

Stabiel en in beweging

Jaarverslag 2024

Vertrouwd fundament, bouwen aan de toekomst

De telecomsector is continu in beweging én van groot maatschappelijk belang. We zijn er trots op dat COIN ook in 2024 een vertrouwd baken was voor leden én andere belanghebbenden, zoals de ACM en de ministeries van EZ en J&V.

Als samenwerkingsverband zorgen we voor gezamenlijke standaarden en infrastructuur. Dankzij een betrokken team, een flexibele schil en onze leveranciers functioneerden de COIN-diensten ook in 2024 optimaal, met ruimte voor passende innovaties. De CCB's en werkgroepen, waarin interactief wordt samengewerkt, vervullen hierin een sleutelrol.

Dit fundament is onze springplank naar de toekomst. Sinds de fusie met FIST pakt COIN meer nieuwe maatschappelijke vraagstukken op die vragen om verkenning met onze leden. Via Taskforces doen we ook ervaring op met het betrekken van nieuwe belanghebbenden, zoals de politie en de NVB. En we scherpen steeds beter aan wat wel en niet bij COIN past.

Ook onze organisatieontwikkeling zetten we voort. Hoe kunnen we onze diensten, structuren en samenwerking verder verbeteren? Wat vraagt de toekomst – over 3, 5 of 10 jaar – van onze financiële inrichting en organisatiestructuur?

In 2024 zijn we hiermee gestart, en in 2025 gaan we hiermee door. COIN bestaat inmiddels 25 jaar en rust op een stabiele basis, opgebouwd door velen. Een basis om trots op te zijn. Tegelijkertijd brengt ontwikkeling en voortgang ook veranderingen met zich mee. Niets staat stil. We namen afscheid van collega's en leveranciers en gingen daarnaast ook nieuwe relaties aan. Komend jaar bouwen we verder aan de toekomst.

En natuurlijk gaan we dat 25-jarig bestaan vieren! Maar eerst kijken we ernaar uit om in 2025 – samen met onze leden, het team en andere partners – verder te bouwen aan een wendbaar, robuust en alert COIN.

Jigo van Haperen
Voorzitter Bestuur

Yvonne Schers
Interim Directeur

2

Bestuursverslag
2024 (Nederlands)

3

Vernieuwing COIN-platform
Overstappen

4

Jaarbeeld 2024

5

Introductie van een SMS
Sender ID Register

5

Vergroten van de
robuustheid van de
112-telefonieketen

6

2024 in cijfers

7

Overlegstructuur

8

Samenwerking met
GSMA met betrekking tot
CAMARA / Open Gateway

8

Management report 2024
(English)

Bestuurs- verslag 2024

Voor COIN was 2024 een jaar van stabiliteit én beweging. Doelen en KPI's zijn gehaald, uitgaven zijn binnen budget gebleven en veranderingen in het management van de staande organisatie zijn doorgevoerd. De basis van de organisatie is op orde: de diensten van COIN kenden een zeer hoge beschikbaarheid. Tegelijkertijd zijn stappen ondernomen om de interne organisatie toekomstbestendiger te maken en langdurige pilots te beëindigen. Ook zijn enkele nieuwe initiatieven opgestart.

Belangrijke resultaten in 2024

Algemeen:

- De governance en de overlegstructuur zijn in 2024 verder aangescherpt. Projecten die onvoldoende bijdroegen aan de dienstverlening zijn beëindigd en processen om te komen tot nieuwe diensten zijn geoptimaliseerd.

- De COIN-diensten kenden ook in 2024 een zeer hoge beschikbaarheid (> 99,8%) en een lage responstijd (< 50 ms).
- Informatiebeveiligings-, compliance-, privacy- en continuïteitsbeleid zijn geborgd. COIN is wederom ISO 9001, ISO 27001 en ISO 22301 gecertificeerd.
- Het bestuur heeft het in 2023 gestarte onafhankelijke medewerkerstevredenheids-onderzoek in 2024 herhaald. De medewerkers-tevredenheid blijft op belangrijke thema's hoger dan de benchmark.

Verbeteringen dienstverlening:

- Er is een nieuw overstappenplatform ontwikkeld ter vervanging van het bestaande overstappenplatform. Dit platform is in januari 2025 in gebruik genomen. [Zie pagina 3](#)
- Het COIN-gebruikersportaal is verder gecentraliseerd en het gebruiksgemak is verbeterd.
- Er is een verbeterde versie van de Discovery Service voor Mobile Connect identiteitsdiensten ontwikkeld en vrijgegeven.
- Er is een samenwerking tot stand gekomen met de GSMA om samen met leden van COIN de CAMARA / Open Gateway API's in Nederland te introduceren. Deze API's maken het mogelijk netwerkfunctionaliteiten toegankelijk te maken voor derden. [Zie pagina 8](#)

Strategische verkenningen (Taskforces):

- De Taskforce SMS ID Register heeft positief geadviseerd over de introductie van de dienst SMS Sender ID Register. De lancering van de dienst staat gepland voor Q2 2025. Hiermee is de taak van de Taskforce volbracht en deze is per 11 december 2024 opgeheven. [Zie pagina 5](#)
- De Taskforce Robuustheid 112 heeft een ontwerp opgesteld voor een robuustere 112-telefonieketen. Er wordt gewerkt aan een convenant tussen de overheid en aanbieders voor het vastleggen van de betreffende afspraken. [Zie pagina 5](#)
- De Taskforce 112-raadpleegservice mastgegevens is opgericht om het draagvlak en de haalbaarheid te onderzoeken van de totstandkoming van een 112-raadpleegservice voor mastgegevens.
- De Taskforce Anti-Spoofing is opgericht om te adviseren over de formalisering van de lopende anti-spoofing pilot voor banken.

