

DIT IS COIN

jaarverslag 2015

**WAT HEBBEN WE BEREIKT?
DE RESULTATEN VOLGENS
BESTUUR EN LEDEN**

> COIN in het kort • Wie is COIN? • Interviews met bestuur, medewerkers en stakeholders • De wapenfeiten • Nieuwe dienst Abonnee-informatie • Klanttevredenheid: wat vinden leden van COIN? COIN in aantallen • De resultaten • Financiën • COIN in de toekomst

Inhoud

- 04** Managementsamenvatting 2015
- 07** Summary
- 10** Wie is COIN?
- 16** Organisatie
- 22** De wapenfeiten
- 32** Klanttevredenheid
- 36** 2015: de aantallen
- 46** 2015: de resultaten
- 51** 2015: de financiën
- 57** 2016: de plannen

Vereniging COIN

Postbus 777
2800 AT Gouda
www.coin.nl

Tekst en vormgeving: Mockus

Management-samenvatting 2015

Het bestuur kijkt met tevredenheid terug op 2015. Op projectmatig, bestuurlijk, organisatorisch, operationeel en financieel gebied hebben we zeer goede resultaten geboekt. Een greep uit deze resultaten:

- **De dienstverlening voor de leden is uitgebreid met Abonnee-informatie en Regional Roaming;**
- **De implementatie van een verbeterde overstapservice. Hierdoor verloopt het overstappen voor eindgebruikers eenvoudiger en efficiënter. Daarnaast wordt de overstapservice voorbereid op uitbreiding naar de zakelijk markt;**
- **De aanpak van telecomfraude versterkt;**
- **De gestelde doelen zijn ruim binnen budget gehaald;**
- **In 2015 is de 133e operatorcode actief geworden. We zien in 2015 een groei van 17 leden;**
- **Het vermogen van Vereniging COIN is versterkt met € 250.000;**
- **De klanttevredenheid (8,0) én de medewerkerstevredenheid (8,2) waren goed.**

Organisatie

De bestuurssamenstelling is in 2015 gewijzigd. Rudolf van der Berg is toetreden tot het bestuur. Barry Wissink heeft het bestuur verlaten. Ook de portefeuilleverdeling binnen het bestuur is gewijzigd.

Het bestuur heeft in 2015 gesproken met leden en stakeholders over hoe COIN in een veranderende telecomindustrie voor de leden relevant kan blijven en waarde kan blijven toevoegen. Dit gesprek is afgerond. De conclusie? COIN faciliteert, signaleert en brengt expertise in over samenwerking binnen de telecomsector. COIN zal ontwikkelingen niet initiëren, maar acteren op initiatief en in overleg met haar leden. Het initiatief kan zowel komen van COIN-leden als van Stichting Forum Interconnectie en Speciale Toegang (FIST), het Ministerie van

Economische Zaken (EZ) en/of toezichthouder Autoriteit Consument & Markt (ACM).

Eind 2015 hebben wijzigingen plaatsgevonden ter versterking van de COIN-governance. In de Statuten hebben we bepalingen aangepast over de voorwaarden voor het COIN-lidmaatschap, de doelomschrijving van de vereniging, de mogelijkheid tot dienstspecifieke Change Control Board(s), vertegenwoordiging, volmacht en de toelatingsprocedure tot het COIN-lidmaatschap. Daarnaast zijn enkele reglementen aangepast.

De gemiddelde personeelsbezetting is in 2015 gestegen naar 11,8 fte (2014: 7,9 fte). COIN had in 2015 negen medewerkers in dienst: 7,3 fte (2014: 6,0 fte). De kernbezetting van het COIN-bureau wordt met eigen personeel ingevuld. Daarnaast werd gemiddeld 4,5 fte (2014: 1,9 fte) ingehuurd.

Nummerportabiliteit

De beschikbaarheid en de verwerkingssnelheid van berichten door het COIN-platform Nummerportabiliteit (CRDB) waren in 2015 uitstekend en ruim binnen de SLA-afspraken met de leden. In 2015 hebben 1.726.316 eindgebruikers (consumenten en bedrijven) in Nederland hun nummer(s) geporteerd. In totaal zijn 3.077.217 telefoonnummers geporteerd in 1.863.610 aaneengesloten reeksen van nummers (loops).

Sinds de introductie van nummerportabiliteit in Nederland in 1999 zijn er ruim 30 miljoen telefoonnummers geporteerd. Eind 2015 stonden ruim 130 miljoen Nederlandse telefoonnummers in het COIN-platform Nummerportabiliteit (CRDB) geregistreerd. Hiervan waren er ruim 20 miljoen geporteerd.



Overstapservice

De beschikbaarheid en verwerkingssnelheid van berichten door het COIN-platform Overstappen (COMP) waren in 2015 goed en ruim binnen de SLA-afspraken met de leden. 194.452 eindgebruikers zijn in 2015 overgestapt met behulp van de overstapservice.

Eind 2015 is een verbeterde versie van de overstapservice geïmplementeerd. Hierdoor kunnen eindgebruikers eenvoudiger worden uitgevraagd en verloopt de overstap efficiënter door het terugdringen van het aantal afwijzingen. In 2015 zijn een aantal partijen gebruik gaan maken van de verbeterde overstapservice. De resterende partijen volgen in het eerste kwartaal van 2016, wanneer ook zij migreren naar de SOAP/XML interface van dit platform.

Nummerafscherming

De beschikbaarheid en verwerking van de nummerafscherming dienstverlening waren in 2015 goed en ruim binnen de SLA-afspraken met de leden. Ook hebben we stappen gezet om de dienstverlening rondom nummerafscherming te integreren met de nieuwe dienst Abonnee-informatie.

Uitbreiding van de dienstverlening in 2015

Abonnee-informatie

In 2014 hebben de leden, mede op verzoek van het Ministerie van Economische Zaken (EZ), besloten de aggregatie en uitwisseling van abonnee-informatie gezamenlijk vorm te geven binnen COIN. Per 15 februari 2015 faciliteert COIN de uitwisseling van abonnee-informatie, voor gebruik in papieren en elektronische telefoongidsen en bij nummerinformatiediensten. Ook wordt abonnee-informatie geleverd aan de 112-alarmcentrales, zodat bij een noodoproep het adres van de beller beschikbaar is. COIN helpt zo op een efficiënte en eenvoudigere manier de leden bij het invullen van de wettelijke verplichtingen. De implementatie per 15 februari 2015 is soepel verlopen, zonder verstoringen voor leden en afnemers.

Regional Roaming

Een aantal mobiele netwerkproviders zijn in overleg met EZ, ACM en Agentschap Telecom een Regional Roaming-protocol aangegaan. Dit zorgt ervoor dat, bij grootschalige uitval van spraak- of SMS-verkeer, een andere aanbieder dit verkeer tijdelijk kan overnemen. COIN ondersteunt hen bij de praktische invulling van dit protocol. Hiervoor zijn in 2015 gezamenlijke processen en een gedeelde IT-infrastructuur ingericht. In 2015 heeft COIN de partijen bijgestaan met testsupport bij de jaarlijkse test van de Regional Roaming infrastructuur.

**Informatiebeveiliging en privacybeleid en
bewerkerovereenkomsten met de leden**

In 2015 heeft COIN een privacybeleid vastgesteld. Samen met het informatiebeveiligingsbeleid heeft COIN hiermee een samenhangende set van organisatorische en technische maatregelen geïmplementeerd. Deze zijn getroffen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie te waarborgen. Met dit beleid, dat we periodiek zullen herzien, geven het bestuur en de directie van COIN het belang aan van dit onderwerp. De verwerking van gegevens van onze leden is vastgelegd in een Bewerkerovereenkomst met de leden. In 2015 hebben externe informatiebeveiligingsaudits plaatsgevonden en zijn een aantal aanbevelingen geïmplementeerd.

Eenvoudiger aansluiten op COIN-processen

COIN maakt het aansluiten voor leden op de COIN-platformen zo eenvoudig en goedkoop mogelijk. Dit doen we onder andere door het bieden van diverse webservices (SOAP-XML), bestandsuitwisseling (sFTP) en de COIN webportal. De COIN webportal is in 2015 verder verbeterd en uitgebreid met de dienst Abonnee-informatie.

Uitstekende financiële resultaten

De voor 2015 gestelde doelen zijn ruim binnen het budget gehaald. In 2015 is aanzienlijk meer dienstverlening aangeboden tegen vergelijkbare kosten. Het resultaat van 2015 is uitgekomen op € 659.000. De belangrijkste redenen voor het hogere (+ € 404.000) dan begrote resultaat (€ 255.000) zijn hogere opbrengsten en lagere kosten.

Het resultaat 2015 van € 659.000,- 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.

Outlook 2016

In 2016 zal de dienstverlening verder worden uitgebreid en verbeterd. Investeringsen worden voorzien voor:

- **verbeterde dienstverlening voor Nummerportabiliteit, Abonnee-informatie en Overstappen;**
- **onder voorbehoud van FIST-besluitvorming implementatie van de Overstapservice zakelijk;**
- **verbetering van beschikbaarheid en continuïteit van diensten en platforms;**
- **aanscherping informatiebeveiligingsbeleid;**
- **realisatie onderdelen uit de COIN-roadmap;**
- **verbetering van de communicatie.**

Het totale budget voor 2016 bedraagt € 3.451.500, dat is 5% hoger dan in 2015. Deze toename wordt veroorzaakt door extra investeringen in de dienstverlening voor Nummerportabiliteit, Overstappen en Abonnee-informatie.

Het bestuur zal in 2016 verduidelijken aan haar stakeholders waarvoor zij COIN kunnen inzetten. Verdere samenwerking met FIST, EZ en ACM krijgt vorm in een vierhoeksoverleg tussen deze partijen.

Management summary 2015

The year 2015 has been very satisfactory. The board reports exceptional results in project-based, organisational, operational, financial and management terms. A few examples:

- **Service provision to members now includes Directory Enquiry Services and Regional Roaming;**
- **An improved switching service was implemented. Switching has become easier and more efficient for consumers. A switching service for business customers is announced;**
- **Tackling telecommunications fraud has improved;**
- **All targets were met well within budget;**
- **2015 marked the activation of the 133rd operator code. An increase of 17 operator codes was achieved;**
- **An amount of € 250,000 was added to the net assets of Vereniging COIN;**
- **Customer satisfaction (8.0) and employee satisfaction (8.2) were good.**

Organisation

The composition of the board changed in 2015. Rudolf van der Berg joined the board and Barry Wissink resigned. Board member duties have been reallocated. During 2015, the board consulted members and stakeholders on the subject of COIN remaining relevant in a changing telecom world, and of added value to its members. These consultations have now been finalised. The conclusion? COIN facilitates, points out and brings expert-knowledge to the table about collaboration within the telecom sector. COIN will not initiate developments, but act on the initiative of and in consultation with its members. Initiatives can come from COIN

members as well as from the foundation Forum Interconnection and Special Access (FIST), the Ministry of Economic Affairs (EZ) and/or regulator Authority Consumers & Market (ACM). At the end of 2015, changes were implemented to strengthen COIN's governance. In the charter, clauses have been amended regarding the conditions for COIN membership, the objectives of the association, the possibility for a service-specific Change Control Board(s), representation, power of attorney and admission procedures for COIN membership. Furthermore, some internal regulations have been amended.

Average headcount in 2015 increased to 11.8 FTE (2014: 7.9 FTE). COIN had nine employees on the payroll in 2015, 7.3 FTE (2014: 6.0 FTE). The core workforce of the COIN office is formed by personnel on the payroll. In addition to that, on average 4.5 FTE (2014: 1.9 FTE) were hired.

Number portability

Availability and processing speed of messages by the COIN platform Number Portability (CRDB) in 2015 were excellent and well within the SLA levels agreed upon with the members. In 2015, a total of 1,726,316 end-users (consumers and businesses) in the Netherlands ported their number(s). Overall, 3,077,217 phone numbers were ported in 1,863,610 number sequences (loops).

Since the introduction of number portability in the Netherlands in 1999, more than 30 million telephone numbers have been ported. At the end of 2015, more than 130 million Dutch phone numbers were registered in the COIN platform Number Portability (CRDB), of which more than 20 million were ported.

Switching service

Availability and processing speed of messages by the COIN platform Switching (COMP) were good in 2015 and well with the SLA levels agreed upon with the members. A total of 194,452 end-users switched during 2015 using the switching service.

At the end of 2015, an improved version of the switching service was implemented. As a result, requests for end-users are simplified and switching has become more efficient by pushing back the amount of rejections. In 2015, a number of parties started to use the improved switching service. The remainder will follow in the first quarter of 2016, when they will also migrate to the SOAP/XML interface of this platform.

Number masking

Availability and processing of number masking services in 2015 were good and well within the SLA levels agreed upon with the members. In addition, steps were taken towards the integration of number masking services with the new directory enquiry service.

Expansion of service provision in 2015

Subscribers' details

In 2014, the members, partly following a request from the Ministry of Economic Affairs, decided to use COIN as a shared platform for the aggregation and exchange of subscribers' details for directory enquiry services. As of 15 February 2015, COIN Association facilitates the exchange of subscribers' details, for the purpose of printed or electronic telephone directories and directory enquiry services. Furthermore, subscribers' details will be provided to the emergency services to determine a caller's address in the case of an emergency call. In this way, COIN provides an efficient and simple solution to its members to fulfil their legal obligations. Implementation on 15 February 2015 went smoothly, without any disruptions for members and users.

