

vereniging **COIN** 

SAMEN BETER

JAARVERSLAG 2018
MANAGEMENTVERSLAG
WAPENFEITEN
COIN IN CIJFERS

04



**Management-
verslag**

12



Organisatie

2.

20



Compliance

26



**COIN
in cijfers**

34 42



Wapen-
feiten



Financiën

48



COIN: Samen
beter, beter
samen

55



Outlook 2019

MANAGEMENT- VERSLAG 2018



Transitie naar eigen software- ontwikkeling en beheer

HET BESTUUR KIJKT MET TEVREDENHEID TERUG OP EEN GOED 2018. PROJECTMATIG EN OP BESTUURLIJK EN OPERATIONEEL GEBIED ZIJN GOEDE RESULTATEN GEBOEKT. DE BELANGRIJKSTE RESULTATEN ZIJN:

- De door bestuur en leden gestelde doelen zijn binnen budget gehaald;
- Uitstekende beschikbaarheid en verwerkingssnelheid platformen;
- Implementatie van Porting on Demand succesvol afgerond;
- Het centrale porteerplatform is naar hoog beschikbaarere infrastructuur gemigreerd. Ontwikkeling en beheer vindt voortaan door eigen COIN team plaats;
- Hoog beschikbare 112-raadpleegfunctie gerealiseerd;
- www.mijnnummervmelding.nl geheel vernieuwd;
- De scope van ISO 9001 en 27001: de scope van gecertificeerde ISO 9001 en 27001 processen is uitgebreid met eigen software-ontwikkeling. COIN zorgt hiermee voor aantoonbare borging van haar informatiebeveiligingsbeleid;
- Vernieuwde 112- en Abonnee-informatie-interface (REST/JSON);
- Verbeterde beschikbaarheid en continuïteit porteerplatform;
- Implementatie Algemene Verordening Gegevensbescherming;

- Start 7x24 dienstverlening COIN;
- Het vermogen van de vereniging COIN wordt versterkt met € 250.000;
- Prima klanttevredenheid (8,3) én medewerkerstevredenheid (8,2).

Organisatie

De bestuurssamenstelling is in 2018 ongewijzigd. De bestuurstermijnen van Fred Herrebout en Florian Overkamp zijn verlengd. De portefeuilleverdeling is in 2018 licht gewijzigd.

De gemiddelde personeelsbezetting van het bureau is in 2018 gestegen naar 16,7 fte (2017: 14,1 fte). COIN had ultimo 2017 15 medewerkers in dienst: gemiddeld 11,2 fte (2017: 10,0 fte).

Transitie naar eigen software-ontwikkeling en beheer

In 2018 is een eigen DevOps-team opgebouwd als onderdeel van de transitie van COIN van regie-organisatie naar eigen ontwikkel- en beheerorganisatie. Met het eigen ontwikkelteam kan sneller en flexibeler en ontwikkeld worden, resulterend in betere, hoger beschikbare dienstverlening, en 7x24 support tegen lagere kosten.

Aantallen 2018

- 1.690.887 consumenten en bedrijven overgestapt met nummerbehoud, in totaal 3.061.938 nummers.
- 190.914 consumenten en bedrijven zijn overgestapt met de overstapservice.
- 19.157.053 112- en Abonnee-informatie mutaties doorgevoerd.
- 3.017.722 Nummerafscherming mutaties doorgevoerd.

Financiële resultaten

De voor 2018 gestelde doelen zijn binnen budget gehaald. Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar bedraagt € 346.650 en is € 80.385 hoger dan begroot. Het resultaat 2018 wordt volledig gecrediteerd aan de leden. Parallel aan de creditering vindt een cash call plaats aan de leden van € 250.000 om het vermogen en de liquiditeit van COIN te versterken. De belangrijkste oorzaken voor het hogere resultaat zijn hogere opbrengsten en lagere bureaunkosten.

Outlook 2019

In 2019 zal de dienstverlening worden uitgebreid en verbeterd. Investerings worden voorzien voor:

- Meer en verbeterde dienstverlening;
- Simplificatie en rationalisatie interfaces abonnee-informatie en nummerafscherming;
- Verhogen beschikbaarheid en continuïteit platformen;
- 7x24 dienstverlening COIN aan leden, COIN-team draait consignatie-dienst.

Het totale budget voor 2019 bedraagt € 4.030.990, dat is 8,0% hoger dan in 2018.

Het bestuur zal in 2019 de samenwerking van COIN met het FIST, EZK en ACM verder vormgeven, onder meer door vastlegging van werkafspraken met EZK en FIST. Ook wordt onderzocht hoe de interactie met de leden kan worden vergroot.

Gouda, april 2019


De gestelde doelen zijn in 2018 behaald




MANAGEMENT SUMMARY 2018



Transition towards in house software development

LOOKING BACK ON 2018, THE BOARD IS SATISFIED WITH THE RESULTS ACHIEVED, PROJECT-WISE AND FROM A MANAGERIAL AND OPERATIONAL POINT OF VIEW. SOME KEY RESULTS:

- All targets defined by the board and the members have been met within budget;
- Excellent availability and processing speed of platforms;
- Implementation of Porting on Demand successfully completed;
- The central porting platform migrated to infrastructure with higher availability. Development and management to take place by own COIN-team from now on;
- High availability 112 retrieval function realized;
- www.mijnnummervermelding.nl fully renewed;
- Scope of ISO 9001 and 27001: the scope of the certified ISO 9001 and 27001 processes expanded with in house software development and also successfully certified. As a result, COIN ensures demonstrable embedding of its information security policy;
- Renewed 112 and Subscriber Information interface (REST/JSON);
- Improved availability and continuity porting platform;
- GDPR;

- Start 24/7 service provision COIN;
- Equity capital of the COIN association strengthened by € 250,000;
- Excellent customer satisfaction (8.3) and employee satisfaction (8.2).

Organization

The composition of the board remained unchanged in 2018. The management terms of Fred Herrebout and Florian Overkamp were renewed. The allocation of board duties, however, slightly changed. Average staffing levels of the office rose to 16.7 FTE (2017: 14.1 FTE). At year-end 2017 COIN had 15 employees: on average 11.2 FTE (2017: 10.0 FTE).

Transition towards in house software development and management

In 2018, an in house DevOps-team was formed as part of the transition of COIN from management organization towards a development and management organization. The in house development

team enables faster and more flexible developments, resulting in improved service provision with higher availability and 24/7 support at lower costs.

Numbers 2018

- 1.690.887 consumers and businesses switched with number retention. In 2018 a total of 3.061.938 numbers were ported.
- 190.914 consumers and businesses switched using the switching service.
- 19.157.053 112 and Subscriber Information changes were processed.
- 3.017.722 Number masking changes were processed.

Financial results

All predefined targets for 2018 were met within target. The result of the financial year amounted to € 346,650 which is € 80,385 above budget. The 2018 result will be fully credited to the members. In parallel, a cash call will be issued to the members of € 250,000 to strengthen COIN's capital and liquidity. The main reasons for the improved result are higher revenues and lower office costs.

Outlook 2019

In 2019, service provision will be further expanded and improved.

Investments are planned for:

- Improved and expanded service provision;
- Simplification and rationalization interfaces subscriber information and number masking;
- Improved availability and continuity platforms;
- 24/7 service provision of COIN to members, COIN team subject to on-call duty.

The overall budget for 2019 amounts to € 4,030,990, which is an 8.0% increase compared to 2018.

In 2019, the board will add further detail to the cooperation between COIN and the FIST foundation (Forum for Interconnection and Special Access), EZK (Economical Affairs and Climate) and the ACM (Authority for Consumers & Markets), among other things by agreeing on working arrangements with EZK and FIST. Improving the interaction with the members will also be a focus point for 2019.

Gouda, April 2019


**All targets
for 2018 were
met**


ORGANISATIE





COIN processen zijn generiek

Bestuur

De bestuursamenstelling is in 2018 ongewijzigd. De bestuurstermijnen van Fred Herrebout en Florian Overkamp zijn verlengd. Per juli 2018 is Fred Herrebout herbenoemd voor een bestuurstermijn van twee jaar. Per december 2018 is Florian Overkamp herbenoemd voor een bestuurstermijn van twee jaar.

De portefeuillevverdeling binnen het bestuur is in 2018 licht gewijzigd.

COIN-overleggen

In hebben we COIN-overleggen nog eens goed tegen het licht gehouden met als doel zo efficiënt en effectief mogelijk onderwerpen te bespreken. Dit heeft geleid tot een aantal aanpassingen in frequenties en indeling van verschillende COIN-overleggen:

- Operationele werkgroepen worden meer geïntegreerd. Resultierend in minder overleggen
- De frequenties van reguliere operationele werkgroepen en Change Control Boards wordt verlaagd. Indien nodig worden ad hoc overleggen gepland.

lees verder op pagina 17

Portefeuillevverdeling bestuur per eind 2018:

Bestuurslid	Termijn tot	Portefeuille (primair)	Portefeuille (backup)
Jigo van Haperen	06-2019	Voorzitter, Algemene zaken	Financiën en HR
Joeri van Andel	12-2019	Legal en HR	Algemene zaken
Fred Herrebout	07-2020	Communicatie en Financiën	
Florian Overkamp	12-2020	Informatie Management en Innovatie	
Alexander van 't Zand	04-2019	Regulatory	

“COIN systemen zijn state-of-the-art”

Als onderdeel van de transitie van regie-organisatie naar ontwikkel- en beheerorganisatie, heeft COIN een eigen DevOps-team opgestart. Vanaf nu kan het team sneller en flexibeler ontwikkelen. Teamleider Urs Peter vertelt: “We zijn bezig met het insourcen en moderniseren van huidige systemen in de cloud. Daarnaast ontwikkelen we nieuwe applicaties en APIs om leden snel en makkelijk toegang tot nieuwe COIN-diensten te kunnen verlenen. Als ontwikkelmethodiek gebruiken we ‘Agile/Scrum’. Dit betekent dat het ontwikkelteam elke twee weken een stukje (productie-) software oplevert. Deze kort-cyclische aanpak passen we ook toe bij het definiëren van een nieuwe functionaliteit.