Organisatie

Gedurende het jaar 2024 is de bestuurssamenstelling ongewijzigd gebleven. De bestuurstermijn van Roel van Kessel is geëindigd per 31 december 2024, waardoor een vacature is ontstaan. Het bestuur heeft een vacature opengesteld voor aanvulling van het huidige bestuur. Per 1 januari 2025 bestaat het bestuur uit vier leden: Jigo van Haperen (Voorzitter), Ronald Stokebrook (Vicevoorzitter, Innovatie en PA/RA a.i.), Frank van Berkel (HR en Financiën) en Simone van Ginhoven (Legal en Communicatie).

De gemiddelde personeelsbezetting van het verenigingsbureau was in 2024 18,0 fte (2023: 18,4 fte). Eind 2024 had COIN 19 (2023: 20) medewerkers in dienst. De personele bezetting was lager dan begroot doordat enkele vacatures niet zijn ingevuld en minder inhuur plaatsvond. Medio 2024 heeft COIN afscheid genomen van Steffen Mans als directeur van het COIN-bureau. Yvonne Schers is aangetrokken als interim directeur en kwartiermaker ter opvolging van Steffen Mans en om de organisatie te begeleiden naar de toekomst.

"2024 was een jaar van stabiliteit én beweging."

Beëindigen van langdurig pilots

In de afgelopen jaren zijn binnen COIN verschillende pilots gestart om fraude in de telecomketen tegen te gaan. Deze initiatieven hebben onder andere bijgedragen aan het verminderen van spoofing en smishing in Nederland. Als vervolg op de pilots heeft het bestuur een tweetal Taskforces ingesteld om advies uit te brengen over het wel of niet formaliseren van deze initiatieven. Voor de anti-smishing pilot heeft dit geleid tot een positief advies en daarop volgend het besluit van de algemene vergadering tot de introductie van de dienst "SMS Sender ID Register". De Taskforce Anti-Spoofing streeft ernaar in 2025 advies uit te brengen over het wel of niet formaliseren van de anti-spoofing pilot.

Aantallen 2024

- Ultimo 2024 had COIN 128 leden. Er waren 59 partijen die COIN-diensten afnamen, zonder lid van COIN te zijn. In totaal namen deze partijen 583 diensten bij COIN af.
- In 2024 zijn 1.256.888 (2023: 1.170.452) consumenten en bedrijven overgestapt met nummerbehoud.
- In 2024 zijn 489.547 (2023: 398.263) consumenten en bedrijven overgestapt met behulp van de overstapservice.
- Eind 2024 werden in Nederland 5.064.017 (2023: 4.864.201) nummers afgeschermd via nota-nummerafscherming.
- Eind 2024 werden in Nederland 2.456.504 (2023: 2.786.558) telefoonnummers opgenomen in elektronische gidsen en/of numerinformatiediensten.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek en organisatieontwikkeling

De uitkomsten van het onafhankelijke medewerkers-tevredenheidsonderzoek geven aan dat het bureau van COIN goed functioneert. Dat vertaalt zich in hoge beschikbaarheidscijfers van de door COIN geleverde diensten. Tegelijkertijd zijn er ook verbeterpunten. Deze worden in gezamenlijkheid door bureau, bestuur en interim directeur opgepakt.

Financiële resultaten

De voor 2024 gestelde doelen zijn ruim binnen budget gehaald. Het gerealiseerde exploitatieresultaat bedraagt € 1.039.299 (2023: € 645.455), hetgeen € 733.090 (2023: € 496.917) hoger is dan begroot. Het resultaat over 2024 wordt volledig gecrediteerd aan de leden. De belangrijkste oorzaken voor het lager dan gebudgetteerde resultaat zijn lagere personeelskosten. Ook enkele andere posten zijn niet volledig uitgenut. Het bestuur streeft ernaar vanaf 2025 het verschil tussen budget en realisatie te verkleinen. De omzet vóór creditering bedroeg in 2024 € 4.743.415 (2023: € 4.713.354). Het balanstotaal bedroeg ultimo 2024 € 6.432.743 (2023 € 6.114.892).

Informatie over voornaamste risico's en onzekerheden

Als onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem worden risico's met betrekking tot continuïteit, bedrijfsvoering, financiële resultaten en reputatie in kaart gebracht en worden waar nodig mitigerende maatregelen genomen. De risico's waren niet van zodanige aard dat er in 2024 aanvullende mitigerende maatregelen, zowel financieel als op andere gebieden, noodzakelijk waren.

Mededeling omtrent de verwachte gang van zaken (outlook 2025)

In 2025 zal worden gewerkt aan aanscherping en actualisering van de COIN-organisatie en activiteiten. In dit kader zullen ook de speerpunten worden geactualiseerd. Dit zal worden gedaan door de ontwikkeling van een meerjarenperspectief, de actualisatie van de diensten en de organisatiestructuur.

