg met de fiscus heeft geleid tot een groot voordeel voor de leden. Het resultaat van alle gesprekken is een eenmalige extra creditering voor de leden. Een aangename extra in moeilijke tijden. Jigo: "Stefphen heeft hier veel tijd en energie in gestopt. Gelukkig loont het dubbel en dwars!". De in 2010 ingezette herfinanciering van COIN is hiermee afgerond en heeft geleid tot een gezonde financiële huishouding en structureel lagere kosten voor de leden.

### OVERSTAPPEN VAN BUNDELS

Om het overstappen met bundels te faciliteren is COIN een tweede belangrijk platform rijker. Jigo: "De implementatie ging soepel, we zouden bijna vergeten stil te staan bij dit mooie resultaat. We hebben de last niet gevoeld en konden gewoon direct van de voordelen van het platform genieten." We volgen daarmee de ontwikkelingen in de markt en helpen om het overstappen van eindgebruikers zo klantvriendelijk en efficiënt mogelijk te laten plaatsvinden.

### WERK AAN DE WINKEL

Met zoveel mooie resultaten zou je bijna denken dat er voor 2014 niets meer op het programma hoeft. Daar zijn beide heren het niet mee eens: "Er is echt werk aan de winkel." We werken aan het verbeteren van porteren en overstappen voor de zakelijke markt, implementatie van tarieftransparantie-regelgeving voor servicenummers en de COIN-roadmap van de leden. Ook spelen er hele nieuwe onderwerpen. Stefphen: "Vanuit de overheid is de sector gevraagd straatroof van mobieltjes tegen te gaan door IMEI-nummers te kunnen blokkeren in Nederland. COIN is gaandeweg het proces betrokken geraakt. Met de sector en de overheid hebben we constructief samengewerkt en input geleverd op het wetsvoorstel van het kabinet om tot een effectief IMEI-blokkade systeem te komen. We zijn nu de mogelijke oplossing aan het uitwerken met de leden."

### KLAAR VOOR DE TOEKOMST?

Jigo: "De basis is goed, er is rust, vertrouwen en transparantie en er staat een stabiele, professionele en faciliterende organisatie die meer, betere en betrouwbare dienstverlening tegen lage kosten biedt. We hebben een goed track record. Tijd om ons te bezinnen op de toekomst. Waar staat COIN voor? Waar gaan we naartoe? Hoe blijven we bij een veranderende telecomindustrie voorzien in behoeften van leden en klanten? Hoe profiteren de leden optimaal van COIN? Welke rol van COIN hoort daar bij? Door de bundeling van diensten, convergentie en de komst van nieuwe technieken en daarmee nieuwe innovatieve diensten en spelers is die vraag actueel. Onze ambitie is om eind 2014 in de Algemene Vergadering hier duidelijkheid over te hebben. Samen met de leden gaan we hiermee aan de slag. Het zal energie en richting geven voor de toekomst, zodat we relevant blijven en waarde toevoegen voor de leden."

# ORGANISATIE



## GEWIJZIGDE BESTUURSSAMENSTELLING

De bestuurders Jigo van Haperen (KPN) en Barry Wissink (Tele2) zijn herbenoemd per juni 2013 voor een termijn van twee jaar. Per december 2013 is Marcel van den Biggelaar (Vodafone) toegetreden tot het bestuur. Hiermee is de vacature die ontstond door het vertrek van René Herlaar (Vodafone) per september 2013 ingevuld. We danken René voor zijn inbreng in het bestuur en bijdrage aan de ontwikkeling van Vereniging COIN in de afgelopen vier jaar.



Door de wijzigingen in de bestuurssamenstelling is ook de portefeuillerverdeling gewijzigd. De portefeuillerverdeling van het bestuur per 31 december 2013 is als volgt:

## GEWIJZIGDE BESTUURSSAMENSTELLING

BESTUURSLID	TERMIJN TOT	PORTEFEUILLE (PRIMAIR)	PORTEFEUILLE (BACKUP)
Jigo van Haperen	06-2015	Voorzitter, Algemene zaken	Financiën, HR en communicatie
Marcel van den Biggelaar	12-2015	Innovatie	-
Jan Pieter Witsen Elias	04-2014	Legal en HR	Algemene zaken
Erik van Baalen	07-2014	Financiën	-
Barry Wissink	06-2015	Operations	Informatie Management
Florian Overkamp	12-2014	Informatie Management	Operations

## KERNBEZETTING BUREAU INGEVULD MET EIGEN PERSONEEL

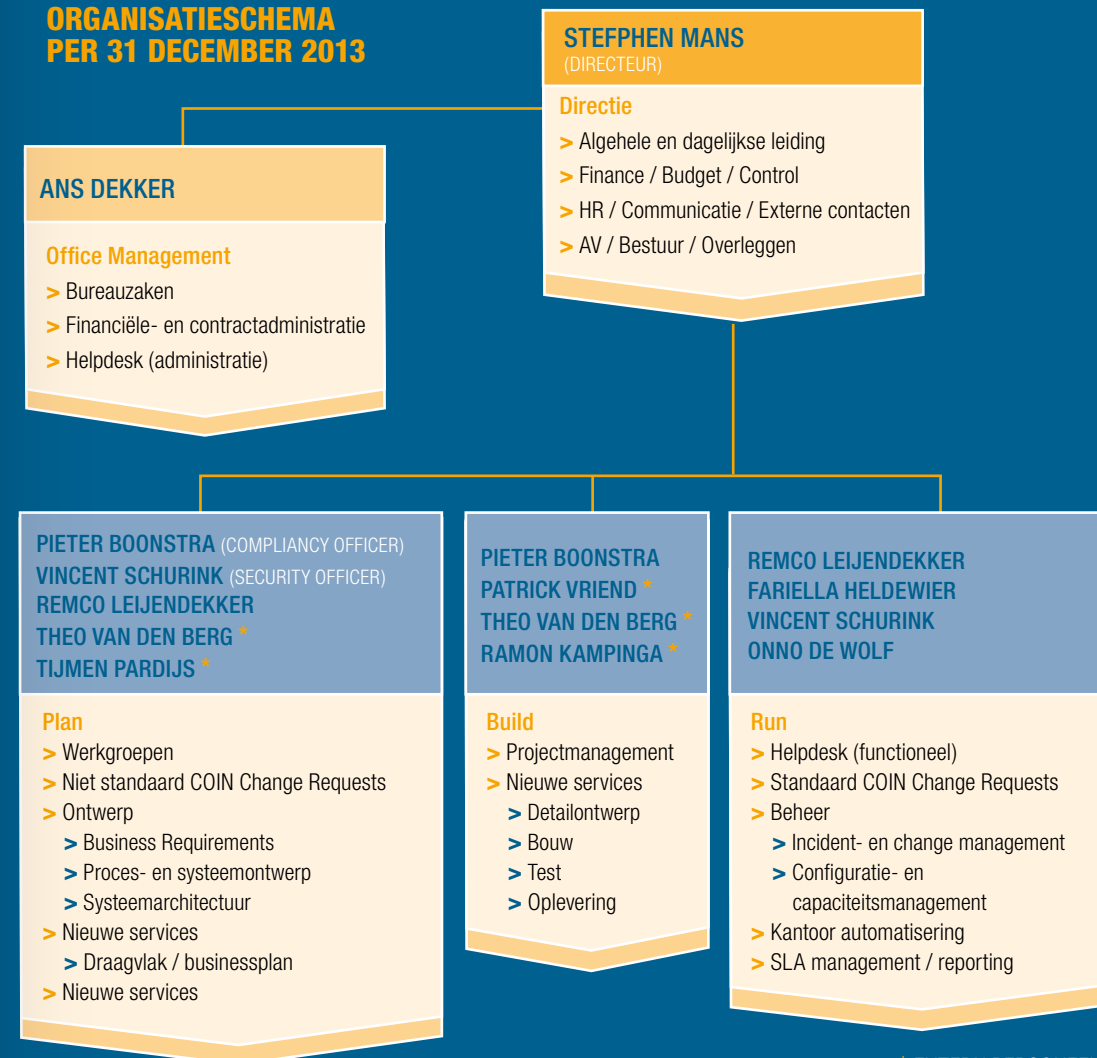
Voor 2012 heeft COIN zich tot doel gesteld nog meer met eigen personeel te gaan werken om continuïteit, kennis en kunde te borgen en kosten te besparen.