Regional Roaming

A number of mobile network providers have entered into a Regional Roaming protocol with the Ministry of Economic Affairs, the Authority for Consumers and Markets and the Radio communications Agency Netherlands. The protocol ensures that if a large-scale failure of calling and SMS traffic occurs, other parties can temporarily take over the impacted party's traffic load. COIN supports them with common processes and a shared IT infrastructure. Furthermore, COIN provided test support to parties during the annual test of the Regional Roaming infrastructure.

Information security and privacy policy and processor's agreement with the members

In 2015, COIN adopted a privacy policy. In combination with the information security policy COIN now has an interrelated set of organisational and technical measures. These have been implemented to safeguard the confidentiality, integrity and availability of information. This policy, which will be periodically reviewed, underlines the importance of this subject in the eyes of the board and management of COIN. The processing of information of our members has been laid down in a processor's agreement with the members. In 2015, a number of external information security audits were carried out, resulting in the implementation of several recommendations.

Easier connections to COIN processes

COIN aims to have members connect to the COIN platforms as easily and cheaply as possible. This is achieved by offering a number of web services (SOAP-XML), file exchange (sFTP) and the COIN web portal. The COIN web portal was further improved in 2015 and expanded with the directory enquiry service.

Excellent financial results

The targets set for 2015 were met well within budget. Considerably more services were offered in 2015 against more or less the same costs. A net profit was achieved in 2015 of € 659,000. The main causes for the higher (+ € 404,000) than budgeted result (€ 255,000) are higher revenues and lower costs.

The 2015 result of € 659,000 will be fully credited to the members. In parallel a cash call will take place among members to raise € 250,000 in order to strengthen COIN's assets and liquidity.

Outlook 2016

In 2016 service provision will be further expanded and improved. Investments are planned for:

- **improved service provision for Number Portability, Directory Enquiry Services and Switching;**
- **extra services to members, like the implementation of the Switching Service for Enterprises;**
- **improvement of availability and continuity of services and platforms;**
- **strengthening of data protection policy;**
- **realization of elements of the COIN roadmap;**
- **optimisation of communications.**

The overall budget for 2016 amounts to € 3,451,500, which is a 5% increase compared to 2015. This increase is caused by additional investments in the service provision for Number Portability, Switching and Directory Enquiry Services.

In 2016 the board will explain to its stakeholders for which purposes they can utilize COIN. Increased collaboration with FIST, EZ and ACM is further refined in four-way consultations between parties.

Dit is COIN

Wie is COIN?

Vereniging COIN is een samenwerking van Nederlandse aanbieders van elektronische communicatiediensten en -netwerken. COIN zorgt voor gezamenlijke en betrouwbare dienstverlening, zodat eindgebruikers eenvoudig van aanbieder kunnen wisselen, waarbij zij bereikbaar zijn én blijven. Zo helpen wij onze leden te voldoen aan een aantal wettelijke en (zelf)gereguleerde verplichtingen en bieden we diensten aan die aanbieders helpen onderling efficiënter samen te werken. Bijvoorbeeld als het gaat om nummerbehoud of het eenvoudig overstappen met een bundel van diensten. COIN zorgt ervoor dat eindgebruikers snel, goed, klantvriendelijk en efficiënt kunnen worden geholpen.

Waarom COIN?

COIN is in 1999 opgericht om aanbieders te faciliteren bij het uitvoeren van nummerportabiliteit. De telecommarkt is een open markt, waar klanten en telecomaandbieders elkaar moeten kunnen vinden, zonder

obstakels zoals ingewikkelde overstapprocedures. Uiteindelijk is de hele sector gebaat bij een optimale mobiliteit van klanten. Dat stimuleert innovatie, dienstdifferentiatie en een aanbod waar de eindgebruiker centraal staat.

COIN ondersteunt de klantmobiliteit en interoperabiliteit van diensten voor de Nederlandse telecommarkt. COIN faciliteert haar leden daarmee invulling te geven aan marktwerking in Nederland. Daarnaast werken een aantal activiteiten alleen – of een stuk efficiënter – als deze gezamenlijk worden uitgevoerd.

Aan welke activiteiten moet ik dan denken?

COIN levert standaarden, infrastructuur en diensten die telecom-aanbieders nodig hebben om goed te kunnen functioneren op de Nederlandse markt. COIN zorgt ervoor dat zij snel en eenvoudig aan de slag kunnen op de telecommarkt.

Dit zijn de diensten van COIN:

- **Nummerportabiliteit:** eenvoudig nummerbehoud regelen voor eindgebruikers en geïnformeerd worden over porteringen van andere aanbieders.
- **Routeer- en tariefinformatie (Leesrechten CRDB):** snel inzicht in de routing voor een nummer en voor servicenummers inzicht in de informatietarieven.
- **Accessdiensten:** eenvoudig alle operationele zaken regelen rondom het aanbieden van breedbanddiensten via koperaansluitingen.
- **Nummerafscherming:** een database van nummers die op (factuur)specificaties moeten worden afgeschermd, om de privacy van eindgebruikers te beschermen.
- **Overstappen:** COIN verzorgt het beheer en de uitwisseling van de gegevens die nodig zijn voor een soepele klantoverstap tussen aanbieders.
- **Abonnee-informatie:** COIN legt de publicatievoorkeuren van eindgebruikers vast voor papieren en elektronische gidsen, nummerinformatiediensten en voor bekendmaking aan de 112-alarmcentrale.
- **ENUM:** ondersteuning voor gebruik en introductie van IP-diensten tussen netwerken door ENUM-referentiedata vast te leggen ten behoeve van Operator, Service, Gateway en Registry discovery.
- **Regional Roaming:** COIN ondersteunt partijen bij het Regional Roaming-protocol met procesondersteuning en een IT-infrastructuur.
- **Fraudeconvenant:** door middel van kennisdeling en maatregelen oneigenlijk gebruik van servicenummers voorkomen en schade zoveel mogelijk beperken.
- **Beheer Telcocode:** toekennen van adressen voor signalering, bijvoorbeeld voor SMS-diensten.

“Langzaam maar zeker wordt COIN echt volwassen”

“WE KIJKEN TERUG OP EEN MOOI JAAR.” KORTOM, COIN-DIRECTEUR STEPPHEN MANS EN BESTUURSVOORZITTER JIGO VAN HAPEREN ZIJN TEVREDEN. MAAR DAT BETEKENT ZEKER NIET DAT ZE IN 2016 RUSTIG ACHTEROVER KUNNEN LEUNEN. INTEGENDDEEL. “ER KOMT STEEDS MEER OP ONS AF, WE HEBBEN GENOEG TE DOEN DE KOMENDE JAREN”, ALDUS STEPPHEN EN JIGO.

Eerst eens kijken naar 2015. Hoe zag dat eruit? Stepphen: “De dienstverlening van COIN was goed. We hebben de leden onze diensten kunnen aanbieden tegen een laag kostenniveau. De implementatie van de dienst Abonnee-informatie is uitstekend verlopen. We hebben Regional Roaming geïmplementeerd en hebben de overstapservice voorbereid op uitbreiding naar de zakelijke markt.

COIN Journey

“In 2015, net als het jaar daarvoor, zijn we bezig geweest met de vraag wie zijn we als COIN en wat is ons doel”, vult Jigo aan. “Inmiddels hebben we (dankzij de COIN Journey) een goed beeld van het antwoord op deze en meer vragen. We vertalen de antwoorden nu naar besluitvorming en concrete actiepunten.

Dialogo opzoeken

Kenmerkend voor 2015 was vooral het opzoeken van de dialoog met leden en externe partijen als ACM, het Ministerie van Economische Zaken en het FIST-bestuur. “Dat ervaren we als zeer zinvol”, vertelt Stepphen. “Niet alleen omdat we zo een goed beeld krijgen van wat leden van ons verwachten en wat wij hen kunnen bieden. Maar ook omdat we op deze manier goed bij onze stakeholders betrokken zijn en met hen samen werken. Zo bracht de directie van het Ministerie van Economische Zaken in september 2015 een werkbezoek aan COIN. Jigo daarover: “Het heeft zowel ons als het ministerie nog beter doen beseffen hoe we elkaar nodig hebben als het gaat om wet- en regelgeving en zelfregulering binnen de markt. Dat geldt ook voor FIST en ACM. Daarom hebben we met elkaar afgesproken om op regelmatige basis met elkaar in gesprek te blijven. Dit heeft geleid tot het zogenaamde vierhoeksoverleg, dat binnenkort van start gaat.”

Stepphen Mans
directeur COIN



“

**WE WERKEN AAN EEN VISIE OM TE
KOMEN TOT ÉÉN EENVOUDIG PROCES
OM ALLE ZAKEN TE REGELEN. DAT IS
PRETTIG VOOR DE KLANT, MAAR OOK
VOOR DE AANBIEDERS.**

”

Porteren ‘on demand’

Naast het vierhoeksoverleg heeft 2016 meer in petto voor COIN. Zo zijn in 2015 belangrijke stappen genomen om het porteerproces toekomstbestendig te maken. Steffen: “Porteren makkelijker, sneller en goedkoper maken, daar gaat het om. We zijn nu bezig de laatste drempels weg te nemen om over te kunnen gaan tot ‘on demand’ porteren. Ofwel: de klant kan in de winkel alles regelen en loopt met een werkend toestel, aangesloten op de nieuwe aanbieder, de deur uit. Een smart validatie, de identiteit checken via bijvoorbeeld een SMS, is daar een onderdeel van. We hopen daarmee in 2016 aan de slag te kunnen gaan.”

Processen integreren

Een beweging die door de COIN-leden is ingezet en in 2016 concrete vormen moet krijgen, is het integreren van overstapprocessen. Jigo: “Klanten nemen steeds meer bundels af, zoals vast, mobiel, televisie en internet. De overstap met gebundelde producten en portering van nummers loopt nu nog via verschillende processen. We werken aan een visie voor een eenvoudiger proces waarin al deze zaken kunnen worden geregeld. Dat is prettig voor de klant, maar ook voor de aanbieders. Zo wordt bijgedragen aan de business doelstellingen van de aanbieders.”

Governance

Jigo vervolgt: “Op bestuurlijk niveau zijn stappen op het gebied van governance gemaakt. De doelstelling van COIN en de Statuten zijn op één lijn gebracht. Ook zijn de lidmaatschaps- en toetredingscriteria bijgewerkt en is de besturing op verschillende diensten aangepast met dienstspectifieke Change Control Boards. Daarnaast hebben we het privacy- en informatiebeveiligingsbeleid aangescherpt en vastgesteld.”

Op volle toeren

Het is duidelijk: de COIN-motor draait op volle toeren. Steffen: “Het gaat inderdaad goed. In 2015 hebben we onze ambities kunnen waarmaken en ook financieel doen we het goed. Dat betekent dat we stappen vooruit kunnen zetten. Zo is de vergaderfrequentie van sommige werkgroepen afgenomen, simpelweg omdat er minder discussie nodig is en het overleg steeds efficiënter verloopt. Door het vertrouwen in COIN, zowel vanuit de leden als vanuit de externe partijen, komen er ook steeds meer vragen op ons af. Aan COIN de taak om goed in de gaten te houden wat onze positie en rol is, welke taken wel en niet bij ons horen. Daarbij is goede, gerichte communicatie van belang. Ook daar wordt de komende tijd hard aan gewerkt.” Jigo besluit: “Langzaam maar zeker wordt COIN echt volwassen en dat is ook nodig. Want gezien het hoge tempo van technologische ontwikkelingen is er nog heel wat werk aan de winkel de komende jaren.”

Jigo van Haperen
bestuursvoorzitter

Organisatie

Bestuursleden

De bestuurssamenstelling is in 2015 gewijzigd. Barry Wissink heeft het bestuur verlaten. We danken Barry voor zijn bijdrage van de afgelopen vier jaar. Rudolf van der Berg is in december 2015 toegetreden tot het bestuur. Marcel van den Biggelaar en Jigo van Haperen zijn herbenoemd voor een periode van twee jaar. Door deze mutaties is de portefeuilleverdeling van het bestuur gewijzigd.