Innovaties:

- Implementatie van de dienst SMS Sender ID Register.
- Migratie naar nieuw overstappenplatform per januari 2025.

- Start vernieuwing van het platform en gebruikersportaal nummerportabiliteit.
- Afstemming met leden over diverse ontwikkelingen in het 112-domein, waaronder de vastlegging van de afspraken rondom een robuustere 112-telefonieketen.
- Het in samenspraak met telecomaانبieders en de GSMA ontwikkelen en beschikbaar stellen van CAMARA / Open Gateway API's voor de Nederlandse markt.
- Verbeterde borging van de COIN Wholesale migratie dienstverlening.

Verkenningen:

- Onderzoek naar de mogelijkheden tot formaliseren van de bestaande anti-spoofing pilot voor banken.
- Onderzoek naar de mogelijkheden om verder bij te dragen aan het tegengaan van bankhelpdeskfraude door inzet van telecomdata.
- Valideren van de wijze van beschikbaar stellen van routeer- en tariefinformatie.
- Uitvoeren van analyse met betrekking tot draagvlak en haalbaarheid van de totstandkoming van een 112-raadpleegservice voor mastgegevens.

Het totale budget voor 2025 bedraagt € 4.626.163 (2024 € 4.777.372), dat is 3.0% lager dan voor 2024. Deze daling is mogelijk door een grotere focus op kosten en efficiëntie. In deze daling is ook een verwachte inflatie van 3% verdisconteerd.

Gouda, 3 april 2025



Vernieuwing COIN-platform Overstappen

Nieuw COIN-overstappenplatform succesvol in gebruik genomen

Het COIN-platform Overstappen speelt een cruciale rol bij de COIN-diensten Overstappen en Wholesale Access migraties. Jaarlijks worden via dit platform zo'n 500.000 orders verwerkt. Omdat het bestaande platform het einde van zijn levensduur naderde, is eind 2023 een project gestart om een modern en toekomstbestendig vervangend platform te ontwikkelen. Dit nieuwe platform is in januari 2025 succesvol in gebruik genomen.

Efficiënter en toekomstbestendig

Ron van den Hoek, Product Owner vanuit het COIN-bureau, stuurde het project aan: *“Het was best een ingewikkeld project. Twee processen — Wholesale Access migraties en overstappen — waren in de loop der tijd met elkaar vervlochten geraakt. We hebben ervoor gekozen om deze beter van elkaar te scheiden. Daarnaast hebben we er meteen rekening mee gehouden dat het platform in de toekomst mogelijk nog meer processen moet kunnen ondersteunen.”*

Intensieve samenwerking met gebruikers

Het nieuwe platform is ontwikkeld in nauwe afstemming met de werkgroepen Overstappen en Wholesale Access migraties. In 2023 zijn gesprekken gevoerd met gebruikers om hun wensen in kaart te brengen. Deze input is meegenomen in de ontwikkeling van het nieuwe gebruikersportaal. Daarnaast werd een klankbordgroep opgericht om aanvullende wensen te verzamelen en het gebruiksgemak te toetsen.

Lonny de Kraker, senior gebruiker bij DELTA Fiber Nederland, benadrukt de waarde van deze aanpak: *“Het kunnen uittesten als gebruiker vond ik een grote meerwaarde. Sowieso ervaar ik de samenwerking tussen COIN en ons als gebruikers als heel goed. Maar specifiek bij dit project heb ik het enorm gewaardeerd dat we vanaf het begin zijn meegenomen. Verschillende onderdelen werden gepresenteerd en uitgelegd, waarna wij onze feedback konden geven.”*

Ron van den Hoek vult aan: *“Dit systeem is een spin in het web voor onze leden en moet voor hen prettig werken. Binnen de telecommarkt is er nog behoorlijk wat diversiteit, bijvoorbeeld in de backoffice van verschillende partijen. Door gebruikers actief te betrekken, kregen we hier goed inzicht in.”*

Sneller, overzichtelijker, gebruiksvriendelijker

Het nieuwe platform is niet alleen een vervanging, maar biedt ook significante verbeteringen. De continuïteit van de overstappen- en migratieprocessen is beter gewaarborgd, vernieuwingen kunnen sneller en met minder risico's worden doorgevoerd, en gebruikers profiteren van een moderner en gebruiksvriendelijker portaal.

“Het nieuwe platform is in januari 2025 succesvol in gebruik genomen.”

Ron van den Hoek licht toe: *“Kort samengevat hebben we het systeem aan de binnenkant volledig opnieuw opgebouwd en tegelijkertijd de buitenkant verbeterd, zodat het gebruiksvriendelijker werd. De feedback van gebruikers is positief, en daar ben ik trots op.”*

Lonny de Kraker deelt die ervaring: *“Het platform is overzichtelijker en heeft een modernere uitstraling. Daarnaast is het veel en veel sneller. Wij werken er dagelijks mee, dus dat maakt echt verschil.”* Ze vervolgt: *“Bovendien was het heel eenvoudig uit te leggen hoe we ermee moesten werken. Dat vind ik ook heel prettig.”*

Hoewel het platform nu operationeel is, blijven er nog enkele verbeterpunten. *“Zoals bij elke verbouwing of verhuizing merk je gaandeweg dat er nog wat restpuntjes zijn”,* zegt De Kraker. *“Maar ik heb er alle vertrouwen in dat we die op dezelfde manier aanpakken: in samenwerking tussen gebruikers en het COIN-bureau.”*

