

COIN, DOOR DE OGEN VAN...

JAARVERSLAG 2014





JAARVERSLAG 2014
Vereniging COIN

Postbus 777
2800 AT Gouda
www.coin.nl

Tekst en vormgeving: Mockus

INHOUD

- 03 SAMENVATTING
- 05 SUMMARY
- 08 WIE IS DE VERENIGING COIN?
- 10 'De input van leden blijft onmisbaar voor COIN'
INTERVIEW met Stephen Mans en Jigo van Haperen
- 14 ORGANISATIE
- 16 'Duidelijk maken waar we voor staan'
INTERVIEW met Fred Herrebout
- 18 WANT VIND JIJ ERVAN?
Klanttevredenheid 2014
- 19 15 JAAR COIN = 15 JAAR NUMMERPORTABILITEIT EN
GEZAMENLIJKE DIENSTVERLENING
- 22 COMPLIANCE & PRIVACY
- 24 'Als bij COIN iets misgaat, treft dat heel Nederland'
INTERVIEW met Florian Overkamp
- 26 'Compliance wordt alleen maar belangrijker voor COIN en haar leden'
INTERVIEW met Pieter Boonstra
- 28 'Vanuit juridisch perspectief naar COIN-besluiten kijken'
INTERVIEW met Winny Sanders
- 30 2014 – DE AANTALLEN
- 32 2014 – DE RESULTATEN
- 33 'Ga door op de ingeslagen weg'
INTERVIEW met Erik Beers
- 41 'Met de leden samen optreden tegen fraude'
INTERVIEW met Luc van den Heuvel
- 43 'Doelgericht op weg met de COIN roadmap'
INTERVIEW met Gerlof Trinks
- 45 2014 – FINANCIËEL
- 49 2015 – DE PLANNEN

HET BESTUUR KIJKT MET TEVREDENHEID TERUG OP 2014. OP ORGANISATORISCH, OPERATIONEEL, PROJECTMATIG, FINANCIEEL EN BESTUURLIJK GEBIED HEBBEN WE ZEER GOEDE RESULTATEN GEBOEKT. EEN GREEP UIT DEZE RESULTATEN:

- De gestelde doelen zijn ruim binnen budget gehaald;
- Dienstverlening voor de leden wordt uitgebreid met Abonnee-informatie en Regional Roaming;
- Een verbeterde overstapservice is geïmplementeerd om het overstappen van eindgebruikers verder te verbeteren;
- COIN is in gesprek met leden en stakeholders om relevant te zijn en blijven voor leden en onze omgeving;
- In 2014 is het 116e lid aangesloten en zagen we een groei van 16 leden;
- De klanttevredenheid én die van de medewerkers werden in 2014 beoordeeld met een 8,1.

ORGANISATIE

De bestuursamenstelling is in 2014 gewijzigd. Fred Herrebout is toegetreden tot het bestuur. Erik van Baalen heeft het bestuur verlaten. Door de mutaties is de portefeuilleverdeling van het bestuur gewijzigd. Het bestuur heeft in 2014 gesproken met haar leden en stakeholders over hoe COIN in een veranderende telecomindustrie voor de leden relevant kan blijven en waarde kan blijven toevoegen. Dit gesprek zetten we in 2015 voort en leidt mogelijk tot het instellen van een adviesraad.

De gemiddelde personeelsbezetting is in 2014 licht gestegen naar 7,9 fte (2013: 7,2 fte). COIN had in 2014 zeven medewerkers in dienst: 6,0 fte (2013: 5,6 fte). Daarmee is de kernbezetting van het bureau met eigen personeel ingevuld. Daarnaast werd gemiddeld 1,9 fte (2013: 1,6 fte) ingehuurd.

NUMMERPORTABILITEIT: 3.149.801 TELEFOONNUMMERS GEPORTEERD

De beschikbaarheid (100%) en de verwerking van berichten (gemiddeld 0,4 seconden) door het centrale Nummer- en porteerplatform CRDB waren in 2014 uitstekend en ruim binnen de SLA-afspraken met de leden. In 2014 hebben 1.696.797 eindgebruikers, consumenten en bedrijven in Nederland hun nummer geporteerd. In totaal zijn 3.149.801 telefoonnummers geporteerd in 1.814.302 aaneengesloten reeksen van nummers (loops).

1 april 2014 was het 15 jaar geleden dat het eerste

SAMENVATTING

Nederlandse nummer werd geporteerd. Sinds de introductie van Nummerportabiliteit in Nederland in 1999 zijn er bijna 28 miljoen telefoonnummers geporteerd. Eind 2014 stonden ruim 129 miljoen Nederlandse telefoonnummers in de Central Reference DataBase (CRDB) geregistreerd. Hiervan waren er ruim 20 miljoen geporteerd.

OVERSTAPSERVICE: 158.000 MAAL OVERGESTAPT

De beschikbaarheid en verwerking van berichten (gemiddeld 1,2 seconden) door het centrale Overstappen-platform COMP waren in 2014 uitstekend en ruim binnen de SLA-afspraken met de leden. 158.000 eindgebruikers hebben er in 2014 gebruik van gemaakt. Tevens zijn in 2014 de eerste partijen aangesloten op SOAP/XML-interface van COMP.

Begin 2014 is de nieuwe overstapservice succesvol geïmplementeerd. Deze is verbeterd en uitgebreid met televisiediensten en mobiele telefonie. Ook zijn een aantal verdere verbeteringen uitgewerkt. Deze hebben we deels in 2014 geïmplementeerd, de rest volgt in de loop van 2015.

PROJECTEN EN UITBREIDING VAN DE DIENSTVERLENING

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 Vereniging COIN de uitwisseling van abonnee-informatie, voor gebruik in papieren en elektronische telefoongidsen en nummerinformatiediensten. Bovendien zal abonnee-informatie worden geleverd aan de 112-alarmcentrale, zodat bij een noodoproep het adres van de beller kan worden bepaald. COIN helpt zo op een efficiënte en eenvoudiger manier de leden bij het invullen wettelijke verplichtingen.

REGIONAL ROAMING

Voor mobiele aanbieders die met EZ, ACM en AT een Regional Roaming-protocol zijn aangegaan, ondersteunt COIN bij het operationaliseren. Regional Roaming wordt ingezet bij grootschalige uitval van het spraak- of SMS-verkeer bij één van deze partijen; de andere partijen nemen dit verkeer tijdelijk over. De COIN-dienstverlening voorziet in gecontroleerde en veilige uitwisseling van gegevens tussen getroffen en assisterende partijen. Hiervoor hebben we gezamenlijke processen en een shared repository ingericht.

INFORMATIEBEVEILIGINGSBELEID

In 2014 heeft COIN een informatiebeveiligingsstatement en informatiebeveiligingsbeleid vastgesteld. Het informatiebeveiligingsbeleid beschrijft de samenhangende set van organisatorische en technische maatregelen die we treffen om de vertrouwelijkheid, integriteit, en beschikbaarheid van informatie te waarborgen. Dit beleid ondersteunt ons in de ambitie een adequaat informatiebeveiligingsbeleid te hebben en onze dienstverlening continu te verbeteren vanuit dit beleid. Zowel voor de huidige situatie als met het oog op toekomstige veranderingen. Met dit beleid – dat we periodiek zullen herzien – geeft het bestuur en de directie van COIN het belang aan van dit onderwerp. Daarnaast hebben ook in 2014 externe informatiebeveiliging audits plaatsgevonden en zijn een aantal aanbevelingen geïmplementeerd.

EENVOUDIGER AANSLUITEN OP COIN-PROCESSEN

COIN wil het aansluiten voor leden op de COIN-platformen zo makkelijk en goedkoop mogelijk maken. Dit doen we onder andere door het bieden van diverse webservices (SOAP-XML) en de COIN-webportal. Verscheidene leden zijn in 2014 aangesloten of gemigreerd naar COIN-webservices.

UITSTEKENDE FINANCIËLE RESULTATEN

De voor 2014 gestelde doelen zijn ruim binnen budget gehaald. In 2014 hebben we meer dienstverlening aangeboden tegen vergelijkbare kosten. Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar bedraagt €727.000 en is €547.000 hoger dan begroot. Het overschot in 2014 wordt gecrediteerd aan de leden op het porteringstarief 2014. De belangrijkste oorzaken voor het hogere resultaat zijn:

- hogere opbrengsten (€ 152.000);
- lagere CRDB release- en beheerskosten (€ 155.000);
- lagere afschrijvingskosten (€ 19.000);
- lagere project- en personeelskosten (€ 118.000).

In 2014 is de in 2010 ingezette herfinanciering volledig afgerond. COIN beschikt hierdoor over een gezonde financiële positie.

OUTLOOK 2015

In 2015 zal de dienstverlening worden uitgebreid en verbeterd. Investerings worden voorzien voor onder andere:

- de ontwikkeling van een zakelijke overstapservice;
- verbetering van het Overstappen-proces en introductie van een SOAP-XML interface;
- verdere verbetering van beschikbaarheid en continuïteit van diensten en platforms;
- aanscherping informatiebeveiligingsbeleid;
- realisatie onderdelen uit de COIN-roadmap;
- start van de abonnee-informatie dienstverlening per 15 februari 2015.

Het totale budget voor 2015 bedraagt € 3.191.500, dat is 24% hoger dan in 2014. Deze toename wordt veroorzaakt door de extra dienstverlening voor Abonnee-Informatie, Regional Roaming en Overstappen. De kosten voor Nummerportabiliteit zijn in 2015 gelijk aan de kosten voor 2014.

Het bestuur wil in 2015 samen met haar leden en stakeholders verder denken hoe we in een veranderende telecomindustrie relevant en van waarde kunnen blijven voor de leden.

THE YEAR 2014 TURNED OUT TO BE VERY SATISFACTORY. THE BOARD REPORTS EXCEPTIONAL RESULTS IN ORGANISATIONAL, OPERATIONAL, PROJECT-BASED, FINANCIAL AND MANAGEMENT TERMS. TO LIST A FEW:

- All targets were met, well within budget;
- Service provision to members will now include directory enquiry services and Regional Roaming;
- An improved switching service was implemented to further improve switching by end-users;
- COIN consulted with members and stakeholders to remain relevant for members and our environment;
- The 116th member was welcomed and a total of 16 new members joined;
- Customer satisfaction and employee satisfaction were both at 8.1 (on a scale from 0 to 10).

ORGANISATION

The composition of the board changed. Fred Herrebout joined the board and Erik van Baalen left as board member. As a result the allocation of board duties changed as well.

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 discussions will be continued in 2015 and may lead to the establishment of an advisory council.

The average workforce slightly increased and amounted to 7.9 FTE (2013: 7.2 FTE). COIN employed seven members of staff, 6.0 FTE (2013: 5.6 FTE). The agency's core staff is manned by own personnel. In addition, an average of 1.9 FTE was hired (2013: 1.6 FTE).

NUMBER PORTING: 3,149,801 PHONE NUMBERS PORTED

Availability (100%) and message processing time (on average 0.4 seconds) of the Central Number and Porting Platform CRDB were excellent and well within the SLAs agreed upon with the members. A total of 1,696,797 end-users, consumers and companies in the Netherlands ported their number. Overall 3,149,801 phone numbers were ported in 1,814,302 number sequences (loops).

1 April 2014 marked the 15th anniversary of the first Dutch number porting. Since the introduction of number

SUMMARY

portability in the Netherlands in 1999, close to 28 million phone numbers have been ported. At the end of 2014, over 129 million Dutch phone numbers were registered in the Central Reference Data Base (CRDB), over 20 million of which are ported numbers.

SWITCHING SERVICE: 158,000 SWITCHES

Availability and processing time of messages (on average 1.2 seconds) of the Central Switching Platform COMP were excellent and well within the SLA's concluded with the members. A total of 158,000 end-users used the service in 2014. Furthermore, the first external parties were connected to the SOAP/XML interface of COMP.

At the beginning of 2014, the new switching service was successfully implemented, now improved and extended with television services and mobile telephony. A number of other improvements were carried out as well. These were partly implemented in 2014 with the remainder planned for 2015.

PROJECTS AND EXTENSION OF SERVICE PROVISION

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. As of 15 February 2015, the 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.

