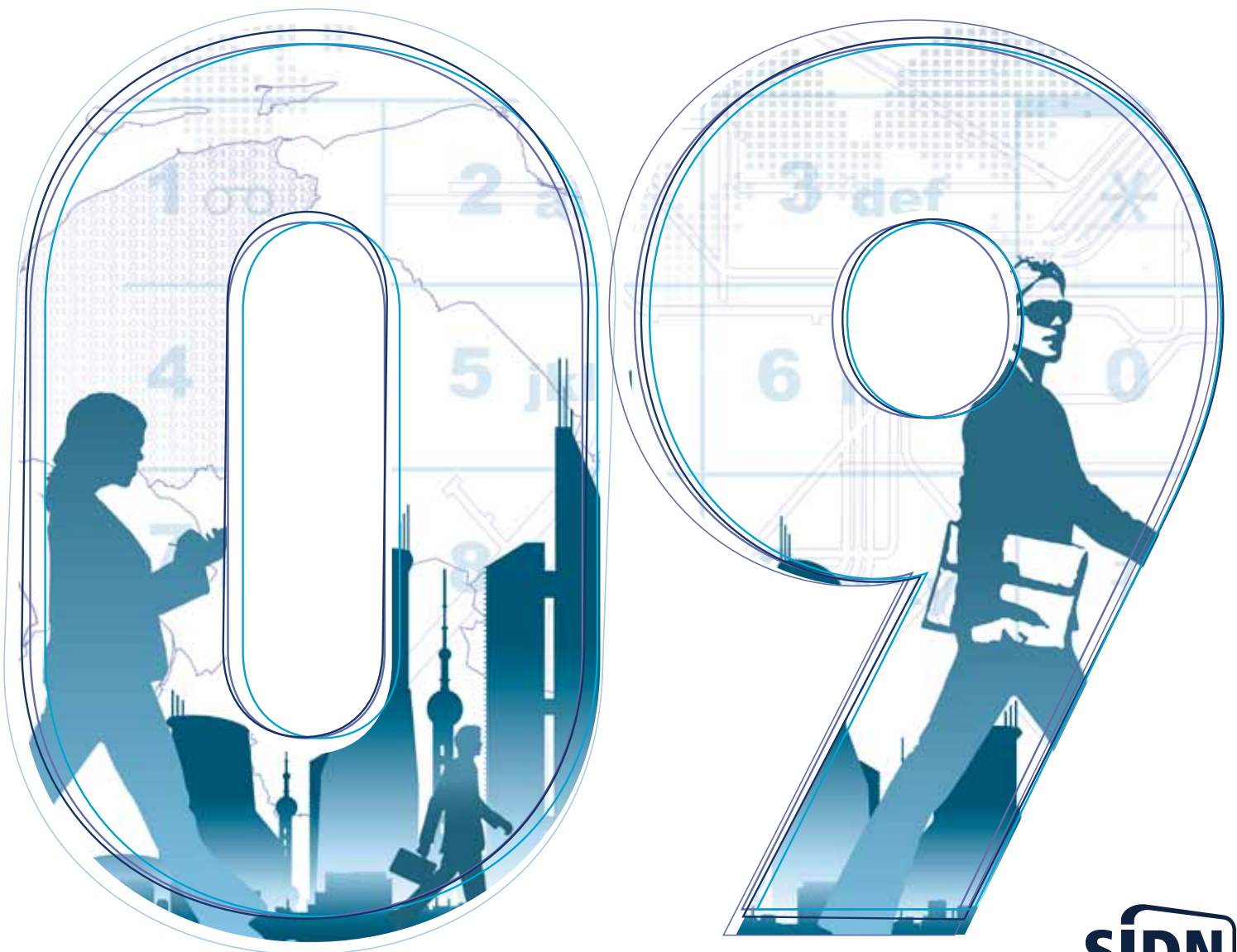


Internet, een wereldwijde revolutie
die al veertig jaar duurt.



Verslag Raad van Toezicht 200907
Inleiding08
Profiel SIDN12
Ontwikkelingen en vooruitzichten14
Terugblik op 200917
Plannen voor 201032
Financieel overzicht35
Accountantsverklaring45
Personalia46
Colofon46



Leonard Kleinrock

Computeringenieur en professor Leonard Kleinrock (13 juni 1934, New York) stond aan de wieg van het internet. Op 29 oktober 1969 verstuurde hij met zijn team het eerste e-mailbericht ter wereld. Kleinrocks theorieën over hierarchical routing, ontwikkeld in de jaren '70 met zijn toenmalige student Farouk Kamoun, zijn nu van doorslaggevend belang voor de werking van internet.

”All we wanted to do was log in to the second host computer at SRI, 400 miles to the north, to see if one machine could talk to another. You have to type “L-O-G” and then the remote machine types “I-N”. We typed the L and

Verslag Raad van Toezicht 2009

De Raad van Toezicht, die sinds 2005 operationeel is, houdt toezicht op en controleert het beleid van de directie en staat haar met raad ter zijde. Toezicht en controle richten zich in het bijzonder op de bedrijfsstrategie en de eruit voortvloeiende ondernemingsrisico's, op de realisatie van de doelstellingen en op de inrichting en effectiviteit van de interne risicobeheersings- en controlesystemen. De raad bestond in 2009 uit zeven leden onder voorzitterschap van Eddy Schuyer.

Tijdens de vier zittingen van de raad in 2009 zijn onder meer de volgende zaken goedgekeurd en/of vastgesteld:

- jaarrekening en jaarverslag 2008;
- jaarplan en de begroting voor 2010;
- jaarverslagen van de Raad van Toezicht, de Selectie Commissie, en de Audit Commissie en Security & Stability Commissie in het kader van corporate governance;
- herbenoeming van raadsleden J. Slager en R.L. Matthijssen voor een periode van drie jaar;
- het voorstel om een tijdelijk achtste lid uit de ISP-branche, met brede kennis van de positie en belangen van de registrars, toe te voegen aan de Raad van Toezicht en de te formeren Adviesraad Deelnemers onder voorwaarden adviesrecht te geven op deze benoeming;
- de publicatie van de samenvattingen van de notulen van de Raad van Toezicht op de website;
- het voorstel het prijsbeleid van 2010 ongewijzigd te laten.

Daarnaast is de Raad van Toezicht onder andere geïnformeerd over het verloop van het project DRS-EPP en de reacties uit de markt op de kortingsregeling. De Raad van Toezicht constateert met zorg dat veel tijd en kosten zijn besteed aan verweer tegen de uiteindelijk ingetrokken

klacht van ISPBelang bij de NMa. Ook heeft de Raad van Toezicht geadviseerd over het programma van eisen, de aanpak en de keuze voor nieuwe huisvesting van SIDN. De belangrijkste voorwaarden voor toevoeging van een tijdelijk achtste lid aan de Raad van Toezicht zijn dat de onafhankelijkheid van de Raad van Toezicht gewaarborgd blijft en dat de registrars een Adviesraad met vertegenwoordigende bevoegdheid vormen. Deze Adviesraad moet worden gedragen door de registrarcommunity.

De Auditcommissie kwam drie keer bijeen en hield zich onder andere bezig met de jaarrekening 2008, prognoses en kwartaalrapportages 2009, audit change & release-management en de interim accountantscontrole. De nieuw ingerichte Security en Stability commissie vergaderde eenmaal met de security officer en de bestuurder van SIDN. Enkele van de aandachtspunten waren de ISO27001 certificering en de informatiebeveiliging van SIDN.

In januari hield de Raad van Toezicht een strategische sessie met de bestuurder. In 2010 zal een zelfde sessie in Parijs plaatsvinden, gecombineerd met een kennismaking met de board van Afnic, de Franse registry. In mei was er een kennismaking met de Raad van Bestuur en het Strategisch Comité van DNSbe, de Belgische registry.

De Raad van Toezicht is van mening dat het gevoerde beleid de efficiëntie en effectiviteit van de totale organisatie heeft vergroot, wat geleid heeft tot een verdere verhoging van de kwaliteit van dienstverlening en de borging ervan.



Eddy Schuyer
Voorzitter Raad van Toezicht

Inleiding

40 jaar internet

Op 29 oktober 1969, op de universiteit van Californië, Los Angeles, verstuurde Leonard Kleinrock het eerste, tweeletterige e-mailbericht via ARPANET, de voorloper van het huidige internet. Deze mijlpaal ging vrij onopgemerkt voorbij. Maar dat ene kleine berichtje markeerde het begin van een van de belangrijkste ontwikkelingen in de geschiedenis van de mensheid. Nu, veertig jaar later, is het internet uitgegroeid tot een essentiële factor in ons dagelijks leven en in de wereldeconomie. Meer dan anderhalf miljard mensen maken gebruik van het world wide web. Dagelijks worden er bijna 250 miljard e-mails verstuurd. De totale hoeveelheid digitale informatie die internetgebruikers in 2009 produceerden bedroeg 487 miljard gigabyte, wat overeenkomt met dertig miljard gevulde iPods. Elke minuut worden er bijna 3 miljoen zoekacties gedaan. Het internet is een plek waar we zaken doen en contacten onderhouden. Een plek waar we werken, leren en spelen.

Steeds meer bedrijfsprocessen online

Een fors deel van ons bruto binnenlands product komt tot stand via internet. Werknemers delen bestanden online, koopcontracten worden op afstand bezegeld met een digitale handtekening, tussenhandelaren controleren actuele voorraden van toeleveranciers op een website. In zowat elk bedrijfsproces speelt internet een grote rol. De advertentiebudgetten verschuiven steeds meer richting internet. Ondanks de kredietcrisis groeide het aantal websites waar consumenten online kunnen shoppen. Technische mogelijkheden voor webshops om bezoekers een echte winkelbeleving te bieden ontwikkelen zich in hoog tempo. Webwinkels als Bol.com, Neckermann en Wehkamp wisten hun bereik te vergroten, maar ook de sites van KPN en Vodafone trokken meer bezoekers. Ge-

makkelijk vergelijken, veel keuze en ruimere betaalmogelijkheden lijken belangrijke drijfveren achter de groei. Cloud computing, waarbij softwareapplicaties niet op de computer van de gebruiker staan, maar verspreid over het internet, was jarenlang een belofte, maar won in 2009 terrein. Steeds meer bedrijven maakten gebruik van crowdsourcing, waarbij online netwerken worden ingezet bij het vergaren van kennis en zelfs bij de ontwikkeling van diensten en producten.

Verdere digitalisering overheden

Ook voor de quartaire sector is het internet onmisbaar geworden. Voor het verkrijgen van informatie van overheden is internet het aangewezen kanaal. Dankzij DigiD kunnen burgers zich in veel gevallen een fysieke gang naar het loket besparen. In 2009 heeft de Nederlandse overheid een begin gemaakt met het overschakelen naar digitale facturen. Naar verwachting kunnen overheden en bedrijven miljoenen euro's per jaar besparen met elektronisch factureren.