Bestuurssamenstelling, termijnen en portefeuilleverdeling

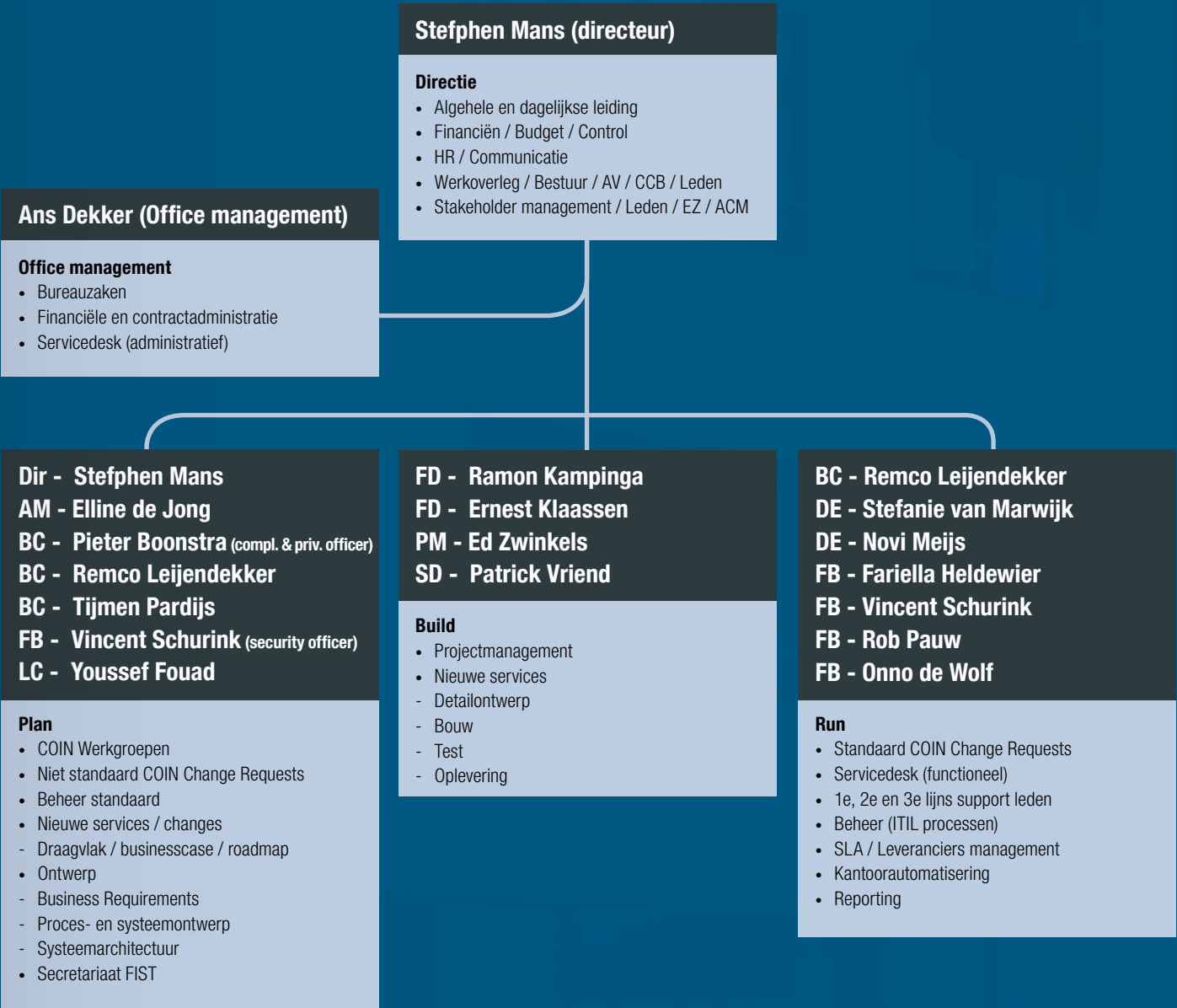
Bestuurslid	Termijn tot:	Portefeuille
Jigo van Haperen	06-2017	Voorzitter, Algemene zaken
Jan Pieter Witsen Elias	06-2016	Legal en HR
Rudolf van der Berg	12-2017	Nader te bepalen
Florian Overkamp	12-2016	Informatiemanagement
Marcel van den Biggelaar	12-2017	Financiën en innovatie
Fred Herrebout	07-2016	Communicatie

Stakeholderdialoog

Het bestuur heeft in 2015 gesproken met leden en stakeholders over hoe COIN in een veranderende telecomindustrie voor de leden relevant kan blijven en waarde kan blijven toevoegen. Dit gesprek is afgerond. De conclusie? COIN faciliteert, signaleert en brengt expertise in over samenwerking in de telecomsector. COIN zal ontwikkelingen, niet initiëren, maar acteren op initiatief en in overleg met haar leden. Het initiatief kan zowel komen van leden als van het Ministerie van Economische Zaken, FIST en/of toezichthouder ACM.

Statuten en reglementen gewijzigd

Eind 2015 heeft een statutenwijziging plaatsgevonden ter versterking van de COIN-governance. In de Statuten hebben we de volgende zaken aangepast: de voorwaarden voor het COIN-lidmaatschap, de doel-omschrijving van Vereniging COIN, de mogelijkheid tot dienstspecifieke Change Control Board(s), de vertegenwoordiging en volmacht en de toelatingsprocedure tot het COIN-lidmaatschap. Daarnaast hebben we in 2015 de Toetredingsprocedure, de Change Request Procedure en het Huishoudelijk Reglement aangepast.



FTE OVERZICHT - KERNBEZETTING BUREAU INGEVULD MET EIGEN PERSONEEL

De kernbezitting van het COIN-bureau wordt met eigen personeel ingevuld om zo de continuïteit, onafhankelijkheid, kennis en kunde te waarborgen en kosten te besparen. De gemiddelde personeelsbezetting is in 2015 gestegen naar 11,8 fte (2014: 7,9 fte). COIN had in 2015 negen medewerkers in dienst: 7,3 fte (2014: 6,0 fte). Daarnaast werd gemiddeld 4,5 fte (2014: 1,9 fte) ingehuurd.

“Performance van COIN springt er wereldwijd positief bovenuit”

RUDOLF VAN DER BERG VOLGDE IN DECEMBER 2015 BARRY WISSINK OP ALS BESTUURSLID VAN COIN. DANKZIJ ZIJN UITGEBREIDE KENNIS EN ERVARING OP HET GEBIED VAN REGELGEVING VULT HIJ HET BESTUUR PRIMA AAN. HOOGSTE TIJD OM HEM VOOR TE STELLEN ÉN HEM TE VRAGEN WAT HIJ VAN COIN VINDT.

“
**IK ZIE EEN
UITSTEKEND
GELEIDE
ORGANISATIE**
”

Rudolf van der Berg, bestuurslid COIN
manager regulatory affairs, TELE2

Sinds een jaar werkt Rudolf van der Berg voor TELE2. Als manager regulatory affairs houdt hij zich bezig met alles wat met regelgeving te maken heeft. Een baan die hem op het lijf geschreven is, dankzij zijn ruime werkervaring bij onder andere OESO in Parijs en het Ministerie van Economische Zaken. De ontwikkeling van de digitale economie en Internet of Things zijn zaken die hij jarenlang nauwlettend heeft gevolgd. Zaken die ook voor COIN van belang kunnen zijn.

Goed geregeld

Hoe kijkt Rudolf tegen COIN aan? “Ik zie een uitstekend geleide organisatie, die een zeer nuttige rol vervult tussen de telecomaانبieders in Nederland. In vergelijking met andere landen, zoals in de Verenigde Staten, hebben we het hier goed geregeld, zeker op het gebied van nummerportering. Niet alleen beter, maar ook efficiënter en goedkoper. COIN is in staat om met minimale overhead en tegen lage kosten een zeer hoge performance te leveren. Daarmee springt COIN er wereldwijd echt positief bovenuit. Dat is zeker een compliment waard.”

Niet achterover leunen

“Maar dat betekent natuurlijk niet dat we als COIN-bestuur nu achterover kunnen leunen”, aldus Rudolf. “Integendeel. Vergelijk het maar met een tuin: jarenlang is COIN bezig geweest met inrichten, zaaien en planten om er iets moois van te maken. Nu het zover is, is het belangrijk om hem goed te onderhouden, zodat we er ook op lange

termijn van kunnen blijven genieten. In mijn ogen betekent dat bewaken dat we de goede dingen ook goed blijven doen, waar nodig verbeteringen doorvoeren én nadenken over wat we nog aan het dienstenpakket van COIN kunnen toevoegen.”

Frisse blik

Als nieuw bestuurslid zet Rudolf daar graag zijn tanden in. “Hoewel ik COIN al ken uit het verleden, kan ik met een relatief frisse blik naar de organisatie kijken. Zo kan ik het beleid, de processen en de procedures beoordelen, maar ook vooruitkijken. Hoe willen en kunnen we inspelen op ontwikkelingen naar de toekomst toe?”

Internet of Things

Rudolf noemt Internet of Things, apparaten die via internet bedienbaar zijn, als voorbeeld: “Neem de slimme meter van Enexis of auto's van BMW. Die werken met een SIM-kaart. Dat betekent dat er ook een telefoonnummer aan gekoppeld is. Hierdoor kunnen energiebedrijven en autofabrikanten ook te maken krijgen met nummerportabiliteit voor miljoenen apparaten. De vraag voor COIN is: hoe gaan we daarmee om? Welke processen gebruiken we daarvoor? Kan dat binnen de bestaande range of zijn daar andere processen voor nodig? Of gaat COIN hier helemaal geen rol in spelen? Dat zijn zaken waar de marktpartijen en COIN zich de komende jaren over zullen moeten buigen. En daar draag ik graag een steentje aan bij.”

“COIN fungeert als aanjager door te sturen op proces”

SNEL EN EENVOUDIG OVERSTAPPEN OOK MOGELIJK MAKEN VOOR ZAKELIJKE KLANTEN. EEN BELANGRIJK ONDERWERP WAAR MARKTPARTIJEN, DE AUTORITEIT CONSUMENT EN MARKT (ACM) EN HET MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN (EZ) DE AFGELOPEN JAREN HARD AAN HEBBEN GEWERKT. HET EINDE IS NOG NIET IN ZICHT. ERIK BEERS VAN HET MINISTERIE VAN EZ EN PAULIEN SNEEKES VAN ACM VERTELLEN EROVER.

“Er is altijd veel aandacht geweest voor de consument in de telecommarkt. De laatste jaren komt ook de (klein)zakelijke gebruiker meer in beeld. Dat is goed, want ook deze groep moet snel en eenvoudig van aanbieder kunnen wisselen”, legt Paulien Sneekes, senior beleidsmedewerker Bestuur, Beleid en Communicatie bij ACM, uit. “Vaak gaat het om zzp'ers of kleine ondernemingen, voor wie het belangrijk is dat zij geen last hebben van langdurige onderbrekingen van telecomdiensten of van administratieve rompslomp. Een goedlopend overstapproces is belangrijk: eindgebruikers moeten erop kunnen vertrouwen dat zij eenvoudig kunnen overstappen. Bovendien: het houdt alle aanbieders scherp en zorgt voor een gezonde marktwerking.”

Neutrale partij

Senior beleidsmedewerker Telecommarkt bij het Ministerie van EZ, Erik Beers, vult aan: “Als aanbieders onderling afspraken maken, zoals over het vereenvoudigen van het zakelijk overstapproces, is het natuurlijk wel belangrijk dat dit binnen de grenzen van de Mededingingswet gebeurt. Daarom is een platform zoals COIN zo belangrijk. Daar kunnen partijen met elkaar aan tafel, onder auspiciën van COIN als neutrale partij. Paulien: “Voor bedrijven zijn de ‘Richtsnoeren samenwerking ondernemingen’ een nuttige leidraad om te weten wat ze op het gebied van samenwerking wel en niet met

elkaar mogen bespreken. COIN fungeert als aanjager, door ervoor te zorgen dat het proces op gang komt en door partijen met elkaar in contact te brengen.”

Drempels wegnemen

Paulien: “Begin 2015 deelden marktpartijen aan EZ en ACM mee dat er overeenstemming is bereikt om onnodige overstapdrempels voor zakelijke gebruikers weg te nemen. Een van de belangrijke stappen om te komen tot een overstapproces voor zakelijke klanten. Het is een lang en weerbarstig traject met vele hobbels, dat commitment en veerkracht van marktpartijen vergt. Het is belangrijk dat alle marktpartijen zich houden aan reeds gemaakte afspraken ten aanzien van het zakelijk overstappen.” Erik vult aan: “Om zelfregulering tot een succes te maken is het juist van belang dat marktpartijen erop moeten kunnen vertrouwen dat afspraken worden nagekomen. Alleen dan is zelfregulering effectief.” Het Ministerie van EZ en ACM zijn daarbij goed te spreken over de werkwijze van COIN. Erik: “De uitgangspunten en belangen van marktpartijen zijn niet altijd hetzelfde, dat maakt een traject als dit soms heel moeizaam. COIN is goed in staat om boven tafel te krijgen waar de problemen liggen, zodat deze in gezamenlijk overleg kunnen worden weggenomen. Hoewel het einde nog niet in zicht is, vertrouwen EZ en ACM erop dat ook de laatste moeilijke horde wordt genomen.”



Erik Beers
senior beleidsmedewerker Telecommarkt
Ministerie van Economische Zaken

Paulien Sneekes
senior beleidsmedewerker Bestuur, Beleid en Communicatie ACM

Nieuwe wetgeving

Erik vervolgt: “Een van de hordes in het traject was bijvoorbeeld stilzwijgende verlenging bij contracten voor een of meerdere jaren. Daar wordt in de zakelijke markt nog veel mee gewerkt. Dat vormt een belangrijke overstapdrempel. Helaas werden de partijen het niet eens over een oplossing via zelfregulering en blokkeerde dit het hele pakket overstapmaatregelen. Uiteindelijk zijn we tot de conclusie gekomen dat een wetswijziging in dit geval noodzakelijk is. Daarin staat dat ook de zakelijke abonnee de mogelijkheid heeft zijn abonnement, nadat dit stilzwijgend is verlengd, maandelijks op te zeggen. Per 1 oktober is dat een feit. Wetgeving en zelfregulering vullen elkaar zo aan.”

Ieder zijn eigen rol

Daarom is het ook goed dat ACM en het Ministerie van EZ regelmatig aanschuiven bij de verschillende taskforces van het FIST, waarvoor COIN het secretariaat voert. Paulien: “Dat doen we steeds vaker, ieder zit daar vanuit zijn eigen rol. Het helpt ons om via andere dan de gebruikelijke kanalen op de hoogte te blijven van wat er speelt binnen de sector. ACM en EZ zitten er alleen als toehoorder, maar soms spelen we ook een proactievere rol, bijvoorbeeld als degene die de grenzen stelt. Juist op momenten dat het moeilijk wordt, kunnen EZ en ACM vanuit hun rol ontstane patstellingen doorbreken. Het einddoel blijft een telecommarkt met eerlijke concurrentie en optimale keuzevrijheid voor de eindgebruiker.”