De gemiddelde personeelsbezetting in 2013 bedroeg 7,2 fte. COIN had in 2013 zes medewerkers in dienst (5,6 fte). De kernbezetting van het bureau werd daarmee met eigen personeel ingevuld. Daarnaast zijn er gemiddeld 1,6 fte's ingehuurd.

## COMPLIANCY

Ook in 2013 organiseerde COIN een seminar voor leden, deelnemers aan COIN overleggen, bestuur en medewerkers over de COIN Code of Conduct, de beperkingen die mededingingswetten en -regels stellen aan het uitwisselen van informatie en samenwerking tussen concurrenten. COIN organiseert dit seminar jaarlijks, zodat alle betrokkenen doordrongen zijn en blijven van het belang van deze regels. Aan de hand van relevante wet- en regelgeving en een aantal praktijkvoorbeelden kregen deelnemers handvatten aangereikt.

## ORGANISATIESCHEMA PER 31 DECEMBER 2013



\* EXTERN PERSONEEL



17 >

JAN PIETER WITSEN ELIAS  
OVER DE JOURNEY VAN COIN

# RUST IN DE TENT

Hij is secretaris van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen bij Ziggo. Hij is Director Legal Affairs. Sinds twee jaar is hij ook nog eens lid van het COIN-bestuur met een focus op de portefeuille Legal en HR. Jan Pieter Witsen Elias hoeft zich geen moment te vervelen. Dat maakt het des te specialer om uit zijn mond te horen dat er rust heerst binnen COIN. We praten met hem over de actuele situatie, de sfeer in het bestuur en over de geplande 'journey' die COIN gaat maken.

## SOEPELE OPERATIE

Goed, we zijn overtuigd van nut en noodzaak. Dat maakt het nog niet vanzelfsprekend dat die samenwerking soepel verloopt en dat de operationele zaken goed zijn geregeld. Jan Pieter: "Er is een vast team werkzaam en een vaste directeur. Dat zorgt ervoor dat er continuïteit, kwaliteit en vertrouwen is. COIN is daardoor buitengewoon professioneel. Dat maakt de taak van het bestuur ook een stukje makkelijker: wij hoeven ons niet steeds te bemoeien met de dagelijkse gang van zaken, we weten gewoon dat dat wel goed zit. Ik ben er echt trots op hoe goed deze club draait."

## JAN PIETER WITSEN ELIAS

Company Secretary,  
Director Legal Affairs, Ziggo  
Lid van het COIN-bestuur, portefeuille:  
Legal en HR.



“  
DE SFEER  
IS GEWOON  
GOED  
”

#### LAAGDREMPELIG

Fijn, ook de operatie is goed geregeld. Zijn er dan geen spanningen in het bestuur te bespeuren of steeds heftige discussies? Jan Pieter: “Ik kan daar heel kort over zijn: de sfeer is gewoon goed. We gaan collegiaal met elkaar om, we luisteren goed naar elkaar. We weten waar we als concurrenten wel en niet over moeten praten, daar zijn duidelijke afspraken over gemaakt. Nu heeft COIN natuurlijk wel het voordeel dat het vooral gaat over de uitvoering, over het ‘hoe’. Het ‘wat’ wordt binnen FIST besproken en dan vinden er heus wel eens stevige discussies plaats. Zinnige discussies die echt gevoerd moeten voeren om tot resultaat te komen.”

#### TOEKOMSTMUZIEK

Nu de organisatie op orde is en het onderlinge vertrouwen er is om constructieve afspraken te kunnen maken, wordt het tijd om verder vooruit te kijken, vindt Jan Pieter. “Er is nu rust in de tent. Dat is het moment om een toekomstvisie te formuleren. Hoe ver wil je gaan als vereniging? Is het: we doen alleen wat opgelost moet worden volgens de overheid of volgens de leden? Of is het: we zijn er nu toch, dus we kunnen net zo goed ...? Het wordt tijd dat we onze positie opnieuw bepalen. Als bestuur willen we enkele scenario's formuleren en die voorleggen aan de leden. COIN moet immers alleen die dingen doen waar leden unaniem achter staan.”

#### GROEIEN OF KRIMPEN?

Jan Pieter mag dan geen glazen bol hebben, hij weet wat de kracht van COIN is. Hoe ziet hij de toekomst? “Het werk dat COIN doet zal er blijven en ik verwacht dat het zal groeien. Ook al zegt de overheid dat niet te willen, regelgeving heeft de neiging om uit te dijen. Zo komt er een nieuwe consumentenrichtlijn, wat zeker zal betekenen dat we zaken anders moeten regelen. Daarnaast heeft de voortschrijdende techniek een grote impact. Denk bijvoorbeeld aan Machine To Machine toepassingen, waarbij al die communicerende apparaten ook allemaal eigen nummers hebben. Maar nogmaals: de leden moeten het willen, we willen als bestuur echt voorkomen dat je afdrijft van je leden en dus steeds voeling houden met de betrokken partijen.”

# 2013 DE WAPENFEITEN

COIN is een belangrijk overlegplatform. Overleg is essentieel om tot afspraken te komen, bestaande processen te evalueren en te optimaliseren en te bouwen aan draagvlak voor implementatie. In 2013 vonden in totaal 83 overleggen plaats. Wat heeft dat opgeleverd? De belangrijkste wapenfeiten samengevat.

#### BREEDBAND OVERSTAPPEN – GROTE VERBETERINGEN

De Overstappen-deelnemers hebben besloten een aantal verbeteringen door te voeren in de overstapservice voor gebundelde diensten:

- > De herziene overstapservice voor de gebundelde diensten zal standaard worden aangeboden aan overstappende klanten.
- > Communicatie over het herziene overstapproces wordt door aanbieders op een uniforme en klantvriendelijke wijze vorm gegeven.
- > Het overstapproces is uitgebreid met bundels waarin onder andere televisiediensten en/of mobiele telefoniediensten zijn opgenomen. Mobiele telefonie is onderdeel van de overstapservice zodra mobiele telefonie in de bundel wordt aangeboden en afgenomen, en wanneer nummerbehoud wordt gewenst.
- > Migreren van het sinds 2009 bilaterale uitgewisselde Overstappen berichtenverkeer naar centrale uitwisseling via het centrale COIN Overstappenplatform (COMP).
- > Verbeteren van het centrale platform om dit proces te ondersteunen, zodat overstappen



van eindgebruikers met een 3-play bundel klantvriendelijker en efficiënter kan worden uitgevoerd, inclusief geautomatiseerde ondersteuning voor het herplannen en annuleren.

- > Aansluiting op het centrale COMP platform wordt ook middels een portal en een SOAP-XML interface ondersteund, zodat kleinere partijen Overstappen nog makkelijker kunnen aansluiten.

De Overstappen-leden zullen in 2014 en 2015 van de huidige E-mail-XML naar de SOAP-XML interface gaan migreren.