Het jaar van Twitter

2009 was ook het jaar van Twitter. Het aantal gebruikers vervijftienvoudigde. Gemiddeld werden er 27,3 miljoen berichten per dag verstuurd. Steeds vaker werd er in kranten en op televisie naar Twitter verwezen. Tijdens de verkiezingsrellen in Iran was de microblogdienst een van de weinige actuele nieuwsbronnen. In eigen land kwamen de eerste berichten over de Schipholcrash door via tweets en gingen politici de dialoog aan met burgers.

Sociaal gebruik blijft groeien

Hoewel 'ontvrienden' verkozen werd tot het woord van het jaar, bleven de sociale netwerken ook in 2009 groeien. De helft van alle Nederlanders en steeds meer

bedrijven en organisaties mochten zich Hyver noemen. Maar liefst 350 miljoen mensen hadden een profiel op Facebook, meer dan er mensen wonen in de Verenigde Staten. Het aantal weblogs groeide tot 126 miljoen.

Digitale muziekmarkt en online video

Ondanks de recessie en de almaar afnemende verkopen van muziek, steeg de afzet van digitale muziek aanzienlijk. De totale muziekmarkt nam de laatste vijf jaar af met 30%, terwijl de verkoop van digitale muziek steeg met 940%. Inmiddels zijn er wereldwijd zo'n vierhonderd officiële verkoopkanalen voor online muziek en verdiende de muziekindustrie in 2009 4,2 miljard dollar met de verkoop ervan. Het online bekijken van video nam een vlucht in 2009. Meer dan een miljard keer per dag werden de filmpjes op videowebsite YouTube bekeken. Van een medium voor user generated content verwerd YouTube een platform voor meer professioneel materiaal. Ook maken steeds meer bedrijven gebruik van het medium voor hun communicatie-uitingen.

Brede discussies

Onder meer door de toename van online video wordt een steeds groter beslag gelegd op de beschikbare bandbreedte. Dit leidde tot brede discussies over netwerkneutraliteit, het principe dat providers alle internetverkeer zonder onderscheid doorgeven, ongeacht of iemand mail ophaalt of streaming video wil bekijken. Een andere discussie betrof het intellectueel eigendom. Hoewel hier het laatste woord nog zeker niet over gezegd is, zagen we in 2009 wel een aantal initiatieven om tot nieuwe businessmodellen te komen. Zo lanceerden Virgin Media samen met Universal een nieuwe downloadservice voor muziek in het Verenigd Koninkrijk en sloot YouTube een deal met BUMA/STEMRA voor de auteursrechten op Nederlandse muziek.

1	Google.nl
2	Youtube.com
3	Hyves.nl
4	Live.com
5	Bol.com
6	Marktplaats.nl
7	Buienradar.nl
8	Nl.wikipedia.org
9	Detelefoongids.nl
10	Msn.com
11	Wehkamp.nl
12	Ing.nl
13	Kpn.com
14	Startpagina.nl
15	Neck.nl
16	Vodafone.nl
17	Microsoft.com
18	Nu.nl
19	Rabobank.nl
20	Rtl.nl

Bron: Multiscope december 2009

Doorbraak mobiel internet

Was het gebruik van mobiel internet voorheen vooral beperkt tot de zakelijke markt, in 2009 nam het particuliere gebruik flink toe. De markt voor mobiele telefoons is in 2009 gered door de nieuwste generatie smartphones. Apparaten met een aanraakscherm, 3G, WiFi en een processor die even krachtig is als die van een pc van enkele jaren geleden. Daardoor werd het mogelijk om mobiel filmpjes te bekijken, muziek te downloaden, te gamen, mail te versturen en internetpagina's te bekijken. Flatfee abonnementen maakten dit ook nog eens betaalbaar. Vooral de introductie van de iPhone speelde een belangrijke rol. Met de handige 'apps' kunnen gebruikers de meest uiteenlopende, actuele informatie van het internet halen, een innovatie die snel door andere merken werd

overgenomen. In Nederland verscheen in oktober 2009 een applicatie waarmee gebruikers reeds uitgezonden programma's van de publieke omroep konden bekijken. Deze applicatie was in 2009 goed voor meer dan twee miljoen opgevraagde streams. Overigens was de reguliere website van Uitzending Gemist nog veel populairder. Daar werden in 2009 150 miljoen programma's bekeken. Enkele registrars van SIDN ontwikkelden zelfs apps waarmee gebruikers via hun mobiel een domeinnaam kunnen registreren.

Meer dan computers

Computers en mobiele telefoons zijn niet langer de enige apparaten waarmee men online kan. Steeds meer gameconsoles, audioapparatuur, televisies en e-readers staan in verbinding met het internet. Hierdoor wordt ook een steeds groter beslag gelegd op de beschikbare bandbreedte. In Zuid-Korea is de gemiddelde snelheid van breedbandverbindingen 46 mbps, vooral vanwege de enorme populariteit van online games. Dat is meer dan het viervoudige van Nederland. Het groeiend aantal gebruikersdevices biedt veel kansen. Nieuwe mogelijkheden en markten dienen zich aan door de koppeling van technieken, zowel aan de kant van de infrastructuur als van gebruikersdevices. Expertise op het gebied van unique identifier management kan hier bij uitstek worden ingezet.

Einde IPv4 snel in zicht

De sterke toename van connected devices en de groei van het aantal internetgebruikers wereldwijd leiden ertoe dat het einde van de voorradige IPv4-adressen nu snel in zicht komt. SIDN is klaar voor IPv6. Er moet echter binnen en buiten Nederland nog veel gebeuren om klaar te zijn voor het moment in 2011 waarop alleen nog IPv6-adressen voor uitgave beschikbaar zijn.

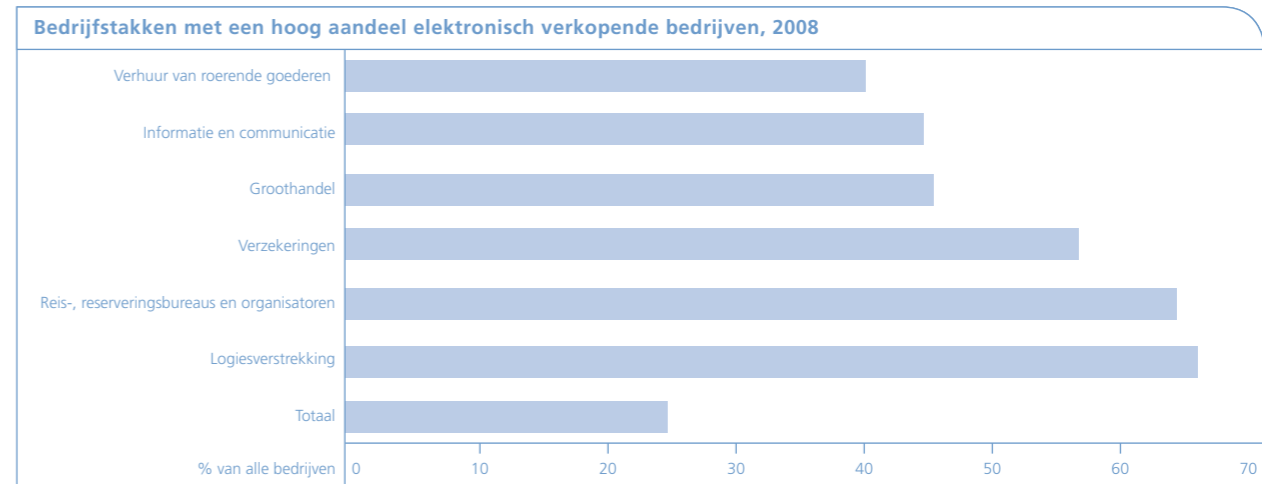
Veiligheid en vertrouwen

Toen Leonard Kleinrock veertig jaar geleden aan de wieg stond van het internet, kon hij niet vermoeden dat veiligheidsissues zo belangrijk zouden worden. In die begindagen kende de hele 'internet'gemeenschap elkaar en onverkwikkelijke praktijken als phishing, malware en virussen waren nog onbekend. Anno 2009 staat internet governance, met subthema's als toegang, veiligheid, vertrouwen en diversiteit, nationaal en mondiaal hoog op de agenda. Op het gebied van veiligheid voor de gebruiker en de bestrijding van online criminaliteit neemt de druk van overheden op private partijen toe. Er ontstaan steeds meer publiekprivate samenwerkingsverbanden om de uitdagingen gezamenlijk het hoofd te bieden. Zowel in Nederland als daarbuiten is SIDN bij veel van deze initiatieven betrokken, niet zelden als (mede-)initiator. Onze betrokkenheid zal de komende jaren verder toenemen.

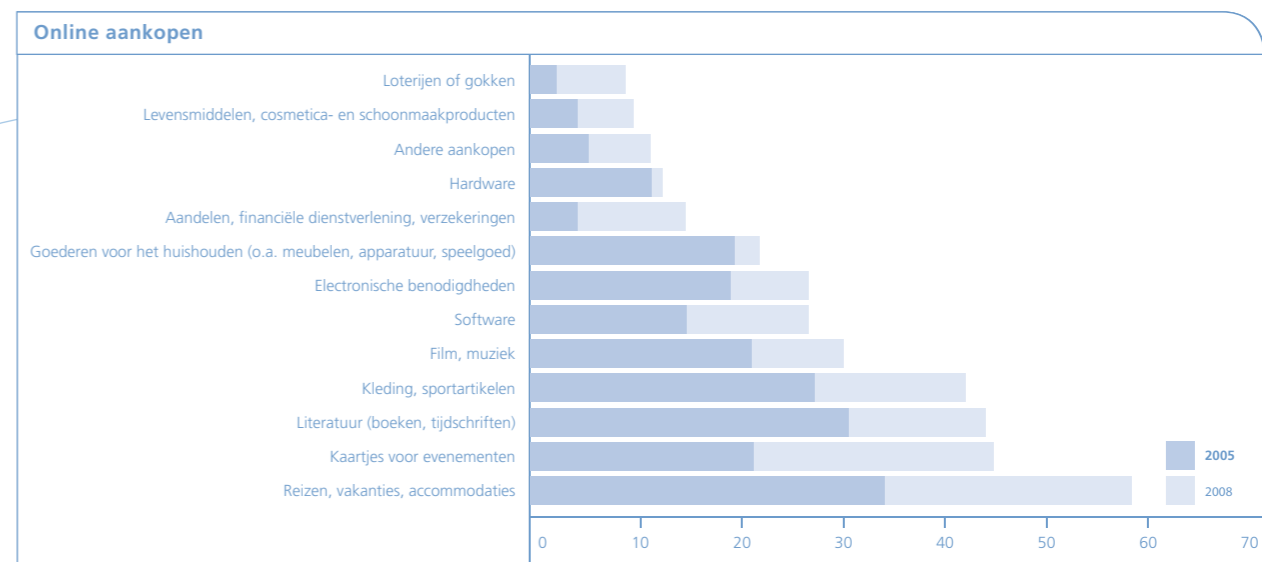
Het steeds verder toenemende belang van internet verplicht registries als SIDN om blijvend aandacht te geven aan het verbeteren van de continuïteit en robuustheid van haar systemen om sites vindbaar en beschikbaar te houden en e-mails te kunnen bezorgen. Hoe groter de economische belangen worden, hoe belangrijker het is dat mensen erop kunnen vertrouwen dat alles 'gewoon werkt'. In 2009 heeft SIDN wederom grote stappen gezet om de betrouwbaarheid van het .nl-domein en de daarmee verbonden diensten onder alle omstandigheden te garanderen.