De wapenfeiten



Privacybeleid

Vereniging COIN verwerkt substantiële hoeveelheden persoonsgegevens. We staan garant voor kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en IT-platformen om dit veilig en verantwoord te laten verlopen. Het privacybeleid geeft weer hoe COIN omgaat met persoonsgegevens en toont de implementatie van eisen die voortkomen uit privacywet- en regelgeving.

In 2015 heeft het COIN-bestuur het privacybeleid verder ontwikkeld en vastgesteld. Dit mede op basis van extern advies en na consultatie met de COIN-werkgroep Legal en de Privacy Officers van leden. In overleg met aanbieders zullen we het beleid regelmatig beoordelen en waar nodig aanpassen. De Privacy Officer van COIN, Pieter Boonstra, vervult daarin een centrale rol.



Informatiebeveiligingsbeleid

In het informatiebeveiligingsbeleid is vastgelegd hoe de informatiebeveiliging binnen COIN is ingericht en welke organisatorische en technische maatregelen daarmee samenhangen. Deze maatregelen zijn nodig om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie te waarborgen. In het informatiebeveiligingsbeleid is vastgelegd welke rollen en verantwoordelijkheden er zijn, hoe de informatiebeveiliging wordt gewaarborgd en de naleving ervan wordt gecontroleerd. Ook het informatiebeveiligingsbeleid wordt regelmatig beoordeeld, in overleg met de aanbieders. Waar nodig wordt het aangepast zodat het gewenste beveiligingsniveau is gewaarborgd.

De IT-platformen die COIN beheert, worden periodiek gecontroleerd. In 2015 hebben externe specialisten informatiebeveiliging enkele controles uitgevoerd in opdracht van COIN. De aanbevelingen uit de rapportages hebben we overgenomen en geïmplementeerd.

In het informatiebeveiligingsbeleid is de functie van COIN Security Officer benoemd. Deze wordt vervuld door Vincent Schurink.



Bewerkersovereenkomsten

Bij het verwerken van persoonsgegevens is het van belang, en wettelijk vereist, dat onder andere rollen en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen duidelijk zijn vastgelegd in een bewerkersovereenkomst. Op basis van overleg tussen de COIN-werkgroep Legal en Privacy Officers van leden is in 2015 het privacy-framework herzien.

De aangescherpte voorwaarden die worden gesteld aan de verwerking van persoonsgegevens, zijn in een bewerkersovereenkomst vastgelegd. Deze bewerkersovereenkomst is een addendum bij de bestaande (dienstverlenings-)overeenkomsten en is gekoppeld met het privacy- en informatiebeveiligingsbeleid van COIN. Begin 2016 zullen we de bewerkersovereenkomst aan COIN-leden aanbieden.



Wijziging reglementen

Om te voorkomen dat COIN-reglementen zouden kunnen fungeren als toetredingsdrempel, zijn een aantal reglementen gewijzigd. De leden hebben deze wijzigingen in de Algemene Vergadering van april 2015 vastgesteld. De belangrijkste wijzigingen:

- voortaan worden zogenoemde **Standaard Change Request gehanteerd voor toetreding, wijziging of opheffing van aansluitingen op de COIN-infrastructuur;**
- **standaard Change Requests kenmerken zich door een beperkte, vooraf bekende impact op processen en systemen. Daardoor is géén afzonderlijke beoordeling door de werkgroepen en/of de Change Control Board van Vereniging COIN vereist;**
- **een standaard Change Request wordt ter kennisgeving aan leden aangeboden, onder eindverantwoordelijkheid van het COIN-bestuur.**



Principebesluit 'Porting on demand'

De Change Control Board heeft een principebesluit genomen voor het uitwerken van 'Porting on demand'. Dit Change Request (CR) betreft het inrichten van een klantvriendelijk en efficiënt mobiel porteerproces, dat kan worden ingevuld zoals de business en eindgebruikers wensen. Door het gebruik van een smart validation kan de uitraag worden vereenvoudigd. Porteringen kunnen op afroep ('on demand') plaatsvinden, passend bij het verkoopkanaal. Zo kan de eindgebruiker bijvoorbeeld met een geporteerd nummer de winkel uitlopen of wordt het nummer geporteerd zodra hij de SIM-kaart heeft ontvangen. In 2016 zullen we onder andere de voorwaarden voor de implementatie opstellen.



Fraudeconvenant onder COIN-governance

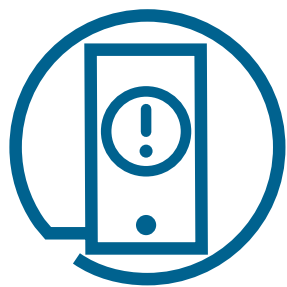
COIN-leden en deelnemers van het fraudeconvenant willen de aanpak van telecomfraude meer handen en voeten geven. In 2015 is besloten om het Fraudeconvenant onder te brengen in de COIN-governance. Hierdoor kan het Fraudeconvenant eenvoudiger actueel worden gehouden.

COIN is gestart met het uitwerken van een Fraudeconvenant 'light' waarmee het afwikkelingsproces bij kleinere fraudes veel eenvoudiger wordt gemaakt. Ook wordt de modus operandi van PABX- en buitenlandse bestemmingenfraude beter vastgelegd.

De Change Control Board Fraudeconvenant werkt nauwer met de overheid (Ministeries, ACM, het Openbaar Ministerie en de Politie) samen om kennis te delen en telecomfraude effectief aan te pakken.

In 2015 is er weer een themamiddag georganiseerd. Centraal daarin stond de 'Samenwerking in de keten om fraude te voorkomen'.





Regional Roaming

Wanneer een aanbieder van mobiele telecomdiensten te maken heeft met grootschalige uitval van het spraak- of SMS-verkeer, dienen andere aanbieders dit verkeer tijdelijk te kunnen overnemen. Dit in verband met de mogelijkheden tot communicatie tijdens calamiteiten.

Een aantal mobiele netwerkaanbieders zijn hiertoe een Regional Roaming-protocol aangegaan, in overleg met het Ministerie van Economische Zaken, ACM en Agentschap Telecom. COIN ondersteunt hen bij de praktische invulling van dit protocol. COIN voorziet in gecontroleerde en veilige uitwisseling van gegevens tussen de getroffen en de assisterende partijen. Hiervoor zijn in 2015 gezamenlijke processen en een gedeelde IT-infrastructuur ingericht. In 2015 heeft COIN de partijen bovendien bijgestaan met testsupport bij de jaarlijkse test van de Regional Roaming infrastructuur. Deze test is naar voren verlopen met positieve uitkomsten. Alle deelnemende partijen waren tevreden over de ondersteuning van COIN.

Versterking governance

COIN-leden hebben in 2015 besloten de COIN-governance te wijzigen en te versterken. De belangrijkste wijzigingen:

- de lidmaatschapscriteria zijn verhelderd. Alle ondernemingen die als dienst- of netwerkaanbieder zijn geregistreerd bij toezichthouder ACM, kunnen lid worden;
- de doelomschrijving van COIN is geactualiseerd naar: 'het bevorderen van een efficiënte uitvoering van, op leden rustende, verplichtingen uit wet- en regelgeving en door leden overeengekomen zelfregulering';
- enkele COIN-diensten en -infrastructuren worden door slechts een beperkt deel van onze leden afgenomen. Voor een goede besturing zijn dienstspecifieke Change Control Boards (CCB's) geïntroduceerd. Deelname aan deze CCB's is voorbehouden aan leden die de betreffende dienst afnemen;

In de Algemene Vergadering van december 2015 hebben de leden de gewijzigde Statuten, het herziene Huishoudelijk Reglement (versie 4.5) en de gewijzigde reglementen Change Request Procedure (versie 3.4) en Toelatingsprocedure (versie 8.0) vastgesteld. Per 1 januari 2016 zijn ze in werking getreden.



Bel-me-niet Register (BMNR)

Het Bel-me-niet Register stelt zich tot doel om consumentenirritatie over ongevraagde telemarketing te verminderen. COIN ondersteunt het Bel-me-niet Register bij haar verantwoordelijkheid voor datakwaliteit, door de database van het BMNR regelmatig op te schonen op niet meer actieve geporteerde telefoonnummers. In 2015 is op verzoek van het Bel-me-niet Register, besloten het opschonen vanaf 2016 uit te breiden naar niet meer actieve nummers.

COIN-dienst Abonnee-informatie live!

Vereniging COIN heeft op 15 februari 2015 de aggregatie en uitwisseling van abonnee-informatie op zich genomen. Met deze uitbreiding van onze dienstverlening kunnen we een transparante en kostenefficiënte aggregatie door een neutrale partij waarborgen. Daarbij kan de herkomst van de abonnee-informatie niet herleid worden. Een mijlpaal, die we hebben bereikt zonder technische impact voor de aanbieders die hun abonnee-informatie al aanleverden.

De dienst Abonnee-informatie, wat is dat?

Abonnee-informatie bestaat uit naam, adres, woonplaats en telefoonnummer. Deze informatie wordt gebruikt voor het samenstellen van papieren gidsen, elektronische telefoongidsen zoals telefoongids.nl en telefoonboek.nl en voor abonnee-informatiediensten zoals 1888 en 1850. Telecomaanbieders zijn verplicht hun abonnees te vragen of zij in telefoongidsen en abonnee-informatiediensten opgenomen willen worden. Vervolgens leveren de aanbieders de abonnee-informatie aan bij COIN, die de gegevens valideert, samenvoegt (aggregeert) en uitwisselt met aanbieders van papieren en elektronische telefoongidsen en abonnee-informatiediensten. Dit gebeurt uiteraard volgens de publicatievoorkeuren van de abonnee. Bovendien levert COIN de abonnee-informatie aan 112. Zo is bij een noodoproep het adres van de beller beschikbaar voor de 112-alarmcentrales.

Het beheer van www.mijnnummervermelding.nl is ook een onderdeel van de dienst Abonnee-informatie. Abonnees kunnen op deze site hun gidsvermelding inzien en beheren. Daarnaast assisteert COIN aanbieders met kwaliteitsmetingen en het opschonen van data, om zo de kwaliteit en volledigheid van de gegevens te verhogen.

Vervolgstappen

COIN blijft zich inzetten om de kwaliteit en de volledigheid van de aangeleverde abonnee-informatie te verbeteren. Bovendien wordt de lijn van reductie van uitval en handmatig werk doorgezet. Ook wordt gewerkt aan het optimaal benutten van de synergievoordelen die kunnen worden gehaald uit het stroomlijnen van Abonnee-informatie, 112, Nummerafscherming en Overstappen. Een grote eerste stap daarin is de mogelijkheid om de instellingen voor Abonnee-informatie te behouden bij het overstappen. Aanbieders behoeven dan bij nummerporteringen niet langer publicatievoorkeuren uit te vragen en dat is gunstig voor de efficiëntie van het bestelproces. Bovendien voorkomen we daarmee dat abonnees na een overstap ongewenst in de gidsen staan. Deze verbetering is voorzien in de eerste helft van 2016.

In de COIN-werkgroep Abonnee-informatie en in een periodiek ketenoverleg bespreken én realiseren we mogelijke verbeteringen in het proces. Ook leveranciers van gidsen en abonnee-informatiediensten nemen aan dit overleg deel.

Gebruikers over Abonnee- informatie



Frank Meerts
Chief Financial Officer DTG

“Probleemloos en dus heel prettig. Zo kan ik de overgang van de Abonnee-informatie naar COIN het beste omschrijven. De overgang is goed voorbereid en goed gecommuniceerd, waardoor we precies wisten waar we aan toe waren. Gelukkig maar, want het is een belangrijk proces voor ons als informatiedienst. Mede door de overgang zijn we nu ook meer in contact met COIN, zo nemen we deel aan het ketenoverleg. Dat is voor ons heel fijn. Vroeger moesten we namelijk schakelen met heel veel verschillende operators, nu hebben we toegang tot alle operators via één gremium. Dankzij het ketenoverleg kunnen we op een constructieve manier samenwerken aan het verbeteren van het proces rondom Abonnee-informatie. Zo kunnen we uiteindelijk efficiënter gebruikmaken van de beschikbare data en nieuwe businessmodellen, op een manier dat alle partijen zich daarin kunnen vinden. Aan COIN de taak daarin te faciliteren en te bemiddelen.”



Erik Rietveld
Systeem procesmanager KPN

“Jarenlang was KPN verantwoordelijk voor het verstrekken van Abonnee-informatie, een dienst die voor de hele markt onder de noemer ‘Nummer Informatie Dienst’ werd uitgevoerd. Daarmee dus eigenlijk niet een dienst die bij een marktpartij als KPN thuishoort. Daarom heeft KPN in 2014 aangekondigd te stoppen met deze dienstverlening en is KPN gaan kijken of de dienst Abonnee-informatie elders kon worden ondergebracht. Daarbij was COIN een logische kandidaat (COIN verricht per slot van rekening meer diensten voor de hele markt). De manier waarop COIN vervolgens hiermee aan de slag is gegaan, verdient alle lof. Op basis van een haalbaarheidsstudie met een positieve uitkomst hebben de leden van COIN besloten om de dienst inderdaad over te nemen. Vervolgens is een projectgroep met medewerkers van COIN en KPN opgericht, die het plan heeft uitgewerkt en omgezet in concrete dienstverlening. Daarna is de implementatie zonder problemen en binnen het tijdspad verlopen. Daarbij heeft COIN de dienstverlening ook verder geprofessionaliseerd en uitgebreid. Op dit moment wordt er gekeken naar mogelijkheden om deze te integreren met nauw verwante dienstverlening van COIN, zoals Nummerafscherming en de COIN-overstapservice. Dat zal het totale overstapproces uiteindelijk een stuk eenvoudiger maken, een positieve ontwikkeling. Kortom, een compliment voor COIN is hier wel op zijn plaats.”