Vroeger maakte we eerst uitgebreide specificaties voordat we met leden gingen praten. Nu betrekken we leden al vanaf het begin bij een traject. Samen bepalen we het minimaal werkbaar product (MVP: minimal viable product), dat we vervolgens zo snel mogelijk opleveren. Met feedback en voortschrijdend inzicht verwerken we in toekomstige iteraties. Zo kunnen we optimaal inspelen op de wens van de eindgebruiker en ontstaat er software die naadloos aansluit op wensen en behoeften.

Naast ons proces is ook de ontwikkelmanier van COIN state-of-the-art. We behandelen infrastructuur als code, waardoor alles is geautomatiseerd in de cloud. Daarom kunnen we snel en flexibel inspelen op klantbehoeftes. Je kunt het wel een COIN-kwaliteitskeurmerk noemen. We werken op deze manier met een klein team heel snel en efficiënt. Daarnaast zijn we met vlag en wimpel geslaagd voor de ISO-audit. We zijn niet bewust met de audit bezig geweest, maar hebben wel de bevestiging gekregen dat onze werkwijze enorm goed is. Daar zijn we trots op.”



Directie

- Algehele en dagelijkse leiding
- Financiën / HR / Communicatie
- Stakeholder management

Staff

- Compliance en privacy
- Informatie beveiliging
- Quality & Assurance

Office Management

- Bureauzaken
- Financiële- en contractadministratie

Business Development (Plan)

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

Ontwikkeling (Build & Run)

- DevOps-team
- COIN Servicedesk
- 7x24 dienstverlening
- ITIL processen
- SLA management



COIN was een IT demand organisatie tot 2017

- Inhoudelijke uitwerking willen we thematisch en geïntegreerd oppakken. We voorkomen zo dat een zelfde onderwerp in meerdere overleggen besproken wordt en in meerdere iteraties moet worden afgestemd.

COIN-processen zijn generiek. Overleggen worden niet gesplitst naar consument en zakelijk. Het COIN-bestuur is in overleg met het FIST-bestuur om ook te zorgen voor een nog efficiëntere aansluiting tussen COIN- en FIST-overleggen.

COIN-bureau

De kernbezitting van het COIN-bureau wordt met eigen personeel ingevuld om continuïteit, onafhankelijkheid, kennis en kunde te waarborgen en kosten te besparen.

In 2018 is eigen DevOps-team opgebouwd als onderdeel van de transitie van COIN van regie-organisatie naar eigen ontwikkel- en beheerorganisatie. Met het eigen ontwikkelteam kan sneller, flexibeler en tegen lagere kosten ontwikkeld worden.

Door invulling van vacatures en transitie van ingehuurd naar eigen personeel is de gemiddelde personeelsbezetting van het bureau in 2018 gestegen naar 16,7 fte (2017: 14,3 fte). COIN had ultimo 2017 15 medewerkers in dienst: gemiddeld 11,2 fte (2017: 10,2 fte).

Stakeholderdialoog

COIN is continu in gesprek met COIN-leden en stakeholders.

Zo hebben er in 2018 gesprekken plaatsgevonden om te onderzoeken hoe EZK, ACM, FIST en COIN nog beter kunnen komen tot geconditioneerde zelfregulering.

In 2018 is de samenwerking met FIST en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) versterkt. Het bestuur is voornemens de samenwerking met FIST en EZK in 2019 vast te leggen in samenwerkingsafspraken met FIST en EZK.

Met ACM is samengewerkt rondom onderwerpen als nummerbeheer, het fraudeconvenant en netnummerbepaling.

Wijziging operator model / Transitie naar eigen software ontwikkeling

Tot 2017 was COIN een IT demand-organisatie. Ontwikkeling en beheer van systemen werd door COIN ingekocht bij diverse leveranciers. Dit model had voor COIN en haar leden een aantal nadelen:

- Afhankelijkheid van meerderde partijen voor de ontwikkeling en beheer van diensten;
- Lastig diensten en infrastructuur te uniformeren en integreren;
- Gebaseerd op verouderde ontwikkelparadigma's (waterfall i.p.v. agile);

- Systemen gebaseerd op legacy IT, relatief hoge kosten voor vernieuwing;
- Door verschillende omgevingen hoge beheerkosten en kostbaar om SLA naar 7x24 te verhogen.

Dit is voor COIN reden geweest haar operating model en sourcing strategie te wijzigen. In 2018 heeft COIN besloten haar platformen te gaan migreren naar een eigen ontwikkel- en beheeromgeving, gebaseerd op cloud technologie (cloud-only), in-huis ontwikkeling en beheer (DevOps) conform hedendaagse IT paradigma's (agile, CI/CD).

Dit heeft voor COIN en haar leden voordelen:

- Eén infrastructuur voor alle diensten op basis van cloud;
- Hoge beschikbaarheid, betere performance en monitoring, 7x24 dienstverlening;
- Uniformering infrastructuur beheerprocessen, lagere beheerkosten;
- Eenvoudiger en beter voldoen aan security- en privacy-eisen;
- Moderne API's voor 112, abonnee-informatie en nummerportabiliteit (REST/JSON) waardoor leden nog eenvoudiger op COIN kunnen aansluiten.



Tevredenheid per categorie**2018****tov 2017**

Algemeen	8,3	0,0
Verenigingsbureau	8,5	0,2
Servicedesk	8,6	0,1
Berichtenverwerking en snelheid diensten en systemen	8,3	-0,1
Website & COIN-webportals	8,2	0,2
Informatievoorziening & communicatie	8,4	0,1
Standaarden (E2E documentatie) & COINCRs	8,3	0,5
Werkgroepen & verslagen	8,5	0,0

Tevredenheid naar dienst**Cijfer****tov 2017**

Nummerportabiliteit	8,6	0,6
112 en Abonnee-informatie	8,5	0,5
Overstappen	8,4	0,4
Access	8,4	nb
Fraudeconvenant	8,3	0,5
Nummerafscherming	8,3	0,3
Regional Roaming	8,5	0,6

19.

Eind 2017 is COIN gestart een eigen DevOps-team op te bouwen. Medio 2019 zal het team bestaan uit vijf eigen medewerkers en een aantal externe medewerkers.

Waar is ruimte voor verbetering?

- De website en portal
- Standaarden, eenvoudige uitleg van COIN-processen

Tevreden medewerkers, tevreden klanten

De COIN-medewerkers hebben ook in 2018 met veel plezier voor de leden en afnemers gewerkt. De medewerkerstevredenheid: 8,2!

Eind 2018 is het jaarlijkse COIN-klanttevredenheidsonderzoek gehouden. De COIN-dienstverlening is met een 8,3 gewaardeerd.

Over bij gehele linie zagen we een verdere stijging van de klanttevredenheid. We hebben bruikbare en herkenbare feedback ontvangen die we gaan oppakken.

COMPLIANCE



Ook COIN heeft AVG geïmplementeerd

22.

IN 2018 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 is een KWetsbaarheid Analyse Spionage (KWAS) uitgevoerd;
- Er heeft een management review plaatsgevonden;
- Het COIN crisismanagement- en crisiscommunicatiebeleid is verder uitgewerkt en afgestemd met interne en externe stakeholders;
- Het COIN risicobeoordeling is periodiek getoetst en bijgesteld;
- AVG is geïmplementeerd;
- Er heeft periodiek overleg met de toezichthouder plaatsgevonden;
- Er zijn meerdere security audits uitgevoerd;
- Relevante ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving zijn gevolgd;
 - Wet- en regelgeving;
 - Beleidsregels EZK;
 - EECC.

Implementatie AVG 25 mei 2018

COIN heeft ten behoeve van de implementatie van de AVG haar privacybeleid aangepast en haar verwerkersovereenkomst met de leden aangepast. Daarnaast zijn een aantal interne COIN-procedures aangepast.

Scope ISO9001 en ISO27001 uitgebreid

COIN is sinds 2017 ISO 9001 en 27001 gecertificeerd. Certificering geeft naar de leden aan dat processen aantoonbaar zijn ingericht en worden gevolgd en dat er in de COIN-organisatie continu aandacht is voor informatiebeveiligingsbeleid en professionalisering.

ISO-certificering heeft de COIN-organisatie geholpen bij haar verdere professionalisering. De aantoonbaarheid van processen en de processen zelf zijn sterk verbeterd. Ook helpen de ISO-normen bij het inrichten van nieuwe processen om te bepalen of alle aspecten zijn belicht.

Omdat COIN eind 2017 zelf software is gaan ontwikkelen is de scope van ons ISO-certificering uitgebreid en zijn de ISO-normen ook van toepassing op software ontwikkeling. COIN heeft een software-ontwikkel-proces ingericht waarbij aantoonbaar het COIN-ontwikkelproces wordt gevolgd, alle processtappen - van user story tot deploy - traceerbaar zijn en informatiebeveiliging een geïntegreerd onderdeel is.

Sterke punten uit de ISO-audits (surveillance en scope-uitbreiding met software-ontwikkeling) :

- Duidelijke governance en afbakening van verantwoordelijkheid van COIN als vereniging en neutraal gremium in de telecomwereld;
- Compliance aan wet- en regelgeving als kwaliteitsprincipe;
- Baselines voor kwaliteit en informatiebeveiliging en vertaling daarvan in het ontwikkelproces zijn geheel geborgd door middel van passende tooling;
- Periodiek en ook bij belangrijke wijzigingen worden PEN testen uitgevoerd door externe experts. Bevindingen stelselmatig opgevolgd.

Tijdens de ISO audits in 2018 zijn geen tekortkomingen geconstateerd.



Er zijn
meerdere
security
audits
uitgevoerd

≈ Nieuwe wet- en regelgeving heeft impact op alle COIN diensten ≈

DE KOMENDE TWEE JAAR GAAN EEN AANTAL ZAKEN VERANDEREN VOOR ALLE COIN-DIENSTEN VANWEGE EEN NIEUWE RICHTLIJN, DE EECC (EUROPEAN ELECTRONIC COMMUNICATIONS CODE). DIT EUROPEES WETBOEK VOOR ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE WORDT DE KOMENDE TWEE JAAR OMGEZET NAAR ONZE NATIONALE WETGEVING. MET DEZE NIEUWE WET- EN REGELGEVING WORDEN ZAKEN AANGESCHERPT OF VERDUIDELIJKT. ALS GEVOLG DAARVAN HEEFT DEZE NIEUWE REGELGEVING IMPACT OP ALLE COIN-DIENSTEN.