REGIONAL ROAMING

For mobile providers that have entered into a Regional Roaming protocol with the Ministry of Economic Affairs, the Authority for Consumers and Markets (ACM) and Agentschap Telecom (AT), COIN helps to bring this into operation. Regional Roaming is deployed if one of the parties experiences a large-scale disruption of its calling and SMS traffic; the other parties will then temporarily take over the impacted party's traffic load. The COIN service provision will guarantee a controlled and safe exchange of data between the impacted and assisting parties. To this end, common processes and a shared repository have been set up.

DATA PROTECTION POLICY

In 2014, COIN laid down a data protection statement and data protection policy. The data protection policy outlines the interrelated set of organizational and technical measures taken to safeguard the confidentiality, integrity and availability of information. The policy helps us in our ambition to pursue an

adequate data protection policy and to keep improving our service provision according to this policy, in view of the current situation as well as changing circumstances in the future. This policy – which we will periodically review – is proof that the board and management of COIN is committed to the importance of this topic. In addition to this, a number of external security audits were executed in 2014, 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. For example by offering a number of web services (SOAP-XML) and the COIN web portal. Numerous members connected or migrated to COIN web services in 2014.

EXCELLENT FINANCIAL RESULTS

All targets set for 2014 were met well within budget. More services were provided whereas costs were kept at the same level. The financial year resulted in a net profit of € 727,000 which was € 547,000 higher than budgeted. The 2014 surplus will be credited to the members according to the 2014 porting tariff.

The higher results are mainly caused by:

- Higher revenues (€ 152,000);
- lower CRDB release and management costs (€ 155,000);
- lower depreciation costs (€ 19,000);
- lower project, R&D and personnel costs (€ 118,000).

In 2014, the refinancing that was initiated in 2010, was completed. As a result, COIN now has a sound financial position.

OUTLOOK 2015

In 2015, the service provision will be extended and improved. Investments that are planned for 2015, are for example:

- the development of a business switching service;
- improvement of the Switching process and introduction of a SOAP-XML interface;
- further improvement of availability and continuity of services and platforms;
- tightening of the data protection policy;
- realizing elements of the COIN roadmap;
- the start of the subscribers' details service provision as of 15 February 2015.

The total budget for 2015 amounts to € 3,191,500, which is a 24% increase compared to 2014. This increase is caused by the additional service provision regarding subscribers' details, Regional Roaming and Switching. The costs for Number portability in 2015 will remain at the level of 2014.

The board will keep consulting its members and stakeholders in 2015 on the subject of remaining relevant and of added value in a changing telecom industry.



WIE IS VERENIGING COIN?

WIE

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

WAAROM

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

WAT

COIN faciliteert haar leden bij activiteiten die:

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

CONCRETE ACTIVITEITEN

COIN levert standaarden, infrastructuur en diensten op laagdrempelige, transparante en kostengeoriënteerde wijze. Wij leveren deze diensten door het bieden van een overlegplatform en betrouwbare berichtenplatformen die processen en informatie-uitwisseling ondersteunen.







**'DE INPUT VAN
LEDEN BLIJFT
ONMISBAAR
VOOR COIN'**

> 2014 DOOR DE OGEN VAN STEPPHEN EN JIGO

COIN DOOR DE OGEN VAN JIGO VAN HAPEREN

Manager Nummerportabiliteit,
KPN Voorzitter bestuur COIN



HOE HEEFT COIN HET GEDAAN IN 2014? WAT WAREN DE BELANGRIJKSTE RESULTATEN? EN WAT ZIJN DE PLANNEN VOOR 2015? AAN WIE KUNNEN WE DAT BETER VRAGEN DAN AAN STEFFEN MANS EN JIGO VAN HAPEREN?

'We hebben een goed jaar achter de rug', trapt COIN-directeur Steffen Mans af. 'De gestelde doelen zijn ruim binnen budget gehaald en we konden onze leden meer diensten aanbieden tegen het laagste kostenniveau in jaren. Verder hebben we gewerkt aan de uitbreiding van het dienstenpakket met de aggregatie van abonnee-informatie en Regional Roaming. Dit alles uiteraard in nauwe samenwerking met onze leden.'

BELEID VERFIJNEN

Jigo van Haperen, voorzitter bestuur COIN en manager Nummerportabiliteit bij KPN, vult aan: 'Op bestuurlijk niveau was en is er veel aandacht voor de verdere professionalisering van COIN. We werken vooral aan de verfijning van processen en beleid. Denk aan het uitwerken en formaliseren van het informatiebeveiligingsbeleid en privacybeleid. Belangrijke stappen, omdat COIN – onder andere door de aggregatirol voor abonnee-informatie – steeds meer privacygevoelige data beheert.'

COIN-ROADMAP

Om de dienstverlening ook in de toekomst op peil te houden, is het belangrijk tijdig in te spelen op ontwikkelingen in de markt. Daarvoor zijn in 2014 flinke stappen gezet met de COIN-roadmap: het meerjarenplan van COIN. Jigo: 'In de roadmap beschrijven we hoe met nieuwe inzichten en nieuwe technieken kunnen inspelen op veranderende behoeften bij leden en hun klanten. Een zo soepel mogelijk overstapproces, de ruggengraat van COIN, vormt daarin de hoofdmoot. Denk aan makkelijk overstappen met complete pakketten met internet, tv, vast én mobiel, en het weghalen van alle drempels in het porteringsproces, zodat we uiteindelijk realtime kunnen porteren. De roadmap is grotendeels klaar, in 2015 wordt hij afgerond en omgezet naar concrete projecten. Dan is het zaak om commitment te creëren bij de leden; zij moeten hun interne processen immers ook aanpassen om dit alles mogelijk te maken. We streven ernaar om de doelen uit de COIN-roadmap in 2016-2017 te realiseren.'



**COIN DOOR DE OGEN VAN
STEPHEN MANS**
Directeur COIN

GOEDE DIALOOG

De input van leden is en blijft onmisbaar voor COIN. Stephen: 'Door de nieuwe organisatiestructuur lukte het in 2014 beter dan ooit om een goede dialoog met leden te voeren. Daarin zijn zaken besproken als: waar is COIN voor, wat is ons doel? En hoe zorgen we ervoor dat we ook in de toekomst relevant blijven voor de leden? Dankzij dit soort gesprekken kunnen we gericht aan de slag met het verbeteren van onze dienstverlening en het uitbreiden van het dienstenpakket. Dat deze aanpak werkt, blijkt wel uit het klanttevredenheidsonderzoek: onze leden waarderen de kwaliteit en betrouwbaarheid van onze dienstverlening met een 8,1.'

2015: DE LIJN DOORZETTEN

Deze lijn wordt dan ook voortgezet in de 2015, aldus Jigo: 'We willen onze leden maximaal ontzorgen door zaken efficiënter te regelen, onder meer op het gebied van zakelijk overstappen. Tegelijkertijd komt er meer samenhang tussen de afzonderlijke diensten én hebben we met meer belanghebbenden te maken door uitbreiding van ons dienstenpakket. Het is daarom meer dan ooit van belang dat we op het juiste moment met de juiste personen over de juiste onderwerpen aan tafel zitten. Het bestuur wil zorgen dat COIN over de juiste governance hiervoor beschikt. Zijn er wellicht andere werkgroepen nodig? Minder werkgroepen of juist meer? Moeten werkgroepen worden samengevoegd? Moet er bijvoorbeeld een Change Control Board per dienst of groep van diensten komen? Helpt een innovatieadviesraad om COIN beter op ontwikkelingen te laten inspelen? Vragen waar we ons in 2015, samen met de leden, over zullen buigen.'

ORGANISATIE

De bestuurssamenstelling is in 2014 gewijzigd. Erik van Baalen heeft het bestuur verlaten. We danken Erik voor zijn bijdrage aan de COIN de afgelopen zes jaar. In zijn rol als portefeuliehouder financiën heeft hij een belangrijke bijdrage geleverd aan de herfinanciering van COIN. Het resultaat: een gezonde balans en de transitie van forse financieringslasten naar lichte financieringsbaten, wat weer zorgt voor lagere kosten voor de COIN leden.

Fred Herrebout is medio 2014 toegetreden tot het bestuur. De bestuurstermijn van Florian Overkamp is verlengd met een periode van twee jaar.

Door de mutaties is ook de portefeulieverdeling van het bestuur gewijzigd.

STAKEHOLDERDIALOOG

Het bestuur heeft in 2014 gesproken met de leden en stakeholders, waaronder het Ministerie van Economische Zaken en ACM, over hoe COIN in een veranderende telecomindustrie relevant kan blijven voor de leden en waarde kan blijven toevoegen. Dit gesprek zetten we in 2015 voort en leidt mogelijk tot het instellen van een innovatie-adviesraad.

KERNBEZETTING BUREAU INGEVULD MET EIGEN PERSONEEL

We hebben ons tot doel gesteld de kernbezetting met eigen personeel in te vullen om zo de continuïteit, kennis en kunde te borgen en kosten te besparen.

PERSONEELSBEZETTING VERENIGINGSBUREAU

De gemiddelde personeelsbezetting is in 2014 licht gestegen en bedroeg 7,9 fte (2013: 7,2 fte). COIN had in 2014 zeven medewerkers in dienst: 6,0 fte (2013: 5,6 fte). De kernbezetting van het bureau vullen we in met eigen personeel. In 2014 werd gemiddeld 1,9 fte (2013: 1,6 fte) ingehuurd.

BESTUURSSAMENSTELLING, TERMIJNEN EN PORTEFEUILVERDELING

Bestuurslid	Termijn tot	Portefeuille
Jigo van Haperen	06-2015	Voorzitter, Algemene zaken
Jan Pieter Witsen Elias	06-2016	Legal en HR
Barry Wissink	06-2015	Financiën
Florian Overkamp	12-2016	Informatie Management
Marcel van den Biggelaar	12-2015	Strategie en innovatie
Fred Herrebout	07-2016	Communicatie

ORGANIGRAM

PER 31 DECEMBER 2014

STEPHEN MANS, directeur

Directie

- Algehele en dagelijkse leiding
- Finance / Budget / Control
- HR / Communicatie
- Werkoverleg / Bestuur / AV / CCB / Leden
- Stakeholder management / Leden / EZ / ACM

ANS DEKKER

Office Management

- Bureauzaken
- Financiële- en contractadministratie
- Helpdesk (administratie)

STEPHEN MANS, directeur
PIETER BOONSTRA, compliancy officer
REMCO LEIJENDEKKER
VINCENT SCHURINK, security officer
THEO VAN DEN BERG
TIJMEN PARDIJS
ELINE DE JONG

Plan

- COIN Werkgroepen
- Niet standaard COIN Change Requests
- Ontwerp
 - Business Requirements
 - Proces- en systeemontwerp
 - Systeemarchitectuur
- Nieuwe services / changes
 - Draagvlak / businesscase / roadmap
- Secretariaat FIST

EVERT BUITENWERF
PATRICK VRIEND
RAMON KAMPINGA

Build

- Projectmanagement
- Nieuwe services
 - Detailontwerp
 - Bouw
 - Test
 - Oplevering

REMCO LEIJENDEKKER
FARIELLA HELDEWIER
VINCENT SCHURINK
ONNO DE WOLF
ROB PAUW

Run

- Servicedesk (functioneel)
- Standaard COIN Change Requests
- Beheer
 - Incident- en change management
 - Configuratie- en capaciteitsmanagement
- Kantoor automatisering
- SLA / Leveranciersmanagement
- 1e en 2e lijns support
- Reporting

‘DUIDELIJKER MAKEN WAAR WE VOOR STAAN’

COIN DOOR DE OGEN VAN FRED HERREBOUT

hoofd Strategie & Planning Zakelijke Markt
bij T-Mobile, Bestuurslid COIN, portefeuille
communicatie

AFGELOPEN ZOMER TRAD FRED HERREBOUT, HOOFD STRATEGIE & PLANNING ZAKELIJKE MARKT BIJ T-MOBILE, TOE TOT HET BESTUUR VAN COIN. EERST ALS ALGEMEEN LID, MAAR INMIDDELS HEEFT HIJ DE PORTEFEUILLE COMMUNICATIE ONDER ZIJN HOEDE. WAT VINDT HIJ VAN COIN? EN WAT WIL HIJ DE KOMENDE JAREN ALS BESTUURSLID BEREIKEN?