Roelof Meijer
Algemeen Directeur SIDN



Source: CBS 2009



Source: EIAA Mediascope Europe 2008

Profiel SIDN

Dienstverlening

Sinds haar oprichting in 1996 maakt SIDN de continue en ononderbroken bezorging van mail aan .nl-e-mailadressen en de wereldwijde vindbaarheid van alle .nl-websites mogelijk. Naast de uitgifte en registratie van gemiddeld 2.400 nieuwe domeinnamen per dag, handelt SIDN dagelijks ongeveer een miljard zoekopdrachten af. Betrouwbaarheid, stabiliteit en het ontwikkelen van innovatieve diensten binnen transparante voorwaarden zijn daarbij de uitgangspunten. Informatie over onder andere het registratieproces, reeds geregistreerde domeinnamen en andere zaken die de .nl-zone betreffen, zijn te vinden op www.sidn.nl. Naast .nl-domeinen registreert SIDN ook ENUM-domeinen. De ENUM-technologie maakt koppeling van traditionele telefonie (zowel vast als mobiel) aan internet op individueel gebruikersniveau mogelijk.

Missie en kernwaarden

SIDN creëert met hoogwaardige, innovatieve dienstverlening domeinen voor een duurzaam en zorgeloos digitaal bestaan. Ze onderscheidt zich door te excelleren in betrouwbaarheid, stabiliteit en vernieuwende diensten. SIDN denkt en werkt vanuit vijf kernwaarden: professioneel, betrouwbaar, innovatief, klantgericht en onafhankelijk. Daarbij positioneert ze haar diensten op basis van kwaliteit en prestatie. Met haar dienstverlening voor .nl en ENUM stelt SIDN zich tot doel om binnen een efficiënte bedrijfsvoering de toegevoegde waarde voor de internetgemeenschap te maximaliseren. Winstmaximalisatie en maximalisatie van de bedrijfswaarde zijn geen doelstellingen; bedrijfsresultaten worden deels als buffer gereserveerd, geïnvesteerd in het bedrijf en ingezet voor internetgerelateerde programma's.

Visie

SIDN zet zich in voor één, wereldomvattend internet dat open en toegankelijk is voor iedereen en een afspiegeling is van de wereldwijde diversiteit in culturen, talen en schriften. Waar vrijheid van meningsuiting, recht op publicatie en vrije toegang tot informatie de norm zijn. En waar de gebruiker zich veilig voelt. SIDN is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de betekenis of het gebruik van een .nl-domeinnaam, noch voor de inhoud van of handelingen met websites of e-mails. Toch voelt SIDN een medeverantwoordelijkheid voor een hoge veiligheidservaring en het bestrijden van criminaliteit binnen de door SIDN beheerde domeinen. SIDN heeft daarbij nadrukkelijk oog voor de juiste balans tussen vrijheid, openheid en toegankelijkheid en meewerken aan de bestrijding van criminaliteit. Tussen de sleutelfactoren in het succes van het internet en de noodzakelijke stappen om criminaliteit op het internet een halt toe te roepen.

Verantwoord ondernemerschap

SIDN staat als registry voor het .nl-domein middenin de samenleving en wil door middel van verantwoord en duurzaam ondernemerschap blijf geven van haar betrokkenheid bij de maatschappij. Als belangrijke partij binnen de internetwereld wil SIDN een significante bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling en brede beschikbaarheid van het internet. Daarom initieert, stimuleert en sponsort SIDN activiteiten die de veiligheid bevorderen, de toepassing en het gebruik bevorderen en misbruik ontmoedigen. Nationaal en internationaal neemt SIDN op dit vlak initiatieven en stimuleert en ondersteunt activiteiten op het gebied van internet governance en duurzaamheid. Daarbij zoekt SIDN naar effectiviteit en samenhang door de samenwerking met zowel publieke als private partijen.

Tenminste één op de acht .nl-domeinnamen 'groen' gehost

In maart heeft SIDN samen met Cleanbits, promotor van groen internet, onderzoek gedaan naar het aandeel van CO2-neutrale aanbieders binnen de .nl-zone. Hieruit bleek dat tenminste één op de acht (11,3%) van alle .nl-domeinnamen wordt gehost door CO2-neutraal opererende aanbieders. Cleanbits en SIDN blijven een duurzaam internet stimuleren. Beide partijen zullen ontwikkelingen nauwlettend blijven volgen en dit onderzoek daarom herhalen.

Businessmodel

SIDN vermarkt haar diensten via circa 2.000 nationale en internationale registrars, die de .nl-domeinnaamhouders bedienen. Vaak wordt de .nl-domeinnaam door deze internetdienstverleners aangeboden in combinatie met andere diensten, zoals e-mail, webhosting, breedbandverbindingen en VoIP. Abonnees bevinden zich in alle sectoren van de markt en zijn in toenemende mate particulieren. Het .nl-domein is voor aanbieders en eindgebruikers een herkenbaar en betrouwbaar domein binnen de wereldwijde internetgemeenschap. Voor Nederlandse burgers, bedrijven en organisaties is het de eerste keuze.

Internationale rol

SIDN speelt een belangrijke rol in internationale fora als ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers), CENTR (Council of European National Top Level Domain Registries), IGF (Internet Governance Forum), IETF (Internet Engineering Taskforce) en RIPE NCC. SIDN behoort tot de top registries en zal deze positie verder uitbouwen.

Oplossingen bij geschillen

De algemene voorwaarden van SIDN geven een domeinnaamhouder of aanvrager de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen een besluit van SIDN met betrekking tot een domeinnaam. Dat kan bij het College voor Klacht en Beroep (CvKB). Het CvKB behandelt naast beroepszaken ook klachten over domeinnamen die in strijd zijn met de openbare orde of de goede zeden. Bij geschillen tussen domeinnaamhouders, bijvoorbeeld als een domeinnaam inbreuk maakt op het merkrecht, kan men gebruikmaken van de geschillenregeling van SIDN. Door voor deze laagdrempelige regeling te kiezen, kan een vaak kostbare gang naar de rechter worden voorkomen. In samenwerking met de Universiteit van Tilburg onderhoudt SIDN daarnaast www.domjur.nl, een site waarop jurisprudentie over domeinnaamgeschillen wordt gepubliceerd.

Ontwikkelingen en vooruitzichten

In Nederland heeft internet zich vast verankerd in het maatschappelijke en economische leven. De internetpenetratie is bijna maximaal, nu 91% van de huishoudens en 93% van alle personen op internet te vinden zijn. Maar liefst 77% van de huishoudens heeft de beschikking over een breedbandaansluiting. De gemiddelde Nederlander bracht in 2009 een uur langer per week door op internet dan in 2008. Jongeren besteedden maar liefst 15 uur per week op het web, meer dan voor de televisie.

Meer particulieren met een .nl-domein

Sinds SIDN in 1996 operator werd van het .nl-domein, is dit domein uitgegroeid van 9.614 tot bijna 3,7 miljoen unieke domeinnamen per eind 2009. Het aandeel van particulieren hierin wordt steeds groter en naar verwachting zal hier in de komende jaren de meeste groei vandaan komen. In januari 2009 was 35% van de .nl-domeinnamen in handen van particulieren, terwijl dat in 2007 30% was. Deze ontwikkeling is ook zichtbaar bij andere ccTLD's. Omdat veel registries het voor particulieren eenvoudiger hebben gemaakt om een domeinnaam te registreren, is het aantal domeinnamen binnen landen-domeinen anderhalf keer zo hard gegroeid als binnen de generieke TLD's.

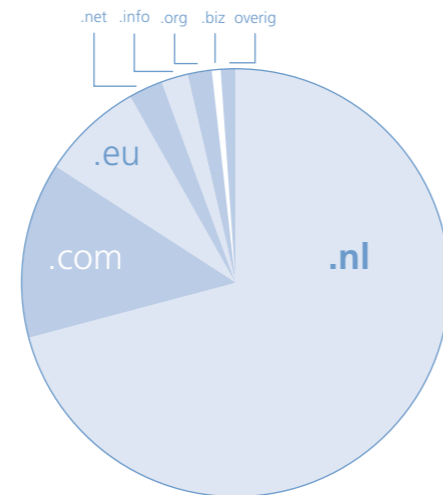
Nationale en internationale koppositie

Met een .nl-marktaandeel van ruim 70% is SIDN marktleider in Nederland. Het .nl-domein heeft met bijna 3,7 miljoen domeinen eind 2009 de achtste positie op de ranglijst van populairste TLD's en de vierde positie onder de ruim 250 landendomeinen, na China (.cn), Duitsland (.de) en het Verenigd Koninkrijk (.uk). Het succes van .nl blijkt ook uit de groeiende belangstelling voor .nl-domeinnamen op de secundaire markt (de markt voor han-

del in reeds geregistreerde domeinnamen). Een goede .nl-domeinnaam levert extra bezoek en bedrijven kunnen zich hiermee profileren. Zo draagt het .nl-domein bij aan de merkwaarde van bedrijven in en buiten Nederland. De toepositie van het .nl-domein is te danken aan de gebundelde kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening die SIDN en haar diverse registrars bieden. Tegelijk verplicht deze unieke positie de Nederlandse registry tot maximale inspanningen om de beschikbaarheid van haar dienstverlening onder alle omstandigheden te borgen.

200.000 domeinnamen bij één provider

Op 3 november 2009 registreerde Mijndomein.nl de 200.000e .nl-domeinnaam bij SIDN: bitterbal-lenjongens.nl. Het is de eerste registrar van .nl die dit is gelukt.