## EENVOUDIGER AANSLUITEN

Op verzoek van leden is in 2013 een webservice SOAP-XML interface voor het porteer- en ENUM-proces beschikbaar gekomen. Met een portal, webservice- en MQ-XML-interface wordt het voor leden nog eenvoudiger om op het COIN-platform aan te sluiten en aan de Porteer-, Overstappen- en ENUM-processen deel te nemen. Met een portal, webservices, een internet-VPN, testomgevingen, een testrobot, duidelijke interface specificaties en ondersteuning door het bureau wordt het leden zo eenvoudig mogelijk gemaakt.



## ENUM – SHOWCASES UITGEWERKT

De ENUM-dienst gebruikt internationale open standaarden en ondersteunt innovatie, ontwikkeling en aanbod van nieuwe diensten door de Nederlandse operators. Het telefoonnummer is hierbij de unieke sleutel tot antwoorden op vragen als: bij welke operator is het nummer actief? Welke diensten worden ondersteund en hoe kunnen diensten worden afgeleverd? Het legt daarmee een betrouwbare brug tussen IP-omgevingen en de telecomdomeinen. De CRDB biedt zo een toekomstvaste en uniforme manier voor het uitwisselen van informatie over telecomdiensten, ten behoeve van interoperabiliteit. ENUM faciliteert de migratie naar IP-techniek en de introductie van cross-netwerkdiensten voor zowel IP- als TDM-netwerken.

### ENUM SOAP-XML

In 2013 is een SOAP-XML interface beschikbaar gekomen om leden via internet VPN eenvoudig op de ENUM dienstverlening te laten aansluiten en hun routeerdata te synchroniseren met de CRDB.

ENUM showcases uitgewerkt en end-to-end getest Met de Werkgroep ENUM zijn een aantal showcases uitgewerkt waarbij de diensten Voice, Video, Fax en clean routing end-to-end zijn getest tussen operators, gebruikmakend van de COIN ENUM-dienstverlening.

### ENUM SHOWCASES UITGEWERKT EN END-TO-END GETEST

Met de Werkgroep ENUM zijn een aantal showcases uitgewerkt waarbij de diensten Voice, Video, Fax en clean routing end-to-end zijn getest tussen operators, gebruikmakend van de COIN ENUM-dienstverlening.

## IMEI-BLOKKERING

De overheid wil dat operators het blokkeren van IMEI-nummers gaan ondersteunen, omdat dit bijdraagt aan het tegengaan van straatroof. Momenteel wordt aan wetgeving gewerkt door de ministeries van V&J en EZ. Een wettelijke verplichting is een belangrijke eis van de sector om het systeem van IMEI-blokkade sluitend te krijgen. In juli 2013 hebben betrokken mobiele operators afgesproken in COIN-verband de scope en requirements verder uit te werken in een werk- en stuurgroep IMEI. Vereniging COIN en marktpartijen leverden een constructieve bijdrage door de mogelijkheden en de kosten in kaart te brengen en door input te leveren op het concept-wetsvoorstel.



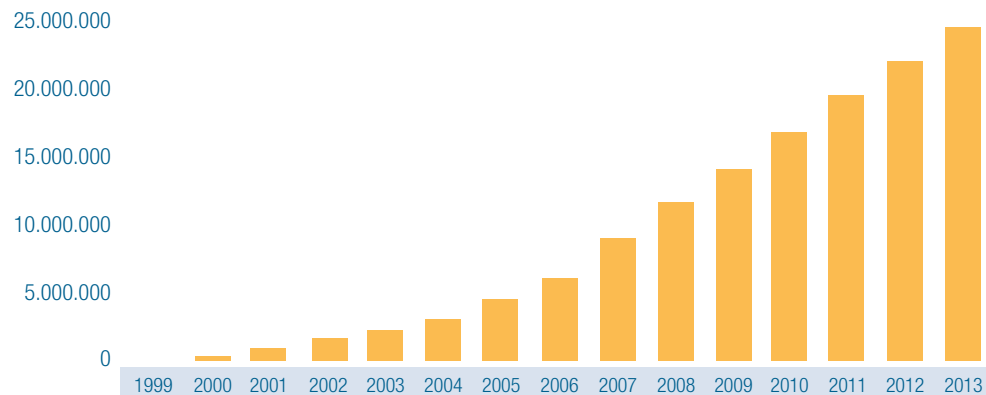
## AFGENOMEN DIENSTEN

DIENST	31 DECEMBER 2011	31 DECEMBER 2012	31 DECEMBER 2013
Nummerportabiliteit	87	91	101
Leesrechten CRDB	47	49	47
B-nummerafscherming	73	79	90
Breedband overstappen	9	9	9
ENUM	0	6	8
Access	12	12	11
Fraude convenant	26	22	25

COIN heeft eind 2013 in totaal 101 leden (operatorcodes). De volgende partijen werden lid in 2013: Kwebbl, Signet, Raffel Internet, Mottovoip, 12connect, Sollie, Redworks, Voip4all, Domino ICT en SenseMakers. Op 24 december 2013 werd de 100e operatorcode actief. Overigens faciliteerde het bureau naast de 83 vergaderingen van COIN ook 49 overleggen voor Stichting FIST.



## IN NL GEPORTEERDE TELEFOONNUMMERS CUMULATIEF



## VEEL PORTERINGEN

### 2013: VEEL NUMMERPORTERINGEN

In 2013 is veel geporteerd. In totaal zijn 3.140.575 telefoonnummers geporteerd in 1.902.041 loops (aaneengesloten reeksen van nummers). Eind 2013 werd de mijlpaal van het 24 miljoenste nummer geporteerd. In januari 2014 is inmiddels het 25 miljoenste nummer geporteerd.

### Vijftien jaar porteren, bijna 25 miljoen porteringen

Sinds de introductie van nummerportabiliteit in Nederland in 1999 zijn er 25 miljoen telefoonnummers geporteerd. Ultimo 2013 stonden ruim 124 miljoen Nederlands telefoonnummers in de Central Reference DataBase (CRDB) geregistreerd. Hiervan hadden er ruim 18 miljoen de status geporteerd.

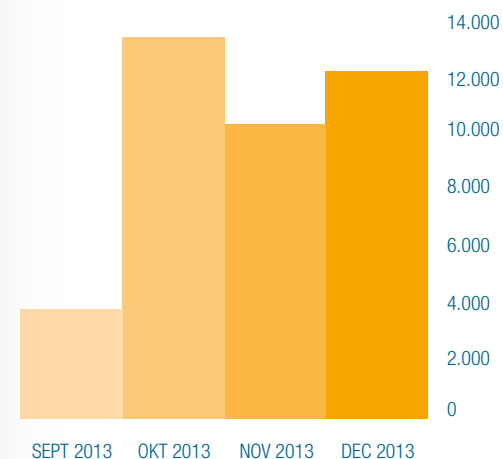
### 46 miljoen Machine-2-Machine nummers aankiesbaar

In 2013 zijn zes partijen aangesloten op de Machine-to-Machine processen. Samen hebben deze partijen inmiddels 46 miljoen M2M-nummers aankiesbaar gemaakt.

### 37.006 breedbandbundels geporteerd

Begin september 2013 is een Centraal Overstappen Messaging Platform (COMP) in dienst genomen. In de laatste vier maanden van 2013 zijn 37.006 klanten met hun breedbandbundels overgestapt van aanbieder, gebruikmakend van dit nieuwe platform.

## BREEDBAND OVERSTAPPEN PER MAAND



## UITSTEKENDE BESCHIKBAARHEID PLATFORMS

In 2013 was er sprake van een uitstekende operationele performance voor de centrale platforms, ruim binnen de SLA-afspraken met de leden.

### Performance porteringsplatform (CRDB)

De beschikbaarheid van CRDB in 2013 bedroeg 99,98 procent. De verwerking van broadcastberichten in 2013 bedroeg 0,4 seconden. De beschikbaarheid en verwerkingssnelheid vallen daarmee ruim binnen de SLA-afspraken met de leden.