‘Mijn eerste indruk van COIN is positief’, trapt Fred af. ‘Er staat een professionele organisatie, die operationeel heel sterk is. Ik stond echt versteld van de hoeveelheid activiteiten die COIN inmiddels in portefeuille heeft. Wat dat betreft is de vereniging in vijftien jaar tijd enorm gegroeid, volwassen geworden. Dat sluit naadloos aan bij de groei die de telecomindustrie heeft doorgemaakt.’

STRATEGIE VOOR DE TOEKOMST

Voor Fred is het duidelijk: COIN is een vereniging die meerwaarde biedt voor telecomorganisaties. Toch ziet hij ook ruimte voor verbetering: ‘We hebben onze processen op orde. Wat we doen, doen we goed. Nu is tijd om meer strategisch naar de toekomst te kijken: waar willen we naartoe, wat doen we wel en wat niet? Pakken we klakkeloos alles op wat de overheid aan de telecomindustrie oplegt? Of kijken we vooral naar waar de inzet van COIN iets toevoegt voor onze leden?’

MET ELKAAR IN GESPREK

De strateeg heeft daarover een heldere visie: ‘We moeten oppassen dat we niet een verlengstuk van de overheid worden. We moeten kritisch bekijken welke zaken zinvol zijn om samen te doen en welke niet. Daarvoor is communicatie met de leden heel belangrijk. Mijn streven als bestuurslid is dan ook om hen dit soort vragen vaker voor te leggen. Dus met elkaar in gesprek te gaan op strategisch niveau: wat verwacht je van COIN, wat kunnen we samen doen en wat pak je liever zelf op?’



COMMUNICATIE NAAR HOGER PLAN

Is die communicatie er nu niet? Fred: 'Communicatie is er genoeg, maar vooral op operationeel niveau. Dat houdt ons imago van een facilitair bedrijf in stand. Ons streven is echter om een strategische partner te zijn voor de telecombranche. Dat moeten we dus ook duidelijker voor het voetlicht brengen. Regelmatiger communiceren over wat we doen en meer in dialoog gaan met leden en stakeholders zoals de overheid en ACM, kan daaraan bijdragen. Daardoor krijgen we meer input, ontstaat er meer begrip over en weer en kunnen we beter inspelen op actuele zaken. Daarom werken we aan een plan van aanpak om de communicatie naar een hoger plan te tillen.'

CRISISCOMMUNICATIE

Een ander aandachtspunt voor Fred is crisiscommunicatie. 'COIN heeft veel data in beheer. Wat als er daarin iets misgaat, bij onszelf of bij een van onze leden?' Dan is het goed als we goede afspraken hebben over wie de communicatie op zich neemt, wat we wel en niet naar buiten willen of mogen brengen, etc. Daarom gaan we nu de eerste stappen zetten om te komen tot een crisiscommunicatieplan. Ook daarbij moeten we steeds afwegen welke communicatietaken bij COIN liggen en wanneer leden zelf aan zet zijn. Duidelijkheid scheppen, dat is eigenlijk waar ik me als bestuurslid op ga richten de komende tijd.'

COIN, WAT VIND JIJ ERVAN?

KLANTTEVREDENHEID 2014



COIN is van de leden en voor de leden. Jaarlijks meten wij hoe tevreden leden en de medewerkers zijn. Maar ook hoe aangedragen verbeteringen worden herkend en gewaardeerd en waar ruimte voor verdere verbetering is. De klanttevredenheid in 2014 is gestegen van 8,0 naar 8,1. Om aan een goede dienstverlening voor de leden te kunnen werken, zorgen we voor een goede werkomgeving en tevreden personeel. De medewerkerstevredenheid in 2014 was 8,1.

TEVREDENHEID

	LEDEN EN KLANTEN	MEDEWERKERS
2011	7,9	8,1
2012	8,0	8,3
2013	8,0	8,3
2014	8,1	8,1

Een greep uit zowel de feedback als de verbeterpunten van 2014. Graag ontvangen we ook in 2015 feedback om onze dienstverlening verder te verbeteren.

WAT VINDEN DE LEDEN VAN COIN?

- Altijd strevend naar meer transparantie.
- Informatieverschaffing en service staan op hoog niveau.
- Duidelijke communicatie, vragen via telefoon en e-mail worden snel en goed opgepakt.
- Goede verslaglegging van bijeenkomsten.
- Vragen en issues die spelen worden direct en behulpzaam opgepakt door de helpdesk COIN; dit wordt zeer gewaardeerd!

- Goede samenwerking! Professioneel! Goed voorbereid, oog voor procesdetails.
- COIN neemt operators en serviceproviders een hoop werk uit handen.
- Voor ons project is een mooie SFTP- site gebouwd!
- Betrouwbare business partner die meedenkt en de uitvoering van diensten op orde heeft.
- Betrouwbare dienstverlening.

RUIMTE VOOR VERBETERING?

- Vereenvoudigde distributie en collaboratie voor documenten.
- Goedgekeurde en lopende COIN Change Requests makkelijk toegankelijk maken. Een zoekfunctie voor COIN CR's per werkgroep op naam/inhoud/COIN CR-nummer is meer dan wenselijk.
- Documentatie is er wel, maar niet altijd glashelder en volledig up-to-date.
- Uitbreiding van de 'Frequently Answered Questions' voor gebruikersvragen die moeilijk te vinden zijn in de documentatie.
- Selfservice mogelijkheid om gebruikers binnen de webportal te kunnen beheren.
- Deelname aan werkgroepen via videoconferencing mogelijk maken.
- Conceptverslagen van besprekingen binnen één kalenderweek verspreiden.
- Abonnee-informatie, de integratie en implementatie hiervan beter afstemmen op bedrijfsprocessen. Met het besluit voor opname van deze dienst in de COIN-diensten zal hier zeker verbetering in gaan komen.
- Reactietijden voor e-mails naar de servicedesk kunnen sneller.

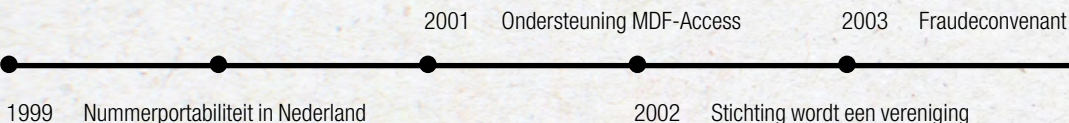
15 jaar COIN

15 jaar Nummerportabiliteit en gezamenlijke dienstverlening

Op 1 april 2014 was het 15 jaar geleden dat het eerste Nederlandse nummer werd geporteerd. Sinds de introductie van Nummerportabiliteit in Nederland in 1999 zijn er bijna 28 miljoen telefoonnummers geporteerd. Eind 2014 stonden ruim 129 miljoen Nederlandse telefoonnummers in de Central Reference DataBase (CRDB) geregistreerd. Hiervan waren er ruim 20 miljoen geporteerd (10,6 miljoen mobiel en 9,6 miljoen vast).



MIJLPALEN 15 JAAR COIN



AANTALLEN TELEFOONNUMMERS IN COIN CRDB PER 31 DECEMBER 2014

Mobiel	54.125.000
Vast	64.887.700
Machine-2-Machine (M2M)	6.310.000
Service	4.094.299
Totaal	129.416.999

Huidig geporteerd (verschil met 1 januari 2015 is per saldo 57.000 over alle nummertypen)

GEPORTEERDE NUMMERS IN CRDB PER 31 DECEMBER 2014 (UITZONDERING OP TOEGEKENDE NUMMERREEKSEN)

Mobiel	10.596.491
Vast	9.576.031



COIN IS GEGROEID IN 2014 MET 16 NIEUWE LEDEN (OPERATORCODES)



ACTIEVE OPERATORCODES PER 31 DECEMBER 2014

Type	2014	2013
Vast	97	84
Mobiel	19	16
Totaal	116	100

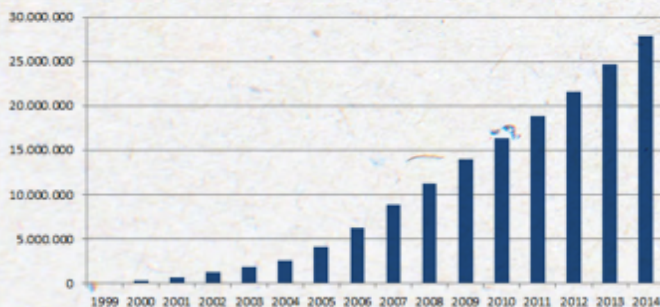
2008 Centralisatie porteerprocessen,
CRDB-nummerdatabase van NL

2005 B-nummerafscherming

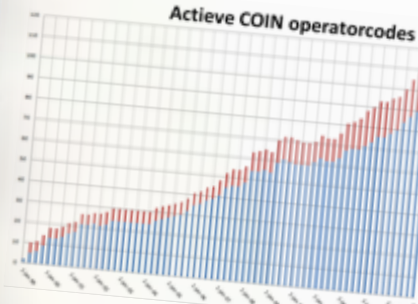
2009 Overstappen
met vaste bundels



Overzicht geporteerde telefoonnummers,
cumulatief per jaar (per 1 januari 2015)



ONTWIKKELING VAN AANTAL OPERATORCODES IN NEDERLAND SINDS 1999



2010 Belangrijke vereenvoudiging porteerproces

2012 Ondersteuning Machine-2-Machine
2012 Carrier ENUM

2014 Uitbreiding dienstverlening met aggregatierol Abonnee-informatie en Regional Roaming

2011 Herfinanciering COIN: omzetten leningen naar Eigen Vermogen -> gezonde balans

2013 Centraal platform voor Overstappen met vast bundels

ULTIMO (TOTAAL GEPORTEERD TOT) 2014: 27.818.256 TELEFOONNUMMERS

PERIODES SOM VAN NUMMERS

PERIODES	SOM VAN 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





COMPLIANCE & PRIVACY

CODE OF CONDUCT

Overleg tussen leden hoort bij de werkwijze van COIN. In verenigingsverband maken leden afspraken met betrekking tot de gezamenlijke bedrijfsprocessen, bijbehorende standaarden, infrastructuur en verenigingsdiensten.

De COIN Code of Conduct beschrijft de manier waarop COIN omgaat met de regels van het mededingingsrecht. De code vormt een praktische leidraad voor alle betrokkenen met 'do's & don'ts' als het gaat om de regels van het mededingingsrecht en compliance met andere regelgeving. De code geldt dan ook voor alle COIN-bijeenkomsten en andere contacten tussen betrokkenen binnen het werkgebied van COIN. Ook in 2014 organiseerde COIN het Seminar Mededingingsrecht voor haar leden, deelnemers aan COIN-overleggen, bestuur en medewerkers. Tijdens deze voorlichtingsbijeenkomst hebben we de beperkingen besproken die de mededingingswetgeving stelt aan het uitwisselen van informatie en samenwerking tussen concurrenten. COIN organiseert dit seminar jaarlijks, zodat alle betrokkenen zich bewust

zijn én blijven van het belang van deze regels en de gedragscode.

In de code is de functie van Compliance Officer benoemd. De Compliance Officer waarborgt de effectiviteit van en controle op de Code of Conduct. De Compliance Officer vervult – onafhankelijk – een proactieve rol in het voorkomen, onderzoeken en beëindigen van mogelijke gedragingen die in strijd zijn met het mededingingsrecht. Verder kunnen leden bij de Compliance Office terecht met vragen over het mededingingsrecht. In 2014 vervulde Pieter Boonstra deze functie.

INFORMATIEBEVEILIGINGSBELEID

In 2014 heeft het COIN-bestuur een informatiebeveiligingsstatement en -beleid vastgesteld. Hierin staan de organisatorische en technische maatregelen beschreven die COIN treft om de vertrouwelijkheid, integriteit, en beschikbaarheid van informatie te waarborgen. Dit beleid ondersteunt ons in onze ambitie een adequaat informatiebeveiligingsbeleid te voeren en vanuit dit beleid onze dienstverlening continu te verbeteren. Daarbij hebben we oog voor



Werken met privacygevoelige informatie, efficiënte informatie-uitwisseling. Het is bij COIN aan de orde van de dag. Hoe zorgen we ervoor dat dit gebeurt binnen de wettelijke kaders, bijvoorbeeld als het gaat om privacywetgeving of mededingingswetgeving?

zowel de huidige als toekomstige dienstverlening. Met dit beleid, dat we periodiek zullen herzien, geven het COIN-bestuur en de COIN-directie commitment aan het belang van het onderwerp.