Jaarbeeld 2024

Overzicht CCBs en Taskforces

CCB Klantprocessen

Diensten

Nummerportabiliteit, Overstappen, Abonnee-informatie 112, Abonnee-informatie voor gidsen en nummerinformatiediensten, Nota-nummerafscherming

Highlights

- Ontwikkeling van een nieuw platform Overstappen. [Zie pagina 3](#)
- Ipsos onderzoek: eindgebruikers tevreden over de COIN-overstapprocessen.
- Toename gebruik COIN-overstapdiensten: nummerbehoud +7% en overstapservice +23%.
- Verbetering van aanlevering abonneegegevens ten behoeve van 112 en gidsen.
- Harmonisatie van SP-codes.

CCB Veiligheid en Fraude

Diensten

Fraudeconvenant, SMS Sender ID Register en Anti-Spoofing (pilot)

Highlights

- Introductie dienst SMS Sender ID Register en hiermee formaliseren van de anti-smishing pilot.
- Centraal aangifteloket voor telecomaanbieders bij de politie.
- Dialoog met overheid over resultaten en vervolg anti-smishing en anti-spoofing pilots.

CCB Interoperabiliteit

Diensten

Routeer- en tarief informatie, IP-interconnect standaardisatie, 112-standaardisatie, Beheer SMS Rerouting codes, Beheer staalkaart

Highlights

- Implementatieplan opgesteld voor de rationalisatie van de COIN-nummerregistratie.
- Concept standaard opgesteld voor gebruik van CLI data.
- Constructieve afstemming over diverse 112-onderwerpen waaronder robuustheid 112, alternatief nummer en alternatieve routing.

CCB Identity Management

Diensten

Mobile Connect

Highlights

- Sterke toename gebruik Mobile Connect identiteitsdiensten.
- Introductie nieuwe versie van de Mobile Connect Discovery Service.
- Samenwerkingsovereenkomst met de GSMA ten aanzien van introductie CAMARA / Open Gateway API's. [Zie pagina 8](#)

CCB Access

Diensten

Wholesale Access standaardisatie en Wholesale Access migratie (pilot)

Highlights

- Optimalisatie van uitrol van glas- en koper migraties.
- Evaluatie van Wholesale Access dienstverlening.
- Onderzoek naar betere borging van Access dienstverlening, waaronder de Wholesale Access migratie pilot.

Taskforce 112 Raadpleegservice Mastgegevens

Highlights

- Informatiesessie heeft plaatsgevonden.
- In de eerste Taskforce bijeenkomsten is de probleemstelling besproken en heeft afstemming plaatsgevonden over mogelijke oplossingen.

Taskforce Vergroten Robuustheid 112 [Zie pagina 5](#)

Highlights

- Ontwerpen voor technische infrastructuur en beheerprocessen Vergroten Robuustheid 112 zijn gereed.
- Een convenant, waarin de afspraken worden vastgelegd, is in de maak.
- Start realisatie wordt voorzien in 2025.

Taskforce Incidentwaarschuwingssysteem

Highlights

- De opdracht is aangescherpt (beperkttere scope).
- Afronding advies is voorzien voor 2025.

Taskforce SMS ID Register [Zie pagina 5](#)

Highlights

- Positief advies, resulterend in besluit algemene vergadering tot de introductie van de dienst SMS Sender ID Register.
- Standaard SMS Sender ID Register is gereed.
- Dienstverleningsovereenkomst SMS Sender ID Register is opgesteld.

Introductie van een SMS Sender ID Register

Betrouwbare afzenders dankzij het SMS Sender ID Register

Om gevoelige informatie aan nietsvermoedende gebruikers te ontklokken maken oplichters niet alleen gebruik van e-mails, maar ook van SMS-berichten waarbij ze zich voordoen als een betrouwbare afzender, zoals een bank. Deze vorm van phishing wordt SMS-phishing ofwel smishing genoemd.

Versterking van de SMS-keten

Het onderwerp smishing staat al enige tijd bij COIN op de agenda. Het is onderwerp van gesprek in de telecomsector, omdat het te maken heeft met telefoonnummers en het vertrouwen hierin. Het verhogen van de betrouwbaarheid van SMS-afzenderschap is een kwalitatieve impuls voor de SMS-keten. Dit verhoogt de betrouwbaarheid van de zogeheten Sender ID, de afzender die bij een SMS-bericht staat weergegeven. Op deze manier worden consumenten beter beschermd en minder verleid op malafide linkjes te klikken of andere handelingen uit te voeren die hen in problemen kunnen brengen.

Van probleem naar pilot

Om consumenten te beschermen tegen frauduleuze SMS-berichten, is COIN enkele jaren geleden een pilot gestart met telecomaanbieders, SMS-brokers en banken. Binnen deze pilot is een register opgezet met de SMS Sender ID's van deelnemende banken. Dit register stelt de deelnemende banken in staat om hun Sender IDs beter te beschermen, ter bescherming van eindgebruikers. Dit heeft geleid tot een succesvolle vermindering van smishing in Nederland.

“Consumenten worden beter beschermd en minder verleid handelingen uit te voeren die hen in problemen kunnen brengen.”