Frans van Belle
Directeur 1850

“Het onderbrengen van Abonnee-informatie bij COIN is echt vlekkeloos verlopen. COIN is een gestructureerde organisatie die de verschillende belangen op een onafhankelijke manier weet te clusteren en in staat is de veiligheid te waarborgen bij het verwerken van data. Als nummerinformatiedienst krijgt 1850 wekelijks een update van de data, wat een extra complexiteit met zich meebrengt. Wel hadden wij verwacht, nu er meer records tot onze beschikking zijn, dat er betere zoekresultaten zouden worden behaald voor onze klanten. Dat is helaas niet het geval. Verder ben ik positief over het ketenoverleg tussen onder andere de telecompartijen, de nummerinformatiediensten en (elektronische) gidsaanbieders. Daarin bespreken we onder andere hoe we meer kunnen doen met de abonneegegevens zonder daarmee de Wet Bescherming Persoonsgegevens teniet te doen. En natuurlijk op een manier dat klanten er ook baat bij hebben. 1850 kijkt hoe we samen kunnen reageren richting de politiek, want daar overheerst nu nog de angst om soepeler met de regelgeving om te gaan. Ik hoop dat COIN daar ook een wat duidelijkere rol in gaat spelen. Dat zou de branche echt een stap vooruit helpen.”



Werkwijze mijnnummervermelding.nl

Op de website www.mijnnummervermelding.nl kunnen eindgebruikers eenvoudig hun publicatievoorkeuren invoeren of wijzigen. We leggen graag uit hoe het werkt...

Stap 1: Voer het telefoonnummer in.

Stap 2: Vul de ontvangen pincode in

Door middel van een tekst- of audiob bericht validatie wordt vastgesteld dat de websitebezoeker de gebruiker is van het ingevoerde telefoonnummer.

Stap 3: Gegevens inzien en aanpassen ►

De gebruiker kan zijn gegevens inzien en aanpassen. Dit geldt alleen voor de naam en de publicatievoorkeuren. Adresgegevens aanpassen is niet mogelijk via deze website, daarvoor wordt de gebruiker doorverwezen naar zijn telecomaandbieder.

Stap 4: Controle

De wijzigingen worden voor controle weergegeven en de gebruiker kan ze in deze stap goedkeuren.

Stap 5: Resultaat

Bevestiging van de opgegeven publicatievoorkeuren.

“Duidelijke afspraken over hoe we omgaan met privacygevoelige data”

DE VEILIGE VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS OP EEN VERANTWOORDE MANIER BORGEN IN DE HELE KETEN. DAT IS DE INSTEK VAN HET INFORMATIEBEVEILIGINGSBELEID EN HET PRIVACYBELEID VAN COIN. BESTUURSLID FLORIAN OVERKAMP EN COIN-MEDEWERKER PIETER BOONSTRA VERTELLEN HOE HET ERVOOR STAAT.

In 2014 werd de eerste aanzet gegeven voor beleid waarin is vastgelegd hoe COIN en haar leden omgaan met privacygevoelige informatie. Een belangrijke stap volgens Florian Overkamp, die binnen het COIN-bestuur belast is met informatiemanagement. “Zowel COIN als de aanbieders verwerken elke dag enorme hoeveelheden persoonsgegevens. Het is belangrijk dat iedereen weet hoe hij daarmee om moet gaan en dat er transparantie is over wat er met gegevens wordt gedaan. Dat is niet alleen een wettelijke plicht, het dient ook een maatschappelijk belang. Als er een datalek ontstaat, heeft dat immers impact voor de aanbieders én voor consumenten. Bovendien wordt dit soort ‘nieuws’ veel sneller verspreid dan een aantal jaren geleden. Dan is het belangrijk dat alle betrokkenen weten hoe ze moeten handelen.”

Bewerkersovereenkomsten

Inmiddels is het privacybeleid vastgesteld, maar dat betekent zeker niet dat het daarmee klaar is. Compliance & Privacy Officer Pieter Boonstra: “Een beleid als dit moet je continu toetsen en waar nodig bijstellen. Vanuit het beleid dat in 2015 is vastgesteld, blijven we dus periodiek met leden in gesprek om te kijken of er verbeteringen nodig zijn. Daarnaast zijn in 2015 bewerkersovereenkomsten vormgegeven. Dit zijn documenten waarin wordt vastgelegd hoe de bewerkster zorgvuldig en verantwoord met de persoonsgegevens moet omgaan. COIN tekent zo’n overeenkomst met elke partij die gegevens aanlevert of verwerkt. Aangezien wij de gegevens weer door externe bedrijven laten verwerken, maken we daarover ook afspraken met die partijen. Zo weten alle opdrachtgevers, leveranciers en verwerkers precies wat er met de gegevens van klanten gebeurt.”

Florian Overkamp, bestuurslid



Pieter Boonstra, COIN-medewerker



Securityoverleg

Als het gaat om informatiebeveiliging wordt de lijn van de afgelopen jaren dan ook vastgehouden. Dat betekent onder andere dat het periodieke securityoverleg wordt voortgezet. Florian hierover: “We zitten regelmatig met betrokken partijen aan tafel om te bespreken welke incidenten er waren, welke lessen we daaruit kunnen leren en hoe we die kunnen omzetten in concrete acties. Dat helpt ons bij het actueel houden van het privacybeleid, maar ook bij het vergroten van de bewustwording bij onze leden en stakeholders. Dat werkt: de partijen zijn zich inderdaad steeds bewuster van het belang om zorgvuldig met informatie om te gaan.”

Meldplicht datalekken

Pieter vult aan: “In het verlengde daarvan is communicatie ook een belangrijk onderdeel, met name crisiscommunicatie. Ofwel: wat doen we als er een incident is, wie communiceert daarover en hoe? Er geldt immers een meldplicht voor datalekken. Voor telecomeaanbieders gold die plicht al langer, maar sinds 1 januari 2016 geldt hij voor alle partijen die privacygevoelige data verwerken. Door hierover met elkaar in gesprek te blijven en gezamenlijk duidelijke afspraken te maken, kunnen we de communicatie bij een eventueel incident beter stroomlijnen. Al is het natuurlijk het allerbelangrijkste om incidenten zelf te voorkomen!”



Klanttevredenheid

2015: 8,0

Eind 2015 is het jaarlijkse COIN-klanttevredenheidsonderzoek gehouden. De COIN-dienstverlening is met een 8,0 gewaardeerd. Uit het onderzoek blijkt onder andere dat de nieuwe dienstverlening voor Abonnee-informatie en Regional Roaming goed zijn ontvangen. Daarnaast zijn er nuttige tips en opbouwende suggesties gegeven waar we in 2016 mee aan de slag gaan. Zo gaan we bijvoorbeeld zorgen voor een upgrade van de website om deze eenvoudiger doorzoekbaar te maken. Ook werken we aan snellere verslaglegging en een meer gelaagde communicatie. De COIN-medewerkers hebben ook in 2015 met veel plezier voor de leden gewerkt. De medewerkerstevredenheid in 2015 was een 8,2.

	Leden en klanten	Medewerkers
2011	7,9	8,1
2012	8,0	8,3
2013	8,0	8,3
2014	8,1	8,1
2015	8,0	8,2

WAT VINDEN ONZE LEDEN VAN COIN?

- Kwalitatief zeer goede dienstverlening

Medewerkers zijn extreem behulpzaam en goed bereikbaar

Tevreden over de behandeling en de manier van oppakken van zaken

Snelle reactie op al mijn vragen

Gewoon ruim voldoende, kan er altijd terecht met wat voor vragen dan ook

Denken heel goed mee in de nieuwe ontwikkelingen

Word altijd adequaat te woord gestaan en krijg in dit kader ook altijd nuttige informatie per mail

Wij hebben afgelopen jaar diverse extra inspanningen gevraagd van COIN in verband met opschoonacties van onze kant. Daaraan is zeer positief meegewerkt!

Het contact met de medewerkers is correct en vriendelijk, ook hierin een positieve benadering als er issues zijn, dit altijd om tot een goed resultaat te komen
- COIN-website mag iets gebruikersvriendelijker

Verslagen mogen minder ambtelijk, waardoor ze toegankelijker worden

Een upgrade van de COIN-website met onder meer betere zoekmogelijkheden voor Change Requests en vergaderingen

Zoekfunctie op COIN-website verbeteren

Conceptverslagen graag binnen één week opleveren

Duidelijkheid over rollen met betrekking tot geschillen

Verduidelijking van een compleet beeld van wat COIN voor mij kan betekenen

Vergaderingen qua opzet enigszins verouderd

“COIN speelt een centrale rol in het voorkomen van fraude”

TELECOMFRAUDE, HET KOMT DAGELIJKS VOOR. VAN TELEFOONCENTRALES DIE GEHACKT WORDEN EN HET MISBRUIK VAN 0900-NUMMERS TOT HET ILLEGAAL STREAMEN EN DELEN VAN TV-ZENDERS. ALS SECTOR IS HET BELANGRIJK OM HIER GEZAMENLIJK TEGEN OP TE TREDEN. GERBEN WIJNJA EN GER LANING VAN DE NATIONALE POLITIE DRAGEN ER GRAAG HUN STEENTJE AAN BIJ.

Ger Laning houdt zich al meer dan tien jaar bezig met het bestrijden van telecomfraude. Als informatiemanager vormt hij dan ook het eerste aanspreekpunt bij fraudeonderzoeken. Zowel voor het Openbaar Ministerie als voor de telecompartijen, COIN en ACM. Hij legt uit: “Het bestrijden van fraude is niet eenvoudig en we zitten met een overload aan complexe zaken. Dat zorgt ervoor dat we slechts een klein percentage van de fraudegevallen ook echt kunnen oplossen. Een preventieve aanpak werkt in onze ogen dan ook veel beter. Dat vraagt wel om intensieve samenwerking met en binnen de telecomsector.”

Samen nadenken over aanpak

“Gelukkig gebeurt dat al”, vertelt Gerben Wijnja, strategisch adviseur bij het FINEC-knooppunt, het instituut dat zich richt op kennisdeling rondom financieel-economische criminaliteit. “Vanuit COIN werkt bijvoorbeeld de werkgroep Fraudeconvenant aan de update van het bestaande fraudeconvenant. Ook heeft COIN overleg geïnitieerd tussen telecompartijen, ACM, Ministerie van Economische Zaken en de Nationale Politie om samen na te denken over zaken als: hoe kunnen we fraude gezamenlijk aanpakken en wat moeten we daarvoor organiseren?”

Kennis delen

“Kennis delen is daarbij vooral belangrijk”, vult Ger aan. “Cases met elkaar bespreken, zodat partijen weten wat er speelt en nieuwe manieren van frauderen snel worden herkend. Niet ieder zijn eigen probleempjes laten oplossen, maar elkaar op de hoogte houden en samen optrekken waar dat nodig en mogelijk is. COIN speelt daarin een centrale rol, door de partijen samen te brengen én te bewaken dat gezamenlijke afspraken passen binnen de kaders die ACM en wet- en regelgeving stellen.”

Fraudeconvenant light

“De laatste tijd zijn daar flinke stappen in gezet,” constateert Gerben. “Een goed voorbeeld daarvan is het ‘fraudeconvenant light’, waaraan de marktpartijen nu werken. Ik kan me voorstellen dat daarin wordt vastgelegd hoe zij kleine fraudegevallen onderling kunnen oplossen zonder tussenkomst van de Politie. Denk aan het blokkeren van nummers, het niet uitbetalen van de eigenaar van het 0900-nummer en het opstellen van een cliëntenregister waarin dubieuze klanten worden vermeld. Zo kun je samen effectief en snel optreden en schurken buiten de deur houden.”



Ger Laning
informatiemanager
Nationale Politie



Gerben Wijnja
strategisch adviseur
FINEC-knooppunt

Adviseur voor marktpartijen

Het blijft echter van belang dat grote (internationale) fraudegevallen wel bij de Politie worden gemeld. Ger: “Daar zijn we immers voor. Wij kunnen fraudeurs dan opsporen zodat ze strafrechtelijk worden aangepakt. Daarbij kijken we ook samen met de betreffende partij hoe we zo’n geval een volgende keer kunnen voorkomen. We maken achteraf een rapport op, met adviezen en suggesties, bijvoorbeeld voor softwareaanpassingen. Zo vormen wij als Nationale Politie steeds meer een klankbord voor de sector. Ik adviseer aanbieders dan ook om contact met ons op te nemen als ze een vraag hebben over telecomfraude. Wij weten immers wat er speelt en kunnen de weg wijzen in de wereld van strafrecht.”

2015: de aantallen

COIN	Aantal	FIST	Aantal
Algemene Vergadering	2	Bestuur	8
Bestuur	9	Plenair	1
Change Control Board (inclusief werksessies)	12		
Werkgroep Abonnee-informatie	6	Taskforce Main Distribution Frame	4
Ketenoverleg Abonnee-informatie	2	Taskforce Niet-Geografische Nummers	5
Werkgroep Accessdiensten	5	Taskforce Overstapdrempels Consumenten	6
Werkgroep Fraudeconvenant	5	Taskforce Overstapdrempels Zakelijke Markt (inclusief werksessies)	10
		Taskforce Wholesale Broadband Access/ Wholesale Ethernet Access	3
Werkgroep Geografisch & Service	4	Taskforce Wholesale Line Rental en (Carrier) PreSelect	7
Werkgroep Informatiemanagement	1		
Werkgroep Legal	3		
Werkgroep Mobiel	4		
Werkgroep Overstappen Consumenten	7		
Werkgroep Overstappen Zakelijk	8		
Werkgroep Regional Roaming	7		
Totaal	75		44

Aantal vergaderingen COIN en FIST 2015

Dienst	2015 Aantal	2014 Aantal
Abonnee-informatie	96	-
Accessdiensten	10	11
Nummerafscherming	106	94
ENUM	7	8
Fraudeconvenant	26	26
Router- en tariefinformatie CRDB	42	42
Nummerportabiliteit	135	119
Overstappen	8	9
Regional Roaming	3	-
Beheer Telcocodes	17	17
Schoning BMNR	1	1
Totaal	451	327

Aantal afnemers per dienst
Het totaal aantal afgenomen diensten in 2015 is fors gestegen. Dit komt door de introductie van Abonnee-informatie dienstverlening. Daarnaast blijft het aantal afnemers van het nummerporteurproces en dienstverlening Nummerafscherming jaarlijks flink stijgen.