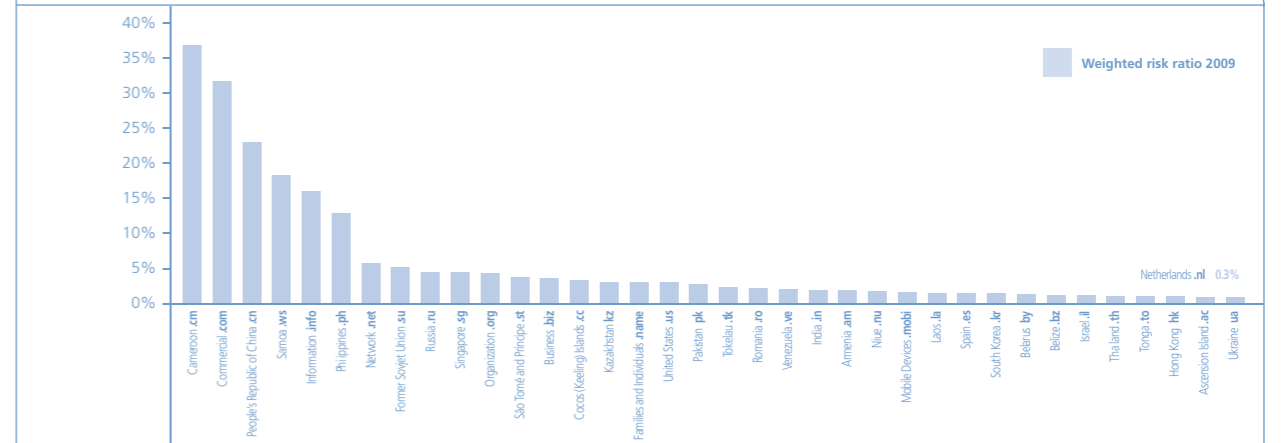


Een van de veiligste TLD's ter wereld

Ook in 2009 behoorde het .nl-domein tot één van de veiligste TLD's van de wereld. Dit blijkt uit het jaarlijkse onderzoek van de Amerikaanse beveiligingssoftware-producent McAfee. In dit onderzoek is berekend hoe

groot de kans is op met name phishing en malware bij het bezoeken van een website. Ruim 540 duizend .nl-websites zijn onderzocht om tot deze uitkomst te komen. De kans op de genoemde criminele praktijken op .nl-websites is voor het derde achtereenvolgende jaar lager dan bij alle grote TLD's. Dit feit is voor SIDN een bevestiging dat de acties om het .nl-domein veiliger te maken en te houden, succes hebben.

Totale risico TLD's in Europa, Midden-Oosten en Afrika



Source: McAfee 2009

Gemiddelde verkoopprijs secundaire markt

TLD	prijs in 2009 in €
.fr	2.958
.co.uk	2.216
.com	1.849
.at	1.541
.nl	1.359
.es	1.149
.net	1.058
.org	1.031

Bron: Sedo GmbH

Terugblik op 2009

In 2009 heeft SIDN meer dan ooit de focus gelegd op de service aan de registrars. De contacten zijn geïntensiverd. Er wordt meer onderzoek gedaan naar de wensen van de registrars en de kwaliteit van de dienstverlening is sterk verbeterd. Daarnaast zijn er vele technische aanpassingen gedaan, waarbij vooral het nieuwe registratiesysteem in het oog springt. Alle technische aanpassingen zijn in lijn met SIDN's streven naar proven, state-of-the-art technology in industry standards.

Nieuw registratiesysteem DRS-EPP

Het belangrijkste project van 2009 was ongetwijfeld de ontwikkeling van het nieuwe registratiesysteem DRS5, dat veel meer omhelst dan de invoering van alleen een nieuwe EPP-interface. Om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de standaarden en werkwijzen van peer group registries, is een fors aantal processen ingrijpend gewijzigd, waardoor ongeveer driekwart van de applicatie nieuw is. Vrijwel alle medewerkers van SIDN hebben op een of andere manier bijgedragen aan het resultaat. Veel lessen uit het DRS4-traject zijn in de praktijk gebracht. Gedurende het hele ontwikkeltraject is uitvoerig getest en zijn door externe partijen reviews en audits uitgevoerd. Ook zijn de registrars nauw bij de ontwikkeling betrokken. Via een weblog en regionale sessies werden registrars op de hoogte gehouden van alle stappen en kon men feedback geven. Ook werd een taskforce in het leven geroepen die de ontwikkelaars van input voorzag. De DRS-EPP Taskforce bestond uit een groep registrars die een afspiegeling vormden van het veld, geregeld met SIDN afstemden en maandelijks bijeen kwamen. Hun adviserende functie was van groot belang en heeft concreet bijgedragen aan de functionaliteit en de kwaliteit van het nieuwe registratiesysteem. Mede daardoor sluiten het nieuwe systeem en de interface goed aan op de wensen van de registrars.

Beide worden op 17 maart 2010 in productie genomen.

IPv6

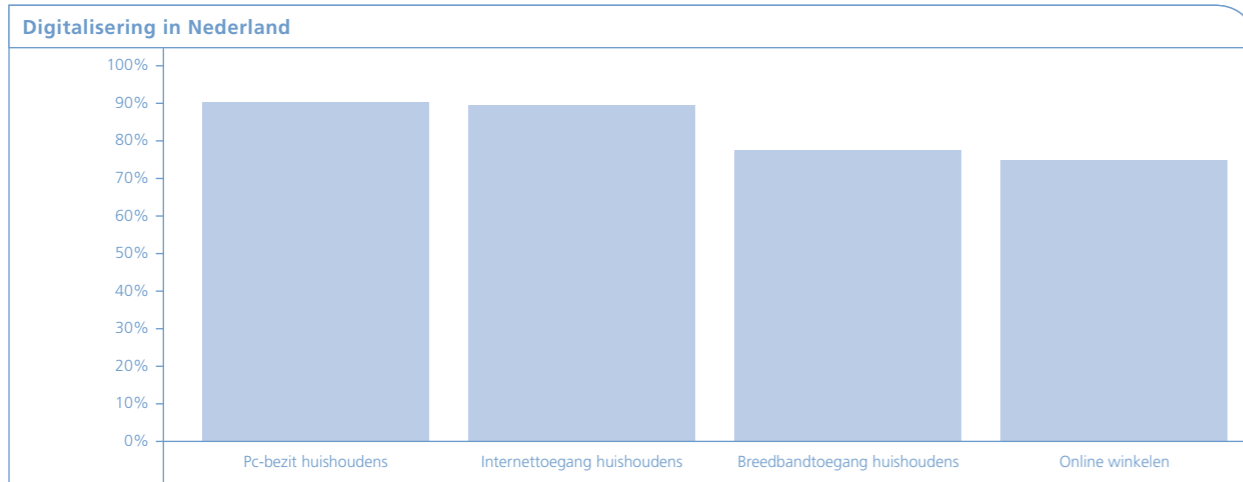
Naar verwachting zal in 2011 het moment komen dat er geen nieuwe IP-adressen meer kunnen worden uitgegeven binnen IPv4. Het reeds beschikbare IPv6 voorkomt dat er een tekort aan IP-adressen ontstaat. SIDN heeft zich in 2009 verder voorbereid op de invoering van dit nieuwe protocol en ondersteunt dit ook al. Internet service providers en veel bedrijven zullen nog apparatuurupdates moeten uitvoeren. SIDN draagt bij aan de bewustwording bij marktpartijen en sponsort daarom de IPv6 Award voor ISP's, die onder meer de ISP beloont die de meeste moeite heeft gestoken in het IPv6-ready maken van haar infrastructuur.

DRS5

DRS5 is de naam voor de laatste versie van het Domeinnaam Registratie Systeem, dat gebruikt wordt om domeinnamen te registreren en mutaties, zoals verhuizingen, in door te voeren.

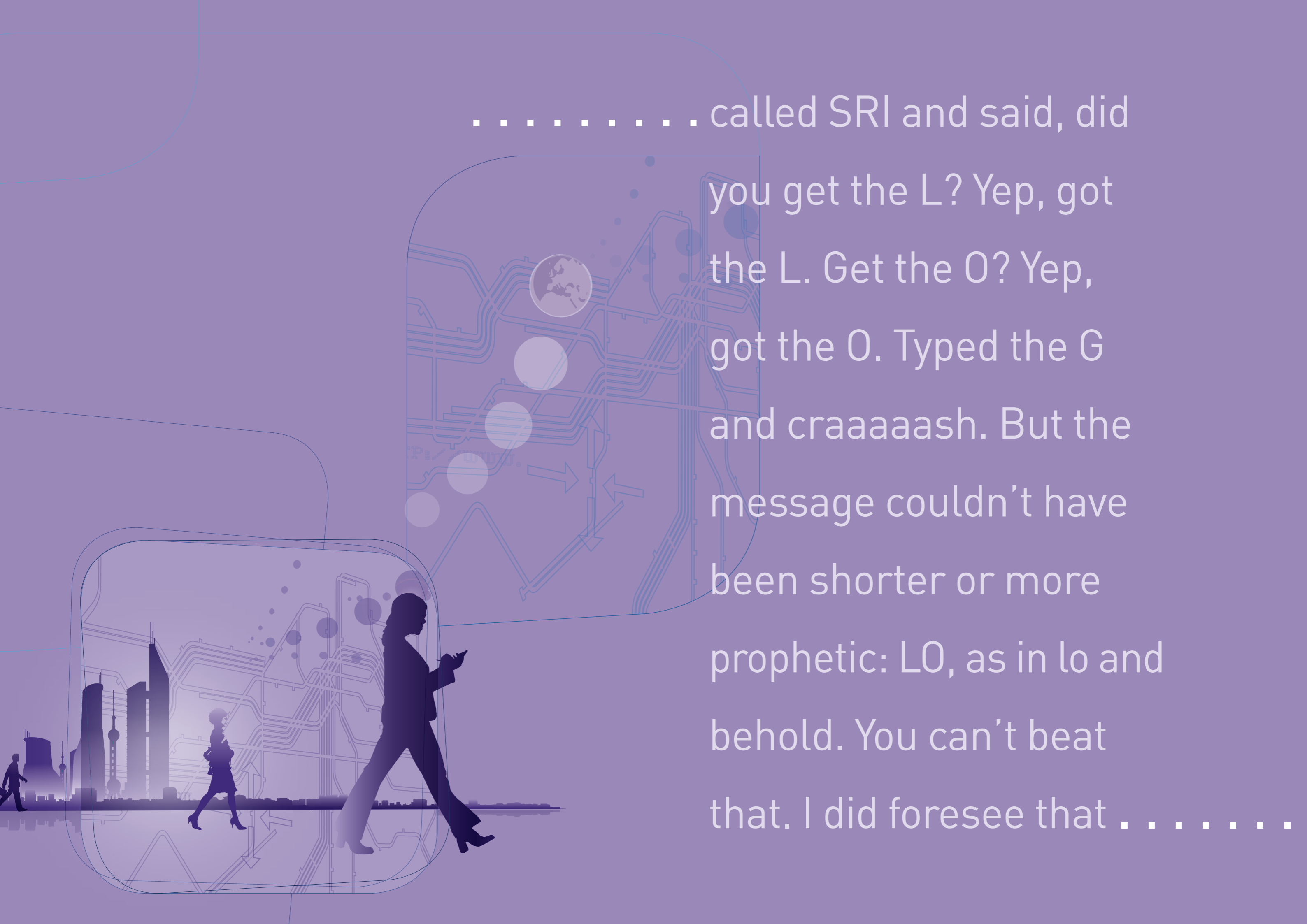
EPP

EPP staat voor Extensible Provisioning Protocol en is een op XML gebaseerde standaard die ontwikkeld is om de communicatie tussen registrars en registries te verbeteren. Bij de ontwikkeling van DRS5 is zoveel mogelijk deze standaard gevolgd en bij noodzakelijke afwijkingen of aanvullingen is aangesloten bij de best practices van peer Group registries die ook in de Nederlandse markt actief zijn (zoals .eu, .com en .org).