Pieter Boonstra, legal counsel van COIN legt uit: "Diensten die de impact van de nieuwe regelgeving gaan merken zijn onder

andere nummerportabiliteit, over-the-air provisioning, overstappen, noodcommunicatie met 112 en abonnee-informatieverstrekking. Daarnaast roept de EECC EU-lidstaten op om over-the-air provisioning in te zetten waar mogelijk. Over-the-air provisioning van een eSIM is een technische innovatie waardoor het wisselen van fysieke SIM-kaart bij een overstap niet meer nodig is. Voor COIN betekent dit dat wij ons moeten voorbereiden. Dat doen we door middel van een onderzoek naar eSIM en het opstellen van een impactanalyse voor alle COIN-diensten. Beide zijn in december 2018 opgestart en lopen.

De komende twee jaar wordt de EECC omgezet naar Nederlandse wet- en regelgeving, maar sinds december 2018 ligt er al een concept-wetsvoorstel voor het onderdeel overstappen. Daar loopt Nederland mee vooruit op de integrale implementatie van de EECC. Ook dit wetsvoorstel zal op een aantal punten impact hebben op de huidige afspraken omtrent de overstapservice.

Zoals gezegd, deze nieuwe wet- en regelgeving heeft een impact op alle COIN-diensten, maar het is nog afwachten hoe dat exact eruit gaat zien. Hoe dan ook, voorop blijft staan de bescherming van eindgebruikers en het klantbelang. ”



25.

✓ Komende twee jaar wordt EECC omgezet naar Nederlandse wet- en regelgeving



COIN IN CIJFERS

Kerncijfers 2018**2018**

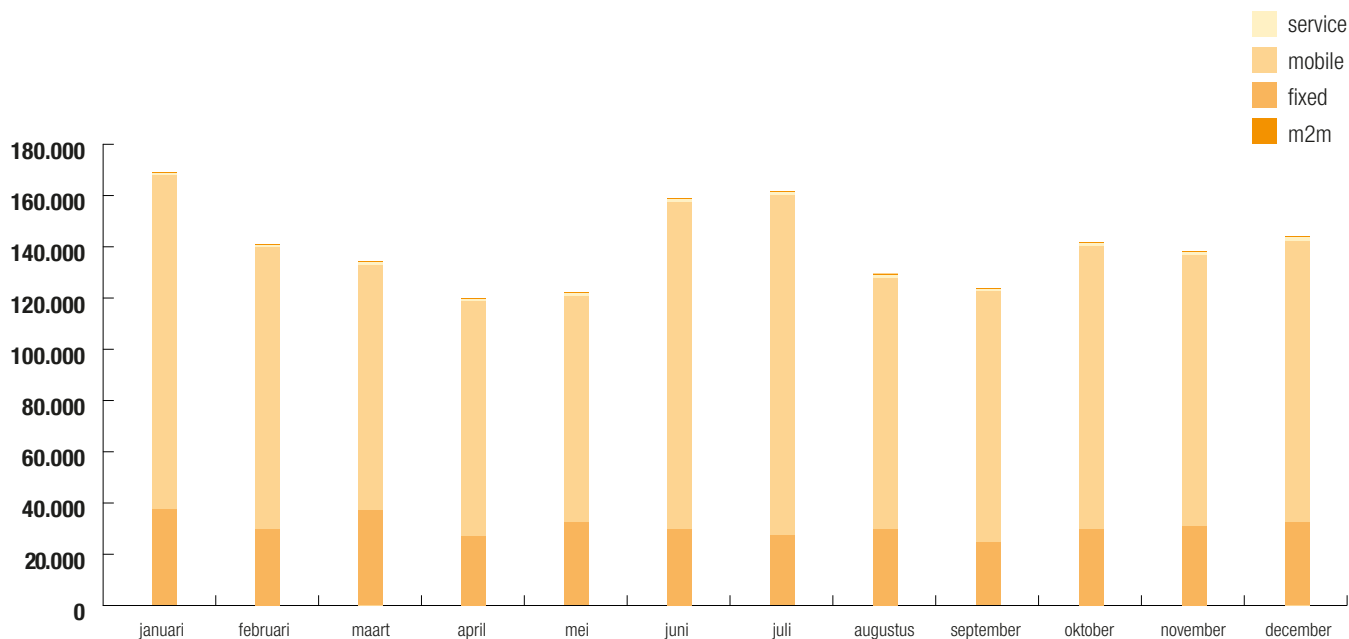
Aantal porteringen met nummerbehoud	1.690.887
Aantal porteringen met overstapservice	190.914
112- en Abonnee-informatie mutaties	19.157.053
Nummerafscherming mutaties	3.017.722

27.

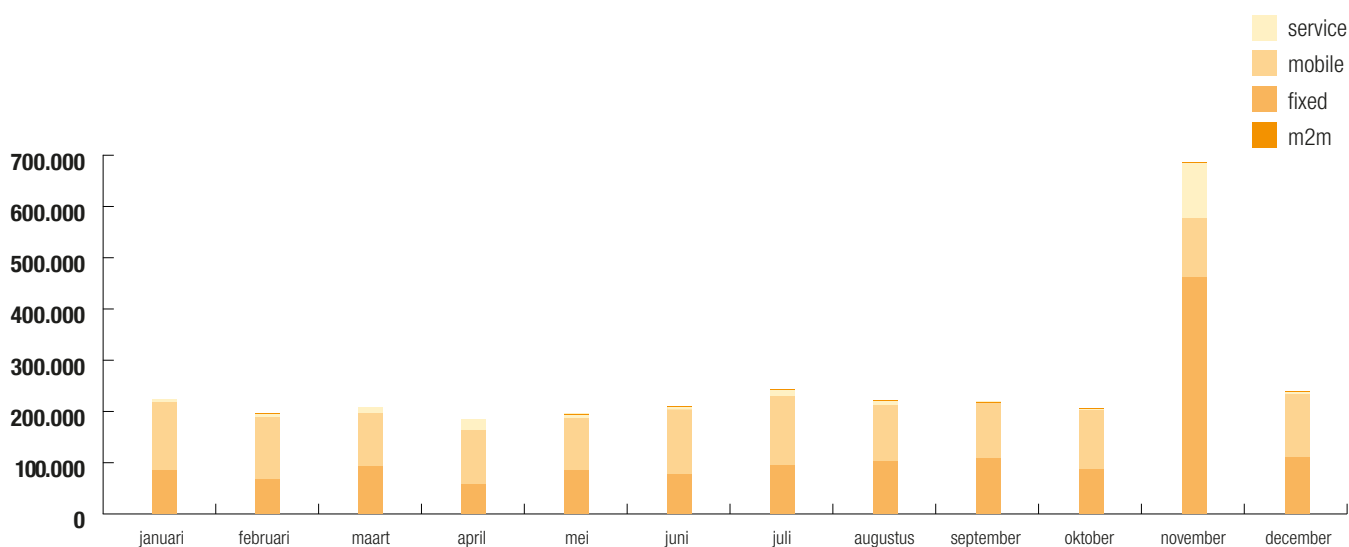
Aantal afnemers per dienst**2018**

Nummerportabiliteit	150
Abonnee-informatie	118
Nummerafscherming	97
Fraudeconvenant	45
Leesrechten CRDB	32
Beheer Telcocode	24
Overstappen	22
Accessdiensten	10
ENUM	9
Regional Roaming	3
Datakwaliteit Bel-Me-Niet-Register	1