### Performance Breedband Overstappen-platform (COMP)

De beschikbaarheid van COMP in 2013 bedroeg 100 procent. De verwerkingssnelheid van berichten viel ruim binnen de SLA-afspraken met de leden.

### Website veel gebruikt en uitgebreid

Het ledendeel van de website wordt veel geraadpleegd. Ook is in 2013 de nodige functionaliteit toegevoegd om de leden nog meer inzicht in het porteerproces en relevante informatie te verstrekken. <

## DE 5 POPULAIERSTE RAPPORTAGES OP HET LEDENDEEL VAN DE WEBSITE IN 2013

WEBPAGINA	AANTAL KEREN BEZOCHT
Opvragen nummerinformatie	49.129
Opvragen dossierinformatie	6.878
Porteer Helpdesklijst	3.064
Porteer Managementrapportage	3.643
Opvragen operator	2.223
Nummerreeks activatie	1.147

25 &gt;

MICHEL VERHAGEN VAN EZ OVER ZIJN ERVARINGEN MET COIN

## “COIN KAN ECHT HELPEN DE BETROUWBAARHEID VAN DE SECTOR TE VERSTERKEN”

De overheid ziet graag dat de telecomsector haar verantwoordelijkheid neemt zodat er niet nog meer wetten en regels komen die er voor zouden moeten zorgen dat de betrouwbaarheid van de sector wordt versterkt. Met of zonder regelgeving, COIN heeft een groeiende rol in het faciliteren van de telecomsector bij het concreet invulling geven aan die verantwoordelijkheid. We praten met Michel Verhagen, plaatsvervangend directeur Telecommarkt bij het ministerie van Economische Zaken. Hij heeft nu ruim twee jaar contact met COIN en de contacten zijn de laatste tijd intensiever geworden. Hoe kijkt hij aan tegen de rol van COIN en tegen de geboekte resultaten van COIN en haar leden?

### WAAROM KIEST EZ ERVOOR OM DE SECTOR ZOVEEL MOGELIJK ZELF TE LATEN REGELEN?

“Het gaat ons om het eindresultaat en niet om het proces ernaartoe. Zowel COIN als de leden moeten vaak technische maatregelen nemen om zaken als overstappen goed te organiseren. Daar willen we als beleidsmaker en regelgever bij voorkeur buiten blijven. Het is niet aan ons om te zeggen hoe organisaties hun

systemen moeten inrichten. COIN kan helpen om die processen onder de motorkap te regelen. Vaak geldt dan: niemand staat er bij stil als het gewoon werkt, maar men ervaart het pas als een groot gemis als het er niet is. Juist daarom is het fijn dat COIN er is: ze kunnen de praktische impact van een beleidskeuze vrij snel inventariseren en proactief voorstellen doen aan haar leden hoe het beste verder te gaan. Het mooie is dat COIN dat altijd doet samen met haar leden: zij moeten erachter staan en de zaken in hun eigen organisatie implementeren.”

### WAT MAAKT COIN EEN PRETTIGE PARTIJ OM MEE SAMEN TE WERKEN?

“COIN is in staat een onafhankelijke tafel te organiseren. Ze haalt partijen uit de concurrentiesfeer en daardoor ontstaat ruimte om tot constructieve oplossingen te komen. Gemeenschappelijk belang botst soms met individuele belangen van leden en dat maakt het uitdagend. Maar niemand is erbij gebaat dat overstappen moeizaam gaat; de markt heeft bij de consument al niet een al te beste naam. COIN beschikt over gedetailleerde kennis van processen, business, spelers en de markt. Daardoor is er vanuit de markt

## MICHEL VERHAGEN

Plaatsvervangend Directeur Telecommarkt,  
Ministerie van Economische Zaken

Heeft onder andere consumentenbelangen,  
nummerbeleid, continuïteit en privacy in  
zijn portefeuille.





én de overheid breed draagvlak voor hun rol om dat gemeenschappelijke belang te bewaken en concreet vorm te geven.”

#### WAAR ZIET U UITDAGINGEN VOOR DE TELECOMSECTOR EN SPECIFIEK VOOR COIN?

“De nieuwe afspraken die zijn gemaakt over het overstappen binnen de consumentenmarkt, lijken te werken. Nu is de zakelijke markt aan de beurt. Daar ligt denk ik nog wel een uitdaging, die in FIST is opgepakt en waarbij COIN ook faciliteert. Ik hoop dat leden binnen COIN met oplossingen komen voor een goede overstapservice voor de zakelijke markt. In de huidige dynamiek van de markt is het belangrijk om overstappen laagdrempelig te houden voor afnemers. Bij de marktpartijen proef ik soms nog wat aarzeling en een nummerportering duurt soms te lang.

Het telecompakket van Eurocommissaris Kroes bevat voorstellen om ook overstappen op Europees niveau goed te regelen, wat aan geeft dat we vaart moeten maken. De wil moet er zijn, partijen moeten zelf aan tafel gaan. Anders kan COIN ook niets.

De tweede uitdaging ligt wat mij betreft bij de blokkering van gestolen mobieltjes. De gesprekken hierover liepen al een hele tijd zonder duidelijke vooruitgang. Toen COIN instapte werd de discussie wat praktischer ingestoken en dat brengt ons weer een stap verder.”

#### COIN GAAT HET KOMENDE JAAR MET HAAR LEDEN PRATEN OVER HAAR TOEKOMSTIGE ROL. HOE ZIET U DIE ROL?

“De telecomsector moet proactief blijven om te voorkomen dat je meer regelgeving krijgt dan je zelf zou willen. Ik hoop dat de lijn wordt doorgetrokken zoals het nu gaat. Laten we alleen concurreren op prijs en kwaliteit en niet op belemmeren van overstappen. COIN kan echt een rol spelen bij het versterken van de betrouwbaarheid van de sector. Ook als het gaat om de actuele discussie over veiligheid en privacy zie ik een rol weggelegd voor COIN. Dit terrein raakt de sector als geheel en COIN kan met haar kennis en praktisch-proactieve benadering veel betekenen.”

“

IK REALISEER  
ME OOK DAT COIN  
NIETS KAN ZONDER  
HAAR LEDEN

”

27 &gt;

# 2013: INVOGEL- VLUCHT

&gt;



**FEBRUARI**

De eerste van meerdere 'batchporteringen' wordt uitgevoerd. Door consolidatie en overnames van operators wordt deze functionaliteit steeds meer gebruikt. Mogelijkheden tot batch-porteren zijn vanaf medio 2013 vastgelegd in de end-to-end documentatie.

**JANUARI**

Start ondersteuning Stichting FIST met secretariaatswerkzaamheden om op de raakvlakken van COIN en FIST meer kwaliteit, efficiency en synergie te bereiken tegen lagere kosten.

**MAART**

De doorlooptijd van het porteerproces in Nederland wordt verkort naar twee werkdagen.

**APRIL**

De migratie van de B-nummerafscherming dienstverlening naar technische interfacing middels sFTP is afgerond.

**JUNI**

Het Centraal Overstappen Messaging Platform (COMP) wordt geïmplementeerd, om centrale berichtuitwisseling van het Overstappen berichtenverkeer te ondersteunen.

**NOVEMBER**

Er ontstaat duidelijkheid over de fiscale positie van COIN. COIN is niet vennootschapsbelastingplichtig. Dat resulteert in een eenmalige extra creditering aan de leden van € 555.647.

De 24 miljoenste nummerportering sinds introductie nummerportabiliteit in 1999 vindt plaats.

Er worden maatregelen geïmplementeerd om de continuïteit en beschikbaarheid van de COIN- diensten en -platforms verder te verbeteren.