Bron: De Digital Economie 2009

..... called SRI and said, did you get the L? Yep, got the L. Get the O? Yep, got the O. Typed the G and craaaaash. But the message couldn't have been shorter or more prophetic: LO, as in lo and behold. You can't beat that. I did foresee that



Ontwikkeling name server software BIND10

BIND is de meest gebruikte software voor name servers en daarmee een van de essentiële componenten van de infrastructuur van het internet. BIND wordt als open source freeware ontwikkeld door ISC (Internet Systems Consortium), een non-profitorganisatie die gericht is op de verdere ontwikkeling van het internet. SIDN heeft zich in 2009 gecommitteerd aan het leveren van een financiële bijdrage aan de ontwikkeling van BIND10. De huidige versie van BIND, versie 9, bestaat al een tiental jaren. Doordat het internet in die tijd sterke ontwikkelingen heeft doorgemaakt, is er ook veel veranderd in gebruikers-eisen, software, technologie en computerarchitectuur. BIND10 zal een modulaire opbouw kennen om de mogelijkheden van het benutten van open source te vergroten en een aantal tekortkomingen op te heffen. Om de voortgang en kwaliteit van het project te bewaken is een stuurgroep ingericht, waar SIDN lid van is. Financiering van de ontwikkeling van BIND10 past bij SIDN's strategie om bij te dragen aan internettoegang voor iedereen, de ontwikkeling van standaarden, een veilig en betrouwbaar internet en een onafhankelijk DNS.

DNSSEC

Voor een grote TLD als .nl zijn stabiliteit en beschikbaarheid van vitaal belang. Om die reden is SIDN de afgelopen jaren terughoudend geweest ten aanzien van een snelle invoering van DNSSEC. Een aantal technische, operationele en functionele kwesties in het protocol en rondom de invoering ervan moest eerst nog worden opgelost voordat een verantwoorde invoering mogelijk was. Inmiddels is op veel van deze punten vooruitgang geboekt en is SIDN voorstander van invoering. Om de resterende 'hobbels op de weg' te effenen, heeft SIDN in 2009, samen met een aantal partijen, het platform DNSSEC.NL

opgericht. Binnen dit platform werken vertegenwoordigers uit de technische hoek van de internetgemeenschap (o.a. NLnetLabs, PowerDNS, SURFnet en SIDN) aan oplossingen. Ook participeert SIDN in de internationale DNSSEC Industry Coalition en speelt de registry een actieve rol in openddnssec.org, de organisatie die zich bezighoudt met de ontwikkeling van open source software voor DNSSEC.

DNSSEC: een extra beveiligd DNS-protocol

Het huidige DNS-protocol is niet optimaal beschermd. Internetgebruikers kunnen bijvoorbeeld onder bepaalde omstandigheden op een nageemaakte website terecht komen en e-mailverkeer kan worden onderschept, terwijl de gebruikte domeinnaam juist is. DNSSEC (DNS Security Extensions) neemt deze risico's weg en vergroot zo de betrouwbaarheid van het DNS. DNSSEC biedt echter geen oplossing voor phishing, spam, typosquatting en ander DNS misbruik. Tegelijkertijd maakt DNSSEC het DNS complexer en daarmee gevoeliger voor fouten en is er nog geen sprake van een grote vraag naar DNSSEC bij registrars en houders van .nl-domeinen. SIDN is echter van mening dat de voordelen groter zijn dan de nadelen en dat de resterende operationele problemen oplosbaar zijn. SIDN werkt daarom samen met de Nederlandse internetgemeenschap aan de implementatie van DNSSEC voor .nl.

Updates name servers en firewalls

Al in 2007 is SIDN begonnen met het vervangen van haar name servers. Deze omvangrijke operatie is in 2009 afgerond. De name server infrastructuur zal overigens regelmatig

worden vervangen om aan de continu groeiende vraag te kunnen voldoen. SIDN beschikt nu over vier volledig redundante (DNS-unicast) name servers in eigen beheer. De nieuwe name servers zijn door een groter cache-geheugen en kloksnelheden vele malen sneller. Uiteraard zijn de servers geschikt voor IPv6 en zullen ze in 2010 alle voorzien zijn van een IPv6 adres. Daarnaast is de gehele toegangslaag, waaronder firewalls en loadbalancers, vervangen en geüpdate. Deze verbeteringen waren niet alleen nodig om klaar te zijn voor toekomstige uitdagingen, maar waren zeker ook een vereiste voor de invoering van DRS5.

Tweede anycast-service

In 2009 heeft SIDN een contract voor een tweede anycast-service afgesloten. SIDN maakt gebruik van twee zogenaamde anycast clouds van twee verschillende leveranciers. Elke anycast cloud heeft vele accesspoints: minimaal zeven en maximaal 22 servers. Met de combinatie van unicast en anycast is SIDN in staat een zeer stabiele DNS infrastructuur te leveren en te garanderen.

Anycast

Anycast is een netwerktechniek waarbij een name-server vertegenwoordigd wordt door een cluster van verspreide servers die dezelfde naam en hetzelfde IP-adres hebben. Routing in het netwerk zorgt ervoor dat een .nl-query bij de dichtstbijzijnde of de best bereikbare server terechtkomt. De belangrijkste voordelen van anycasting zijn betere bescherming tegen aanvallen en verhoging van de capaciteit van het .nl-domein. Uitval van een van de servers wordt door de overige opgevangen.

Goede beschikbaarheid en service

De beschikbaarheid van de resolving was in 2009, net zoals alle jaren daarvoor, 100%. Door gepland onderhoud voor realisatie van Metrocluster, maar helaas ook door twee storingen bij de externe productiefaciliteit, was de beschikbaarheid van de registratiedienstverlening in het eerste kwartaal van 2009 99,1%. Dit is lager dan de hoge eisen die SIDN en haar klanten stellen. De rest van het jaar was de beschikbaarheid, inclusief gepland onderhoud, op het gewenste hoge niveau: 99,73% in het derde en 100% in het vierde kwartaal. De responstijd op vragen van registrars werd verkort en de kwaliteit van de dienstverlening nam verder toe. Individuele klantcontacten werden geïntensiveerd, terwijl registrars beter op de hoogte werden gehouden van ontwikkelingen die voor hen van belang waren. Groepen registrars zijn betrokken bij nieuwe ontwikkelingen, zoals de ontwikkeling van DRS5.

Metrocluster

In mei 2009 is tijdens een groot onderhoud de beheersbaarheid van de productie verder verbeterd door de installatie van MetroCluster. MetroCluster zorgt er via aan elkaar gekoppelde filers op twee locaties voor dat alle taken direct worden overgenomen bij uitval van een willekeurige component in een van de filers. Zo kan de productie onder alle omstandigheden gewoon doorgaan.

Nieuwe website

In 2008 is een start gemaakt met het ontwerpen en bouwen van een nieuwe website. Uitgangspunten hierbij waren het vergroten van de gebruiksvriendelijkheid en het bieden van nieuwe functionaliteiten aan zowel registrars

als overige bezoekers. Omdat dit met het oude CMS niet mogelijk was, moest ook het CMS vervangen worden. Een van de nieuwe functionaliteiten waaraan in 2009 hard is gewerkt, is een zogenaamde health monitor. Hierop kan men de prestaties van een aantal services van SIDN aflezen, zoals de Whois en de DNS-check. Verder kunnen registrars hun facturen en factuurbijlagen vanaf de livegang in 2010 digitaal inzien. Als DRS5 operationeel is komen ook diverse rapportages over de .nl-domeinnamen die een registrar in beheer heeft, beschikbaar op het besloten gedeelte van de site.

De financiële crisis

De wereldwijde economische crisis had in 2009 ook effect op het .nl-domein. Het aantal registrars nam af van 2.103 naar 2.006. De groei per maand van het .nl-domein kwam in september uit op 23.299, het laagste niveau van de afgelopen jaren, maar trok in november aan tot 63.551, de hoogste groei ooit. Hiermee lijkt de markt te reageren op de signalen van economisch herstel in het laatste kwartaal van 2009.