Aantal porteringen 2015

Het aantal porteringen geeft aan hoeveel eindgebruikers, consumenten en bedrijven zijn overgestapt van aanbieder met nummerbehoud.

	Fixed	mobile	service	m2m
2015-Q1	492.733	312.204	59.702	-
201501	130.397	93.676	8.962	-
201502	177.400	106.665	13.547	-
201503	184.936	111.863	37.193	-
2015-Q2	344.876	288.508	56.021	1
201504	114.812	109.770	28.012	-
201505	104.592	82.448	20.170	-
201506	125.472	96.290	7.839	1
2015-Q3	288.309	288.929	48.066	-
201507	106.126	100.969	21.786	-
201508	73.153	93.274	15.964	-
201509	109.030	94.686	10.316	-
2015-Q4	396.941	454.108	46.819	-
201510	84.351	130.584	11.286	-
201511	180.521	169.544	21.217	-
201512	132.069	153.980	14.316	-
Totaal	1.522.859	1.343.749	210.608	1

Nummerportabiliteit 2015: 3.077.217 telefoonnummers geporteerd

De beschikbaarheid en de verwerkingssnelheid van berichten door het COIN-platform Nummerportabiliteit (CRDB) waren in 2015 uitstekend en ruim binnen de SLA-afspraken met de leden. In 2015 hebben 1.726.316 eindgebruikers, consumenten en bedrijven in Nederland hun nummer geporteerd. In totaal zijn 3.077.217 telefoonnummers geporteerd in 1.863.610 aaneengesloten reeksen van nummers (loops).

Aantal geporteerde nummerreeksen (loops) 2015:

	Fixed	mobile	service	m2m
2015-Q1	242.462	311.373	1.132	-
201501	72.102	93.676	467	-
201502	74.923	105.836	335	-
201503	95.437	111.861	330	-
2015-Q2	143.252	288.506	667	1
201504	47.881	109.770	212	-
201505	36.905	82.448	355	-
201506	58.466	96.288	100	1
2015-Q3	135.509	287.725	548	-
201507	45.802	100.969	193	-
201508	41.508	93.274	110	-
201509	48.199	93.482	245	-
2015-Q4	139.429	297.704	569	-
201510	49.355	90.931	227	-
201511	43.914	101.934	192	-
201512	46.160	104.839	150	-
Totaal	660.652	1.185.308	2.916	1

Aantal loops in 2015

In 2015 zijn 1.848.877 aaneengesloten nummerreeksen geporteerd. Een loop is een aangesloten reeks van een opvolgende reeks telefoonnummers. Met één loop kan 1 nummer worden geporteerd maar ook een nummerblok van bijvoorbeeld 1000 nummers worden geporteerd. COIN gebruikt het aantal loops om de kosten van haar nummerporteedienstverlening aan de leden door te belasten. Het aantal loops is een goede indicatie hoeveel eindgebruikers (consumenten en bedrijven) zijn overgestapt met behoud van telefoonnummer.

Nummerporteringen 1999 t/m 2015

In 2015 is het 30 miljoenste telefoonnummer in Nederland geporteerd!

Jaar	Cumulatief geporteerde nummers
1999	69.060
2000	293.327
2001	687.153
2002	1.297.005
2003	1.800.072
2004	2.605.452
2005	4.125.046
2006	6.285.349
2007	8.882.513
2008	11.271.228
2009	14.021.923
2010	16.366.791
2011	18.798.765
2012	21.523.212
2013	24.668.295
2014	27.818.256
2015	30.895.506

Overstapservice 2015

De beschikbaarheid en verwerkingssnelheid van berichten door het COIN-platform Overstappen (COMP) waren in 2015 goed en ruim binnen de SLA-afspraken met de leden. 195.025 eindgebruikers zijn in 2015 overgestapt met behulp van de overstapservice.

Gebruik Overstapservice 2015

Q1	
01	15.343
02	14.361
03	16.492
Q2	
04	16.987
05	13.672
06	14.581
Q3	
07	17.463
08	13.743
09	18.771
Q4	
10	20.922
11	17.274
12	15.416
Totaal	195.025

Eind 2015 is een verbeterde versie van de COIN-overstapservice geïmplementeerd. Hierdoor kunnen eindgebruikers eenvoudiger worden uitgevraagd en verloopt de overstap efficiënter door het terugdringen van het aantal afwijzingen. In 2015 zijn een aantal partijen gebruik gaan maken van de verbeterde overstapservice. De resterende partijen volgen in het eerste kwartaal van 2016, wanneer ook de laatste partijen naar het gebruik van de SOAP/XML interface van dit platform migreren.

Mutaties Abonnee-informatie 2015

Q1	
01	515.947
02	665.289
03	638.124
Q2	
04	827.540
05	589.573
06	702.658
Q3	
07	680.838
08	553.000
09	733.962
Q4	
10	1.110.238
11	1.508.963
12	940.357
Totaal	9.466.489

Abonnee-informatie

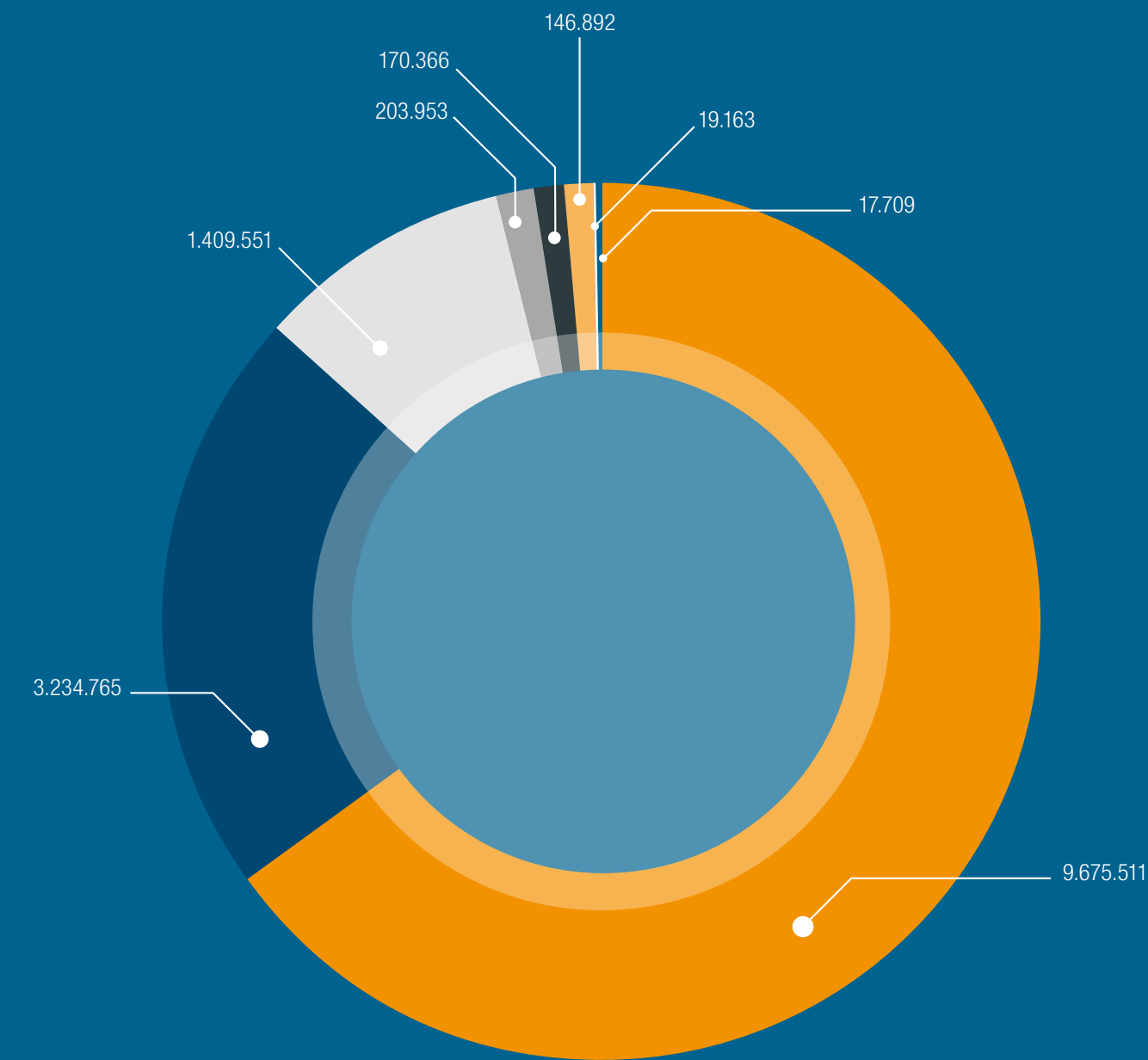
In 2014 hebben de leden, mede op verzoek van het Ministerie van Economische Zaken (EZ), besloten de aggregatie en uitwisseling van Abonnee-informatie gezamenlijk vorm te geven binnen COIN.

Sinds 15 februari 2015 faciliteert COIN de uitwisseling van Abonnee-informatie, voor gebruik in papieren en elektronische telefoongidsen en nummerinformatiediensten. Ook wordt Abonnee-informatie geleverd aan de 112-alarmcentrale, zodat het adres van de beller kan worden bepaald bij een noodoproep.

De implementatie per 15 februari 2015 is soepel verlopen zonder verstoringen voor leden en afnemers van deze nieuwe COIN-dienstverlening.

COIN heeft in 2015 9.466.489 mutaties van Abonnee-informatie verwerkt.





Type vermeldingen Abonnee-informatie 2015

Totaal 14.877.910

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

Mutaties Nummerafscherming 2015

	Toegevoegd	Verwijderd	Totaal
Q1			
01	192.996	166.967	359.963
02	175.808	87.027	262.835
03	261.943	136.143	398.086
Q2			
04	145.033	173.825	318.858
05	136.639	224.243	360.882
06	170.801	88.059	258.860
Q3			
07	95.038	71.951	166.989
08	101.937	105.517	207.454
09	129.358	105.502	234.860
Q4			
10	103.855	288.541	392.396
11	342.189	204.324	546.513
12	234.090	353.941	588.031
Totaal	2.089.687	2.006.040	4.095.727

Nummerafscherming

De beschikbaarheid en verwerking van de dienstverlening Nummerafscherming waren in 2015 goed en ruim binnen de SLA-afspraken met de leden. Stappen zijn gezet om de COIN-dienstverlening Nummerafscherming te gaan integreren met de nieuwe dienst Abonnee-informatie. COIN heeft in 2015 4.095.727 mutaties voor nummerafscherming verwerkt.

“FIST en COIN vullen elkaar perfect aan”

FIST, HET DISCUSSIEPLATFORM VOOR TELECOMAANBIEDERS, BESTAAT TWINTIG JAAR. EEN MOOI MOMENT OM MET FEYO SICKINGHE VAN FIST EN COIN-DIRECTEUR STEPPHEN MANS TERUG TE BLIKKEN EN TE PRATEN OVER DE RELATIE TUSSEN COIN EN FIST.

FIST, ofwel de Stichting Forum voor Interconnectie en Speciale Toegang, werd in 1996 opgericht op initiatief van de voorganger van ACM en OPTA, de directie Toezicht Netwerken en Diensten van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het oorspronkelijke doel van dit forum is dat aanbieders gezamenlijk afspraken maken met betrekking tot wettelijke verplichtingen op het gebied interconnectie en toegangs-vraagstukken. Later, naar aanleiding van verzoeken van het Ministerie van Economische Zaken of van de toezichthouder, zijn aanbieders het forum ook gaan gebruiken om te komen tot zelfreguleringsafspraken. Binnen FIST bespreken de aanbieders met elkaar wat ze willen bereiken. “Eigenlijk een heel saaie club dus, waarin vooral veel wordt gepraat”, grapt FIST-voorzitter Feyo Sickinghe. “Maar in die twintig jaar hebben we toch veel voor elkaar gekregen in de telecommarkt. Kijk maar eens naar het aanbiedergestuurd overstapproces, dat we met elkaar hebben afgesproken en wat we bovendien constant verbeteren.”

Nauw verbonden

Als binnen FIST consensus is bereikt over het ‘wat’, gaat COIN aan de slag met de concrete invulling ervan, het ‘hoe’. Dat betekent dat de twee organisaties, COIN en FIST, nauw met elkaar zijn verbonden. “Sterker nog, COIN is in 1999 ontstaan vanuit FIST”, legt Stepphen uit. “Er was behoefte aan een organisatie die de besluiten uit het FIST-overleg handen en voeten kon geven. Daarom is COIN opgericht. Sinds 2013 verzorgt COIN ook het secretariaat van FIST. Voor FIST niet alleen heel praktisch, het levert ook synergie op omdat vaak dezelfde groep mensen bij beide organisaties betrokken is. Dat zorgt voor een goed begrip over hoe we de COIN-diensten – denk aan het overstapproces – moeten inrichten.”