Van pilot naar dienst

Om te adviseren over het vervolg van de pilot heeft het bestuur een Taskforce opgericht. Binnen deze Taskforce is gekeken naar de mogelijkheden om op dit onderwerp gezamenlijke afspraken te maken binnen de sector. Dit heeft geleid tot een positief advies aan de algemene vergadering over de introductie van een COIN-dienst SMS Sender ID Register. Deze dienst zal qua besturing worden ondergebracht bij de CCB Veiligheid en Fraude. In de loop van 2025 zal de pilot worden uitgebouwd naar een volwaardige dienst.

In het begin zullen de huidige deelnemende banken meedoen. Maar de dienst is schaalbaar, zodat op termijn meer partijen gebruik kunnen maken van het register. Dit kunnen ook organisaties van buiten de bancaire sector zijn. Het streven is om de dienst organisch te laten groeien, door te laten zien dat het werkt om een merk te beschermen tegen misbruik voor malafide praktijken.

Vergroten van de robuustheid van de 112-telefonieketen

Vergroten robuustheid 112-telefonieketen

In 2019 zorgde een storing ervoor dat de 112-alarmcentrale enkele uren niet bereikbaar was. In een situatie waarin elke minuut telt is dat een risico dat zoveel als mogelijk voorkomen moet zien te worden. Onderzocht is hoe de robuustheid van de 112-telefonieketen vergroot kan worden en daarom is in 2023, op verzoek van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) een project gestart.

Het belang van ‘112 altijd bereikbaar’

Vanuit zijn rol als coördinerend beleidsmedewerker missiekritische communicatie bij het ministerie van JenV vertelt Menno Boon overtuigend over het kritieke belang van 112. “De bereikbaarheid van 112 kan letterlijk gaan over zaken van leven en dood. Dat bedoel ik niet melodramatisch, maar dat is nu eenmaal het geval bij het landelijke alarmnummer voor de nood- en hulpdiensten.” Boon vervolgt: “Toen we in 2019 met een storing te maken kregen en 112 enkele uren niet gebeld kon worden, waren we het er snel over eens dat we die kwetsbaarheid zoveel als mogelijk moesten wegnemen. Een manier om dat te doen is het risico spreiden over meer aanbieders. Dat hebben we samen met COIN en haar leden opgepakt.”

Veiligheid door verbreding

In de huidige opzet leveren alle telecomaanbieders 112-oproepen via het netwerk van KPN af bij de nationale 112-alarmcentrale. Naar aanleiding van de storing in 2019 heeft er onderzoek plaatsgevonden, waaruit bleek dat de robuustheid van de keten het meest zou verbeteren door directe koppelingen te realiseren met andere grote netwerkaanbieders. De volgende stap was om met de betrokken partijen; Ministerie JenV, Ministerie EZ, ACM, politie (beheerder alarmcentrale), KPN, Odido en VodafoneZiggo, te kijken naar hoe zo'n oplossing eruit zou kunnen zien. “Door haar rol in de sector is COIN bij uitstek in staat om

rondom zo'n onderwerp partijen bij elkaar te brengen”, vertelt Menno Boon. “Voor ons als ministerie is het bijzonder prettig om via COIN aan dit type vraagstukken te kunnen werken. Vooral omdat COIN niet alleen het gesprek faciliteert, maar ook in staat is om mee te denken over de techniek of hierin zelfs uitvoerend zaken op te pakken als dat uitkomt.”

Samenwerken in een Taskforce

Om het project in goede banen te leiden heeft COIN een Taskforce ingesteld, waarin de betrokken partijen zitting hebben. De Taskforce onderzoekt het draagvlak voor de beoogde oplossing en werkt deze verder uit. Aanvullend op de Taskforce zijn twee werkgroepen actief; één voor het opstellen van het technische ontwerp en één voor de juridische vastlegging. Binnen het project zullen aanvullende koppelingen gerealiseerd gaan worden met de nationale 112-alarmcentrale. Boon: “Wij realiseren ons dat dit geen vraag was met een evidente oplossing, omdat er speciale eisen gelden voor het afhandelen en afleveren van 112-telefonieverkeer. Dat is een extra reden waarom het prettig is dat Vereniging COIN bestaat en we via hen hierover met partijen in gesprek kunnen. Samen de schouders ergens onder zetten, terwijl je ook concurrenten bent. Dat kan best spannend zijn. COIN biedt daarvoor een neutrale omgeving.”

"COIN kan een neutrale tafel voor gesprek bieden."

Volgende stap: realisatie

Het belang van een continue 112-bereikbaarheid en het aantal bij het project betrokken partijen, maakt het een complex project. Desondanks is er in 2024 aanzienlijke voortgang geboekt. Het technische ontwerp is gereed, en een convenant waarin de afspraken worden vastgelegd is in de maak. Naar verwachting kan in 2025 gestart worden met de realisatie van de aanvullende koppelingen.