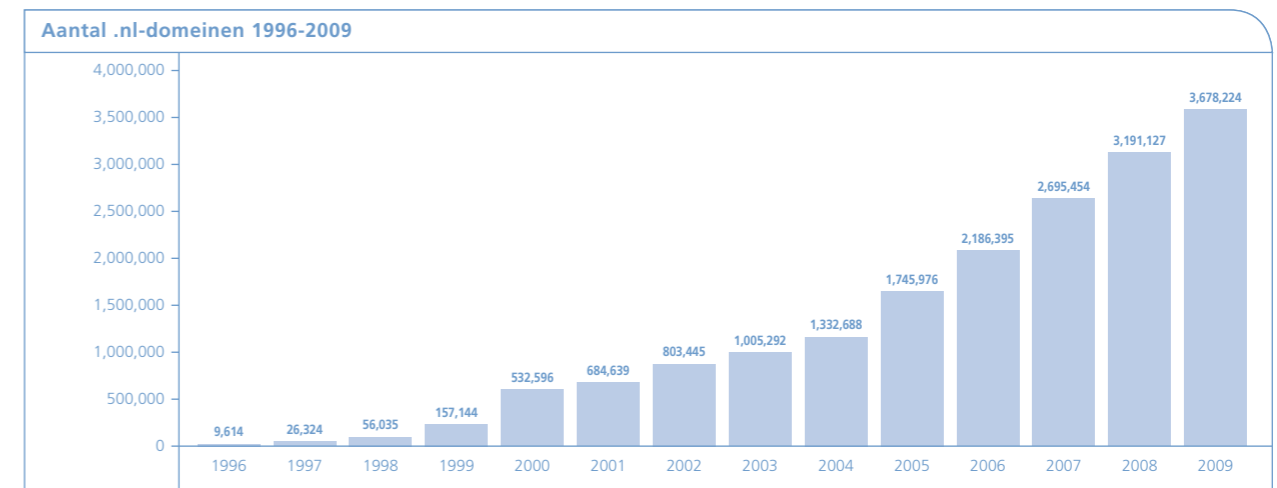
Nieuw prijsmodel en kortingsregeling

SIDN heeft in het verslagjaar een nieuw prijsmodel voor de aan registrars verleende diensten ingevoerd. Eenvoud en overall lagere tarieven waren daarbij de doelstellingen. In het nieuwe prijsmodel zijn zowel de eerste registratie als de twee belangrijkste mutaties, verhuizing en houderwijziging, gratis. Daarnaast is een gestaffelde kortingsregeling ingevoerd en werd de registrarkwartaalbijdrage verhoogd. De korting is erop gericht registrars die een hoge omzet en omzetgroei genereren en SIDN per domeinnaam minder kosten, in dit kostenvoordeel te laten delen. De kortingsregeling werd met terugwerkende kracht over 2008 ingevoerd. Ten opzichte van 2008 be-

droeg de totale omzetderving als gevolg van het nieuwe prijsmodel en de kortingsregeling € 352.000,-. De omzetderving door de kortingsregeling nam in 2009 met € 77.000,- toe tot € 240.000,-. De reacties op het nieuwe prijsmodel waren wisselend. Zo kwam er vanuit een groep van vooral kleine registrars veel kritiek. ISPBelang heeft namens deze registrars een klacht ingediend bij de NMa. Deze klacht werd uiteindelijk ongegrond verklaard en door ISPBelang ingetrokken.

Registrar Tevredenheidsmonitor

Ook in 2009 heeft SIDN het onafhankelijke onderzoeksbureau MediaTest opdracht gegeven onderzoek te doen naar de tevredenheid van de aangesloten registrars over de dienstverlening door SIDN. Ruim 400 registrars namen de tijd om de vragenlijst in te vullen. Eerdere onderzoeken toonden aan dat registrars over bepaalde aspecten van de dienstverlening minder tevreden waren dan over andere. Daarom werd er nu gekozen voor een onderzoeksopzet met meer open vragen, zodat respondenten hun antwoorden konden motiveren. Op onderdelen zoals systemen, support en processen scoorde SIDN gemiddeld een 7. Positief waren de registrars met name over de snelheid waarmee registraties en mutaties worden afgehandeld en over de toon van de berichtgeving. Op algemene tevredenheid was de score een 6,1. Als voornaamste kritiekpunten werden de vertraging in de lancering van EPP, storingen en de kortingsregeling genoemd. Veel van de verbeterpunten die in de suggesties werden genoemd, zijn al in 2009 verbeterd. Zo is de beschikbaarheid van de registratiediensten vanaf het tweede kwartaal zeer hoog geweest, is de snelheid van de e-mailbeantwoording aanzienlijk verhoogd en wordt DRS-EPP in maart 2010 ingevoerd.



Accreditatie registrars

Dat een betrouwbaar internetdomein niet kan bestaan zonder kwalitatief hoogwaardige registrars is een visie die gedeeld wordt door alle stakeholders van het .nl-domein. Accreditatie van registrars is daar een van de middelen voor. Voorlopig geeft SIDN echter voorrang aan betere handhaving op duidelijkere algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden zijn aangescherpt en een aantal controles is uit het registratieproces gehaald en vindt in een latere fase plaats. Bij afwijkingen zal contact worden gezocht met de betreffende registrar. In overleg met de registrars zal later opnieuw bekeken worden of het wenselijk is om een accreditatiesysteem op te zetten.

Wachttijd mailrobot zichtbaar

Wanneer SIDN bulktransacties ontvangt van registrars, kan er vertraging ontstaan in de afhandeling daarvan. Dit leidt tot een wachtrij voor de mailrobot. Om registrars inzicht te geven in deze vertraging, en ze daarmee in de gelegenheid te stellen om het juiste moment te kiezen voor hun bulktransacties, wordt sinds februari 2009 de wachttijd in minuten getoond op de homepage van de registrarssite. Uiteraard blijft SIDN de wachttijd monitoren en worden er indien nodig maatregelen genomen.

Nieuw CRM-systeem

In 2009 heeft SIDN een nieuw CRM systeem geïmplementeerd dat gegevens van registrars centraal beheert en beschikbaar maakt, waardoor klantkennis en daardoor serviceverlening worden geoptimaliseerd. Een nieuwe telefooncentrale maakt de performance van de telefoonafhandeling beter meetbaar en aanstuurbaar. Dit komt telefonische begeleiding en een snelle beantwoording van vragen ten goede.

Adviesraad Registrars

Sinds haar oprichting kent SIDN een Raad van Deelnemers, waarin met name de registrars zijn vertegenwoordigd. Deze raad kan het bestuur van SIDN gevraagd en ongevraagd van advies voorzien. Over de jaren is de vorm waarin de raad functioneerde een aantal keer gewijzigd. In 2006 hief de toenmalige Adviesraad Deelnemers zichzelf op zonder dat er een vervangend orgaan voor in de plaats kwam. In de jaren daarna heeft SIDN daarom de directe contacten met en raadpleging van registrars middels relatiebeheer, relatiedagen en consultaties geïntensifieerd. In 2009 is door een aantal registrars de wens geuit een nieuwe Adviesraad Registrars in het leven te roepen, een initiatief dat vanuit SIDN actief wordt ondersteund. Als het zover is zal SIDN deze nieuwe Adviesraad onder voorwaarden betrekken bij de benoeming van een extra lid van de Raad van Toezicht van SIDN.

Belangrijke stappen voor het ENUM-domein

Op 6 juli 2009 heeft SIDN haar ENUM-zone met DNSSEC (Domain Name System Security Extensions) gesigineerd, een belangrijke stap naar een veilige ENUM-zone. In het verslagjaar bleef het aantal registraties beperkt door het uitblijven van goede producttoepassingen van derden. Toch is in 2009 ook op dat gebied een aantal belangrijke stappen gezet. Er werden een ENUM-portal en een online ENUM-lab opgezet, er werden gastcolleges georganiseerd en een wedstrijd voor developers uitgeschreven. 2010 wordt het jaar van de waarheid voor de ENUM-technologie. Nieuwe producttoepassingen vinden dan hopelijk hun weg naar de gebruiker.

ENUM

Internet en telefonie zijn twee verschillende werelden met elk een eigen systematiek. ENUM brengt deze werelden samen. Een telefoonnummer wordt zo, net als bij een domeinnaam, een kapstok om verschillende diensten aan te hangen. Telefoonnummers lenen zich heel goed als 'unique identifier', elk telefoonnummer in de wereld is immers uniek. De Stichting ENUM Nederland beheert de Nederlandse ENUM-zone en maakt hierbij gebruik van de faciliteiten van SIDN.

Domeinnamen in andere schriften

In november 2009 zijn, op basis van beleid waaraan SIDN actief heeft bijgedragen, de eerste vier aanvragen voor een IDN TLD goedgekeurd door ICANN. Een IDN is een domeinnaam waarin, na de punt, andere tekens voorkomen dan a tot en met z. Voorbeelden zijn tekens uit het Arabische of Cyrillische alfabet. De eerste vier IDN TLD's zijn van Egypte (.مصر), Rusland (.рф), Saudi-Arabië (.السعودية) en de Verenigde Arabische Emiraten (.اتحاد). De nieuwe IDN's van deze landen zullen vanaf half 2010 in de DNS root worden opgenomen.

Nieuwe generieke TLD's

SIDN heeft zich in 2009 verder voorbereid op de opstelling van de root door ICANN en het verwerven van nieuwe gTLD's. In de loop van het jaar is een portfolio van registrydiensten ontwikkeld, inclusief het registratiesysteem Top@s, op basis waarvan SIDN concrete aanbiedingen kan doen aan aanvragers van een nieuw TLD. De formulering van beleid voor nieuwe TLD's bleek echter complexer dan de ICANN-gemeenschap had voorzien. Daardoor heeft ICANN de planning herhaaldelijk gewij-

zigd en kunnen er pas op zijn vroegst eind 2010 aanvragen worden ingediend. Pas veel later zullen goedgekeurde TLD's operationeel worden. SIDN zal deze tijd benutten om de organisatie verder voor te bereiden, de markt te verkennen en kansen te identificeren.

Internet Governance

Internet governance staat voor de ontwikkeling van gemeenschappelijke principes, regels, procedures en normen op het gebied van internet door overheden en de internationale internetgemeenschap. SIDN spant zich er al jaren voor in om internet governance in Nederland hoger op de agenda te krijgen. In september 2009 organiseerde SIDN daarom in samenwerking met het Ministerie van Economische Zaken een SIDN IGF Meeting. Op deze bijeenkomst werd gediscussieerd en nagedacht over welke zaken Nederland aan kon dragen tijdens het Internet Governance Forum (www.intgovforum.org) dat van 15 tot 18 november 2009 in Sharm El Sheikh in Egypte werd gehouden.

Verantwoord ondernemen

SIDN is al enkele jaren actief op het gebied van verantwoord ondernemerschap. Naast continuering van de bestaande samenwerkingen met o.a. het Meldpunt Kinderporno en de stichting Acquisitiefraude, kende 2009 een aantal belangrijke initiatieven op dat gebied. Zo maakte SIDN afspraken met Netcraft, een bedrijf dat geautomatiseerd waarschuwt voor phishing-activiteiten. Ook sponsorde SIDN een serious game voor middelbare scholieren, SplitsZ!, die in de loop van 2010 live zal gaan. Het spelen van de game maakt scholieren er onder andere bewust van welke privé-informatie ze op het internet plaatsen. Andere samenwerkingen zijn:

Platform Internetveiligheid

SIDN neemt, samen met de Nederlandse overheid, verschillende ISP's, hosting- en ICT-bedrijven, deel aan het Platform Internetveiligheid. Dit zet zich in voor een veiliger internet. Het platform biedt een neutrale plaats waar op strategisch niveau afspraken en initiatieven ontwikkeld worden.