Porting performed loops 2018

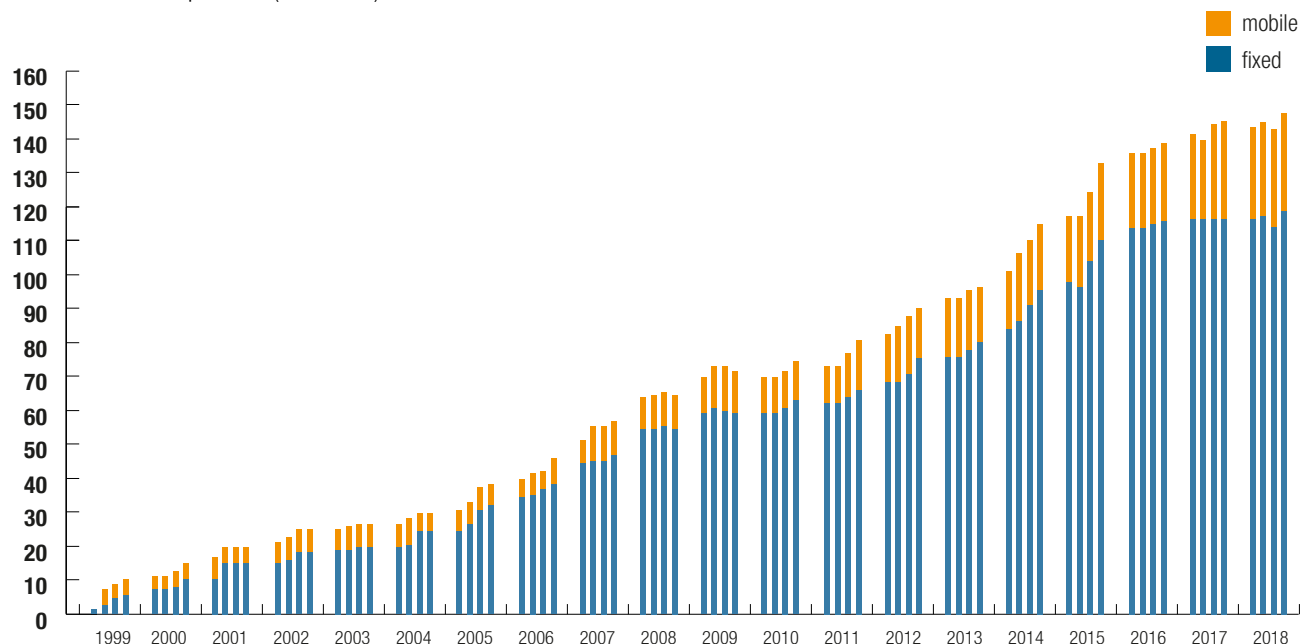


Aantal geporteerde nummers in 2018



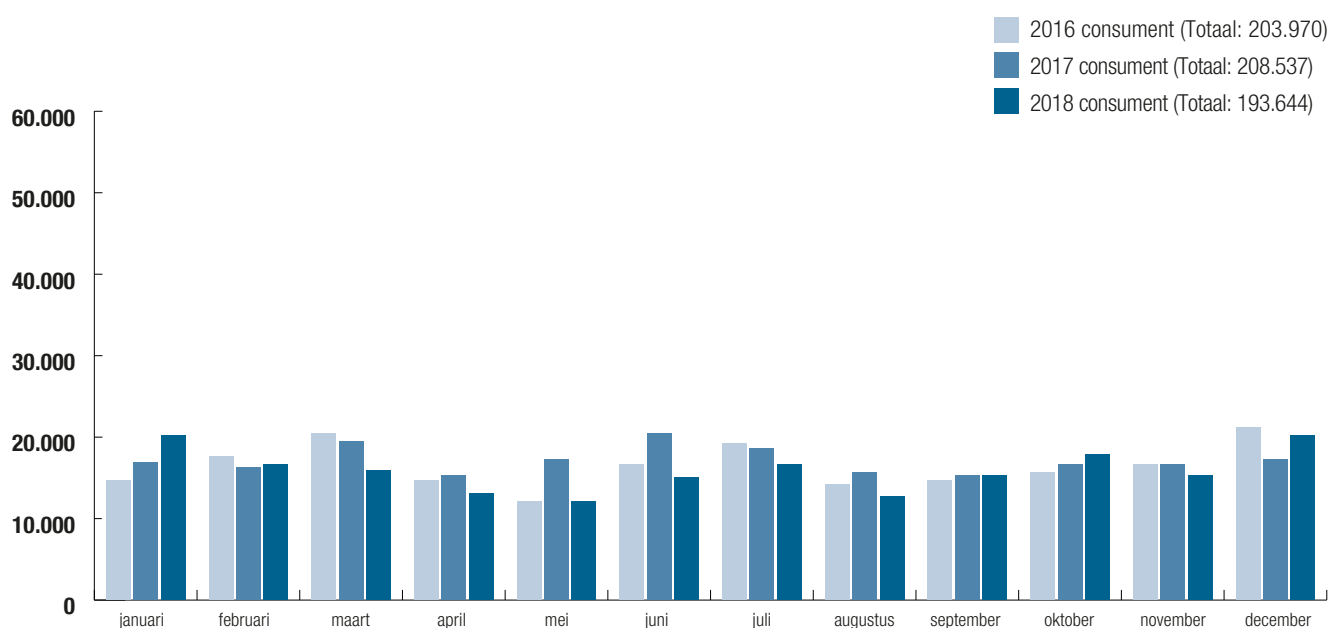
Ontwikkeling aantal netwerkaanbieders in Nederland (Actieve COIN NO-codes)

Actieve COIN Network Operators (NO-codes)

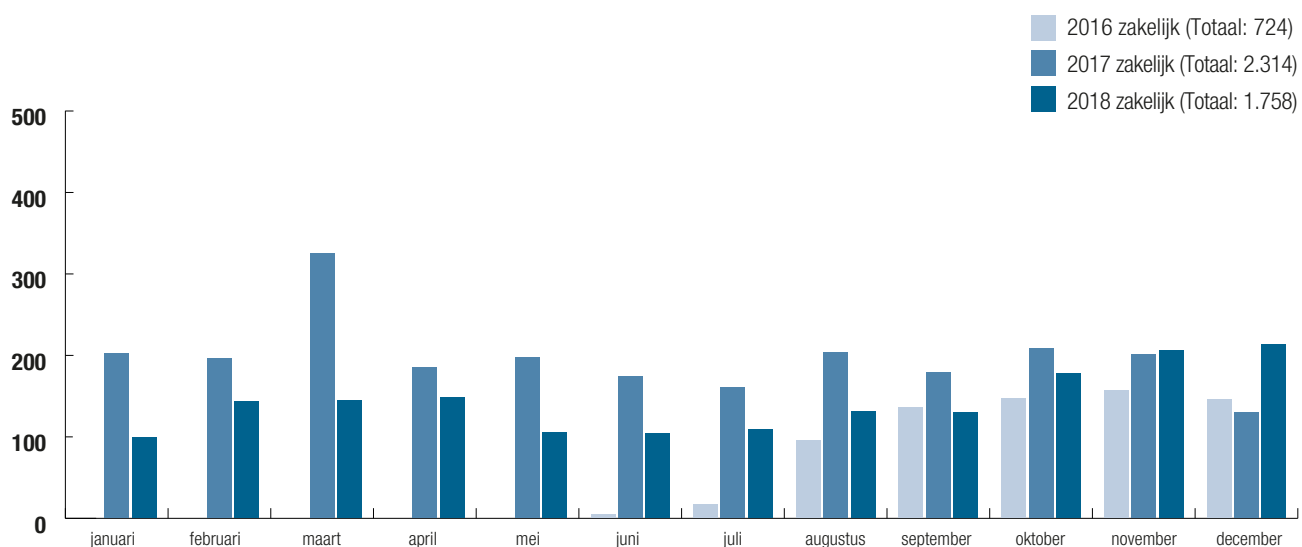


29.

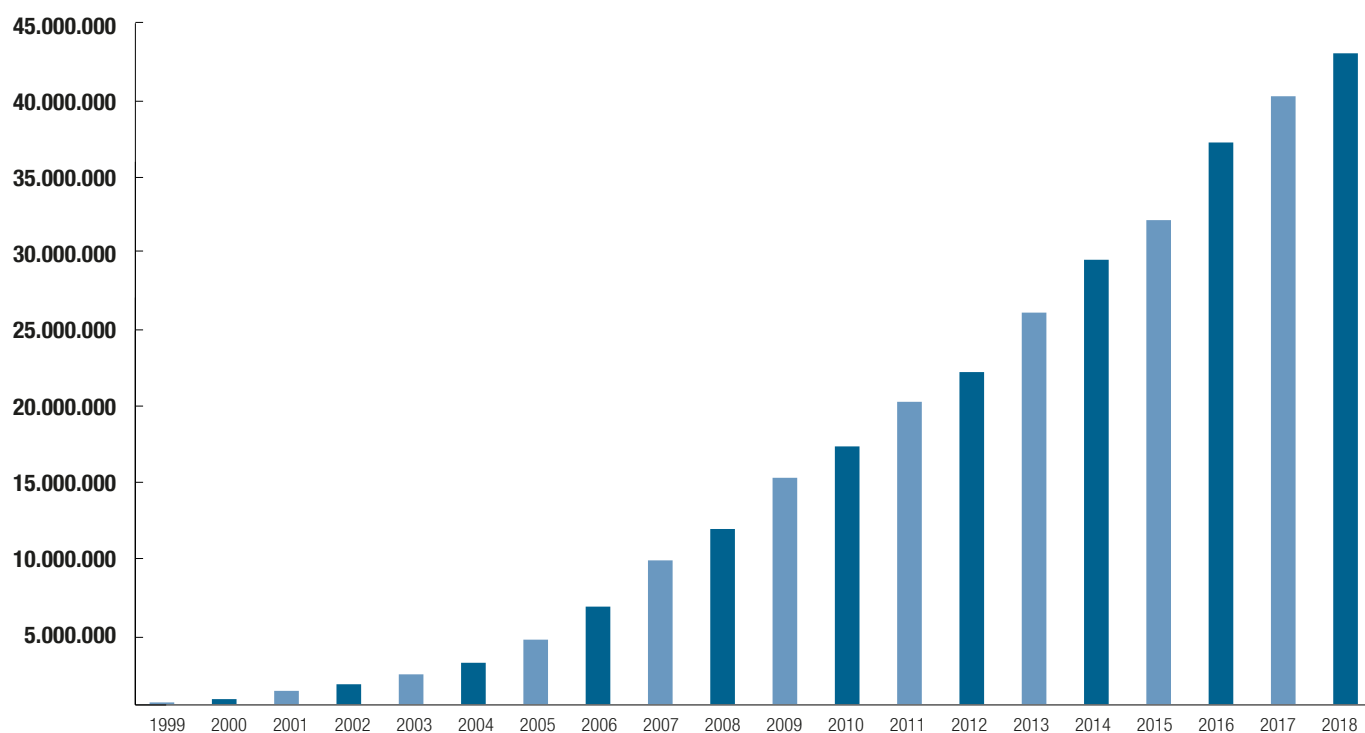
Gebruik overstapservice door consumenten



Gebruik overstapservice door bedrijven



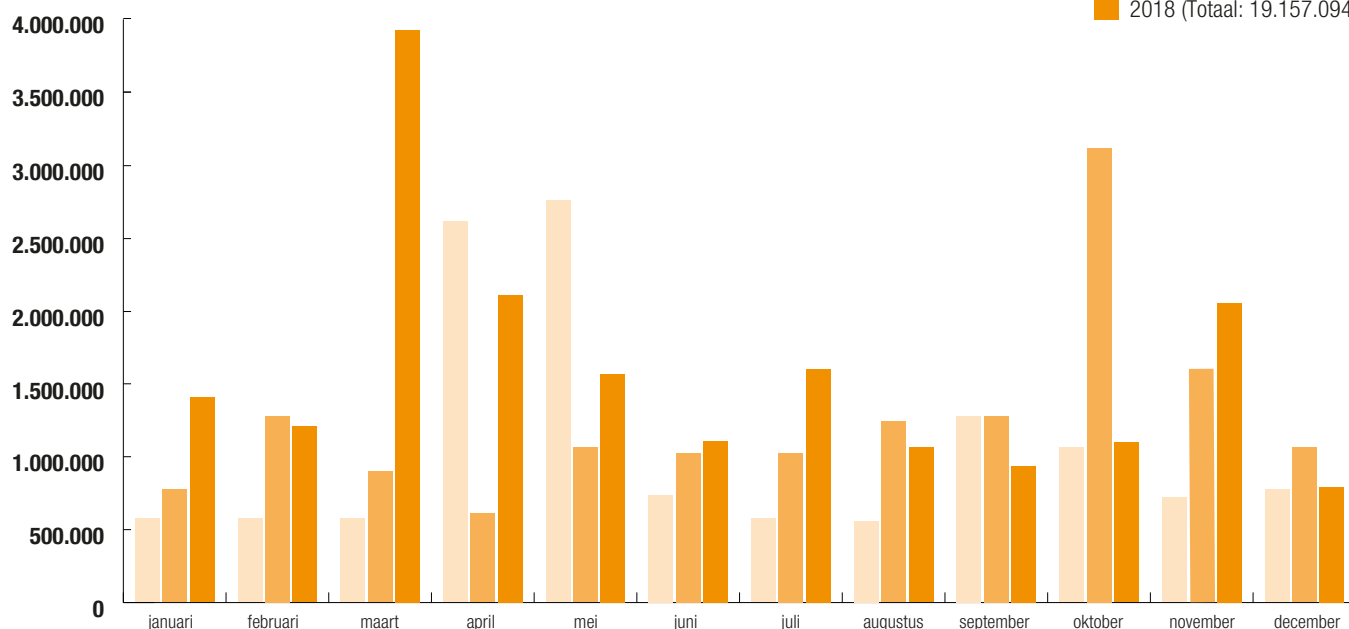
Geporteerde nummers in Nederland sinds 1999