Wisselwerking

Ook Feyo vindt dat de samenwerking tussen COIN en FIST zich in positieve zin ontwikkelt. Hij vertelt: “We vullen elkaar heel goed aan. Er is een uitstekende wisselwerking tussen beide partijen. Dit komt door de inzet van COIN-medewerkers: secretaris in de taskforces van FIST, uitvoerend medewerker binnen COIN. Het grote voordeel is juist dat die medewerkers vanwege hun kennis over het hoe tijdens FIST-overleg deze kennis kunnen inbrengen. Daardoor hoeven we minder vaak terug naar de tekentafel. Daarin zie je dat COIN en FIST steeds professioneler worden, net als de markt.”

De toekomst

In de toekomst zien de beide heren de samenwerking tussen COIN en FIST dan ook alleen maar versterken. Stepphen: “De markt verandert, ontwikkelingen vragen om nieuwe afspraken of herziening van afspraken binnen de sector, terwijl de overheid zich verder terugtrekt. Samen kunnen we een waardevolle bijdrage leveren aan de invulling van wettelijke verplichtingen, regulering en zelfregulering voor de sector binnen de grenzen van de wet. We streven naar het opzetten van een vierhoeksoverleg tussen COIN, FIST, ACM en het Ministerie van Economische Zaken om hierover verder te spreken. Gespreksstof genoeg voor de komende tijd, waar we vast en zeker de vruchten van gaan plukken. Want dankzij samenwerking, zowel met de marktpartijen als met de overheid, bereik je uiteindelijk meer. Een win-winsituatie voor iedereen.”

Feyo Sickinghe
FIST-voorzitter

Steffhen Mans
directeur Vereniging COIN

2015: de resultaten

Algemene Vergadering

In 2015 is de Algemene Vergadering (AV) tweemaal bijeengekomen. De belangrijkste beslissingen die daarin werden genomen:

- **wijziging van de toetredingsprocedure, waardoor geen stemming meer plaatsvindt over toetreding van leden tot COIN-dienstverlening (AV 30 april 2015);**
- **vaststelling van de resultaten in 2014 (AV 10 december 2015);**
- **besluit tot het versterken van de COIN-governance (AV 10 december 2015);**
- **besluit tot het versterken van de aanpak telecomfraude (AV 10 december 2015);**
- **besluit tot verbeterde schoning van het Bel-me-niet Register (AV 10 december 2015);**
- **vaststelling doelen en budget 2016 (AV 10 december 2015).**

Change Control Board

De Change Control Board (CCB) heeft in 2015, naast reguliere zaken, ook enkele grote vraagstukken behandeld. Er is onder andere een principebesluit genomen voor het tot stand brengen van 'Porting on demand'. Daarnaast zijn besproken:

- **de mogelijkheid om instellingen voor Abonnee-informatie en nummerafscherming te kunnen behouden bij een overstap;**
- **het ontwikkelen van een visie op de verdere integratie van overstapprocessen.**

Werkgroep Abonnee-informatie

Een hoogtepunt van 2015 is de geslaagde start van de COIN-dienst Abonnee-informatie. Via de COIN-webportal kan Abonnee-informatie eenvoudiger worden aangeleverd en beheerd. De gebruikerservaring en beschikbaarheid op www.mijnnummervermelding.nl zijn verbeterd. Daarnaast is de selectie van publicatievoorkeuren geoptimaliseerd: een deel van de gidsaanbieders ervaart een verdubbeling van de hoeveelheid publicabele abonnee-informatie. In 2015 hebben we bovendien de facilitering van eenmalige en periodieke schoningen, de reductie van handmatige uitvalverwerking en de aansluiting van nieuwe aanbieders gerealiseerd.

Werkgroep Accessdiensten

In de werkgroep Accessdiensten zijn een aantal procesverbeteringen doorgevoerd:

- **ondersteuning project & Bulk migraties;**
- **meerdere contactpersonen bij aanleg;**
- **uitbreiding van de processen voor doe-het-zelf (DHZ)-monteurs en verruiming van het tijdsvenster DHZ-monteursopdrachten;**
- **verkorting van de doorlooptijd NLS ZTL;**
- **verduidelijking van de tijdslijnen voor change en cancel;**
- **het bespreken van de implicaties voor Virtual Unbundled Local Access (VULA);**
- **het herzien van de standaard Access.**

Werkgroep Fraudeconvenant

In 2015 zijn we op verzoek van COIN-leden gestart om de aanpak van telecomfraude meer handen en voeten te geven. We hebben uitgesproken meer samen te werken en meer kennis delen in de keten en tussen de leden in het kader van fraudebestrijding.

Om dit mogelijk te maken, hebben we besloten het Fraudeconvenant onder te brengen bij de COIN-governance. Dit maakt het eenvoudiger om het Fraudeconvenant te wijzigen of uit te breiden. De uitwerking hiervan heeft in 2015 plaatsgevonden, resulterend in een Algemene Vergadering-besluitvorming in december 2015.

In 2016 werken we verder aan het proces voor een Fraudeconvenant licht. Daarnaast zullen we de kennis rondom PABX-fraude vastleggen, om die vervolgens met de leden te kunnen delen.

Ook in 2015 heeft weer een themamiddag fraude plaatsgevonden. Naast veel leden waren ook vertegenwoordigers van het Openbaar Ministerie, de Politie, Ministeries en ACM aanwezig. Om een beter beeld te krijgen van de omvang van telecomfraude, voeren we, op verzoek van de overheid, samen met Nederland ICT een telecomfraude netwerk-APK uit.

Werkgroep Geografisch & Service

In 2015 zijn Service Providers in het vaste porteerproces geïntroduceerd. COIN heeft een model ontwikkeld waarbij de service provider porteerberichten gestructureerd kan valideren. Ook zijn er afspraken gemaakt met leden om het aantal geblokkeerde porteringen te reduceren. Binnen de werkgroep hebben we een vereenvoudiging gerealiseerd van het teruggaveproces van ingeporteerde nummers aan het Original Network Operator. Het COIN-platform Nummerportabiliteit (CRDB) beheert deze teruggave van telefoonnummers centraal, nadat de aanbieder een deactivatie heeft ingediend.

Werkgroep Legal

Het bestuur van Vereniging COIN wordt ondersteund door de COIN-werkgroep Legal, een afvaardiging van juristen van COIN-leden. Deze werkgroep adviseert vanuit juridisch perspectief over ontwikkelingen die belangrijk zijn voor COIN.

Begin 2015 is deze werkgroep diverse keren bij elkaar gekomen om advies uit te brengen over de COIN-dienst Abonnee-informatie. Ook zijn de diverse wijzigingen in de COIN-governance besproken en zijn de wijzigingen in Statuten en reglementen voorbereid. Er is brede aandacht geweest voor privacy- en verwerking van persoonsgegevens door COIN. Ten slotte heeft de werkgroep advies uitgebracht over het onderbrengen van de Fraudeconvenant-processen in COIN-governance.



Werkgroep Mobiel

In de COIN-werkgroep Mobiel worden operationele zaken besproken rondom het porteerproces van nummers voor mobiel gebruik. De werkgroep is in 2015 enkele malen bijeengekomen. Daarbij is aandacht besteed aan de performance van het porteerproces tussen partijen en zijn enkele operationele issues besproken en opgelost.

Werkgroep Overstappen

In 2015 is een verbeterde overstapservice voor consumenten uitgewerkt en geïmplementeerd. De verbeteringen zijn o.a.

- een verbeterde gereedmelding om dienstonderbrekingen en dubbele facturatie te voorkomen bij een overstap;
- de introductie van smart validaties om de uitvraag van eindgebruikers te vereenvoudigen en uitval in het overstapproces te verminderen.

De migratie van overstappartijen naar het verbeterde proces is gestart in het vierde kwartaal 2015 en zal medio tweede kwartaal 2016 worden afgerond.

In FIST-verband heeft in 2015 een onafhankelijke partij (IPSOS) de klanttevredenheid van de Overstapservice Consumenten onderzocht. De conclusie: klanten zijn (zeer) tevreden met de overstapservice en met de overstap als geheel.

Daarnaast heeft de werkgroep de overstapservice Zakelijk uitgewerkt. De overstapservice voor consumenten wordt ook geschikt gemaakt voor de zakelijke markt. De implementatie hiervan wordt voorzien in 2016 onder voorbehoud van FIST besluitvorming.

Werkgroep Regional Roaming

In overleg met EZ, ACM en Agentschap Telecom, zijn een aantal mobiele netwerkaanbieders een Regional Roaming-protocol met elkaar overeengekomen. COIN ondersteunt hen bij de praktische invulling van dit protocol. Onze dienstverlening voorziet in gecontroleerde en veilige uitwisseling van gegevens tussen getroffen en assiserende partijen, bij inzet van Regional Roaming. Hiervoor hebben we gezamenlijke processen en een gedeelde IT-infrastructuur ingericht.

In 2015 heeft COIN de partijen bij het Regional Roaming-protocol onder andere ondersteund met het faciliteren van overleg. Daarnaast hebben we support geboden bij de jaarlijkse test van de Regional Roaming infrastructuur.

Secretariaat Stichting FIST

FIST is een discussieplatform over zaken rondom interconnectie, bijzondere toegang tot telecommunicatienetwerken en andere relevante telecommunicatieactiviteiten. COIN en FIST hebben veel raakvlakken in hun dienstverlening. COIN richt zich daarbij vooral op de implementatievraagstukken, het ‘hoe’. FIST concentreert zich vooral op inrichtingsvraagstukken, het ‘wat’.

Vereniging COIN voert het secretariaat voor Stichting Forum Interconnectie en Speciale Toegang (FIST). Taskforces vinden plaats in het kantoor van COIN in Gouda en worden voorgezeten door VKA. Het secretariaat, ingevuld door medewerkers van COIN, verzorgt de voorbereiding en verslaglegging.

FIST kent de volgende taskforces:

- Taskforce Overstappen Consumenten (TF OD)
- Taskforce Overstappen Zakelijke Markt (TF ZOD)
- Taskforce Niet-Geografische Nummers (TF NGN)
- Taskforce Wholesale Line Rental en (Carrier)PreSelect (TF CPS/WLR)
- Taskforce Wholesale Broadband Access (TF WBA)
- Taskforce Access (TF MDF)
- Taskforce IP-interconnect (TF IP)

De taskforces staan open voor deelnemers aan FIST. Voorwaarde voor deelname is een registratie als dienst- of netwerkaanbieder bij ACM. Regelmatig nemen ook vertegenwoordigers van het Ministerie van Economische Zaken en toezichthouder ACM deel aan taskforcebijeenkomsten.

2015: de financiën

DE VOOR 2015 GESTELDE DOELEN ZIJN RUIM BINNEN BUDGET GEHAALD. IN 2015 IS MEER DIENSTVERLENING AANGEBODEN TEGEN VERGELIJKBARE KOSTEN. HET GEREALISEERDE RESULTAAT OVER HET BOEKJAAR BEDRAAGT € 659.000 EN IS € 404.000 HOGER DAN BEGROOT.

Eigen vermogen

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 het bestuur daarom per 2015 het volgende na:

- **neutraal werkkapitaal;**
- **voldoende buffer;**
- **afname van het vermogen op termijn voorkomen door te corrigeren op inflatie;**
- **de komende 4 jaar het vermogen verhogen van € 3.000.000 naar € 4.000.000 door jaarlijks 250 certificaten uit te geven en vol te laten storten door leden.**

Gezien het resultaat van 2015 (€ 659.000) hebben we besloten om bij de afsluiting van het boekjaar 2015 250 certificaten uit te geven. Daarmee versterken we het vermogen én ontvangen leden een hogere creditering dan het begrote resultaat.

Realisatie versus begroting 2015 – Algemeen

Het resultaat 2015 is uitgekomen op € 659.000, terwijl € 255.000 was begroot. De belangrijkste redenen voor het hogere (+ € 404.000) resultaat:



Overschot 2015 wordt ten gunste van de leden gecrediteerd

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. Het resultaat 2015 van € 659.000 wordt dan ook 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 € 404.000. De creditering en cash-call vinden plaats naar rato van het % porteringen van de leden ultimo 2014.

BALANS PER 31 DECEMBER 2015

ACTIVA	31-12-2015	31-12-2014	31-12-2013	31-12-2012	31-12-2011
Vaste activa					
Immateriële vaste activa	€ 547.326	€ 449.733	€ 472.793	€ 596.555	€ 898.456
Materiële vaste activa	€ 185.515	€ 92.659	€ 56.806	€ 64.224	€ 4.190
Financiële vaste activa	-	-	-	-	€ 84.932
Vlottende activa					
Vorderingen	€ 873.142	€ 1.086.251	€ 921.698	€ 693.768	€ 1.017.996
Liquide middelen	€ 2.912.829	€ 3.035.561	€ 3.459.024	€ 3.133.944	€ 2.435.420
Totaal Activa	€ 4.518.812	€ 4.664.204	€ 4.910.321	€ 4.488.491	€ 4.440.994
PASSIVA					
Eigen vermogen	€ 3.251.000	€ 3.001.000	€ 3.001.000	€ 2.032.000	€ 2.566.845
Langlopende schulden	-	-	-	-	€ 500.000
Kortlopende schulden	€ 1.267.812	€ 1.663.204	€ 1.909.321	€ 2.456.491	€ 1.374.149
Totaal Passiva	€ 4.518.812	€ 4.664.204	€ 4.910.321	€ 4.488.491	€ 4.440.994
	2015	2014	2013	2012	2011
Netto-omzet	€ 2.634.083	€ 2.020.968	€ 2.039.819	€ 1.473.531	€ 3.326.763
Brutomarge	€ 1.790.768	€ 1.403.140	€ 1.388.928	€ 952.294	€ 2.693.913
Bedrijfsresultaat	€ -15.997	€ -26.438	€ -32.510	€ -699.488	€ 853.251
Nettoresultaat	-	-	-	€ -534.845	€ 534.845
Eigen vermogen	€ 3.251.000	€ 3.001.000	€ 3.001.000	€ 2.032.000	€ 2.566.845

Toelichting op balans

In 2015 hebben we geïnvesteerd in het COIN-platform Abonnee-informatie, het COIN-platform Overstappen en in uitbreiding van de kantoorruimte. In 2015 hebben we afgeschreven op de COIN-platforms Nummerportabiliteit, Overstappen en Abonnee-informatie en op kantoormeubilair en automatisering. Eind 2015 waren er 3.251 certificaten met elk een nominale waarde van € 1.000. Aan deze certificaten zijn geen zeggenschaps-rechten en geen winstdelingsrechten verbonden.