Digivaardig & Digibewust

Samen met de Nederlandse overheid, het bedrijfsleven en diverse maatschappelijke organisaties levert SIDN een bijdrage aan het Digivaardig & Digibewust programma van het ministerie van Economische Zaken. Dit programma, dat bij ECP.nl is ondergebracht, heeft als doel zoveel mogelijk Nederlanders gebruik te kunnen laten maken van digitale toepassingen zoals internet en e-mail. Daarnaast wil het mensen bewuster maken van het veilig gebruik van digitale middelen. Doelgroepen zijn digibeten, jongeren en hun opvoeders, het mkb en senioren.

GOVCERT

Sinds 2009 neemt SIDN deel aan GOVCERT, het Computer Emergency Response Team van de Nederlandse overheid. GOVCERT ondersteunt overheidsorganisaties in ICT- en informatiebeveiliging met diensten als preventie, waarschuwing, advisering, kennisdeling en monitoring. Daarnaast is zij actief bij het voorkomen en afhandelen van veiligheidsincidenten.

RISG

SIDN is medeoprichter van de Registration Infrastructure Security Group, een internationale samenwerking met als doel identiteitsdiefstal op internet tegen te gaan. Behalve met registries wordt samengewerkt met registrars, leve-

ranciers van beveiligingssoftware en opsporings- en handhavingsinstanties zoals de FBI.

Een hardnekkig virus

Begin 2009 werd er wereldwijd alarm geslagen. Ruim tien miljoen pc's waren besmet met het Conficker C virus en het aantal groeide snel. Ook in Nederland waren tientallen besmettingen. Het Conficker C virus maakte gebruik van verschillende geavanceerde technieken waardoor het moeilijk te bestrijden was. Het virus was zo geprogrammeerd dat het willekeurig domeinnamen genereerde van 110 ccTLD's, waaronder .nl, om zich zo verder te kunnen verspreiden. Bij de C-variant van het Conficker virus ging dit om totaal 50.000 domeinen per dag. SIDN werkte succesvol samen met andere registries, haar registrars en internationale partners om dit virus aan te pakken.

Gedragscode Notice-and-Take-Down

In 2008 was SIDN als mede-initiatiefnemer betrokken bij het opstellen van de Gedragscode Notice-and-Take-Down voor de ISP- en hostingsector in Nederland. Deze code is gebaseerd op de Europese e-commerce richtlijn, die de sector feitelijk dwingt om mee te werken aan het verwijderen van de inhoud van websites die onmiskenbaar onrechtmatig of strafbaar zijn. Voorbeelden zijn phishing, kinderporno en auteursrechtinbreuken. De code gaat ervan uit dat geprobeerd moet worden om degene aan te spreken die zo dicht mogelijk bij de bron van de informatie zit, en pas als dit niet lukt de volgende partij in de keten te benaderen, bijvoorbeeld de aanbieder van de website, de domeinnaamhouder of de hostingpartij.

Hoewel de code niet uitdrukkelijk betrekking heeft op SIDN als registry van het .nl-domein omdat de betreffende bepalingen van de e-commerce richtlijn niet op haar rol van toepassing zijn, heeft SIDN uiteraard wel de mogelijkheid een domeinnaam buiten gebruik stellen. Hiermee wordt weliswaar de strafbare of onrechtmatige informatie niet van het internet verwijderd, maar wordt wel de vindbaarheid bemoeilijkt. Gezien het belang dat SIDN hecht aan de gedragscode en aan een veilig en betrouwbaar internet, heeft SIDN voor die gevallen waarin geen redelijke andere oplossing beschikbaar is, conform de code, een Notice-and-Take-Down-proces voor .nl-domeinnamen ingericht. Op 2 oktober 2009 introduceerde SIDN deze procedure. Sindsdien werden twee verzoeken in behandeling genomen. Beide keren werd het verzoek tot het verwijderen afgewezen. SIDN verwacht dat zowel de gedragscode als haar eigen regeling de komende jaren meer gebruikt zullen worden en blijft nauw bij dit onderwerp betrokken.

Mediation

Soms wordt met de registratie van een bepaalde domeinnaam vermeend inbreuk gemaakt op de rechten van een ander. Die partij kan dan naar de rechter stappen of gebruikmaken van het snelle en goedkope alternatief, SIDN's Geschillenregeling voor .nl-domeinnamen. Via het WIPO Arbitration and Mediation Center wordt het geschil dan beslecht door erkende onafhankelijke specialisten op het gebied van domeinnamen en intellectuele eigendomsrechten. Vanaf 1 oktober 2009 kunnen de partijen proberen eerst door middel van mediation tot een oplossing te komen. Door deze kosteloze, vertrouwelijke en vrijwillige service hoeven de partijen zich wellicht niet te onderwerpen aan het oordeel van een geschillenbeslechter en kunnen ze zich een gang naar de rechter

besparen. Mediation houdt in dat een speciaal opgeleide mediator, in dit geval in dienst van SIDN, de betrokken partijen helpt om zelf het geschil op te lossen. De eerste zaak die in 2009 door de mediator van SIDN is behandeld, is succesvol afgerond.

Nieuwe procedure domicilieadres

In 2009 heeft SIDN de mogelijkheid om het vestigingsadres van SIDN als domicilieadres te gebruiken ingevoerd. Domeinnaamhouders moeten bij de registratie van een domeinnaam een bestaand adres opgeven in Nederland. Zo kunnen zij altijd op een Nederlands adres gedagvaard worden, mocht er een geschil zijn over de domeinnaam. Vaak werd het adres van hun internet service provider als domicilieadres gekozen. In situaties waarin zowel de domeinnaamhouder als de registrar uit het buitenland komen, was er echter een probleem. Een domicilieadres in Nederland was dan een hinderlijke administratieve verplichting. Met ingang van 2 oktober 2009 biedt SIDN domeinnaamhouders die in het buitenland gevestigd zijn de mogelijkheid om het adres van SIDN als domicilieadres te registreren. Met deze verandering heeft SIDN het registratieproces voor hen vergemakkelijkt.

Rechtszaak tegen Lycos

Lycos kondigde in november 2008 aan haar hosting-services stop te willen zetten. In februari 2009 constateerde SIDN dat er, twee dagen voor de stopzetting, nog meer dan 30.000 .nl-domeinnamen onder beheer van Lycos waren. Voor de hostingklanten betekende dit onder andere dat hun websites niet meer actief zouden zijn. Uit een snelle steekproef bleek bovendien dat veel Lycosklanten niet van het staken van de hosting op de hoogte waren. SIDN heeft, als verantwoordelijke partij voor de kwaliteit en het imago van de .nl-zone, Lycos op 26 februari gedagvaard. De inzet was: uitstel van de staking van de hosting met een maand en het tijdig informeren van de resterende domeinnaamhouders. De rechtszaak werd door SIDN verloren, omdat SIDN niet als belanghebbende werd gezien. Gelukkig werd na de zitting bekend dat alle .nl-domeinnaamabonnementen van Lycos, dus niet de hostingdiensten, door een andere registrar werden overgenomen.

Wijzigingen algemene voorwaarden en College voor Klacht en Beroep (CvKB)

De mogelijkheid om het SIDN-adres op te geven als domicilieadres, de Notice & Take Down gedragscode en de mogelijkheid tot mediation zijn verwerkt in de Algemene Voorwaarden. Hiermee zijn deze weer helemaal up-to-date. Verder is een aantal procedurele wijzigingen in de regeling voor het College voor Klacht en Beroep doorgevoerd.

Personeelsbeleid

SIDN wil het beste in mensen naar boven brengen door een inspirerende werkomgeving te creëren, waar zij met plezier, samenwerkend, met hun vak en ontwikkeling bezig zijn en concrete waarde toevoegen aan het bedrijf en haar klanten. Daarom heeft SIDN ook in 2009 hard gewerkt aan de medewerkertevredenheid. In vervolg op het functiewaarderingstraject en het benchmarkonderzoek van Hay Management, zijn wijzigingen doorgevoerd in de primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden. Hiermee sluit SIDN qua beloningsbeleid aan bij het bovenste kwart van de markt. Daarnaast kunnen medewerkers hun werktijden flexibeler indelen. Veel medewerkers hebben trainingen en cursussen gevolgd. Zo kregen medewerkers van de helpdesk trainingen op het gebied van time-management, klantgericht werken en advisering. SIDN heeft voor 2010 een nieuw Medewerker Tevredenheidsonderzoek gepland en verwacht uitkomsten op hetzelfde hoge niveau als de voorgaande keren.

Ondernemingsraad

Deugdelijk medezeggenschap van medewerkers is voor SIDN een belangrijk punt. Toen het bedrijf in 2008 de grens van 50 medewerkers overschreed, werd daarom besloten de personeelsvertegenwoordiging om te vormen tot een ondernemingsraad. In het derde kwartaal van 2009 werden hiervoor verkiezingen gehouden, die zeer succesvol verliepen. Zeven medewerkers stelden zich verkiesbaar en de betrokkenheid binnen het bedrijf was zeer hoog. Inmiddels is er een ondernemingsraad geïnstalleerd.

Groei en interne samenwerking

In 2009 heeft SIDN diverse functies ingevuld, waaronder die van security officer, manager MCN, manager C&O en

projectcoördinator. Het totale personeelsbestand is gegroeid met zeven personen tot 58 medewerkers. Vanuit de verschillende afdelingen zijn initiatieven genomen tot betere samenwerking. Verder is er, onder meer in workshops, hard gewerkt om de projectorganisatie beter in te richten. Een intern onderzoek naar de bedrijfscultuur van SIDN werd enthousiast ontvangen door de medewerkers en leverde veel inzichten op. In 2010 zal dit leiden tot een Kernwaarden-boekje.

Dit is mijn kracht!

- Met hart voor onze zaak!
- Ik heb oog voor het rijd v.d. in de groep
- Ik maak een gezamenlijke beslissing
- Ik denk in oplossingen
- Een collega met missies pijn op zijn boog
- Problemen los je met op als je er bijt x team!

2 t/m 9 september 01-VERKIEZINGEN SIDN

Wat is jouw kracht?

ibenschers.nl

HEB JIJ DE OR FACTOR?