In 2014 heeft een onafhankelijke, externe auditor meerdere security audits op de COIN-platformen uitgevoerd. In navolging van deze audits hebben we een aantal aanbevelingen ter verbetering van de beveiliging geïmplementeerd. Daarnaast werken we aan een verdere versterking van de informatiebeveiliging aan de hand van een security roadmap. Deze is gebaseerd op een risico-analyse en –assessment.

In het informatiebeveiligingsbeleid is de positie van Security Officer benoemd. De Security Officer ondersteunt de directeur met adviezen over de beveiliging, het actueel houden van het informatiebeveiligingsbeleid, de jaarlijkse doelstellingen. Ook geeft hij nader richting aan en ondersteunt hij bij de implementatie van deze doelstellingen. In 2014 vervulde Vincent Schurink deze functie.

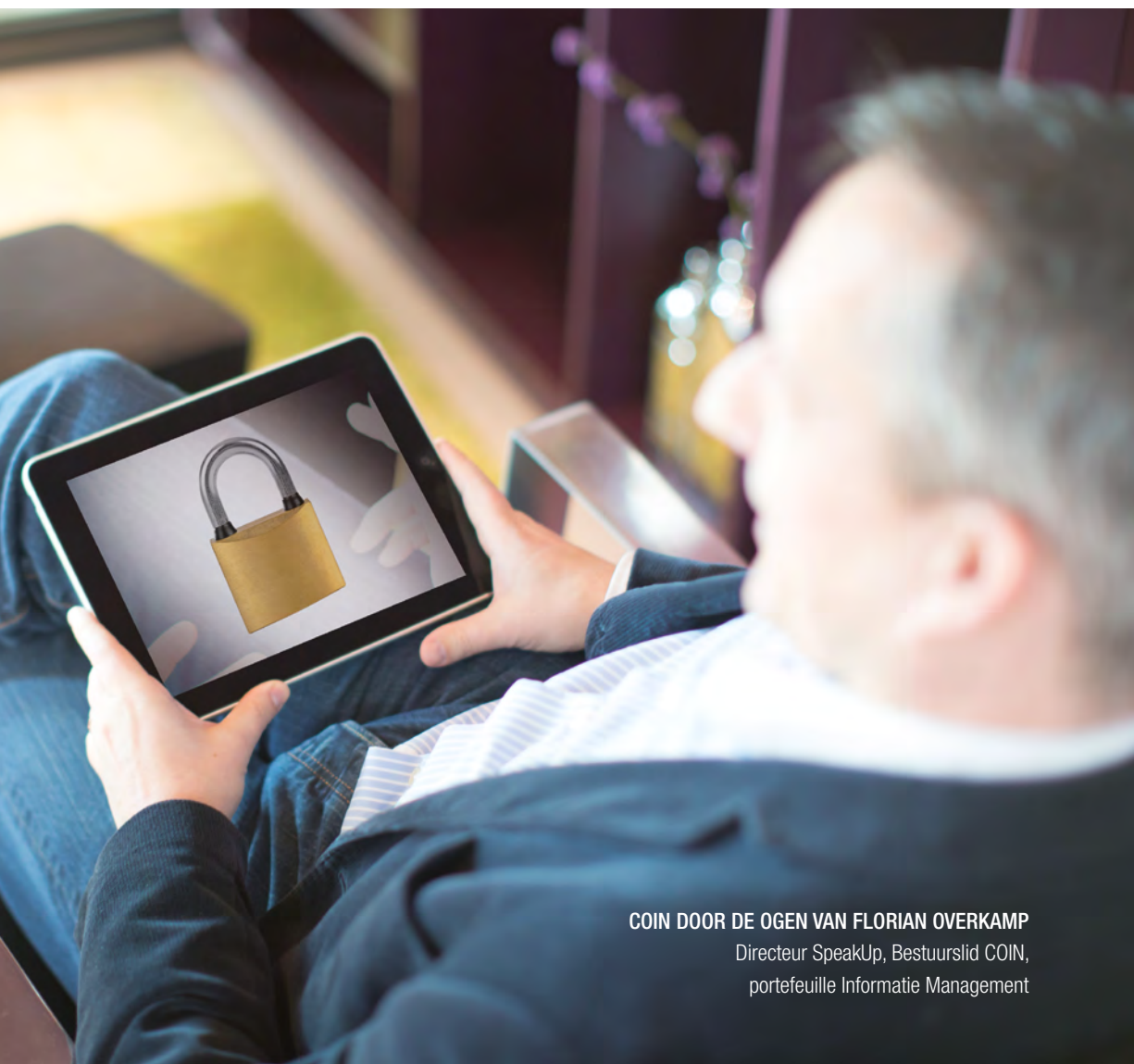
PRIVACYBELEID

De inrichting van de nieuwe COIN-dienst Abonnee-informatie vormde voor ons de aanleiding om het COIN-beleid rondom privacy en de verwerking van persoonsgegevens te reviewen. Op basis daarvan hebben we in 2014 een nieuw privacy-framework ontwikkeld, dat we hebben geïmplementeerd voor de dienst Abonnee-informatie.

In 2015 werkt COIN verder aan de ontwikkeling van het privacybeleid. Hierin zullen we onder andere beschrijven hoe we persoonsgegevens verwerken. Als leidraad voor onszelf, onze leden en de toezichthouder. Ook voorzien we in het privacybeleid in de benoeming van een Privacy Officer. Hij zal toezien op de verwerking van persoonsgegevens en naleving van het privacybeleid. Per 2015 zal Pieter Boonstra deze functie vervullen. Uiteraard kan hij ook aanbevelingen doen om de verwerking van gegevens te verbeteren.

FLORIAN OVERKAMP
OVER HET BELANG VAN GOEDE INFORMATIEBEVEILIGING:

‘ALS BIJ COIN IETS MISGAAT, TREFT DAT HEEL NEDERLAND’



COIN DOOR DE OGEN VAN FLORIAN OVERKAMP

Directeur SpeakUp, Bestuurslid COIN,
portefeuille Informatie Management

PRIVACY EN INFORMATIEBEVEILIGING WORDEN STEEDS BELANGRIJKER, OOK VOOR COIN. DAAROM HEBBEN WE IN 2014 HET INFORMATIEBEVEILIGINGSBELEID OPGESTELD. BESTUURSLID FLORIAN OVERKAMP LEGT UIT HOE HET BELEID TOT STAND IS GEKOMEN EN WAT HET INHOUDT.

Florian is directeur van SpeakUp, een kleine aanbieder voor de zakelijke markt. Daarnaast vervult hij bij COIN de functie van bestuurslid Informatiemanagement. Dat betekent dat hij kritisch kijkt naar de IT-diensten van COIN, zodat ze aansluiten op de wensen en behoeften van de leden. 'De laatste jaren proberen we er meer overkoepelend naar te kijken', vertelt Florian. 'Systemen worden steeds complexer, met meer onderlinge samenhang. Bovendien hebben consumenten door social media sneller zicht op incidenten, zodat de PR-impact voor betrokken organisaties ook nog eens enorm toeneemt. Met als gevolg dat we steeds meer aandacht moeten besteden aan de beveiliging van systemen en data. Dat is niet alleen belangrijk voor onze leden, maar ook voor de consumenten. Als bij een telecoomaanbieder iets misgaat, zijn alleen de klanten van de aanbieder daar de dupe van. Gaat er iets mis bij COIN, dan treft dit heel Nederland.'

RISICO'S AFDEKKEN

Daarom heeft COIN in 2014 een informatiebeveiligingsbeleid uitgewerkt. Florian: 'Hoe zorgen we ervoor dat alle gegevens in de systemen kloppen? Hoe voorkomen we dat ze op straat komen te liggen en hoe borgen we de continuïteit van de dienstverlening van COIN? Dat zijn vragen die we ons hebben gesteld ter voorbereiding op het beleid. Zo hebben we onze operationele activiteiten tegen het licht gehouden en bekeken welke risico's ze met zich meebrengen. De conclusie: COIN heeft veel zaken al goed geregeld, maar kunnen nog beter in de processen en documentatie worden verwerkt. Het informatiebeveiligingsbeleid helpt ons om dit beter in te

bedden in de organisatie, door bewust te kijken naar de activiteiten, in kaart te krijgen en houden welke risico's er spelen én hoe we die eventueel verhelpen of inperken. Daarbij hebben we ook kosten en baten nauwkeurig tegen elkaar afgewogen. Maar het draait niet alleen om technische aanpassingen, ook de menselijke kant speelt een belangrijke rol. Met name als het gaat om bewustwording hebben we nog stappen te maken. Ook dat is onderdeel van het beleid.'

VERDER AANSCHERPEN

Inmiddels staat het fundament voor het informatiebeveiligingsbeleid. In 2015 wordt het verder aangescherpt. 'Dit doen we aan de hand van de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act)', aldus Florian. 'Door ze in de praktijk te brengen en vervolgens te toetsen en auditen, kunnen we de processen en documentatie steeds verder verbeteren. Eind 2014 hebben we de eerste aanzet gemaakt en verbeteringen doorgevoerd. In 2015 gaan we daarmee verder. Uiteindelijk streven we ernaar om in 2017 de relevante certificeringen, zoals ISO 27001 en 27002, die gericht zijn op informatiebeveiliging, binnen te halen. Niet omdat COIN daartoe verplicht is, maar vooral omdat we zo continu kunnen toetsen of we onze zaken op orde hebben. Want dat is wel een verplichting die we onszelf willen opleggen voor onze leden én voor consumenten en bedrijven.'



**COIN DOOR DE OGEN VAN
PIETER BOONSTRA**
Compliance & Privacy Officer

EROP TOEZIEN DAT WET- EN REGELGEVING WORDT NAGELEEFD EN DAT IEDEREEN ZICH HOUDT AAN DE GEDRAGSCODES VAN COIN. DAT IS DE TAAK VAN COMPLIANCE & PRIVACY OFFICER PIETER BOONSTRA. HOE KIJKT HIJ TERUG OP 2014 EN WAT STAAT ER OP STAPEL VOOR 2015?

'In een organisatie als COIN, waar we veel met privacy-gevoelige en concurrentiegevoelige informatie te maken hebben, is het belangrijk om te werken volgens strikte regels', begint Pieter zijn verhaal. 'Dat is nodig voor de betrouwbaarheid van de sector en uiteraard om overtredingen van de wet te voorkomen. Om dat te bereiken, hebben we een eigen gedragscode opgesteld,

de Code of Conduct. Deze helpt ons om medewerkers en leden bewust te maken van de regelgeving en het belang om deze na te leven. Bovendien kunnen we zo mogelijke overtredingen snel signaleren en de kop indrukken.'

CODE OF CONDUCT

Pieter geeft een voorbeeld van hoe de Code of Conduct werkt: 'Tijdens overleggen bij COIN zitten concurrerende organisaties met elkaar aan tafel. Om te voorkomen dat zij (bedrijfs)gevoelige informatie met elkaar delen, moeten ze zich houden aan de Code of Conduct. Zelf ben ik actief betrokken bij de voorbereiding en verslaglegging van zo'n vergadering. Zo houd ik een goed overzicht van wat er besproken wordt en kan ik de deelnemers informeren over wat wel en niet kan. Inmiddels komen aanbieders ook steeds vaker naar mij toe met de vraag of een bepaald onderwerp aan de orde mag komen. Vaak is dat geen probleem, soms kiezen we ervoor om het wel te bespreken, maar dan geanonimiseerd.'