**JULI**

De Werkgroep IMEI gaat van start met het uitwerken van de scope en requirements voor een Nederlands systeem om IMEI-blokkering mogelijk te maken. Met IMEI-blokkering hoopt de overheid straatroof van mobieltjes tegen te gaan.

**SEPTEMBER**

Fase 1 van de Overstappen roadmap is gerealiseerd: succesvolle migratie van het bilaterale uitgewisselde Overstappen-berichtenverkeer naar centrale uitwisseling, via het COIN Overstappen-platform.

**OKTOBER**

Het webservice porteerproces en ENUM wordt beschikbaar voor leden. Zo kunnen leden eenvoudig direct op het COIN-platform aansluiten. COIN biedt daarnaast ook een portal, een webservice en MQ-XML interface.

**DECEMBER**

COIN gaat van start met de implementatie van gewijzigde regelgeving rondom tarieftransparantie 0900-staalkaart.

Fase 2 van de Overstappen roadmap gaat van start: de ondersteuning is verbeterd door een centraal Overstappen-platform en het proces is uitgebreid met ondersteuning van televisiediensten. Naast extra berichten wordt ook het volledig Overstappen-proces middels een portal ondersteund. In maart 2014 volgt nog een SOAP-XML webservice.

31 &gt;

## HONDERDSTE COIN-LID 12CONNECT AAN HET WOORD

# FLEXIBILITEIT NODIG VOOR ZANDBAKGEBIEDEN

De gevestigde namen en de grootste leden van COIN kennen we allemaal wel. Daardoor zou je kunnen denken dat er amper andere leden zijn. Niets is minder waar: COIN heeft ruim honderd leden en naar ieder lid wordt geluisterd. En juist ook de wat minder bekende operators hebben interessante verhalen over hun activiteiten. Daarom praten we met Wim van Breugel van 12Connect, het honderdste COIN-lid.

12Connect startte in 2005 met wholesale voice-over IP. De voordelen van IP telefonie worden naar diensten als de Virtuele Telefooncentrale en Mobiele VoIP vertaald. Drie maanden na de start ontvangt 12Connect een bijzondere vraag van Defensie: kunnen jullie al onze telefonie- en internetdiensten verzorgen voor onze missie in Afghanistan? Het is het begin van een bijzondere specialisatie.

Wim van Breugel: "We bieden dergelijke diensten aan in allerlei moeilijke gebieden waar geen faciliteiten zijn, de zandbakgebieden zeg maar. Maar ook rederijen en VIP-vliegtuigen kunnen we uitrusten met alles wat ze nodig hebben voor internet en telefonie. Verder kun je denken aan het faciliteren van radiozenders, die een speciale uitzending voor een goed doel op een afgelegen locatie organiseren. We plaatsen een

container met satellietshotel en alle andere apparatuur om de communicatiefaciliteiten te creëren die ze nodig hebben."

Doordat de locatie steeds verschilt, is flexibiliteit in de keuze van een serviceprovider belangrijk. Dus registreerde 12Connect zich bij ACM en werd lid van COIN voor het porteren van nummers. Lid nummer honderd was geboren en gelukkig is het een tevreden lid. "De porteringen gaan goed, we zijn blij met het platform. In de toekomst kan het nog beter: de database moet nu nog door iedere operator apart worden binnengehaald. Het zou mooi zijn als informatie over nummers rechtstreeks uit de database opgehaald kan worden. Daarnaast vind ik dat COIN de juiste strategie heeft gekozen als het gaat om ENUM. Een videoconferentie dienst van de ene naar de andere provider zou mooi zijn."

Dat er ook in de toekomst een rol voor COIN is weggelegd, staat voor Wim buiten kijf. "De komende vier tot vijf jaar zal COIN alleen maar sterker worden, mits leden meer gaan samenwerken en COIN optimaler gaan gebruiken. Sommige zaken moet je samen oppakken in het belang van de klant en van de hele sector."



**WIM VAN BREUGEL**

Algemeen directeur, 12Connect

## 32 &gt;

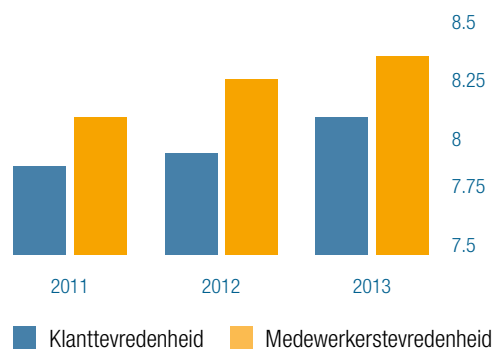
## COIN, WAT VIND JIJ ERVAN?

COIN is van de leden, voor de leden en grotendeels ook door de leden. Daarom meten we jaarlijks hoe tevreden de leden en de medewerkers zijn en waar nog ruimte voor verbetering is.

### DE KLANTTEVREDENHEID IN 2013 IS LICHT GESTEGEN NAAR RUIM 8,0.

Om aan een goede dienstverlening voor de leden te kunnen werken is het van belang om te zorgen voor een goede werkomgeving en tevreden personeel. De medewerkertevredenheid is licht gestegen naar 8,3. De feedback van de leden uit 2012 is gebruikt om de communicatie, enkele onderdelen van de website, de leesrechten en B-nummerdienstverlening verder te verbeteren.

### KLANT- EN MEDEWERKERSTEVREDENHEID



Hieronder een greep uit zowel de positieve feedback als de verbeterpunten van 2013. Graag ontvangen we ook in 2014 feedback om onze dienstverlening te blijven verbeteren.

#### WAT VINDEN DE LEDEN VAN COIN?

- > Altijd snelle en vriendelijke hulp.
- > Betrouwbaar, snel en accuraat. In geval van vragen/problemen zijn de medewerkers snel en gemakkelijk te bereiken.
- > Zeer tevreden over de servicedesk en het persoonlijke contact.
- > Alles werkt zonder problemen.
- > Stabiele overall performance dienstverlening en transparantie.
- > Kennis van zaken.
- > Adequate reacties op mail, competente medewerkers bij de helpdesk.
- > Mooi dat het plan voor Overstappen stap voor stap wordt ingevuld.
- > Objectief en faciliterend.
- > Uitwisseling ervaringen medewerkers helpdesk was top. Goed om te herhalen volgend jaar!

#### WAAR IS RUIMTE VOOR VERBETERING?

- > Geef belangrijke updates expliciete aandacht. Voorkom dat deze ondergesneeuwd raken door andere berichten.
- > Leden zelf hun aanwezigheid op de mailinglijsten laten managen.
- > Verschillen bij end-to-end documentatie duidelijker aangeven.
- > Zoekfunctie website verbeteren.
- > Meerdere logins voor verschillende doeleinden oplossen.
- > Zoeken en downloaden van COIN CR's verbeteren.
- > Werkgroepen: vaker de techniek even loslaten en kijken naar de context van de processen.
- > Deelname aan werkgroepen via videoconferencing mogelijk maken.
- > Een ticketsysteem invoeren.
- > Verslagen binnen één week toesturen.
- > sFTP gewoon via port 22 laten verlopen.
- > Het laden van vele reeksen geografische nummers t.b.v. broadcast naar de andere operators via een Excel-bestand.
- > Eenvoudiger manier om B-nummerafscherming op te vragen.



35 >

## DE BALANS OPMAKEN

MET PAUL DE BOONE, AL TWAALF  
JAAR ACTIEF BINNEN COIN

Paul de Boone is een oude rot in het vak: hij is al bijna veertien jaar werkzaam bij Vodafone en al zo'n twaalf jaar actief binnen COIN. Hij was onder andere voorzitter van de werkgroep Mobiel, lid van de werkgroep Geografisch- & Servicenummers en vertegenwoordigt Vodafone nu in de Algemene Vergadering en in de Change Control Board. Kortom: als je COIN kent, ken je Paul vast ook. Daarom praten we met hem over zijn ideeën, zijn ervaringen en zijn verwachtingen.