VERLIES- EN WINSTREKENING 2015

	2015 Realisatie	2015 Begroting	2014 Realisatie	2013 Realisatie
Netto-omzet	€ 2.634.083	€ 2.951.296	€ 2.020.968	€ 2.039.819
Geactiveerde productie voor het eigen bedrijf	€ 40.103	-	€ 14.883	€ 47.010
Inkoopwaarde van de omzet	€ -883.418	€ -1.070.210	€ - 632.711	€ 697.901
Brutowinst	€ 1.790.768	€ 1.881.086	€ 1.403.140	€ 1.388.928
Lonen en salarissen	€ 548.883	€ 691.245	€ 462.399	€ 426.371
Sociale lasten	€ 66.173	€ 79.699	€ 64.903	€ 54.080
Pensioenlasten	€ 49.218	€ 55.800	€ 44.301	€ 45.020
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	€ 220.232	€ 184.833	€ 179.702	€ 349.125
Overige bedrijfskosten	€ 922.259	€ 894.509	€ 678.273	€ 546.842
Som der bedrijfslasten	€ 1.806.765	€ 1.906.086	€ 1.429.578	€ 1.421.438
Bedrijfsresultaat	€ -15.997	€ -25.000	€ -26.438	€ 32.510
Financiële baten en lasten	€ 15.997	€ 25.000	€ 26.438	€ 32.510
Nettoresultaat	-	-	-	-

Realisatie versus begroting 2015 – verschillenanalyse

Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar bedraagt € 659.000 en is daarmee € 404.000 hoger dan begroot. Het overschot in 2015 wordt gecrediteerd aan de leden. In de COIN-jaarrekening en de verlies- en winstrekening is de creditering van het resultaat in mindering gebracht op de netto-omzet.

“Zolang we toegevoegde waarde kunnen bieden, heeft COIN bestaansrecht”

HOE KAN COIN IN DE TOEKOMST WAARDE BLIJVEN TOEVOEGEN VOOR HAAR LEDEN? DAT IS DE VRAAG WAAR DE COIN JOURNEY OM DRAAIT. BESTUURSLID MARCEL VAN DEN BIGGELAAR EN COIN-MEDEWERKER TIJMEN PARDIJS PROBEREN HET ANTWOORD TE VINDEN.

Eind jaren '90 werd COIN in het leven geroepen om telecomaانبieders te faciliteren bij het uitvoeren van nummerportabiliteit. In de loop van de jaren is de dienstverlening van COIN steeds verder uitgebreid én geprofessionaliseerd. “Enkele jaren geleden ontstond te behoefte om te onderzoeken hoe de toekomst van COIN eruit ziet”, vertelt Marcel van den Biggelaar. “Gezien de vele technologische ontwikkelingen kan het over een paar jaar zo zijn dat er helemaal geen telefoonnummer meer nodig is om te bellen. Hoe zit het dan met onze diensten, zoals nummerportering? Daarom leek het ons goed om te onderzoeken hoe we in de toekomst relevant kunnen blijven.”

Inspelen op ontwikkelingen

Tijmen Pardijs vult aan: “In 2014 zijn we al gestart met deze Journey, waar we ook in 2015 veel tijd in hebben gestoken. We hebben gekeken welke ontwikkelingen we voorzien de komende jaren, zowel in de techniek als in wet- en regelgeving. Daarnaast hebben we onze leden gevraagd welke rol COIN volgens hen moet spelen, welke taken we wel of juist niet moeten uitvoeren. Daaruit is gebleken dat de leden heel blij zijn met onze kernwaarden en ons takenpakket. Het liefst zien ze COIN in een wat meer proactieve rol, zoals: nieuwe ontwikkelingen eerder signaleren en daar sneller op inspelen. Een verzoek waar COIN graag aan voldoet, maar wel op een verantwoorde manier.”



Marcel van den Biggelaar
bestuurslid COIN

Risicomijgend

Marcel legt uit wat dat betekent: “We zijn er in de eerste plaats voor onze leden. Onze dienstverlening is essentieel en mag nooit in het gedrang komen. Daarom zullen we zeker niet in risicovolle zaken stappen. Ons gedrag zal altijd risicomijgend zijn, in het belang van onze leden. Maar het is wel goed om ons in een vroeger stadium af te vragen of een bepaalde taak bij ons kan passen. Daardoor kunnen we sneller acteren. Een houding die wellicht nog het beste te omschrijven is als passief proactief.”

Aan tafel met stakeholders

Een belangrijke manier om dit te realiseren, is door eerder en vaker aan tafel te gaan met stakeholders. Tijmen: “De laatste jaren is het contact met stakeholders als ACM en het Ministerie van Economische Zaken al intensiever geworden. Naar ieders tevredenheid: zij houden zo meer voeling met de markt en wij zijn eerder op de hoogte bij wijzigingen in wet- en regelgeving. Door de COIN Journey zijn we nog meer het nut daarvan gaan inzien en hebben we het initiatief genomen om een vierhoeksoverleg op te zetten tussen FIST, COIN, ACM en het Ministerie van Economische Zaken. Binnenkort vindt het eerste overleg plaats en zullen we samen de concrete doelstellingen en rollen definiëren om zo tot een zinvolle overlegstructuur te komen.”



2016: de plannen

VOOR 2016 HEBBEN DE LEDEN HEEL WAT PLANNEN. HET GAAT DAN ONDER MEER OM HET VERBETEREN VAN DE DIENSTVERLENING, HET VERBETEREN VAN PORTEER- EN OVERSTAPPROCESSEN EN HET ONTWIKKELEN VAN EEN VISIE OP DE VERDERE INTEGRATIE VAN PORTEER- EN OVERSTAPPROCESSEN.

In 2016 wordt onze dienstverlening uitgebreid en verbeterd. We voorzien investeringen voor:

- **het verbeteren van de dienstverlening:**
 - ontwikkeling, implementatie en start migratie 'Porting on Demand', een klantvriendelijker, flexibeler en efficiënter porteerproces;
 - behoud van de instellingen voor abonnee-informatie en nummer-afscherming bij een overstap;
 - het afronden van de implementatie en migratie van een verbeterde overstapservice voor consumenten, waardoor overstappen nog eenvoudiger en efficiënter wordt;

- het ontwikkelen van een visie om de porteer- en overstapprocessen verder te integreren;
- nieuwe dienstverlening aan de leden;
- het verbeteren van de beschikbaarheid en continuïteit van diensten en platforms;
- het aanscherpen van het informatiebeveiligingsbeleid;
- de realisatie van onderdelen uit de COIN-roadmap;
- verbeterde communicatie.

Het totale budget voor 2016 bedraagt € 3.451.500, dat is 5% hoger dan in 2015. Deze toename wordt veroorzaakt door extra investeringen in de dienstverlening voor Nummerportabiliteit, Overstappen en Abonnee-informatie. Het bestuur zal in 2016 verduidelijken naar haar stakeholders waarvoor zij COIN kunnen inzetten. De verdere samenwerking met FIST, EZ en ACM krijgt vorm in het vierhoeksoverleg tussen deze partijen.

Tijmen Pardijs
medewerker COIN

Leden zien COIN het liefst in een meer proactieve rol

Bestaansrecht

Zinvol zijn is belangrijk voor COIN, vervolgt Marcel. "Zolang we toegevoegde waarde kunnen bieden, heeft COIN immers bestaansrecht. Aan ons de taak om te laten zien dat we inderdaad van toegevoegde waarde kunnen zijn. Bijvoorbeeld doordat we kennis kunnen inbrengen in allerlei overleggremia, onze expertise kunnen inzetten om de leden te ondersteunen en doordat we als geen ander in staat zijn samenwerking

te faciliteren. Niet alleen tussen de leden onderling, maar ook tussen leden en overheid. Met de succesvolle implementatie van de dienst Abonnee-informatie in 2015 hebben we de toegevoegde waarde van COIN wel aangetoond. Maar we mogen deze nog wel wat meer benadrukken, zodat leden en stakeholders precies weten wie we zijn: een signalerend en faciliterend aanspreekpunt voor alle partijen die gerelateerd zijn aan de telecomsector."

“We moeten meer gelaagdheid aanbrengen in onze communicatie”

EEN JAAR GELEDEN SPRAKEN WE FRED HERREBOUT OVER ZIJN VISIE OP COIN EN ZIJN PLANNEN OM DE COMMUNICATIE VAN COIN NAAR EEN HOGER NIVEAU TE TILLEN. AAN HEM NU DE VRAAG: WAT IS ER BEREIKT IN 2015 EN HOE GAAN WE VERDER IN 2016?

“We hebben zeker niet stilgezeten, maar eerlijk is eerlijk: we hebben minder bereikt dan we ambieerden”, begint Fred zijn verhaal. “Het heeft veel tijd gekost om alle communicatie van COIN goed in kaart te brengen en te kijken waar – en vooral hoe – het beter kan. Uiteindelijk lag er begin december een uitgebreid Plan van Aanpak en staat 2016 geheel in het teken van de implementatie hiervan.”

Meer nadenken over kennisniveau

Waarom is communicatie nu zo belangrijk? Fred legt uit: “De rol van COIN is nuttig zolang onze leden het nut ervan inzien. Om draagvlak onder de leden te houden en meer begrip voor ons werk te krijgen, moeten we duidelijk laten zien wat we doen en waar onze meerwaarde ligt. De meeste direct betrokkenen weten dat wel, maar voor mensen die meer vanaf de zijlijn betrokken zijn, bijvoorbeeld de directie van een bedrijf dat lid is, en voor nieuwe (buitenlandse) telecompartijen is dat niet altijd even duidelijk. Daarom is het belangrijk om gelaagdheid in onze informatievoorziening aan te brengen. De basisinformatie begrijpelijk en helder overbrengen, en meer gedetailleerd of technisch waar dat gewenst is. We moeten dus beter nadenken over de kennis-behoefte en het kennisniveau van onze ‘klant’. Daarnaast werken we ook aan betere communicatie met ander stakeholders, zoals het Ministerie van Economische Zaken, telecom toezichthouder ACM en het industrie-overlegorgaan FIST.”

Belang van duidelijke communicatie

Hoe gaat COIN dat concreet aanpakken? Fred: “Aan de ene kant door de bestaande communicatiemiddelen, zoals website, folders en nieuwsbrieven, aan te passen. Een groot deel van de communicatie verloopt echter tussen de medewerkers van het COIN-bureau en de leden. Daarom werken we ook aan een verandering in de mindset van de medewerkers, door ze meer bewust te maken van het belang van duidelijke communicatie. Een simpel voorbeeld: door bij de uitnodiging niet alleen de datum en naam van de meeting te vermelden, maar ook een korte toelichting te geven, is het meteen voor iedereen duidelijk waar deze over gaat. Daarmee voorkom je verkeerde verwachtingen.”

Wie doet wat bij crisis?

Naast het verbeteren van de algemene communicatie, staat ook de crisiscommunicatie hoog op het prioriteitenlijstje van COIN. Het belang daarvan is evident, meent Fred: “COIN beheert veel data en persoonsgegevens. We gaan daar uiterst zorgvuldig mee om. Maar het kan natuurlijk misgaan, zowel bij COIN als bij de leden. Als zoiets onverhoopt gebeurt, dan moet je goed reageren. De maatregelen die we moeten nemen, liggen vast in een plan en in het crisiscommunicatieplan bepalen we wie communiceert over welk onderwerp. Wanneer is COIN aan zet en wanneer ligt de verantwoordelijkheid bij de leden? Op basis hiervan maken we een draaiboek, dat in de loop van 2016 klaar moet zijn. Dat moet zorgvuldig gebeuren, het vereist veel afstemming en overleg. En uiteindelijk leidt het wel tot een gedegen aanpak, waar iedereen profijt van heeft.”

Fred Herrebout, bestuurslid COIN en
Hoofd Strategie & Planning Zakelijke Markt bij T-Mobile

Continu verbeterproces

Work in progress voor 2016. “We hebben de belangrijkste voorbereidingen getroffen, in 2016 moet alles zijn beslag krijgen. Wijzigingen worden dit jaar stap voor stap doorgevoerd en aan het eind van het jaar gaan we kijken hoe het ervoor staat. Op basis daarvan kunnen

we weer verbeteringen doorvoeren, want zoals dat vaak gaat, kom je gaandeweg toch weer nieuwe kwesties tegen die aandacht vragen. De communicatie blijft dan ook een continu verbeterproces, dat altijd onze aandacht zal blijven vragen.”