‘COMPLIANCE WORDT ALLEEN MAAR BELANGRIJKER VOOR COIN EN HAAR LEDEN’

COMPLIANCE SEMINAR

Om de bewustwording verder te vergroten en te werken aan een cultuur waarin mensen uit zichzelf compliant werken, organiseert COIN jaarlijks een seminar. Afgelopen jaar was dit in oktober en waren er zo'n zestig leden en andere stakeholders aanwezig. Naast uitleg over compliance en de Code of Conduct, was er ruim aandacht voor praktijkvoorbeelden. Pieter: 'Die voorbeelden leidden tot goede discussies over wat wel en niet kan. Juist daarom is het goed om er met elkaar over in gesprek te blijven. Want compliance wordt steeds belangrijker, zeker nu onze dienstverlening wordt uitgebreid met bijvoorbeeld de nieuwe dienst Abonnee-Informatie. COIN krijgt daardoor het beheer over een enorme hoeveelheid privacygevoelige datagegevens. Het is ontzettend belangrijk dat we er met z'n allen voor zorgen dat we hier zorgvuldig mee omgaan.'

OMGAAN MET PRIVACYGEVOELIGE DATA

Dat is ook meteen een van de belangrijkste punten die voor 2015 op het programma van de Compliance & Privacy Officer staan. Pieter: 'We streven ernaar een privacybeleid vast te stellen voor COIN, waarin staat

hoe we omgaan met de verwerking van de persoonsgegevens én met eventuele datalekken. Dus: hoe rapporteren we dit aan de leden en hoe melden we dit vervolgens samen met de betrokken leden aan de toezichhouders. Daarnaast proberen we leden vooruit te helpen met het verbeteren van de vraagstelling hierover richting de consumenten, zodat die beter begrijpen wat er met hun gegevens gebeurt als ze kiezen voor vermelding in de telefoongidsen.'

COMPLIANCE BIJ FIST

Uiteraard staat er in 2015 ook weer een seminar voor leden op het programma. Tot slot is er aandacht voor de Stichting FIST. Pieter legt uit: 'COIN faciliteert het secretariaat van deze stichting, een discussieplatform voor telecomaانبieders. In het kader van compliance lijkt het ons logisch dat ook FIST werkt conform de Code of Conduct. Daarom gaan we kijken hoe we deze daar kunnen implementeren. Kortom, ook in 2015 zijn er nog heel wat stappen te zetten op het gebied van compliance!'

WINNY SANDERS OVER WERKGROEP LEGAL:

‘VANUIT JURIDISCH PERSPECTIEF NAAR COIN-BESLUITEN KIJKEN’



COIN DOOR DE OGEN VAN
WINNY SANDERS
Expert Legal Counsel bij Ziggo

BESLUITEN EN VOORNEMENS VAN COIN BEOORDELEN VANUIT JURIDISCH OOGPUNT. DAT IS DE TAAK VAN DE WERKGROEP LEGAL. EEN VAN DE BELANGRIJKSTE ISSUES IN 2014 WAS DE OVERNAME VAN ABONNEE-INFORMATIE DOOR COIN. WAT ER NOG MEER SPEELDE?

'De werkgroep Legal toetst of besluiten van COIN juridisch in orde en haalbaar zijn, maar ook of de leden er in de praktijk iets mee kunnen. Daarom bestaat de werkgroep uit juristen van diverse telecomaانبieders, met elk een eigen achtergrond', begint Winny Sanders, Expert Legal Counsel bij Ziggo, haar verhaal.

ABONNEE-INFORMATIE

De overname van de aggregatierol voor Abonnee-informatie door COIN was afgelopen jaar een hot item voor de werkgroep. Winny: 'Het was natuurlijk fijn dat COIN deze dienst wilde overnemen van KPN. De vraag was hoe we deze taak op een efficiënte manier konden invullen, passend binnen de wetgeving én aansluitend bij de bedrijfsvoering van de leden. De verschillende belangen van alle stakeholders leverden heel wat gepuzzel op: hoe ga je om met de belangen van de telefoongidsen en nummerinformatiediensten, wie is waarvoor aansprakelijk, kun je sancties opleggen als een bedrijf onzorgvuldig met abonnee-informatie omgaat, etcetera? Gelukkig hebben we dit in een kort tijdsbestek helder kunnen krijgen, zodat de systemen, processen en overeenkomsten op een juridisch verantwoorde manier konden worden ingericht.'

PRIVACY WAARBORGEN

Het bewaken van privacygevoelige gegevens is een onderwerp dat hier nauw mee samenhangt. Winny: 'Telecomaانبieders verstrekken gegevens aan COIN, COIN bewerkt ze en stuurt ze door naar andere partijen. Zo voorkomen we als sector bijvoorbeeld dat een geheim nummer op de display komt te staan als iemand wordt

gebeld. Of dat abonnee-informatie ongevraagd bij commerciële partijen terechtkomt. COIN moet waarborgen dat er zorgvuldig met de gegevens wordt omgegaan en dat afspraken met leden hierover duidelijk zijn. In de werkgroep Legal toetsen we regelmatig of dit inderdaad het geval is en adviseren we over mogelijke verbeteringen.'

STRUCTUUR IN OVEREENKOMSTEN

Om de afspraken met leden helder te krijgen én te houden, heeft COIN de afgelopen jaren gewerkt aan verdere professionalisering. Winny: 'Vanuit onze werkgroep hebben we vooral gewerkt aan een duidelijke structuur in de overeenkomsten die COIN met leden afsluit. COIN heeft ervoor gekozen om te werken met losse diensten die leden naar keuze kunnen afnemen. Daardoor kunnen we ook voor elke dienst een afzonderlijke overeenkomst met de afnemer afsluiten. Zo is voor iedereen per afgenomen dienst duidelijk wat we van elkaar mogen en kunnen verwachten; de 'spelregels' zijn dus duidelijker. In de praktijk hebben we daar al veel profijt van gehad bij het uitwerken van de aggregatierol voor Abonnee-Informatie. In 2015 zetten we deze professionalisering verder voor.'

2014 - DE AANTALLEN

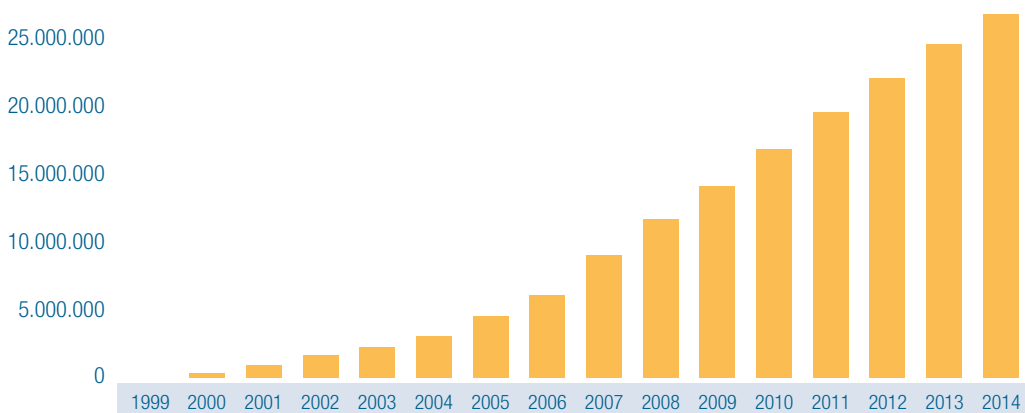
AFGENOMEN DIENSTEN

DIENTST	31 DECEMBER 2012	31 DECEMBER 2013	31 DECEMBER 2014
Nummerportabiliteit	91	101	119
Leesrechten CRDB	49	47	36
B-nummerafscherming	79	90	94
Breedband overstappen	9	9	9
ENUM	6	8	8
Access	12	11	11
Fraude convenant	22	25	26
Leesrechten per download	n.v.t.	n.v.t.	6
Telecodes (SMS interworking)	n.v.t.	n.v.t.	17

Nummerporteringen: 3.149.801 telefoonnummers geporteerd

De beschikbaarheid (100%) van het centrale COIN-platform CRDB in 2014 bedroeg 100%. De verwerking van berichten bedroeg gemiddeld 0,4 seconden. Uitstekende resultaten, die ruim binnen de SLA-afspraken met de leden vielen. In 2014 hebben **1.696.797** eindgebruikers, consumenten en bedrijven in Nederland hun nummer geporteerd. In totaal zijn **3.149.801** telefoonnummers geporteerd in **1.814.302** aaneengesloten reeksen van nummers (loops).

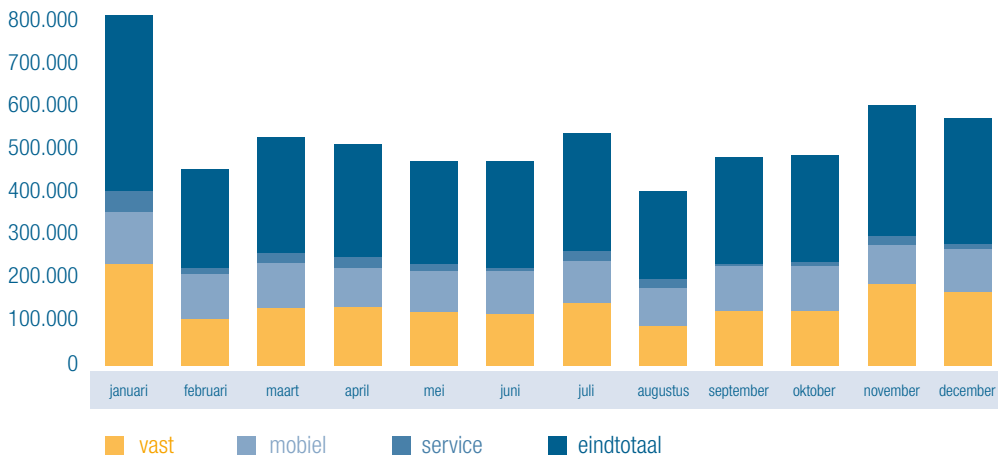
IN NL GEPORTEERDE TELEFOONNUMMERS CUMULATIEF



Gelijkblijvend porteevolume in 2014

Het aantal porteringen in 2014 is in lijn met de afgelopen jaren. Gemiddeld wisselen in Nederland per maand zo'n 150.000 eindgebruikers, consumenten en bedrijven, van telecomaanbieder met behoud van hun telefoonnummer. Per jaar zijn dat er zo'n 1,8 miljoen.

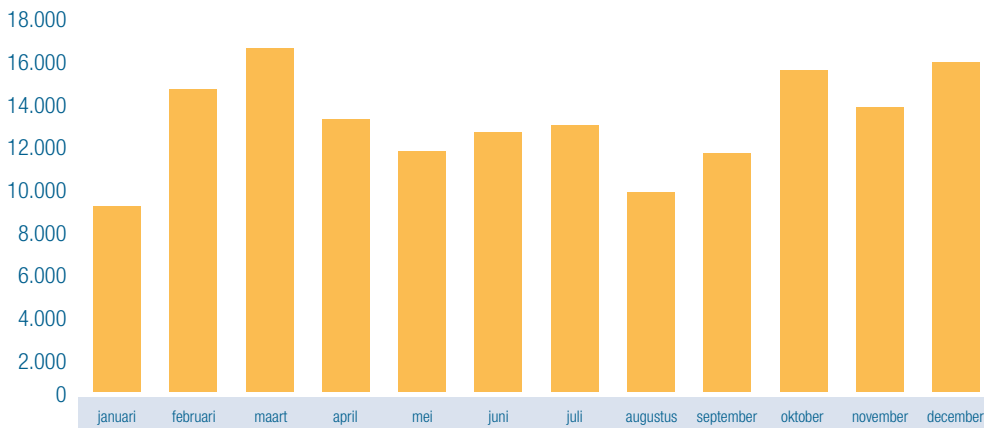
TOTAAL GEPORTEERD VAST/MOBIEL/SERVICE



Overstapservice: 158.000 maal gebruikgemaakt van de overstapservice

De beschikbaarheid van het centrale Overstappen-platform (COMP) bedroeg in 2014 99,8%. De verwerking van berichten duurde gemiddeld 1,2 seconden. Dat is ruim binnen de SLA-afspraken met de leden. In totaal maakte 158.000 eindgebruikers in 2014 gebruik van de overstapservice.

TOTAAL GEBRUIK OVERSTAPSERVICE



2014 - RESULTATEN

‘GA DOOR OP DE INGESLAGEN WEG’

**COIN DOOR DE OGEN VAN
ERIK BEERS**
Ministerie Economische Zaken



ALS SENIOR BELEIDSMEDEWERKER TELECOMMARKT BIJ HET MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN HEEFT HIJ REGELMATIG CONTACT MET COIN. EEN GOEDE REDEN OM ERIK BEERS TE VRAGEN NAAR ZIJN MENING OVER DE VERENIGING. WAT DOEN WE GOED, WAT KAN BETER EN HOE GAAN WE OM MET WETGEVING DIE HET MINISTERIE DE MARKT OPLEGT?