2024 in cijfers

Leden en afnemers einde kalenderjaar	2024	2023
Leden	128	129
Afnemers	59	63

Gebruik COIN-diensten (leden én afnemers)	2024	2023
Nummerportabiliteit (o.b.v. codes)	142	142
Abonnee-informatie leden (o.b.v. codes)	131	142
Nummerafscherming (o.b.v. codes)	117	118
Fraudeconvenant	57	57
Overstappen	33	32
Router- en tariefinformatie	29	29
Wholesale Access migratie	21	18
Abonnee-informatie afnemers	9	17
Wholesale Access standaardisatie	8	8
Mobile Connect	3	3

Kerncijfers COIN-platform	2024	2023
Gebruik nummerportabiliteit	1.256.888	1.170.452
Gebruik overstapservice	489.547	398.263
Aantal afgeschermd nummers	5.064.017	4.864.201
Abonnees in gidsen en/of nummerinformatiediensten	2.456.504	2.786.558
Verstrekking abonnee gegevens aan 112 (hit-rate)	97,8%	96,0%

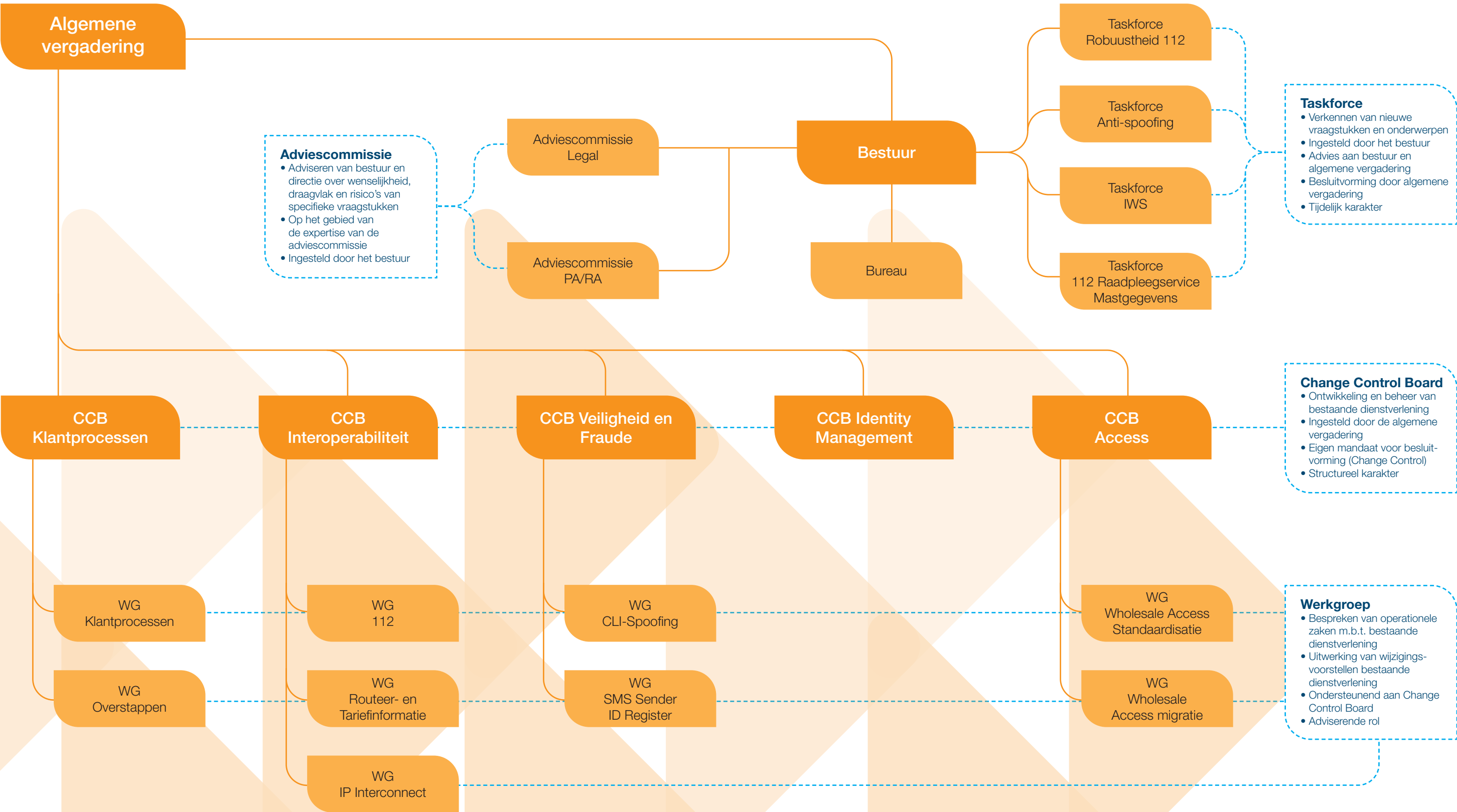
Beschikbaarheid diensten	2024	2023
Nummerportabiliteit	99,99%	99,99%
Overstappen	100,00%	99,95%
Abonnee-informatie	100,00%	99,99%
112	100,00%	100,00%
Mobile Connect	100,00%	100,00%
Router- en tariefinformatie	100,00%	100,00%

Klanttevredenheid COIN-overstapdiensten (Ipsos onderzoek)	Percentage (heel) tevreden 2024
Overstapservice internet/bundel	77%
Nummerportabiliteit mobiel	91%

Financiën	2024 realisatie	2024 begroting	2023
Netto-omzet voor creditering	€ 4.743.415	€ 4.807.372	€ 4.713.354
Exploitatieresultaat	€ 1.039.299	€ 306.209	€ 645.455
Eigen vermogen (ultimo kalenderjaar)	€ 4.122.000		€ 4.122.000
Balanstotaal (ultimo kalenderjaar)	€ 6.432.743		€ 6.114.892

Overlegstructuur

Ultimo 2024



Samenwerking met GSMA met betrekking tot CAMARA / Open Gateway

Samenwerking COIN en GSMA voor CAMARA / Open Gateway in Nederland

COIN is op 24 december 2024 een samenwerkings-overeenkomst aangegaan met de GSMA op het gebied van CAMARA / Open Gateway. Deze samenwerking heeft als doel COIN-leden te helpen met het toegankelijker maken van netwerkfuncties via API's (Application Programming Interfaces).