**ALS JE KIJKT NAAR COIN NU EN HET VERGELIJKT MET DE BEGINJAREN, HOE STAAT COIN ER DAN VOOR?**

"COIN heeft zich zeer positief ontwikkeld in de afgelopen jaren. In de beginjaren was er weinig onderling vertrouwen, dat merkte je bijvoorbeeld aan het feit dat er altijd juristen aanwezig waren bij de gesprekken. Dat is niet zo gek als je naar de toenmalige markt kijkt: de belangen waren enorm en de marktverhoudingen waren heel anders. COIN was toentertijd ook veel meer een orgaan dat de wetgeving uitvoerde en niets meer dan dat. Naar verloop van tijd zijn we meer een platform geworden met klantvriendelijk porteren als uitgangspunt. Er spelen geen juridische gevechten meer op de achtergrond."

### PAUL DE BOONE

Technology Chain Manager  
Regulatory Services, Vodafone.

Heeft onder andere Nummerportabiliteit en Nummerinformatiediensten als aandachtsgebied. Bij COIN lid o.a. van de Change Control Board.



#### OOK DE HOUDING VAN HET BESTUUR IS VERANDERD, VERTELT PAUL.

“Het bestuur wilde eerst commercialiseren en dat viel niet goed. Geld dat vanuit het budget voor nummerporteringen werd opgehoest, werd besteed aan andere initiatieven. Het werd diffuus waar het geld precies aan werd besteed en de bestedingen waren niet per definitie gewenst door de leden. Nu is de transparantie sterk gegroeid. De kostenstructuur is glashelder en alleen met instemming van de leden zet COIN nieuwe activiteiten op.”

#### HET VERENIGINGSBUREAU KRIJGT EEN PLUIM, ZODRA HET TER SPRAKE KOMT.

“Ik ben zeer tevreden over het bureau. Ze zijn servicegericht, het kennisniveau is hoog en ze zijn zeer betrokken. Voorheen werd het bureau bezet door externe consultants en dan is het onmogelijk om diezelfde betrokkenheid te krijgen.”

#### DE GEPLANDE 'JOURNEY' KOMT AAN DE ORDE: HOE ZIET PAUL DE TOEKOMSTIGE ROL VAN COIN?

“COIN moet dicht bij haar missie en oorsprong blijven. Waak ervoor dat je ambities als organisatie in lijn liggen met de ambities van de leden. Ik zie ook kansen: operators hebben elkaar en COIN nu eenmaal nodig om bepaalde zaken te regelen. Er moet een plek, een platform, zijn om je te verzamelen. De behoefte aan diensten zal niet afnemen, maar groeien. Denk aan bijvoorbeeld Nummerinformatie, daar zal een apart technisch platform voor moeten komen. Het vereenvoudigde porteerproces is nog een andere belangrijke 'to do'. Het besef groeit bij leden dat het klantbelang voorop moet staan. Dat mag bij COIN ook nog meer doorsijpelen: het gaat erom wat het makkelijkst is voor de klant en niet wat voor de leden het goedkoopste is. Dat is stap twee.”

“  
HET GAAT  
EROM WAT HET  
MAKKELIJKST  
IS VOOR DE  
KLANT  
”

# FINANCIËEL 37 >

## UITSTEKENDE FINANCIËLE RESULTATEN

Het bestuur kijkt positief terug op het jaar 2013. De gestelde doelen zijn ruim binnen budget gehaald. Daarnaast is duidelijkheid verkregen over de fiscale positie van COIN: geen vennootschapsbelastingplicht. Door een storting van certificaten door de leden is het eigen vermogen versterkt.

## FINANCIËLE HIGHLIGHTS

In 2013 is voor creditering van het porteringstarief 2013 een hoger resultaat gerealiseerd (€ 777.000) dan begroot (€ 441.000). Belangrijke oorzaken zijn:

- > hogere opbrengsten
- > lagere CRDB release- en beheerkosten
- > lagere project-, R&D- en personeelskosten
- > lagere algemene kosten
- > lagere afschrijvingskosten

## VRIJGESTELD VAN BELASTINGPLICHT

De uitkomst van de gesprekken met de Belastingdienst in 2013 is dat bij afwezigheid van overschotten COIN is vrijgesteld van vennootschapsbelastingplicht. In de Algemene Vergadering van december 2013 is besloten toekomstige overschotten ten gunste van de leden te crediteren.

## VERSTERKING EIGEN VERMOGEN

In de Algemene Vergadering van 15 november 2013 is besloten het eigen vermogen in 2013 versterkt met 969 certificaten van elk nominaal € 1.000.

## TOELICHTING OP BALANS

In 2013 is geïnvesteerd in de het Centrale Overstappen Messaging Platform (COMP) en ENUM.

De immateriële activa in 2013 zijn gedaald door aflopende afschrijvingen op een aantal CRDB-investeringen uit het verleden. In 2013 is afgeschreven op ENUM, COMP en het CRDB-platform.

De goede kaspositie ultimo 2013 is een direct gevolg van het behaalde exploitatie-overschot gedurende het boekjaar (€ 777.000), het nog te crediteren deel van de eenmalige extra creditering over 2011 en 2012 (€ 555.000), het nog terug te betalen deel van de lening (€ 188.000) en de historisch lage boekwaarde van de in gebruik genomen IT-projecten (uitgestelde investeringen).

Begin 2013 waren er 2.032 certificaten met elk een nominale waarde van € 1.000. Aan deze certificaten zijn geen zeggenschapsrechten en geen winstdelingsrechten verbonden. In de Algemene Vergadering van 15 november 2013 is besloten het eigen vermogen in 2013 te versterken met 969 certificaten van elk nominaal € 1.000.

## BALANS PER 31 DECEMBER 2013\*

	31-12-2013	31-12-2012	31-12-2011
<b>ACTIVA</b>			
<b>Vaste activa</b>			
Immateriële vaste activa	472.793	596.555	898.456
Materiële vaste activa	56.806	64.224	4.190
Financiële vaste activa	-	-	84.932
<b>Vlottende activa</b>			
Vorderingen	921.698	693.768	1.017.996
Liquide middelen	3.459.024	3.133.944	2.435.420
<b>TOTALE ACTIVA</b>	<b>4.910.321</b>	<b>4.488.491</b>	<b>4.440.994</b>
<b>PASSIVA</b>			
<b>Eigen vermogen</b>			
Certificaten	3.001.000	2.032.000	2.032.000
Algemene reserve	-	-	534.845
<b>Langlopende schulden</b>			
	-	-	500.000
<b>Kortlopende schulden</b>			
	1.909.321	2.456.491	1.374.149
<b>TOTALE PASSIVA</b>	<b>4.910.321</b>	<b>4.488.491</b>	<b>4.440.994</b>

### BELANGRIJKSTE VERSCHILLEN TUSSEN DE BEGROTING EN REALISATIE IN 2013

Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar bedraagt afgerond € 777.000 en is daarmee € 335.000 hoger dan hetgeen was gebudgetteerd. In de jaarrekening is de creditering van het resultaat in mindering gebracht op de netto omzet.