Het Ministerie van Economische Zaken houdt zich voor de telecommarkt onder andere bezig met markt-ordening, consumentenbescherming en nummerbeleid. Als het gaat om wetgeving, vormt COIN een belangrijke stakeholder voor de uitvoering ervan. Daarnaast wordt zelfregulering steeds belangrijker. Erik legt uit: 'Wetgeving is per definitie traag en dus snel achterhaald in een markt waar technische ontwikkelingen elkaar snel opvolgen. Zaken regelen in goed overleg met de sector, werkt vaak sneller en beter. COIN vormt daarbij een belangrijke gesprekspartner en spin in het web, nog meer sinds COIN het secretariaat van de Stichting FIST verzorgt. Hierdoor is COIN een goede schakel tussen het 'wat' dat in het FIST wordt afgesproken en het 'hoe' in COIN zelf. Samen kunnen we de brug slaan tussen de uitdagingen waar wij als beleidsmakers voor staan en de operationele processen in de telecommarkt.'

PROACTIEVE AANPAK

'Het fijne aan COIN is dat ze nooit denken in problemen, maar in oplossingen. Bovendien wordt de vereniging de laatste jaren proactiever. Signalen die ze opvangen vanuit de markt of de operators, worden opgepakt. Een goed voorbeeld is de aggregatie van abonnee-informatie, het doorgeven van telefoonnummers met bijbehorende naam, adres en woonplaats aan onder andere telefoongidsen en 112. Toen KPN daarmee stopte, is COIN er actief op ingesprongen. Zij zijn met ons in overleg getreden om te kijken of zij de abonnee-aggregatie op zich konden nemen. Zo zijn we samen met alle partijen tot een gedegen platform gekomen om de abonnee-informatie op een efficiënte en vooral veilige manier te delen. In 2014 heeft COIN, samen met de aanbieders en afnemers, hiervoor veel werk verzet. Vervolgens is de transitie, begin 2015, geruisloos verlopen. Dat is een groot compliment waard!'

ZELFREGULERING

Ook in zelfreguleringstrajecten rondom overstappen speelt COIN een belangrijke rol. Erik: 'In 2013 heeft de sector de afspraken daarover uitgebreid, om het overstappen voor complete pakketten soepeler te laten verlopen. Begin 2014 is dit daadwerkelijk van start gegaan en in de loop van 2014 is de overstapservice verder uitgebreid. Mede dankzij COIN zijn alle aanbieders hierin meegegaan en is het technisch uitvoerbaar. Met succes. Uit het recente klanttevredenheids-onderzoek Overstappen blijkt namelijk dat de klanttevredenheid over het overstappen duidelijk is toegenomen. Daarmee voorziet de sector in een enorme behoefte bij consumenten, die verwachten dat dit vlekkeloos én zo snel mogelijk gaat. Voor de zakelijke markt zijn er nog flinke stappen te zetten. Maar ook daar werken we samen met COIN en de aanbieders actief aan en hebben we in 2014 goede voortgang geboekt. Het plan van aanpak ligt er inmiddels, in 2015 volgt de uitvoering. Een intensief traject, maar we hebben er alle vertrouwen in dat COIN dit samen met de aanbieders tot een goed einde brengt.'

INTENSIEF SAMENWERKEN

De samenwerking met COIN wordt volgens de beleids-medewerker de komende jaren alleen maar intensiever. 'Ontwikkelingen volgen elkaar in rap tempo op en met name in Europees verband staan er veranderingen in de telecomwetgeving op stapel, bijvoorbeeld rond overstappen en nummerportabiliteit. Om hier goed op in te kunnen spelen met zinvol beleid, hebben we COIN hard nodig als gesprekspartner en klankbord. Dankzij hun democratische besluitvorming en proactieve manier van werken, leveren zij een waardevolle bijdrage aan de telecomsector. Ons advies is dan ook: ga door op de ingeslagen weg!'

UITBREIDING EN VERBETERING DIENSTVERLENING



ABONNEE-INFORMATIE EN 112

In 2014 hebben de leden – mede op verzoek van het Ministerie van Economische Zaken – besloten de aggregatie en uitwisseling van abonnee-informatie gezamenlijk vorm te geven binnen COIN. Per 15 februari 2015 faciliteert Vereniging COIN de uitwisseling van abonnee-informatie, voor gebruik in papieren en

elektronische telefoongidsen en nummerinformatie-diensten. Bovendien leveren we abonnee-informatie aan de 112-alarmcentrale, zodat bij een noodoproep het adres van de beller kan worden bepaald. COIN helpt zo op een efficiënte en eenvoudiger manier de leden bij het invullen wettelijke verplichtingen.

Bij het afsluiten van een telefoonabonnement kan de klant aangeven of zijn adresgegevens en telefoonnummer in papieren en elektronische telefoongidsen en nummerinformatiediensten mag worden vermeld. Afhankelijk van de voorkeur van de klant wordt de abonnee-informatie uitgewisseld met de leveranciers van deze gidsen en diensten.

De basis voor dit besluit vormde een haalbaarheidsstudie van de werkgroep Abonnee-Informatie. Uit de studie is gebleken dat aggregatie door COIN voordelen biedt voor de hele keten. Het zorgt voor vindbaarheid en bereikbaarheid van klanten, maakt persoonsgegevens van klanten gezamenlijk en beter beheersbaar, biedt één platform voor gezamenlijke verbetering en doorontwikkeling en is kostenefficiënt doordat een groot aantal zaken maar één keer hoeven te gebeuren. Het Ministerie van Economische Zaken (EZ) en de leden zien COIN bij uitstek als neutrale en geschikte partij

om deze rol te vervullen. Dit gebeurt bovendien zonder technische impact voor partijen die reeds abonnee-informatie aanleveren.

REGIONAL ROAMING

Stel: een telecomaandier heeft te maken met groot-schalige uitval van het spraak- of SMS-verkeer. Dan is het wel zo prettig als andere aanbieders dit verkeer tijdelijk kunnen overnemen. Dit noemt men Regional Roaming. Om dit mogelijk te maken, is een aantal mobiele aanbieders een Regional Roaming-protocol aangegaan met EZ, ACM en Agenschap Telecom. COIN ondersteunt hen bij de praktische invulling van dit protocol. Onze dienstverlening voorziet in gecontroleerde en veilige uitwisseling van gegevens tussen getroffen en assiterende partijen. Hiervoor hebben we gezamenlijke processen en een shared repository ingericht.

VERBETERDE OVERSTAPSERVICE SUCCESVOL GEÏMPLEMENTEERD

Begin 2014 hebben we de verbeterde overstap-service voor gebundelde diensten, uitgebreid met televisie-diensten en mobiele telefonie, succesvol geïmplementeerd. Hierdoor kunnen de leden een goede en klantgerichte overstap-service aan consumenten bieden.

Verder hebben we diverse verbeteringen uitgewerkt. In 2014 hebben we een aantal hiervan geïmplementeerd, de overige volgen in 2015. De overstap-service geldt nu ook voor het opzeggen van TV only (kabel TV en Digitenne) en glasvezel in



de gebieden waar glasvezel wordt uitgerold. In 2015 implementeren

we een aantal verbeteringen voor de langere termijn:

- een verbeterd gereedmeldingsproces met een duidelijk overdrachtmoment tussen betrokken aanbieders, om onderbreking van diensten en noodzaak tot overlap te minimaliseren;
- een klantvriendelijker en efficiënter validatieproces;
- Een verkorting van de doorlooptijd voor eindgebruikers.

COMMUNICATIE

In 2014 zijn een jaarverslag en een aantal nieuwsbrieven uitgebracht. Daarnaast hebben we een aantal informatiesessies voor leden georganiseerd rondom wijzigingen in de dienstverlening. Jaarlijks vindt een groot aantal kennismakingsgesprekken met nieuwe leden plaats. Voor de aspirant-leden is een brochure gemaakt. Daarin beschrijven we de dienstverlening van COIN en hoe COIN aanbieders helpt bij het actief worden als aanbieder.

Het bestuur ziet het toenemende belang van communicatie met de leden en overige stakeholders. Daarom is er met ingang van 2015 een portefeuille communicatie in het bestuur. We willen daarmee de communicatie van COIN richting leden en externe stakeholders professionaliseren. Doel is ook om de betrokkenheid met leden te vergroten op strategisch en tactisch niveau en meer gelaagdheid in onze communicatie aan te brengen. Ook zal communicatie in geval van calamiteiten verder worden uitgewerkt.

EENVOUDIGER AANSLUITEN OP COIN-PROCESSEN

COIN maakt het aansluiten voor haar leden op de COIN-platformen voor nummerportabiliteit en overstappen zo makkelijk en goedkoop mogelijk. Dit doen we onder andere door het bieden van diverse webservices (SOAP-XML) en de COIN-Webportal. In 2014 zijn Hiif Telecom, Maxitel Telecom, Infopact en Telfort aangesloten op of gemigreerd naar COIN-webservices op de COIN CRDB en COMP-platformen.

VERBETERDE NUMMERAFSCHERMING DIENSTVERLENING

Telefoonabonnees hebben recht op privacy en kunnen hun telecomaandier vragen zijn telefoonnummer af te schermen op notaspecificaties. De dienst nummerafscherming van COIN helpt telecomaandier om te kunnen voldoen aan deze verplichting. Deze dienst is in 2014 verder verbeterd. We bieden onze leden nu ook een **laagdrempelige webportal** voor het doorgeven van mutaties. Daarnaast ondersteunen we een spoedproces en een proces om nummers met een maatschappelijke waarde te borgen, zodat deze altijd worden afgeschermd op specificaties. Daarnaast is de uitwisselingsfrequentie van de af te schermen nummers verhoogd. Hierdoor kunnen telecomaandier dagelijks afgeschermd nummers aanleveren en totaallijsten van af te schermen nummers ophalen.

AANTAL LEDEN PER DIENST

DIENST	1 JAN. 2014	1 JAN. 2015
Nummerportabiliteit	100	119
ENUM Data	8	8
Accessdiensten	11	11
Breedband overstappen	9	9
B-Nummerafscherming	90	94
Leesrechten CRDB	47	42
Fraudeconvenant	25	26

133 MAAL OVERLEG. WAT IS ER BEREIKT?

AANTAL VERGADERINGEN/OVERLEGGEN COIN EN FIST 2014

COIN	AANTAL	FIST	AANTAL	TOTAAL
Algemene vergadering	3	Bestuur	7	
Bestuur	7	Plenair	1	
Change Control Board	10	TF MDF	7	
WG Abonnee-Informatie	7	TF NGN	6	
WG Access	6	TF Overstapdrempels	6	
WG ENUM	4	TF Zakelijke Overstapdrempels	14	
WG Fraudeconvenant	7	TF WBA	1	
WG Geografisch & Service	6	TF WLR	5	
WG IMEI	8			
WG Informatie Management	4			
WG Legal	6			
WG Mobiel	3			
WG Overstappen	7			
WG Regional Roaming	8			
Totaal	86		47	133

NUMMERPORTABILITEIT

Op het gebied van Nummerportabiliteit blijven we werken aan verbeteringen in de processen. Zo hebben we een methode geïmplementeerd om eenvoudig de netwerkopercodes van nummerreeksen te kunnen wijzigen, veroorzaakt door migraties, overnames en consolidaties te faciliteren.

Daarnaast zijn er wijzigingen aangenomen om drempels weg te nemen bij het nummerporteerproces en uitval te voorkomen. Ook zijn afspraken gemaakt om verstoringen en het herstel hiervan beter te communiceren. Verder heeft een fors aantal (batch)migraties plaatsgevonden.

CHANGE CONTROL BOARD

De Change Control Board (CCB) functioneert op tactisch niveau binnen COIN en behandelt en beoordeelt voorstellen vanuit de werkgroepen en de Algemene Vergadering (AV). Zaken die in 2014 op het programma van de CCB stonden:

- uitwerking van de COIN roadmap. Met de roadmap 'Porting on Demand' willen we een aantal wijzigingen in porteerprocessen doorvoeren om het porteerproces klantvriendelijker en efficiënter in te richten. Daardoor zal een aantal belemmeringen en beperkingen uit het porteerproces verdwijnen en kan het porteerproces worden ingericht zoals de business dat wil.