Wat is CAMARA / Open Gateway

Het GSMA Open Gateway-initiatief, gelanceerd in februari 2023, biedt ontwikkelaars van bedrijven en overheden op een gestandaardiseerde manier toegang tot een breed scala van netwerkfuncties van telecomaانبieders. Hiermee kunnen ze deze netwerkfuncties onderdeel uit laten maken van eigen applicaties en diensten.

Door de samenwerking tussen telecomaانبieders wereldwijd functioneren deze diensten naadloos, ongeacht het land of de provider. En samenwerking met de Linux Foundation draagt er zorg voor dat deze API's open en toegankelijk zijn.

“Samenwerking leek voor alle partijen logisch.”

Momenteel hebben meer dan 72 mobiele telecomaانبieders, die samen 284 netwerken vertegenwoordigen en bijna 80% van de wereldwijde mobiele abonnees bedienen, zich aangesloten bij het GSMA Open Gateway-initiatief. Ook hebben er al 52 dienstintroducties plaatsgevonden. Vanuit Nederland nemen op dit moment KPN, Odido en VodafoneZiggo deel aan dit initiatief.

Waarom deze samenwerking?

COIN-leden hebben bij zowel COIN als de GSMA aangegeven CAMARA API's op de Nederlandse markt te willen introduceren en hierbij ondersteuning te wensen. Samenwerking leek hierbij logisch, omdat afzonderlijke initiatieven zouden leiden tot onnodig werk en de noodzaak tot meer onderlinge afstemming. Bovendien waren er binnen COIN al gerelateerde activiteiten gaande binnen de Change Control Board Identity Management.

Door deze samenwerkingen kunnen leden profiteren van de kracht van beide organisaties. COIN brengt waardevolle lokale expertise in, heeft actuele kennis van Nederlandse regelgeving en heeft een uitgebreid netwerk in Nederland. De GSMA draagt bij met een wereldwijd netwerk van verkooppartners, een grote ontwikkelaarsgemeenschap, sectorevenementen en waardevolle inzichten uit Open Gateway-lanceringen in andere markten. De gezamenlijke aanpak om de CAMARA API's in Nederland te introduceren wordt samen met de GSMA vormgegeven in de COIN Change Control Board Identity Management.

Henry Calvert, Head of Networks bij GSMA: “De strategische samenwerking tussen de GSMA en COIN vertegenwoordigt de optimale combinatie voor Nederlandse telecomaانبieders die het volledige potentieel van Open Gateway willen benutten. Door de lokale marktkennis van COIN in Nederland te combineren met het wereldwijde standaardiseringskader van GSMA Open Gateway en het netwerk van verkooppartners, streven we ernaar telecomaانبieders te helpen innovatie te stimuleren en nieuwe omzetkansen te genereren voor het gehele Nederlandse digitale ecosysteem.”

Willem van den Bosch, Business Consultant bij COIN: “In de afgelopen jaren hebben we nauw met de GSMA samengewerkt om Mobile Connect identiteitsdiensten te faciliteren. Deze samenwerking is dan ook een logisch vervolg. Dankzij haar wereldwijde bereik is de GSMA uitstekend gepositioneerd om API's te standaardiseren en verbinding te maken met de ontwikkelaarsgemeenschap en verkoopkanalen buiten Nederland. We zijn daarom ook erg enthousiast om met onze expertise en ons netwerk in Nederland bij te dragen aan een succesvolle introductie van CAMARA in Nederland.”

Management report 2024 English

For COIN, 2024 was a year of stability and momentum. Goals and KPIs were achieved, expenditures remained within budget, and changes in the management of the existing organization were implemented. The foundation of the organization is solid: COIN's services had a very high availability. At the same time, steps were taken to make the internal organization more future-proof, and to end long-term pilots. Additionally, several new initiatives were started.

Important results in 2024

General:

- Governance and meeting structures were further refined in 2024. Projects that contributed insufficiently to the services were terminated and the processes for developing new services were optimized.
- COIN services maintained very high availability (> 99.8%) and low response times (< 50 ms) in 2024.
- Information security, compliance, privacy, and continuity policies were safeguarded. COIN has again been certified with ISO 9001, ISO 27001 and ISO 22301.
- The board repeated the independent employee satisfaction survey, initiated in 2023, in 2024. On key themes the employee satisfaction remained higher than the benchmark.