Aantal 112- en Abonnee-informatie mutaties per maand

Activaties, deactivaties, wijzigingen van naam, adres, nummer of publicatie voorkeuren

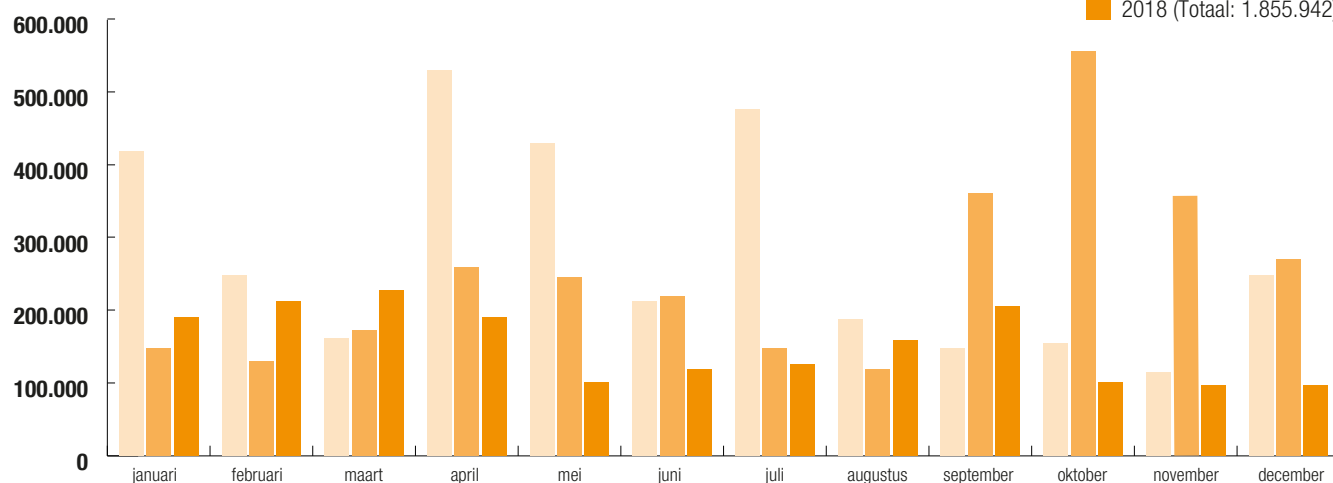
2016 (Totaal: 13.181.805)
2017 (Totaal: 15.207.378)
2018 (Totaal: 19.157.094)



31.

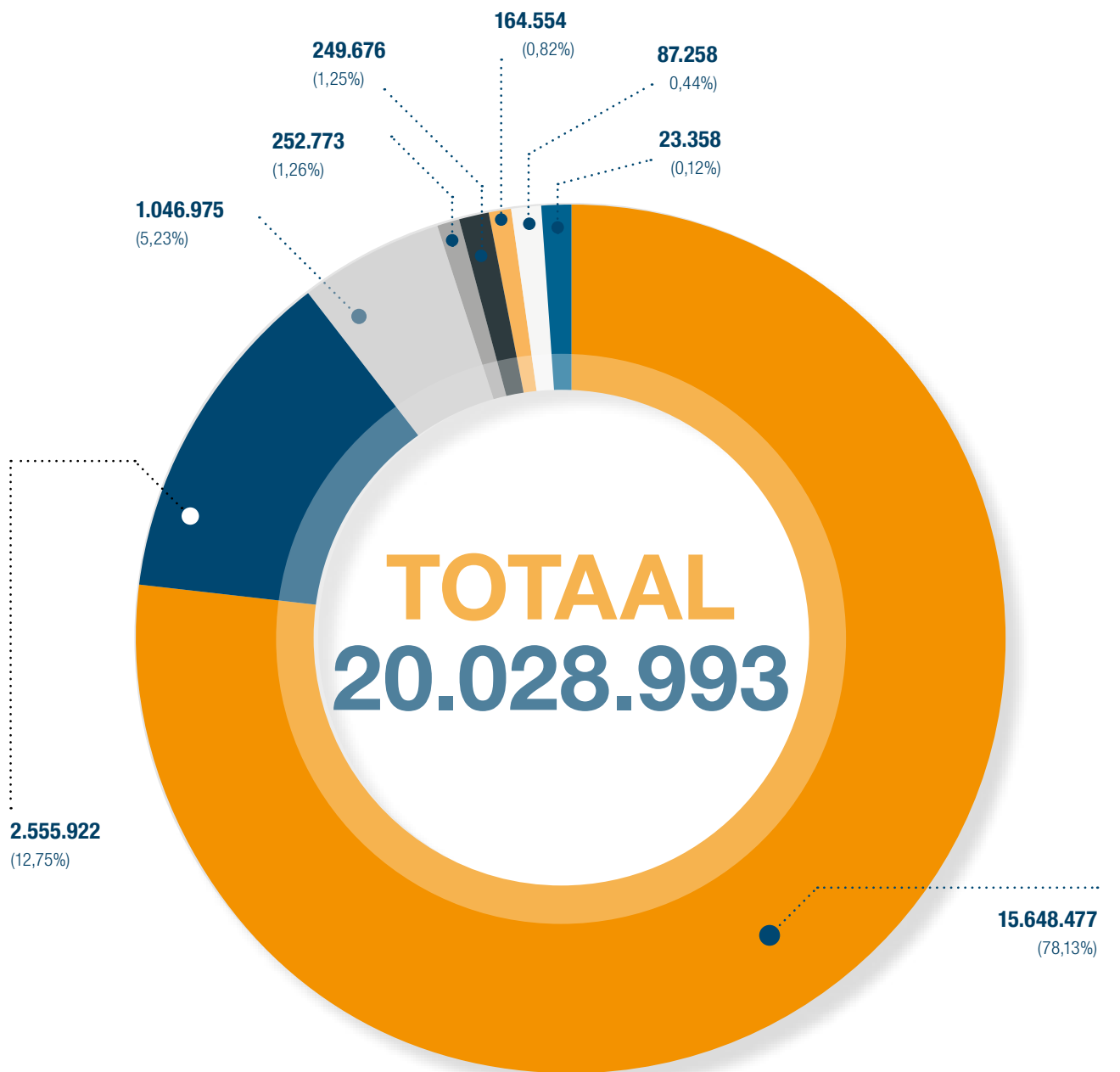
Ontwikkeling actieve operatorcodes per kwartaal

2016 (Totaal: 3.345.399)
2017 (Totaal: 3.017.722)
2018 (Totaal: 1.855.942)



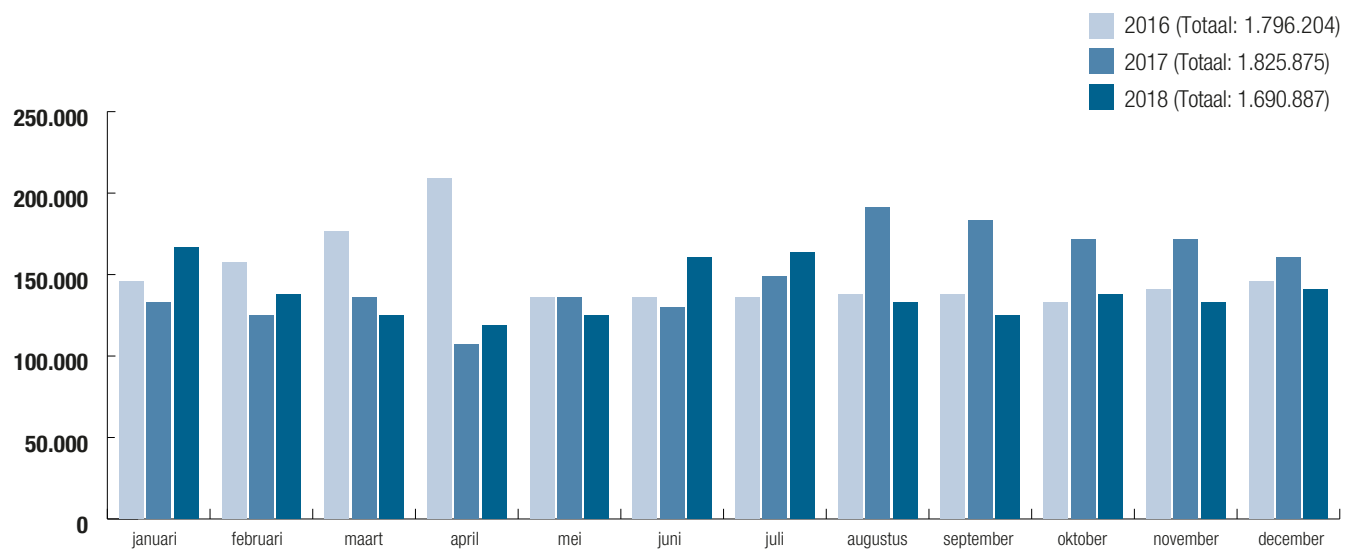
Hoe willen Nederlanders gevonden worden?

Publicatievoorkeur (papieren gids, nummerinfodienst, elektronische gids)



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

Aantal mutaties 2018 per maand Abonnee-informatie



WAPENFEITEN



Leden kunnen eenvoudiger met API op COIN aansluiten

Medio 2018 is de implementatie en migratie naar 'Porting on Demand' afgerond

Eind juni 2018 zijn de laatste leden gemigreerd naar het verbeterde porteerproces. Per juli 2018 maken alle leden gebruik van het verbeterde porteerproces. Het project is conform planning en budget opgeleverd en de doelstellingen zijn behaald. Ook heeft een evaluatie met de leden plaatsgevonden.