Bovendien wordt het porteerproces daarmee voorbereid op verwachte regelgeving en verdere integratie van porteer- en overstapprocessen;

- haalbaarheidsstudie voor het invullen van de aggregatierol voor Abonnee-informatie door COIN. Op basis van deze studie heeft de AV besloten deze dienstverlening vanaf 2015 te gaan bieden;
- implementatie van wijzingen als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving op het gebied van tarieftransparantie van servicenummers. Door de implementatie van een zogenaamd 'C+S-Model' moest voor zo'n 1 miljoen servicenummers het informatietarief worden gewijzigd;
- daarnaast zijn op het gebied van het zakelijke vaste nummerporteurproces een aantal wijzigingen in het porteerproces overeengekomen.

WERKGROEP IMEI

Wekelijks worden enkele honderden smartphones gestolen. Diefstal en straatroof van smartphones is een maatschappelijk probleem. In de strijd tegen deze straatroof is IMEI-blokking als mogelijke maatregel onderzocht in de COIN-werkgroep IMEI. Mede dankzij dit onderzoek hebben we:

- inzicht gekregen in hoe IMEI-blokking zou werken en wat daarvan de impact is;
- inzicht gekregen in de beperkingen van IMEI-blokking, namelijk dat geblokkeerde toestellen op WIFI-netwerken en in het buitenland onverminderd bruikbaar zijn;
- het inzicht versterkt dat toestelblokking, waarbij blokking niet gebeurt in het netwerk maar in de smartphone zelf, het eenvoudig maakt om een gestolen toestel op afstand terug te vinden, te wissen en te blokkeren. Deze technologie is bovendien al beschikbaar;

- De overheid de voordelen van Toestelblokking laten inzien, waardoor IMEI-blokking niet nodig lijkt. Het Ministerie van Veiligheid & Justitie en de telecom-sector zetten nu gezamenlijk in op Toestelblokking. De werkgroep en stuurgroep IMEI zijn daarom per mei 2014 beëindigd.

WERKGROEP ACCESS

Via het opengestelde kopernetwerk van KPN kunnen aanbieders diensten als telefonie, internet en TV aanbieden. In de werkgroep Access werken KPN en de marktpartijen (die over het kopernetwerk diensten aanbieden) samen om verbeteringen en operationele onderwerpen te bespreken.

De belangrijkste wijzigingen in het Access-proces van afgelopen jaar is het combineren van monteurs-werkzaamheden. Partijen kunnen ervoor kiezen om één monteur de werkzaamheden bij de klant te laten uitvoeren, in combinatie met de werkzaamheden bij de MDF-centrale. Dus in één arbeidsgang en op één



datum. Hierdoor verloopt het proces efficiënter en komt het de eindgebruiker ten goede. Daarnaast zijn er vanuit de werkgroep procesverbeteringen gerealiseerd om migraties en opheffingen sneller uit te voeren.

WERK GROEP INFORMATIEMANAGEMENT

De werkgroep Informatiemanagement bespreekt de IT- en niet-functionele aspecten van de COIN-dienstverlening. In 2014 ging de aandacht vooral uit naar:

- verbeterde beveiliging van het berichtenverkeer op het centrale systeem en bij de aangesloten leden nog beter af te schermen;
- verbeteringen in het nummerafschermingsproces, waaronder de borging van belangrijke af te schermen telefoonnummers. Zo zorgen we ervoor dat nummers met maatschappelijke waarde, zoals van de kindertelefoon, altijd worden afgeschermd op gespecificeerde overzichten van de Nederlandse operators;
- de jaarlijkse uitwijktest van het centrale platform om in het geval van calamiteiten over te kunnen schakelen naar de uitwijklocatie. Deze jaarlijkse test is ook in 2014 succesvol uitgevoerd.

ONDERSTEUNING FIST-SECRETARIAAT

Vereniging COIN voert het secretariaat voor Stichting Forum Interconnectie en Speciale Toegang (FIST). Het doel van FIST is het verzorgen van een discussieplatform over zaken die te maken hebben met 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'. Gezien de synergie in dienstverlening kunnen we door de samenwerking tussen COIN en FIST nog meer kwaliteit bieden tegen een kostengeoriënteerde vergoeding.

Het FIST zijn de volgende overleggen, zogenaamde taskforces:

- Taskforce Overstapdrempels Consumenten (TF OD);
- Taskforce Overstapdrempels Zakelijke Markt (TF ZOD);
- Taskforce Niet-Geografische Nummers (TF NGN);
- Taskforce Wholesale Line Rental en (Carrier)PreSelect (TF CPS/WLR);
- Taskforce Wholesale Broadband Access/Wholesale Ethernet Access (TF WBA/WEAS);
- Taskforce Main Distribution Frame (TF MDF);
- Taskforce IP-interconnect (TF IP).

De taskforces staan open voor deelnemers aan het FIST. Voorwaarde voor deelname is een registratie als telecomaانبieder bij ACM.

Regelmatig nemen ook vertegenwoordigers van het Ministerie van Economische Zaken en toezichthouder ACM deel aan taskforce-bijeenkomsten.

In 2014 heeft COIN voor 45 taskforcebijeenkomsten de secretariële ondersteuning verzorgd. Ook hebben we de jaarlijkse plenaire vergadering georganiseerd en ondersteunen we het FIST-bestuur secretarieel.

In 2015 staan, naast de reguliere taskforces, enkele bijeenkomsten van de taskforce IP-Interconnectie op het programma. Dit op verzoek van enkele deelnemers om inrichtingsvraagstukken en standaardisatie rondom IP-interconnectie in FIST-verband te bespreken.



FIST TASKFORCE OVERSTAPPEN ZAKELIJKE MARKT

Aanbieders van telecommunicatiediensten streven naar een klantvriendelijk en efficiënt overstapproces, zonder onnodige overstapdrempels. In de taskforce Overstappen Zakelijke Markt is overeenstemming bereikt over een plan van aanpak, met daarin zelfreguleringsmaatregelen om het overstappen in de (klein)zakelijke telecommarkt te verbeteren. Het plan voorziet in een groot aantal verbeteringen op de volgende gebieden:

1 Heldere informatievoorziening richting de klant

Aanbieders informeren de zakelijke gebruiker via hun website op een heldere en eenduidige wijze over het overstapproces. Daarnaast wordt de informatievoorziening over de huidige diensten en contracten van een klant verbeterd.

2 Verbeterde synchronisatie en hogere leverbetrouwbaarheid bij overstappen

Procesverbeteringen en procedures voor het uitwisselen van informatie tussen aanbieders tijdens een overstap. Dit moet resulteren in een soepeler verloop van de overstap, met een hogere leverbetrouwbaarheid en minimale dienstonderbreking.

3 Introductie van een overstapservice

De zakelijke klant kan met standaard telecomdiensten makkelijker overstappen doordat de nieuwe aanbieder desgewenst de overstap kan verzorgen.

Een andere belangrijke maatregel is het vergroten van de overstapmogelijkheden bij stilzwijgende verlenging van het contract. Omdat we er niet in geslaagd zijn via zelfregulering consensus te bereiken over deze maatregel, heeft EZ hiervoor een wetgevingstraject opgestart.

De maatregelen worden nader uitgewerkt en geïmplementeerd in verschillende FIST-taskforces en COIN-werkgroepen. De taskforce Overstappen Zakelijke Markt blijft overkoepelend toezien op de implementatie.



'MET DE LEDEN SAMEN OPTREDEN TEGEN FRAUDE'

LUC VAN DEN HEUVEL

voorzitter stuurgroep Fraudeconvenant



HOE KUNNEN WE FRAUDE HET BESTE AANPAKKEN? EN HOE VOORKOMEN WE FRAUDE? DE STUURGROEP FRAUDECONVENANT VAN COIN PROBEERT DE ANTWOORDEN OP DEZE VRAGEN TE VERTALEN IN EEN PRAKTISCH UITVOERBARE FRAUDE-AANPAK VOOR DE TELECOMSECTOR.

Om het hoofd te kunnen bieden tegen fraude heeft COIN samen met de aangesloten telecoaanbieders een aantal afspraken over en maatregelen tegen fraude opgesteld. Deze zijn vastgelegd in een fraudeconvenant, dat in 2003 is opgesteld en in 2007 is vernieuwd. Het fraudeconvenant helpt de aanbieders om samen op te treden tegen fraude, onder andere door elkaar vroegtijdig te informeren over misbruik van telefoonnummers.

VERSCHUIVING IN SOORTEN FRAUDE

Luc van den Heuvel is senior interconnect manager bij BT en voorzitter van de stuurgroep Fraudeconvenant. De stuurgroep komt vier keer per jaar bij elkaar om actuele fraudezaken met elkaar te bespreken en te kijken hoe deze in de toekomst te voorkomen. Luc: 'Je ziet de laatste jaren een verschuiving in de fraude. Vroeger ging het vooral om misbruik van 0900-nummers, tegenwoordig gaat het meer om het hacken van VoIP- en PBX-systemen en conferencingapparatuur. Dat vraagt om een heel andere aanpak en beveiliging. Daarom werken we ook aan stappen om het fraudeconvenant uit te breiden.'

THEMAMIDDAG

De stuurgroep heeft in 2014 een themamiddag georganiseerd met als doel om fraude onder de aandacht te brengen bij alle COIN-leden. Zo'n vijftig COIN-leden en vertegenwoordigers van ACM, het Ministerie van Economische Zaken en politie waren daarbij aanwezig. Luc: 'We hebben uitgelegd welke soorten fraude er zijn en wat we er al aan doen. Daarnaast hebben we cases besproken en gediscussieerd over mogelijke fraudeaanpakken. De conclusies van de themamiddag waren onder andere dat we een bredere samenwerking willen met ACM, EZ en de Politie en dat het huidige fraudeconvenant toe is aan een uitbreiding.'

**COIN door de ogen van
LUC VAN DEN HEUVEL,**
Interconnect manager
BT, voorzitter stuurgroep
Fraudeconvenant, voorzitter
stuurgroep Fraudeconvenant



PREVENTIE BESTE WAPEN

Uit de themamiddag bleek dat preventie het beste wapen is en dat de bal dus bij de aanbieders ligt. 'Goed beveiligde systemen en processen, werken met detectie- en protectiesystemen om hoogverbruik op te sporen én elkaar onderling tijdig informeren, zijn de belangrijkste ingrediënten voor een effectieve preventie. De vraag is hoe COIN daar op een praktische manier bij kan ondersteunen. Door het fraudeconvenant in te bedden in de COIN-structuur, krijgen we meer taken en verantwoordelijkheden op dit gebied. En dat geeft ons de mogelijkheid om de COIN-processen en -systemen in te richten voor fraudepreventie. Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheid om fraudegevallen op een centrale plek in de database te melden of het opstellen van een 'grey list', een lijst met dubieuze telefoonbestemmingen.'

BEWUSTWORDING CREËREN

De themamiddag maakte ook duidelijk dat er nog heel wat gedaan kan worden aan de bewustwording onder de leden. Luc: 'Weten dat fraude bestaat en wat de gevolgen kunnen zijn, is een eerste stap in het bestrijden en voorkomen ervan. Daarom hebben we besloten om onze leden hier beter en vaker over te informeren via een nieuwsbrief en ook in 2015 een themamiddag te organiseren. Ook willen we meer kennis en ervaringen delen met de politie, om van elkaar te leren. En intensiever samenwerken met ACM, om zo beter inzicht te krijgen in welke mogelijkheden aanbieders hebben om bijvoorbeeld nummers te blokkeren. Zo werken we gezamenlijk aan een effectieve aanpak van fraude.'

‘DOELGERICHT OP WEG MET DE COIN ROADMAP’

WAT STAAT ER DE KOMENDE JAREN OP STAPEL?

WELKE ONTWIKKELINGEN ZIEN WE IN DE

MARKT EN (EUROPESE) WETGEVING EN

HOE SPELEN WE DAAROP IN? DAT IS

VASTGELEGD IN DE COIN ROADMAP,

EEN MEERJARENPLANNING DIE ALS

LEIDRAAD GELDT VOOR HET BEHALEN

VAN DE DOELSTELLINGEN VAN

COIN.