Service improvements:

- A new contract switching platform has been developed to replace the existing one. This platform was launched in January 2025. [See page 3](#)
- The COIN user portal has been further centralized and user-friendliness has been improved.
- An improved version of the Discovery Service for Mobile Connect identity services has been developed and released.
- A partnership has been established with the GSMA to introduce CAMARA / Open Gateway APIs in the Netherlands, together with COIN members. These APIs allow third parties to access the network functionalities of telecom providers. [See page 8](#)

Strategic explorations (Taskforces):

- The Taskforce SMS ID Register has provided a positive recommendation for the introduction of the SMS Sender ID Register service. The launch of the service is scheduled for Q2 2025. With this, the Taskforce successfully completed its mission and was ended on December 11, 2024. [See page 5](#)
- The Taskforce Robustness 112 has drawn up a design for a more robust end-to-end 112 telephony chain. A covenant between the government and telecom providers is under discussion to formalize this solution. [See page 5](#)
- A Taskforce has been set up to investigate the feasibility and support of establishing a 112-query service for cell tower data.
- A Taskforce has been set up to advise on the formalisation of the ongoing anti-spoofing pilot with banks.

Organization

During the year 2024, the composition of the board remained unchanged. The board term of Roel van Kessel concluded on December 31st, 2024, resulting in a vacancy. The board has opened a board position

“2024 was a year of both stability and momentum.”

to strengthen the board's capacity. As of January 1, 2025 the board consists of four members: Jigo van Haperen (Chairman), Ronald Stokebrook (Vice Chairman, Innovation and PA/RA a.i.), Frank van Berkel (HR and Finance), and Simone van Ginhoven (Legal and Communication).

The average staffing of the COIN office was 18.0 FTE in 2024 (2023: 18.4 FTE). At the end of 2024, COIN employed 19 employees (2023: 20). The staffing was lower than budgeted due to some vacancies not being filled and less external hiring. In mid-2024, Stephen Mans stepped down as director of the COIN office. Yvonne Schers has been appointed as interim director to replace Stephen Mans and guide the organization into the future.

Ending long-term pilots

In recent years, various pilots have been launched within COIN to combat fraud in the telecom chain. These initiatives have contributed, among other things, to reducing spoofing and smishing in the Netherlands. As a follow-up, the board has set up two Taskforces to provide guidance on whether or not to formalize these initiatives. For the anti-smishing pilot, this led to a positive recommendation and, subsequently, the decision of the General Assembly to introduce the “SMS Sender ID Register” service. The Anti-Spoofing Taskforce aims to provide guidance in 2025 on whether or not to formalize the anti-spoofing pilot.

Numbers 2024

- At the end of 2024, COIN had 128 members. There were 59 parties who used COIN services without being members of COIN. In total, these parties used 583 services from COIN.
- In 2024, 1,256,888 (2023: 1,170,452) consumers and businesses switched provider using the number portability service.
- In 2024, 489,547 (2023: 398,263) consumers and businesses switched provider using the internet access switching service.
- At the end of 2024, 5,064,017 (2023: 4,864,201) numbers were masked from invoices in the Netherlands.
- At the end of 2024, 2,456,504 (2023: 2,786,558) numbers were listed in electronic directories and/or number information services in the Netherlands.

Employee satisfaction survey and organizational development

The results of the independent employee satisfaction survey indicate that the COIN office is functioning well. This is reflected in the high availability rates of the services provided by COIN. At the same time, there are also areas for improvement. These will be addressed collaboratively by the office, the board, and the interim director.

Financial results

The goals set for 2024 were achieved well within budget. The realised operating result amounts to €1,039,299 (2023: €645,455), which is €733,090 (2023: 496,917) higher than budgeted. The result for 2024 will be fully credited to the members. The main reason for the lower than budgeted result are lower personnel costs. Several other items were also not fully utilised. The board intends to narrow the gap between the budget and actual results starting in 2025. The turnover before crediting amounted to €4,743,415 in 2024 (2023: €4,713,354). The total balance sheet at the end of 2024 was € 6,432,743 (2023: €6,114,892).

Information about key risks and uncertainties

As part of the quality management system, risks related to continuity, operations, financial results, and reputation are identified, and mitigating measures are taken where necessary. The risks were not of such a nature that additional mitigating measures, both financially and in other areas, were required in 2024.

Statement regarding the expected course of events (outlook 2025)

In 2025, efforts will focus on refining and updating the COIN organization and activities. In this context, the key priorities will also be revised. This will be done through the development of a multi-year outlook, the updating of services, and the organizational structure.

Innovations

- Implementation of the "SMS Sender ID Register" service.
- Migration to a new switching platform in January 2025.
- Start renewal of the number portability platform and user portal.
- Coordination with members on various developments in the 112-domain, including formalization of the agreements on a more robust end-to-end 112-telephony chain.
- Development and introduction of CAMARA / Open Gateway APIs for the Dutch market in collaboration with telecom providers and the GSMA.
- Further assurance of the COIN Wholesale Access migration service.

Explorations:

- Research into the possibilities of formalizing the existing anti-spoofing pilot for banks.
- Research into ways to further contribute to combating bank helpdesk fraud through the use of telecom data.
- Validation of the method for providing routing and tariff information.
- Conducting an analysis regarding feasibility and support of a 112-query service for cell tower data.

The total budget for 2025 is €4,626,163 (2024: €4,777,372), which is 3.0% lower than for 2024. This decrease is made possible by a greater focus on cost and efficiency. This reduction also accounts for an expected inflation rate of 3%.

Gouda, April 3, 2025