1. De netto-omzet is per saldo € 300.000 lager dan begroot, met name door de jaarlijkse creditering aan de leden van het € 335.000 hoger dan begrote resultaat over 2013.
2. De inzet van eigen personeel voor CAPEX (Tollgate 2) projecten (m.n. Centraliseren Berichtenverkeer Overstappen) was niet gebudgetteerd en heeft het resultaat positief beïnvloed (€ 47.000).
3. De kostprijs van de omzet is € 39.000 lager uitgevallen dan begroot door lagere CRDB release kosten en lagere kosten voor klein onderhoud aan de CRDB.
4. De personeelskosten voor eigen personeel (lonen en salarissen, sociale lasten, pensioenpremies en overige personeelskosten) zijn € 4.000 hoger uitgevallen.
5. De afschrijvingskosten zijn € 16.000 lager uitgevallen, voor een belangrijk deel als gevolg van lager dan gebudgetteerde ontwikkelingskosten voor ENUM.
6. De overige bedrijfskosten zijn € 204.000 lager dan begroot, ondermeer door het niet invullen van de begrote post 'Onvoorzien', lagere kantoor-, advocaat- en automatiseringskosten, alsmede een lagere inzet van externen voor bureaunkosten (procesmanagement, beheer en projecten).
7. De financiële baten en lasten zijn per saldo € 2.000 lager uitgevallen als gevolg van een fractioneel lagere rentevergoeding over het saldo liquide middelen.



## WINST- EN VERLIESREKENING 2013\*

	2013 Realisatie	2013 Begroting	2012	2011
<b>Netto-omzet</b>	<b>2.039.817</b>	<b>2.340.541</b>	<b>1.473.529 **</b>	<b>3.326.763</b>
Geactiveerde productie voor het eigen bedrijf	47.010	-	10.473	-
Inkoopwaarde van de omzet	- 697.899	- 736.819	- 531.708	- 632.850
<b>Brutowinst</b>	<b>1.388.928</b>	<b>1.603.722</b>	<b>952.294</b>	<b>2.693.913</b>
Lonen en salarissen	426.371	431.689	386.056	191.431
Sociale lasten	54.080	48.600	47.277	16.500
Pensioenlasten	45.020	41.500	38.131	18.662
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	349.125	365.842	659.421	712.997
Overige bedrijfskosten	546.842	751.091	520.897	901.072
<b>Som der bedrijfslasten</b>	<b>1.421.438</b>	<b>1.638.722</b>	<b>1.651.782</b>	<b>1.840.662</b>
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>- 32.510</b>	<b>-35.000</b>	<b>- 699.488</b>	<b>853.251</b>
Financiële baten en lasten	32.510	35.000	-305	-153.458
Belastingen	-	-	164.948	-164.948
<b>Netto resultaat</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>- 534.845</b>	<b>534.845</b>

\* ALLE BEDRAGEN IN €

\*\* IN 2012 HEEFT EEN SUPER CREDITERING VAN € 1.525.000 PLAATSGEVONDEN



**ERIK  
RIETVELD**

Procesmanager  
Residential, KPN  
Lid van de Change  
Control Board bij COIN

## 42 &gt;

ERIK RIETVELD OVER HET BELANG VAN EEN SOEPEL  
OVERSTAPPROCES VOOR ALLE KLANTEN

# ALLES-IN-ÉÉN BUNDELS BETEKENT NOG GEEN ALLES-IN-ÉÉN PORTERING

Erik Rietveld is al zeventien jaar werkzaam bij KPN, begonnen bij Breedband en nu Procesmanager Residential. Binnen COIN nam hij eerder al zitting in de werkgroepen Nummerportering, Access en Overstappen en is nu een gewaardeerd lid van de Change Control Board. Wat maakt COIN volgens hem een waardevolle vereniging? We zoeken Erik op bij COIN in Gouda, vlak voordat een vergadering van de Change Control Board van start gaat.

#### WAT HEBBEN LEDEN AAN COIN VOLGENS JOU?

"COIN is een fantastisch ondersteunend apparaat. Ze faciliteren alles om nummerporteringen mogelijk te maken en andere gerelateerde diensten om klanten te kunnen bedienen. Ze nemen het voortouw als het nodig is, ze denken mee en doen suggesties. Van COIN heb ik nog nooit een dom voorstel gehoord."

#### IS COIN WEL IN BEELD BIJ HET MANAGEMENT VAN DE VERSCHILLENDE TELECOMORGANISATIES?

"Doordat COIN ook de service Overstappen is gaan faciliteren, zijn ze bij ons meer in de picture gekomen. Ik licht bij het MT ook altijd graag toe wat ik precies doe binnen COIN en waarom dat toegevoegde waarde heeft voor KPN. Naast COIN ben ik ook betrokken bij FIST, dus ook daar komen wel eens vragen over. Mijn ervaring is dat de leiding COIN heel serieus neemt en deelname breed wordt gedragen."

#### WAT IS VOLGENS JOU DAN DE ESSENTIE VAN COIN'S BESTAAN?

"Het gaat erom dat we overstappen voor de klant zo soepel mogelijk moeten laten verlopen. Als je het de klant moeilijk maakt om over te stappen, komt hij sowieso nooit meer terug. Laten we de drempels verlagen en een zo efficiënt mogelijk proces voor alle betrokken partijen creëren. Dat is niet eenvoudig met de uiteenlopende systemen en bundels die er zijn."



“  
WE HEBBEN  
EEN GREMIUM ALS  
COIN GEWOON HEEL  
HARD NODIG  
”

#### DAT WORDT EXTRA UITDAGEND IN EEN MARKT WAAR MEER ALLES-IN-ÉÉN PAKKETTEN ONTSTAAN.

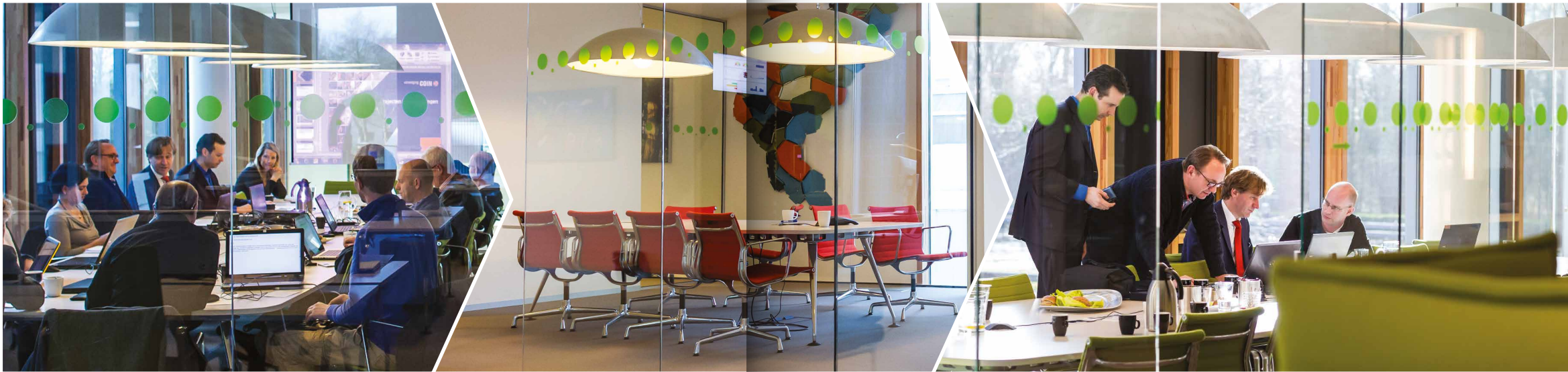
"Dat is waar. Nu hebben we nog te maken met veel 'workarounds' om overstappen bij bundels met meerdere diensten mogelijk te maken. Dat maakt het vrij complex. Er is een apart nummerporteerproces en een apart breedbandporteerproces. Dankzij het coördinerende werk van COIN loopt het toch. Maar uiteindelijk wil je de systemen zo op elkaar aan laten sluiten dat je nog maar één porteerproces onderhoudt. COIN denkt daar nu al heel goed over mee. Bijvoorbeeld met het Platform Overstapberichten is het in ieder geval al een stuk makkelijker geworden om overstapverzoeken snel terug te kunnen vinden. Ook de rapportagemogelijkheden van het platform zijn een welkome aanvulling op de eigen rapportages."