Door deze verbetering van het porteerproces zit de **klant aan de knoppen**, heeft hij minder gegevens nodig bij een overstap en is heel snel duidelijk wanneer kan worden overgestapt en kan dit op het moment wanneer het de klant schikt.

Het leidt ook tot **kostenbesparing** door makkelijkere identificatie van de klant (SMS-validatie mobiel), minder uitval (tot 80% reductie mobiel), korte doorlooptijden en er hoeven geen herplanningen meer plaats te vinden.

Het porteerproces is hiermee **voorbereid op verwachte wet- en**

regelgeving rondom het opzeggen van contracten na initiële contractduur, verwachte ontkoppeling tussen porteren en contracten en porteren binnen een dag.

Verbeterde website

Een belangrijk onderdeel van het contact met de leden is www.coin.nl. Op het ledendeel zijn verslagen, standaarden, handleidingen, specificaties en overige informatie te vinden die belangrijk zijn voor het gebruik van onze diensten. Aan de hand van feedback van leden zijn zoekmogelijkheden en de indeling van de website verbeterd.

Eenvoudig aansluiten op COIN API's

In maart heeft Vereniging COIN samen met een drietal COIN-leden een pilot aansluiten op Abonnee-informatie REST API uitgevoerd. Deze pilot was bedoeld om aanbieders, heel eenvoudig en efficiënt op COIN-diensten/-platformen te laten aansluiten. Met het COIN DevOps-team en leden is tooling en kennis gedeeld van onze Cloud-infrastructuur en DevOps-pijplijn.

We kunnen nu leden eenvoudige toegang geven tot de COIN-

Samen beter - beter samen

SINDS EEN HALF JAAR IS WILLEM VAN DE BOSCH WERKZAAM BIJ COIN ALS BUSINESS DEVELOPER. HIJ RICHT ZICH OP INNOVATIES IN DE TELECOMSECTOR EN KIJKT WAT DEZE BETEKENEN VOOR DE DIENSTVERLENING VAN COIN. DAARNAAST LEIDT HIJ EEN AANTAL INNOVATIEPROJECTEN BINNEN COIN.

Als projectleider voor de pilot REST API voor Nummerportabiliteit legt Willem uit: "Voorheen kostte het veel effort om op het nummerportabiliteit platform aan te sluiten. Met de nieuwe interface (API) wordt het mogelijk om via het internet aan te sluiten en eenvoudig gebruik te maken van de COIN-diensten. Afgelopen januari is een eerste 'proof of concept' ontwikkeld en nu ontwikkelen we de interface ook op het porteerplatform. Vanaf mei gaan we deze testen met de deelnemers aan de pilot. Hiertoe organiseren we enkele meetups met ontwikkelaars van leden. Tijdens deze meetups kunnen de ontwikkelaars van onze leden vragen stellen en feedback geven. Vanwege een snelle terugkoppeling van leden, kunnen we de interface optimaal inrichten. Afhankelijk van de ervaringen in de pilot hopen we de interface rond de zomer aan te kunnen bieden aan onze leden. Straks kun je in enkele dagen aansluiten bij COIN, nu duurt dit nog weken. Natuurlijk zijn we ook helemaal up-to-date met de meest moderne beveiligingstechnologieën. Door gebruik te maken van encryptie kan informatie niet zomaar afgeluisterd worden."

Een ander onderzoek waar Willem bij betrokken is, is de impact van eSIM op de COIN porteer- en overstapprocessen. "Het duurt niet lang meer voordat de eSIM de fysieke SIM-kaart gaat vervangen. De eSIM maakt het mogelijk om via het internet een abonnement real-time te bestellen en te installeren. Je hebt straks geen SIM-kaart meer nodig om je abonnement te activeren. Dit heeft natuurlijk weer impact op allerlei COIN-diensten. Ondanks dat het onderzoek nog loopt, zien we al wel dat het nodig is om de huidige afspraken binnen het porteerproces nog eens goed tegen het licht te houden. Vanwege deze ontwikkeling is het wenselijk dat het porteerproces ook steeds meer een real-time proces wordt. Verder kijken we binnen het onderzoek ook naar ervaringen in andere landen en zijn

we in gesprek met het ministerie van EZK en de ACM over mogelijke regelgeving op dit gebied."

Maar er speelt nog meer in de telecommarkt. Het versnellen van de overstapservice is nog zo'n ontwikkeling waar Willem zich mee bezig houdt: "We merken dat de eindgebruiker de behoefte heeft om sneller over te kunnen stappen naar een andere internet provider. Op het moment duurt dit tenminste 30 dagen, ook vanwege een mogelijke opzegtermijn. We zijn in gesprek met aanbieders om dit proces te versnellen. Samen met aanbieders kijken we naar de impact op bestaande processen en wat dit betekent voor de communicatie richting de eindgebruiker. COIN faciliteert deze gesprekken om tot gemeenschappelijke afspraken te komen. Hierin werken we nauw samen met de Stichting FIST, waar de zelfreguleringsafspraken rondom overstappen worden vastgelegd."

Number Portability API

GET	<code>/number-portability/v0/ass</code> Returns server-sent event stream (swagger-ui does not render Server Sent Events)
POST	<code>/number-portability/v0/dossiers/portingrequest</code> Send a 101
POST	<code>/number-portability/v0/dossiers/portingrequestanswer</code> Send a 102
POST	<code>/number-portability/v0/dossiers/portingperformed</code> Send a 201
PUT	<code>/number-portability/v0/confirmations/{messageId}</code> Confirm that a message has been received

38.

diensten-/ productcatalogus. Voor eenvoudig toegang tot onze COIN diensten en een secure authenticatie maakt COIN gebruik van Auth0 voor identity en access management. Leden kunnen veilig en eenvoudig toegang tot COIN dienstverlening met REST/JSON/HMAC/JWT.

COIN maakt bij development gebruik van SWAGGER. Daarmee wordt het voor developers eenvoudig om met behulp van eenvoudige beschrijvingen, code en bericht voorbeelden, eenvoudig aan te sluiten op COIN en de API te testen.

Meer interactie met leden via meetups

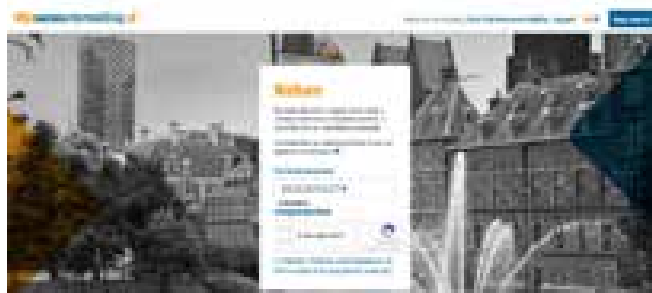
Voor de ontwikkeling van API's hebben we in 2018 samengewerkt tussen de developers van COIN en leden in sprints en meetups. Dit is zeer goed bevallen. We gaan dit vaker organiseren in COIN-verband. We kunnen elkaar zo inspireren en van elkaar leren.

Eind 2018 Proof of Concept gestart om porteerberichten via REST/JSON API te ontsluiten

Op basis van de goede ervaringen van leden en COIN met het makkelijk aansluiten op COIN via is eind 2018 met een aantal leden een PoC gestart om ook het porteerberichtenverkeer via REST/JSON API te ontsluiten.

Mijnnummervermelding.nl vernieuwd

In mei heeft COIN www.mijnnummervermelding.nl volledig vernieuwd. Dit is een gezamenlijke website van de Nederlandse



aanbieders. Eindgebruikers kunnen op deze site hun abonnee-informatie vermeldingen en nummeraafscherming instellingen eenvoudig raadplegen en wijzigen. Voor aanbieders vergemakkelijkt dit de wettelijk verplichte uitvraag van haar abonnees. De site is hoog beschikbaar gemaakt en op een passend beveiligingsniveau gebracht.

Hoog beschikbare raadpleegservice 112

In 2018 is een zeer hoog beschikbare 7x24 real-time opvraging voor 112 gerealiseerd en geïmplementeerd. Naar verwachting gaat de politie deze per medio 2019 volledig in gebruik nemen. Voor elke inkomende 112-oproep raadpleegt 112 COIN voor bij het telefoonnummer bekende naam en adresgegevens. In de meldkamers zijn daardoor adresgegevens direct beschikbaar ter ondersteuning van de 112-meldkamermedewerker.

Pilots WEAS

Begin 2015 is in de FIST-taskforce Overstappen Zakelijke Markt een

“De REST/JSON koppeling is helemaal van deze tijd”

In 2018 heeft COIN een nieuwe REST/JSON API geïntroduceerd. COIN wil het daarmee voor leden makkelijker maken om op COIN-processen/-platformen aan te sluiten. Twee leden vertellen hun ervaring over het aansluitproces voor 112 en Abonnee-informatie:

“De koppeling is helemaal van deze tijd”

“COIN heeft de zaakjes wel op orde”, vertelt Thomas Verhoeff van T-Mobile Thuis. “Tijdens een workshop over de introductie van de nieuwe REST/JSON API, hebben we samen een vliegende start gemaakt. Na het kennismaken met de nieuwe interface, zijn we direct aan de slag gegaan met communicatie met de testomgeving. Omdat hiervoor configuraties aan beide zijden overeen moeten komen is het heel handig als je dat ter plekke af kan stemmen.

Bij T-Mobile Thuis ontwikkelen we voornamelijk in C#. We waren dan ook blij verrast dat COIN een voorbeeldclient in C# aanleverde. Met deze voorbeeldcode en wat hulp van COIN hebben we tijdens de workshop de authenticatie al werkend gekregen. Daarmee hebben we veel tijd bespaard.

Aangezien we intern ook al met REST API's werken kostte het implementeren van de client weinig moeite. Met behulp van de swagger-documentatie kon een deel van de code gegenereerd worden, wat de nodige ontwikkeltijd bespaarde. Ideaal!

Ook op operationeel vlak is de koppeling een stuk eenvoudiger. Omdat er goed nagedacht is over de beveiliging van de interface, hoeft er niet meer over een VPN gecommuniceerd te worden, maar kan dit gewoon over het internet.

En misschien nog wel het allerbelangrijkste: in plaats van een aantal dagen, duurt het nu nog maar 10 minuten voordat aanpassingen verwerkt zijn.”