COIN door de ogen van
GERLOF TRINKS,
consultant KPN Mobiel

Gerlof Trinks, Consultant KPN Mobiel, is lid van de werkgroep Informatiemanagement bij COIN en houdt zich bezig met de COIN Roadmap. Hij vertelt: 'Voor COIN is het van belang dat we inspelen op ontwikkelingen in de telecommarkt. Veranderingen in wetgeving op nationaal en Europees niveau, nieuwe technische mogelijkheden, veranderende verwachtingen bij consumenten en dus ook bij onze leden. Om niet bij elke verandering of ontwikkeling te verzanden in ondoordachte ad hoc-besluiten, hebben we de COIN Roadmap opgesteld.'

DOELEN VASTLEGGEN

In de Roadmap liggen de belangrijkste doelen van COIN voor de komende jaren vast. Hoe zijn die tot stand gekomen? Gerlof: 'We hebben op een rij gezet welke ontwikkelingen in de komende jaren voor ons belangrijk zijn. Dus: wat moeten we als het gaat om wetgeving én wat willen we als we kijken naar de wensen van onze leden? Op basis daarvan hebben we de doelen geformuleerd die we in de komende drie à vier jaar willen realiseren. Verder vooruitkijken heeft geen zin, omdat de telecomwereld zich daarvoor te snel ontwikkelt. Om die reden is het ook van belang dat we de Roadmap periodiek opnieuw bekijken en waar nodig bijstellen.'

VROEGTIJDIG INZICHT

Mooi zo'n overzicht met doelen, maar wat hebben de COIN-leden eraan? Gerlof reageert: 'Juist voor leden is de Roadmap heel handig. Zo krijgen zij vroegtijdig inzicht in wat er op stapel staat. Enkele voorbeelden: het wegnemen van 'blocking issues', kleine problemen die zich voordoen bij nummerportering, en de integratie van mobiel en vast. Om te kunnen blijven voldoen aan te verwachten regelgeving en de beleving van de klant, moet het proces sneller en dus eenvoudiger. Ook komen er steeds meer mogelijkheden voor consumenten om complete pakketten voor internet, vast én mobiel af te nemen. Maar de portering van de ene naar de andere aanbieder – of zelfs verschillende – loopt nog via verschillende processen. Dat is omslachtig, zowel voor operators als voor consumenten. De komende jaren gaan we kijken hoe we het proces eenvoudiger kunnen maken. Door onze leden daar nu al over te informeren,



kunnen ze er in hun eigen organisaties ook mee aan de slag: nadenken over een goede aanpak, intern draagvlak creëren, budgetten reserveren en de interne processen aanpassen.'

GROTE LIJNEN

Overigens zijn in de Roadmap geen kant-en-klare plannen te vinden. 'Het gaat vooral om de grote lijnen', aldus Gerlof. 'Je moet het zien als een leidraad die ons én de leden houvast biedt bij het nemen van beslissingen. De Change Control Board van COIN bespreekt de Roadmap regelmatig, maakt op basis daarvan concrete plannen en werkt ze uit, in samenwerking met de verschillende werkgroepen. Dat leidt uiteindelijk tot een Change Request, waar alle leden akkoord op moeten geven voordat de verandering in gang gezet kan worden.'

2014 – FINANCIËEL

UITSTEKENDE FINANCIËLE RESULTATEN, DOELEN RUIM BINNEN BUDGET GEHAALD

De voor 2014 gestelde doelen zijn ruim binnen budget gehaald. In 2014 is meer dienstverlening aangeboden tegen vergelijkbare kosten. Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar bedraagt € 727.000 en is € 547.000 hoger dan begroot.

OVERSCHOT 2014 WORDT TEN GUNSTE VAN DE LEDEN GEACREDITEERD

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 overschot van 2014 zullen we dan ook ten gunste van de leden crediteren.

REALISATIE VERSUS BEGROTING 2014 - ALGEMEEN

De belangrijkste oorzaken voor het hogere resultaat zijn:

- hogere opbrengsten (€ 152.000);
- lagere CRDB release- en beheerskosten (€ 155.000);
- lagere afschrijvingskosten (€ 19.000);
- lagere project-, R&D- en personeelskosten (€ 118.000).

EIGEN VERMOGEN

In 2014 hebben geen wijzigingen in de vermogenspositie plaatsgevonden.

De in 2010 ingezette herfinanciering van COIN is volledig afgerond. COIN beschikt hierdoor over een gezonde financiële positie.

BALANS PER 31 DECEMBER 2014

	31-12-2014	31-12-2013	31-12-2012	31-12-2011
ACTIVA				
VASTE ACTIVA				
Immateriële vaste activa	€ 449.733	€ 472.793	€ 596.555	€ 898.456
Materiële vaste activa	€ 92.659	€ 56.806	€ 64.224	€ 4.190
Financiële vaste activa	-	-	-	€ 84.932
VLOTTENDE ACTIVA				
Vorderingen	€ 1.086.251	€ 921.698	€ 693.768	€ 1.017.996
Liquide middelen	€ 3.035.561	€ 3.459.024	€ 3.133.944	€ 2.435.420
TOTAAL ACTIVA	€ 4.664.204	€ 4.910.321	€ 4.488.491	€ 4.440.994
PASSIVA				
VASTE ACTIVA				
Eigen vermogen				
Certificaten	€ 3.001.000	€ 3.001.000	€ 2.032.000	€ 2.032.000
Algemene reserve	-	-	-	€ 534.845
Langlopende schulden	-	-	-	€ 500.000
Kortlopende schulden	€ 1.663.204	€ 1.909.321	€ 2.456.491	€ 1.374.149
TOTAAL PASSIVA	€ 4.664.204	€ 4.910.321	€ 4.488.491	€ 4.440.994

TOELICHTING OP BALANS

In 2014 is geïnvesteerd in het Centrale Overstappen Messaging Platform (COMP). In 2014 is afgeschreven op ENUM, COMP en het CRDB-platform.

De goede kaspositie ultimo 2014 is mede een gevolg van het behaalde exploitatie-overschot gedurende het boekjaar (€ 727.000) en de historisch lage boekwaarde van de in gebruik genomen IT-projecten (uitgestelde investeringen).

In 2014 waren er 3.001 certificaten met elk een nominale waarde van € 1.000. Aan deze certificaten zijn geen zeggenschapsrechten en geen winstdelingsrechten verbonden.

VERLIES- EN WINSTREKENING 2014

	2014 Realisatie	2014 Begroting	2013	2012	2011
NETTO-OMZET	€ 2.020.968	€ 2.415.549	€ 2.039.819	€ 1.473.531*	€ 3.326.763
Geactiveerde productie voor het eigen bedrijf	€ 14.883	-	€ 47.010	€ 10.473	-
Inkoopwaarde van de omzet	€ - 625.961	€ -781.057	€ 697.901	€ - 531.710	€ - 632.850
BRUTOWINST	€ 1.409.890	€ 1.634.492	€ 1.388.928	€ 952.294	€ 2.693.913
Lonen en salarissen	€ 462.399	€ 491.095	€ 426.371	€ 386.056	€ 191.431
Sociale lasten	€ 64.903	€ 53.858	€ 54.080	€ 47.277	€ 16.500
Pensioenlasten	€ 44.301	€ 43.060	€ 45.020	€ 38.131	€ 18.662
Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa	€ 179.702	€ 199.009	€ 349.125	€ 659.421	€ 712.997
Overige bedrijfskosten	€ 685.023	€ 882.470	€ 546.842	€ 520.897	€ 901.072
SOM DER BEDRIJFSLASTEN	€ 1.436.328	€ 1.669.492	€ 1.421.438	€ 1.651.782	€ 1.840.662
BEDRIJFSRESULTAAT	€ -26.438	€ - 35.000	€ 32.510	€ -699.488	€ 853.251
Financiële baten en lasten	€ 26.438	€ 35.000	€ 32.510	€ -305	€ -153.458
Belastingen	-	-	-	€ 164.948	€ - 164.948
NETTO RESULTAAT	-	-	-	€ - 534.845	€ 534.845

* In 2012 heeft een supercreditering van € 1.525.000 plaatsgevonden.

REALISATIE VERSUS BEGROTING 2014 – VERSCHILLENANALYSE

Het gerealiseerde resultaat over het boekjaar bedraagt € 727.000 en is daarmee € 547.000 hoger dan begroot. Het overschot in 2014 wordt gecrediteerd aan de leden. In de jaarrekening is de creditering van het resultaat in mindering gebracht op de netto-omzet.

BELANGRIJKSTE OORZAKEN

- De netto-omzet voor creditering is per saldo € 152.000 hoger dan begroot. Dit komt hoofdzakelijk door een hoger dan gebudgetteerd volume aan leesrechtdownloads en een hogere vastrechtbijdrage door leden-aanwas.
- De inzet van eigen personeel voor CAPEX-projecten (met name Centraliseren Berichtenverkeer Overstappen fase 3 en Abonnee-Informatie) was niet gebudgetteerd en heeft het resultaat positief beïnvloed (€ 15.000).
- De kostprijs van de omzet is € 155.000 lager uitgevallen dan begroot door lagere CRDB-releasekosten en lagere kosten voor klein onderhoud aan de CRDB en lagere kosten webporteringen.
- De personeelskosten voor eigen personeel (lonen en salarissen, sociale lasten, pensioenpremies en overige personeelskosten) zijn € 18.000 lager uitgevallen, hoofdzakelijk als gevolg van een vergoeding die we hebben ontvangen voor zwangerschapsverlof.
- De afschrijvingskosten zijn € 19.000 lager uitgevallen, voor een belangrijk deel te danken aan lager dan gebudgetteerde ontwikkelingskosten voor Enum en Overstappen.
- De overige bedrijfskosten zijn € 197.000 lager in vergelijking met de begroting, onder meer door het niet invullen van de begrote post 'Onvoorzien' (€ 77.000), lagere kantoor- en automatiseringskosten (€ 38.000), alsmede een lagere inzet van externen voor bureaunkosten (procesmanagement, beheer en projecten, in totaal € 118.000). Door de opstart van de dienst Abonnee-informatie zijn de advocaatkosten € 30.000 hoger uitgevallen. Per saldo zijn de overige kosten € 6.000 hoger uitgevallen.
- De financiële baten en lasten zijn per saldo € 9.000 lager uitgevallen door een dalende rentevergoeding op spaartegoeden.

Het positieve resultaat (€ 727.000) zullen we crediteren aan de leden, naar rato van hun aandeel in % porteevolume ultimo 2013.



2015 – DE PLANNEN

OOK VOOR 2015 HEEFT COIN HEEL WAT PLANNEN. DAARBIJ DRAAIT HET VOORAL OM HET UITBREIDEN EN VERBETEREN VAN DE DIENSTVERLENING. DAT BRENGT UITERAARD OOK DE NODIGE INVESTERINGEN MET ZICH MEE.

Investeringen die we in 2015 voorzien, zijn onder andere bedoeld voor:

- start van de Abonnee-informatie dienstverlening per 15 februari 2015;
- ontwikkeling van een zakelijke overstapservice;
- verbetering van het Overstappen-proces en introductie van een SOAP-XML interface;
- verdere verbetering van beschikbaarheid en continuïteit van diensten en platforms;
- aanscherping van het informatiebeveiligingsbeleid, uitwerking van het COIN-privacybeleid, versterking COIN-governance en mogelijk vorming van een innovatie-adviesraad;
- versterken aanpak Telecomfraude;
- realisatie van onderdelen uit de COIN-roadmap.

Het totale budget voor 2015 bedraagt € 3.191.500. Dat is 24% hoger dan in 2014. De toename wordt veroorzaakt door de extra dienstverlening op het gebied van Abonnee-Informatie, Regional Roaming en Overstappen. De kosten voor Nummerportabiliteit zijn in 2015 zijn gelijk aan die voor 2014.

Het bestuur wil in 2015 samen met haar leden en stakeholders verder nadenken over de vraag hoe COIN in een veranderende telecomindustrie relevant kan blijven voor de leden waarde kan blijven toevoegen en hoe we dit het beste vorm geven.