#### WANNEER BEN JE TEVREDEN?

"Als de klant heeft kunnen overstappen binnen 24 uur, zonder dat de dienst is onderbroken. Ook bij Breedband! Dat vergt een procesaanpassing: partij x moet wachten met het beëindigen van de dienst tot het werkt bij partij y. Er zijn nog wat stappen te maken, maar dat gaat gewoon lukken."

#### JE KLINKT VOL VERTROUWEN.

"Ik heb ook veel vertrouwen in de kracht van COIN. Financieel zijn de zaken op orde, de kosten per portering zijn relatief laag, leden worden steeds geraadpleegd voor zaken worden uitgevoerd: het functioneert gewoon heel goed. Ook dat meedenken en vooruitdenken waar ik het eerder over had is heel waardevol. De ontwikkelingen in de afgelopen tien jaar zijn zo snel gegaan dat je een gremium als COIN gewoon heel hard nodig hebt."



# 2014

## WAAR LIGT DE FOCUS?

**Waarop richt COIN zich in 2014? Uiteraard staat het zorgen voor de kwaliteit van de bestaande dienstverlening en uitvoering van geplande activiteiten binnen het budget voorop. Andere belangrijke thema's zetten wij graag voor u op een rij.**

### STRATEGISCH

- > Strategische toekomstscenario's ontwikkelen, in dialoog met de leden. Deze dialoog sluit aan op de actualiteit: de telecomindustrie verandert in hoog tempo. Wat betekent dat voor COIN? Hoe blijven we relevant en waar kunnen we waarde toevoegen?

- > Vaststellen van de impact van mogelijke regelgeving op COIN-processen en waar nodig processen aanpassen.
- > Mogelijke uitbreiding dienstverlening aan leden op het gebied van Zakelijk Overstappen en IMEI.

### TACTISCH

- > Uitvoering geplande activiteiten binnen het vastgestelde budget.
- > Beheren en waar gewenst of nodig project- en releasematig doorontwikkelen van de COIN dienstverlening en platforms.
- > Onderhouden en ontwikkelen contacten met stakeholders.

### OPERATIONEEL

- > Garanderen kwaliteit en efficiency van COIN-processen conform afgesproken KPI's.
- > Nog betere dienstverlening tegen zo laag mogelijke kosten.
- > Goede klant- en medewerkertevredenheid en heldere communicatie, meer self-service voor de leden.
- > Vergroten participatie van belanghebbenden om als vereniging meer vanuit leden en omgevingsperspectief te zien en bij te dragen aan een positief imago van de telecomsector.

### UITBREIDING DIENSTVERLENING

- > Verbeterd en uitgebreid 3-play overstapservice, ondersteund met centraal platform (COMP).
- > Meer leden direct aangesloten op centrale platforms via SOAP/XML webservices.
- > Verdere versterking securitybeleid.
- > Extra werkgroepen voor IMEI en NID.

- > Verdere professionalisering.
- > Verdere verbetering proces voor B-nummerafscherming (hogere up/downloadfrequentie en vereenvoudiging proces, inrichten spoedproces, portal voor leden).
- > Uitbreiding en introductie batch/projectmatige porteerfunctionaliteit voor CRDB/ENUM-platform.
- > Verdere verbetering van de continuïteit en beschikbaarheid van COIN-platforms.

Lager budget, meer en betere dienstverlening  
In 2014 wordt meer en betere dienstverlening aan de leden geboden. Dit leidt door efficiëntere bedrijfsvoering en slechts tot licht hogere kosten (€ 75.000). Door strakker op begroot exploitatieresultaat te sturen (€ -261.000) daalt het totale budget in 2014 met 6,7% ten opzichte van 2013 (€ -185.000). De kosten voor de nummerporteur-dienstverlening dalen zelfs met 13,1%.



## 47 &gt;

MARCEL VAN DEN BIGGELAAR OVER HET VERKENNENDE TRAJECT VAN DE TOEKOMSTVISIE  
GEZAMENLIJK OP REIS: DE 'JOURNEY' VAN COIN

Als je Head of Technology Strategy bent bij Vodafone en met je team steeds bezig bent de ambities en doelen van de organisatie te vertalen naar IT Roadmaps, forecasts en technische innovaties, dan kun je vast ook goed meedenken over de strategie en toekomstvisie van COIN. Dat moet de gedachte geweest zijn van het bestuur toen Marcel van den Biggelaar de club kwam versterken, als opvolger van René Herlaar. De tijd is er rijp voor en Marcel heeft een frisse blik, aangezien hij nog niet eerder een functie vervulde binnen COIN. Daarom een gesprek met dit kersverse bestuurslid over zijn aanpak om die strategie helder te krijgen.

## WAT IS JE EERSTE INDRUK VAN COIN?

"De eerste indruk is die van een volwassen, professionele organisatie. De taakverdeling en de organisatiestructuur zijn helder, de gestelde doelen worden effectief én kostenefficiënt gerealiseerd."

## WAT VIND JIJ ZELF BELANGRIJK ALS LID?

"Dat sluit aan op de genoemde efficiëntie. Als lid betalen we een jaarlijkse bijdrage. De kosten zijn laag, de kwaliteit is hoog. De uitdaging is om dit ieder jaar opnieuw efficiënter te doen. In een markt waarin de marges kleiner worden en bij de operators zelf regelmatig ontslagen vallen, is dat een logische eis van leden."

## HOE WIL JE GAAN STARTEN MET DE 'JOURNEY'?

Stefphen en ik zullen die kar gaan trekken en dat zal voortgaan op de eerder ingezette weg. Tijdens een offsite brengen we alle stakeholders in kaart en gaan we nadenken over hoe we leden kunnen triggeren om na te denken over de rol van COIN in de toekomst. Hoe gaat de digitale industrie zich ontwikkelen? Wat betekent dat voor ons als bedrijven en wat zal de overheid van ons verwachten? Dat zijn vragen die bepalen wat de rol van COIN moet zijn. Ik denk eraan om iconen uit de wereld om ons heen uit te nodigen om hun visie te geven op de ontwikkelingen.

## AAN WIE DENK JE DAN BIJVOORBEELD?

"FIST en COIN zijn nu twee aparte organisaties, waarbij FIST zich richt op het 'wat' en COIN op het 'hoe'. Dat maakt het invullen van de journey ook wat lastiger, want we kunnen het 'hoe' pas invullen als het 'wat' is bepaald. Ik zou dan ook de discussie wel iets meer naar het 'wat' willen opschuiven en gesprekspartners als het Ministerie van Economische Zaken en het FIST willen uitnodigen om mee te praten over dit onderwerp. De Telecom-industrie kampt met lage NPS-scores. Wellicht valt er ook te leren van industrieën die met soortgelijke processen te maken hebben maar waar de NPS (Net Promotor Score) hoger ligt. Wat kunnen wij daarvan leren?"

## WORDT HET EEN REVOLUTIE OF EEN EVOLUTIE?

"To boldly go where no man has gone before! Normaal ben ik daar wel voorstander van. In dit geval denk ik dat we ervoor moeten waken dat we te snel willen gaan. We doen het voor de leden en er moet dus een breed draagvlak zijn. We kennen de verhalen over de consternatie rond het voorgenomen commercialiseren van COIN, dat een aantal jaar geleden speelde. Laten we vooral doen wat de leden willen en niet te ver voor de muziek uitlopen."

MARCEL  
VAN DEN  
BIGGELAAR

Head of Technology  
Strategy, Vodafone  
Bestuurslid bij COIN met  
focus op strategie



Vereniging COIN  
Postbus 777  
2800 AT Gouda  
[www.coin.nl](http://www.coin.nl)