“Samenwerken is de factor voor succes”

In 2018 heeft COIN een nieuwe REST/JSON API geïntroduceerd. COIN wil het daarmee voor leden makkelijker maken om op COIN-processen/-platformen aan te sluiten. Twee leden vertellen hun ervaring over het aansluitproces voor 112 en Abonnee-informatie:

“Samen iets voor elkaar krijgen is een belangrijke factor van het succes van projecten”

Bernard Buitenhuis van MaxiTEL heeft deelgenomen aan sessies georganiseerd door COIN: “We hebben samen hands-on gewerkt aan een functioneel ontwerp. Aan de hand van feedback van ons en andere leden, zijn verbeteringen direct doorgevoerd. Ook vanuit de huidige lopende pilotfase van het nummerportabiliteit platform in REST/JSON merk ik dat COIN dit professioneel oppakt, open staat voor feedback en bereid is dit direct door te voeren. De betrokkenheid en het samen voor elkaar krijgen is een belangrijke factor van het succes van beide projecten.

Mede door deze sessies voelt het ontwikkelen als teamwork. COIN betreft leden in deze trajecten en begeleidde dit perfect. Bij vragen en feedback werd snel en accuraat gereageerd en meegedacht in oplossingen. De implementatie van de nieuwe API maakt veel processen een stuk makkelijker. Tevens is de applicatie ‘State of the art’ en dus toekomstbestendig. We hopen snel afscheid te nemen van het stukje legacy.”

plan van aanpak voor reducering van overstapdrempels opgesteld. Hierin is een maatregel opgenomen die voorziet in een zakelijk overstapproces waarmee ook eindgebruikers van op WEAS (KPN Wholesale dienstverlening, Wholesale Ethernet Access Service) gebaseerde diensten kunnen overstappen naar een andere service provider ('WSO'). Dit zonder dat daarvoor een nieuwe lijn benodigd is; een win-win situatie voor alle betrokkenen: Snellere overstap, minimale dienstonderbreking, lagere overstapdrempel, lagere kosten en hergebruik maken van bestaande access.

In COIN-verband is dit migratieproces de afgelopen 2,5 jaar in pilotvorm getest en doorontwikkeld. Het COIN-platform voor Overstappen (COMP) wordt door deelnemers gebruikt voor de snelle en efficiënte berichtenuitwisseling tussen, bij een migratie betrokken, partijen.

Een verbetering die is doorgevoerd in het WEAS WSO-WSO migratieproces is dat de informatiedienst van KPN

Wholesale is aangepast zodat bij een potentiële migratie het huidige service ID van de huidige dienst wordt meegegeven, om bij de latende WSO eenduidig de betreffende dienst te identificeren.

De deelnemers aan de pilot (inmiddels 20 partijen) zijn van plan om in Q1 2019 de pilot te gaan omzetten in reguliere dienstverlening. Het is daarbij ook mogelijk voor WEAS-partijen om via de API op het COIN-platform Overstappen aan te sluiten.

Verbeterde en 7x24 dienstverlening

Resultaat van de transitie van COIN als regie-organisatie naar eigen ontwikkel- en beheerorganisatie is dat COIN-diensten die per 2018 door COIN zelf worden ontwikkeld en beheerd, het porteerplatform, www.mijnnummervermelding.nl en 112-dienstverlening, verbeterde dienstverlening biedt:

- Beschikbaarheid verhoogd naar $\geq 99,8\%$.
- 7x24 monitoring en ondersteuning bij prio hoog verstoringen.
- Doorvoer van wijzigingen op platformen zonder down-time voor leden en gebruikers
- Uitwijk bij calamiteiten heeft minimale impact op de leden. Uitwijktesten zijn standaard onderdeel van COIN pipeline-testen.

Impact eSIM op COIN porteer- en overstapprocessen

Naar verwachting zal de huidige SIM-kaart vervangen gaan worden door een ingebouwde SIM-kaart (eSIM). Er komen steeds eSIM enabled devices op de markt. Ook zien we dat over the air provisioning (OTA) in combinatie met nummerportering onderdeel uitmaakt van European Electronic Communications Code (EECC). COIN is gestart met een onderzoek wat dit mogelijk gaat betekenen voor de overstap- en porteerprocessen in Nederland, zoals ondersteund door vereniging COIN.

“Tijdens een ronde tafel gesprek worden we écht gehoord door COIN”

De rondetafel met vereniging COIN is meer dan alleen een gezellig diner met leden.

“Tijdens dit 360° feedback gesprek passeren allerlei zaken de revue en praten we over onderwerpen waar meer of minder aandacht aan besteed kan worden”, vertelt Ronald Stokebrook van VoIPGRID.

Een structureel rondetafelgesprek is wenselijk, want op deze manier krijgen leden “goed inzichtelijk wat de vereniging doet en is COIN voor collega's een minder 'ver van je bed-show'. Deze open gesprekken ervaar ik als prettig en zijn een goed initiatief van COIN.”



FINANCIËN





COIN stuurt op een zo efficiënt mogelijke bedrijfs- voering

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

Doelen behaald, resultaat hoger dan begroot

De voor 2018 gestelde doelen zijn binnen budget gehaald. In 2018 is meer en betere dienstverlening aangeboden tegen vergelijkbare kosten. Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar 2018 bedraagt € 346.650 en is € 80.385 hoger dan begroot.

VERLIES- EN WINSTREKENING 2018

	2018	2018 begroting	2017	2016
Netto-omzet	3.422.318	3.479.725	€ 2.997.867	€ 2.865.313
Geactiveerde productie voor het eigen bedrijf	-	-	€ 27.555	€ 21.945
Inkoopwaarde van de omzet	€ -971.590	€ -967.626	€ -888.453	€ -923.453
Brutowinst	€ 2.450.728	€ 2.512.099	€ 2.136.969	€ 1.963.805
Lonen en salarissen	€ 958.683	€ 915.692	€ 795.074	€ 664.751
Sociale lasten	€ 125.247	€ 116.400	€ 98.735	€ 81.452
Pensioenlasten	€ 114.650	€ 100.000	€ 81.637	€ 61.423
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	€ 568.830	€ 558.488	€ 360.084	€ 278.391
Overige bedrijfskosten	€ 656.338	€ 824.019	€ 803.054	€ 881.401
Som der bedrijfslasten	€ 2.450.748	€ 2.514.599	€ 2.138.584	€ 1.967.418
Bedrijfsresultaat	€ -20	€ -2.500	€ -1.615	€ -3.613
Financiële baten en lasten	€ 20	€ 2.500	€ 1.615	€ 3.613
Netto resultaat	-	-	-	-

Toelichting verschillen realisatie 2018 versus begroting 2018

- Lagere opbrengsten (€ 57.000);
- Lagere kosten voor de inkoopwaarde van de omzet (€ 4.000);
- Hogere personeelskosten (€ 70.000);
- Hogere sociale en pensioenlasten (€ 23.000);
- Lagere bureaunkosten (€ 168.000);
- Hogere afschrijvingskosten (€ 10.000);
- lagere rentebaten (€ 2.000).

Overschot 2018 wordt ten gunste van de COIN-leden gecrediteerd

Het resultaat 2018 van € 346.650 wordt volledig gecrediteerd aan de leden. Parallel aan de creditering vindt een cash-call aan de leden van € 250.000 plaats om het vermogen van COIN te versterken. Per saldo ontvangen de leden gezamenlijk een creditering van € 96.650. De creditering en cash-call vinden plaats naar rato van het aantal porteringen ultimo 2017 van de leden. In de jaarrekening is de creditering van het resultaat in mindering gebracht op de netto-omzet.

Toelichting op balans

Voldoende 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 op inflatie.

Eigen vermogen versterkt

Met de COIN-leden is afgesproken om in de periode 2015-2018 het vermogen te versterken van € 3.001.000 naar € 4.001.000. Dit wordt gedaan door jaarlijks 250 certificaten van €1.000 uit te geven en vol te storten waardoor het eigen vermogen in deze periode met jaarlijks € 250.000 toeneemt.

Eind 2018 heeft daarom een cash-call plaatsgevonden aan de leden van € 250.000 om het vermogen en de liquiditeit van COIN te versterken.

Eind 2018 waren er 4.001 certificaten met elk een nominale waarde van € 1.000,-. Aan deze certificaten zijn geen zeggenschapsrechten en geen winstdelingsrechten verbonden.

In 2018 is geïnvesteerd in het Nummerportabiliteit-, Abonnee-informatie- en het Overstappen-platform. In 2018 is afgeschreven op het Nummerportabiliteit-platform, het Abonnee-Informatie-platform, het Overstappen-platform, kantoormeubilair en kantoorautomatisering.

BALANS PER 31 DECEMBER 2018**Vaste activa**

Immateriële vaste activa

€ 1.647.269

€ 1.196.871

€ 937.705

€ 547.326

Materiële vaste activa

€ 127.550

€ 145.931

€ 177.499

€ 185.515

Vlottende activa

Vorderingen

€ 560.973

€ 530.292

€ 1.269.224

€ 873.142

Liquide middelen

€ 2.689.040

€ 3.200.512

€ 2.357.855

€ 2.912.829

Totaal Activa

€ 5.024.832

€ 5.073.606

€ 4.742.283

€ 4.518.812

PASSIVA

Eigen vermogen

€ 4.001.0000

€ 3.751.000

€ 3.501.000

€ 3.251.000

Kortlopende schulden

€ 1.023.832

€ 1.322.606

€ 1.241.283

€ 1.267.812

Totaal Passiva

€ 5.024.832

€ 5.073.606

€ 4.742.283

€ 4.518.812

SAMEN BETER

48.

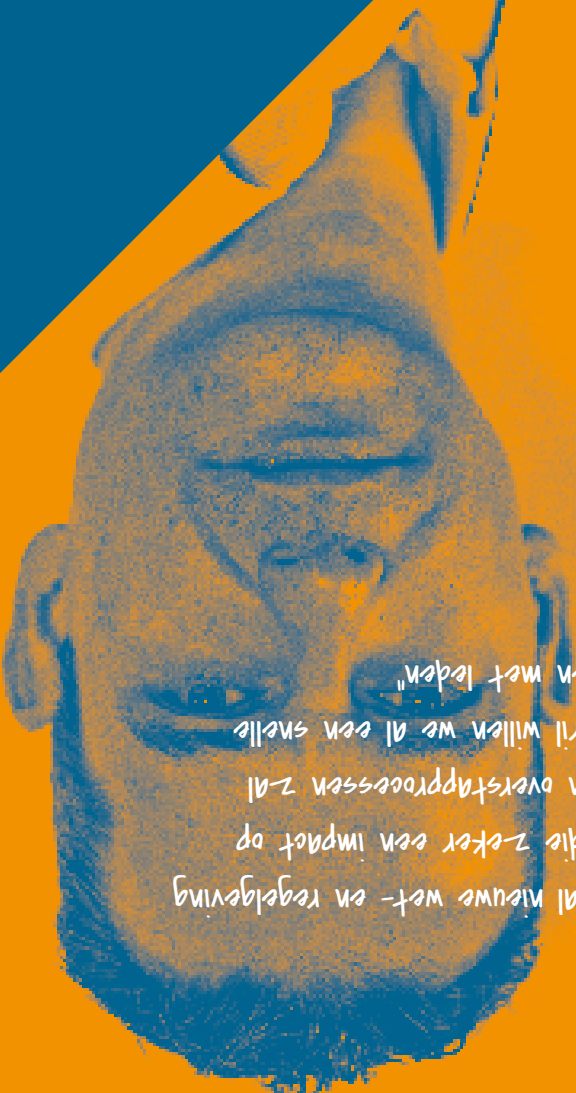
"Onze kernprocessen willen we soepel kunnen vernieuwen en daarin ook zo kostenefficiënt mogelijk opereren. Het eigen COIN-team is daarom uitgebreid en heeft zich in een vrij korte tijd de agile werkwijze eigen gemaakt"



NE d



"Vanuit Europa zal nieuwe wet- en regelgeving op ons afkomen, die zeker een impact op onze porteer- en overstapprocessen zal hebben. Vanaf april willen we al een snelle impactanalyse doen met leden"



EN
B

SAMEN
BETTER

"We hebben in het bestuur afgesproken dat
nog meer aan een cultuur gaan werken waarin
we elkaar aan afspraken houden"

≡ Een terugblik op 2018 en een vooruitblik op 2019 ≡

MEER INTERACTIE MET ALLE LEDEN. DIENSTEN ONTWIKKELEN, NIET ALLEEN VOOR, MAAR OOK MÉT DE LEDEN. COIN HEEFT 2018 STEVIG GEÏNVESTEERD IN MEER SAMEN DOEN, ZODAT DE DIENSTVERLENING NOG BETER AANSLUIT BIJ DE WENSEN EN BEHOEFTE VAN DE LEDEN EN ZODAT ER NAAR SLIMMERE OPLOSSINGEN KAN WORDEN GEZOCHT. EN DIE FOCUS OP SAMEN WORDT VOORTGEZET IN 2019, DAARIN ZIJN STEFFHEN MANS EN JIGO VAN HAPEREN VASTBESLOTEN. EEN TERUGBLIK OP 2018 EN EEN VOORUITBLIK OP 2019, VANUIT DEZE FOCUS: SAMEN BETER, BETER SAMEN.

Porting on Demand afgerond

Zonder twijfel een grote mijlpaal is de afronding van Porting on Demand. Jigo: "Het project had een erg lange aanloop, dus niemand kan dit gemist hebben. Het eerste half jaar van 2018 heeft het de medewerkers van COIN en de betrokken leden zeer bezig gehouden." Gelukkig hebben alle inspanningen zich geloond en zijn de resultaten heel goed. Stefphen: "Leden konden enkele issues en kinderziekten vrij snel oplossen en het was weer business as usual. We zijn dan ook zeer tevreden over hoe dit is gegaan."

Agile werken aan eigen software

Door de snelle ontwikkeling van nieuwe technologieën, mogelijkheden en businessvoordelen is in 2018 besloten om als COIN software in eigen beheer te ontwikkelen.

Stefphen: "Onze kernprocessen willen we soepel kunnen vernieuwen en daarin ook zo kostenefficiënt mogelijk opereren. Het eigen COIN-team is daarom uitgebreid en heeft zich in een vrij korte tijd de agile werkwijze eigen gemaakt. Mijn complimenten aan het team, want dankzij hen hebben we een aantal diensten kunnen vernieuwen zonder dat leden last hadden van de overgang!"

Zo is de 112-raadpleegfunctie gebouwd en is het porteerplatform vernieuwd en in eigen beheer genomen. Daarnaast is

✓ **Complimenten:
het COIN-team
heeft zich in korte
tijd agile werken
eigen gemaakt** ✓



MijnNummervermelding.
nl geheel vernieuwd, iedere
consument kan in enkele seconden
checken of zijn gegevens aan telefoon-
gidsen en nummerinformatiediensten worden
verstrekst en zelf wijzigingen doorvoeren.

Jigo: "Naast vernieuwing van diensten is de beschikbaarheid van een aantal diensten uitgebreid van 10/5 naar 24/7 en zijn we qua gegarandeerde beschikbaarheid gegroeid van 99,5% naar 99,8%. Met uitbreiding van de ISO-certificering voor eigen software-ontwikkeling is bovendien de procesmatige kant goed geborgd. Al deze zaken geven de leden het vertrouwen dat processen rond het uitwisselen van gegevens bij COIN in goede handen zijn."

Meer contact is meer kansen om te verbeteren

In 2018 heeft COIN meer contactmomenten ingebouwd in de vorm van meetups, maar ook met 1-op-1 gesprekken met kleine leden. Stephen: "We wilden persoonlijk toetsen of ook kleine leden tevreden zijn over onze dienstverlening en hoe we hen nog beter kunnen ondersteunen. Wat bleek is dat we juist in de communicatie over de overlegmomenten nog een verbeterpunt hebben: juist als je een klein team hebt, is het fijn als je weet welke overleggen voor jou echt relevant zijn. Dus dat pakken we op. Ook gaan we leden helpen met het eenvoudiger beschrijven van bijvoorbeeld het porteerproces." Externe veranderingen zetten ook aan tot een nieuwe kijk op bestaande overlegstructuren. Jigo: "Hoe effectief zijn die nog, gezien de technologische veranderingen en veranderingen in de markt? We kijken nu naar nieuwe groepen, een andere samenstelling van groepen en een andere frequentie. Het gaat er immers om dat leden

hun tijd zo efficiënt
mogelijk kunnen besteden
en we met de juiste mensen tot
de beste resultaten komen."

Uitdagingen voor 2019

Het komende jaar zal COIN het druk krijgen met een aantal nieuwe ontwikkelingen. Jigo: "Vanuit Europa zal nieuwe wet- en regelgeving op ons afkomen, die zeker een impact op onze porteer- en overstapprocessen zal hebben. Vanaf april willen we al een snelle impactanalyse doen met leden. Ook willen we op dit vlak de samenwerking opzoeken met stichting FIST en het Ministerie van EZK. Dat zal resulteren in nieuwe SamenwerkingsOvereenkomsten." Stephen en Jigo noemen daarnaast het vergemakkelijken van abonnee-informatie uitwisselen tussen 112 en leden als een uitdaging voor 2019, evenals de voortdurende aandacht voor privacy en security. Stephen: "Daarin willen we continu blijven investeren, omdat informatiebeveiliging onlosmakelijk verbonden is met onze dienstverlening en ontwikkel- en beheerprocessen." Ook houdt het bestuur innovatieve technologieën nauwlettend in de gaten. Jigo: "Denk aan eSIM, IoT en Identity Management, dat zijn zaken die impact kunnen hebben op onze porteer- en overstapprocessen."

Werken aan cultuur

Met nieuwe ontwikkelingen komen ook nieuwe inzichten over de cultuur binnen COIN. Jigo: "We hebben in het bestuur afgesproken dat nog meer aan een cultuur gaan werken waarin we elkaar aan afspraken houden. COIN mag hierin best een stellige rol innemen: dat geeft richting en houdt ons allemaal scherp. De komende tijd zal dat meer voelbaar worden: als we samen zeggen voor beter te gaan, moeten we ook echt samen beter dóen!"

Daarnaast is de tijd rijp om een meer maatschappelijke rol voor de sector te vervullen. Stephen: "Voorheen was COIN er om de wensen van de leden te beschrijven en processen vast te leggen die deze wensen realiseren. Maar nu is er ook het vertrouwen dat COIN kan monitoren en kan aanjagen. Er is nu draagvlak voor een COIN dat een meer maatschappelijke rol vervult voor de sector. Wat dat precies betekent zullen we het komende jaar samen gaan verkennen."

Beter samen

COIN beweegt mee met veranderingen, COIN groeit en COIN ontwikkelt. Zodat alle leden beter kunnen functioneren, individueel en samen. Want je kunt het maar beter samen doen.

"Nieuwe Europese regels gaan zeker een impact hebben op de porteer- en overstapprocessen, dus daar zitten we bovenop"

OUTLOOK 2019

55.

IN 2019 ZAL DE DIENSTVERLENING WORDEN UITGEBREID EN VERBETERD. INVESTERINGEN WORDEN VOORZIEN VOOR:

- Investeren in, en meer en verbeterde dienstverlening;
- Simplificering en rationalisatie interfaces abonnee-informatie en nummerafscherming;
- Verhogen beschikbaarheid en continuïteit platformen;
- 7x24 dienstverlening COIN aan leden, COIN team draait consignatiedienst;
- De impact van de EECC op de gezamenlijke porteer- en overstapprocessen en overige COIN-dienstverlening wordt onderzocht;
- De porteerberichten interface komt beschikbaar als REST/JSON API om heel makkelijk als leden te kunnen aansluiten;

- Migratie verbeterde en efficiëntere uitwisseling;
- Samen werken aan volledigheid / compliance / en het nakomen van de gezamenlijke afspraken tussen leden;
- Werken aan verdere ontwikkeling COIN, meer interactie met leden, onder meer door het organiseren van ronde tafel gesprekken;
- Vaststellen mogelijke impact eSIM op COIN porteer- en overstapprocessen.

Het totale budget voor 2019 bedraagt € 4.030.990, dat is 8% hoger dan in 2018. Het bestuur zal in 2019 de samenwerking van COIN met het FIST, EZK en ACM verder vormgeven. Onder meer door vastlegging van werkafspraken met EZK en FIST. Ook wordt onderzocht hoe de interactie met de leden kan worden vergroot.

JAAARVERSLAG 2018
MANAGEMENTVERSLAG
WAPENFEITEN
COIN IN CIJFERS

SAMEN BEETEN



vereniging **COIN**