Stel je dan kandidaat!
Ma t voor 22 juli naar VerkiezingscommissieORBs dn.nl

2 t/m 9 september 01-VERKIEZINGEN

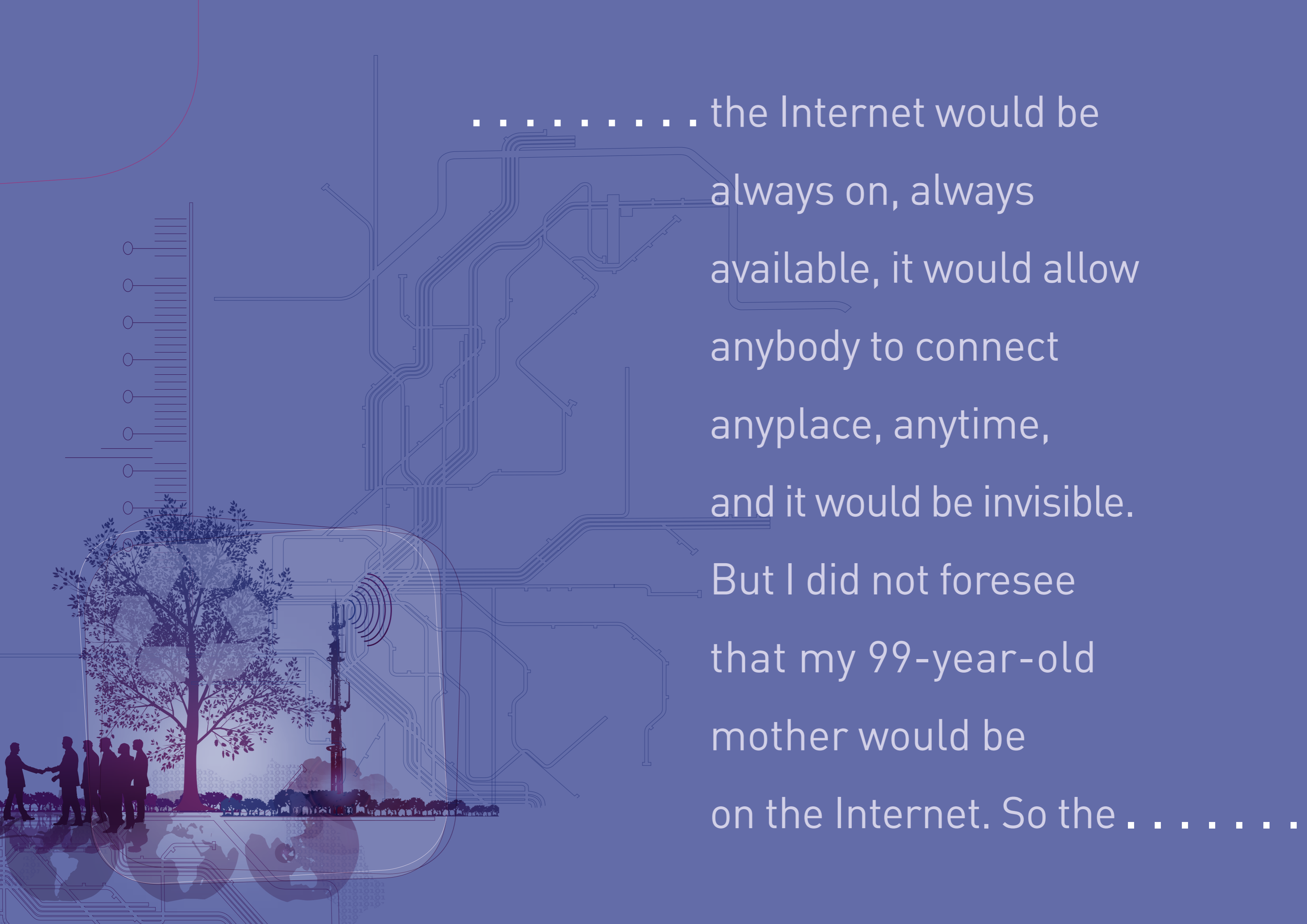
Voor meer informatie kijk op ons sidn.nl of loop binnen bij het 01 secretar aat (kamer Marjke)

SIDN

..... the Internet would be

always on, always
available, it would allow
anybody to connect
anyplace, anytime,
and it would be invisible.

But I did not foresee
that my 99-year-old
mother would be
on the Internet. So the



Plannen voor 2010

In 2009 heeft SIDN de focus gelegd op de kerntaken van de top class registry die SIDN is: efficiëntie en effectiviteit van de organisatie en op de robuustheid van de systemen. De samenwerking met de registrars kreeg in het bijzonder veel aandacht. SIDN heeft hard gewerkt om een aantal van de uitkomsten uit het Domeinnaamdebat 2008 te realiseren. Begin 2010 zullen deze wijzigingen ook worden geëffectueerd. De dienstverlening aan registrars zal nog verder uitgebouwd worden en daarnaast zal de rol als onafhankelijke expert partner voor de overheid en de nationale en internationale gemeenschap verder ingevuld worden. Ook zal SIDN ervoor zorgen dat het voorbereid is op vragen uit de markt en kansen die er liggen om activiteiten te ontplooiën die buiten het succesvolle .nl-domein liggen, zoals de introductie van nieuwe generieke TLD's.

Stimuleren ontwikkeling ENUM-diensten

Alleen door intelligente en gebruiksvriendelijke applicaties kan de waarde van de ENUM-technologie worden bewezen. SIDN zal zowel in internationaal verband (ENUM Federatie) als nationaal krachtig de ontwikkeling van applicaties stimuleren en sponsoren. Initiatieven zoals het online ENUM-lab moeten in 2010 applicaties op gaan leveren die door de markt omarmd worden. 2010 wordt het jaar van de waarheid voor ENUM in Nederland.

DNSSEC

Met de invoering van DNSSEC voor de ENUM-zone is waardevolle ervaring opgedaan die gebruikt kan worden voor de invoering van DNSSEC voor het veel grotere .nl-domein. SIDN heeft aangekondigd DNSSEC voor de .nl-zone in te voeren een maand nadat de rootservers van het internet met DNSSEC zijn 'ondertekend'. ICANN heeft recent laten weten dat dit hoogstwaarschijnlijk in juli

2010 zal gebeuren. Naar verwachting zal de .nl-zone dus in augustus 2010 met DNSSEC ondertekend worden. Door te wachten tot de root ondertekend wordt met DNSSEC, hoeft SIDN geen gebruik te maken van tijdelijke oplossingen die de kans op fouten vergroten, en kan de hele keten in een keer ondertekend worden. Dit is de beste en veiligste manier om DNSSEC voor de .nl-zone in te voeren.

Implementatie uitkomsten

Domeinnaamdebat 2008

In 2009 heeft SIDN een aantal van de uitkomsten van het Domeinnaamdebat 2008 uitgewerkt. Begin 2010 worden de volgende wijzigingen doorgevoerd.

- **Beschikbaarheid Whois-gegevens.** Met het oog op de bescherming van persoonsgegevens zullen met ingang van 12 januari 2010 beduidend minder gegevens in de publieke Whois getoond worden. Niet langer zijn het adres van de houder en de namen en telefoonnummers van de contactpersonen publiekelijk beschikbaar. De naam van de domeinnaamhouder wordt nog wel getoond, zodat de houder zelf kan controleren of een domeinnaam op zijn naam of haar naam geregistreerd. Het e-mailadres van de contactpersonen wordt eveneens getoond, zodat men deze kan bereiken als zich problemen met betrekking tot de domeinnaam voordoen. Om het mogelijk te maken een houder van een .nl-domein in rechte aan te kunnen spreken heeft SIDN een aparte procedure ingericht. Opsporings- en handhavingsautoriteiten die over een wettelijke bevoegdheid beschikken, kunnen onder voorwaarden geautomatiseerd toegang tot deze informatie krijgen. SIDN-registrars hebben toegang tot een eigen Whois. Omdat zij in het kader van hun werkzaamheden over deze gegevens moeten kunnen be-

schikken, wordt de dataset voor hen niet beperkt.

Naast deze wijzigingen heeft SIDN extra maatregelen genomen om het grootschalig geautomatiseerd opvragen (harvesten) van Whois-data tegen te gaan. Dit harvesten is vaak met name gericht op het verzamelen van e-mailadressen en overige persoonsgegevens voor het verzenden van spam.

- **Reserveren van domeinnamen.** Met de komst van DRS5 zal het mogelijk worden om domeinnamen te registreren zonder name servers op te geven. Dergelijke domeinnamen worden niet in de zonefile opgenomen. Voornamelijk worden de gegevens van dergelijke domeinnamen nog wel via de Whois getoond.

- **Wijziging van de identificatieplicht.** Hoewel de meningen over dit voorstel niet unaniem 'voor' waren, heeft SIDN toch besloten de identificatieplicht af te schaffen met de introductie van DRS5. Dit is in lijn met de industriestandaard en het doen van zaken op het internet. In de nieuwe situatie hebben de registrars, zowel bij registratie als daarna, een zorgplicht met betrekking tot de blijvende correctheid van de gegevens. De registrar zal geen gegevens registreren waarvan hij weet of vermoedt dat deze niet correct zijn. Op verzoek van SIDN moet een registrar aantonen dat de geregistreerde gegevens correct zijn.

ISO 27001

Al in 2008 is SIDN gestart met activiteiten om te komen tot volledige compliance en certificering op ISO 27001, de internationale norm voor informatiebeveiliging. In 2009 zijn deze werkzaamheden voortgezet om naar verwachting in 2010 afgerond te worden. Hiermee zal SIDN een van de eerste ccTLD registries zijn die aan deze standaard voldoet.

Productversioning

In de ontwikkeling van nieuwe (deel-)producten en diensten zal de focus in 2010 liggen op een verbetering van de dienstverlening aan registrars door de introductie van diensten rond .nl. Dit zal registrars de mogelijkheid bieden de dienstverlening aan hun klanten uit te breiden. Er wordt onder meer gewerkt aan diensten op het gebied van merk- en handelsnaambescherming, suggestietools voor beschikbare .nl-domeinen en diensten op het gebied van security.

Betere informatievoorziening

Nog meer dan voorheen zal SIDN, vanuit haar rol als expert partner, werk gaan maken van het delen van markt-informatie met registrars. Daarnaast zal het besloten gedeelte van SIDN's website voorzien worden van enkele nieuwe features. Zo komen onder andere facturen en belangrijke rapportages online beschikbaar en kunnen de prestaties van SIDN-systemen real time worden gevolgd.

Bijdrage aan conferenties

SIDN is de gastheer van de 78e IETF-bijeenkomst, die van 25 tot en met 30 juli 2010 wordt gehouden in Maastricht. De IETF (Internet Engineering Task Force) is een internationale gemeenschap van vooraanstaande internetexperts die zich bezig houden met de ontwikkeling, architectuur en standaardisering van het internet. Er worden zo'n 1.200 deelnemers uit ruim 50 landen verwacht. Verder sponsort SIDN een van de negen thema's op het World Congress on Information Technology, het belangrijkste evenement op internetgebied, dat eind mei 2010 in Amsterdam wordt gehouden. Met toonaangevende evenementen als deze kan Nederland zich voor het oog van de wereld profileren als dé ICT-gateway van Europa.

Financieel overzicht

Nieuwe huisvesting

Op 24 december 2009 heeft SIDN besloten om een nieuw te bouwen pand te betrekken op het bedrijventerrein IJsseloord 2 in Arnhem. De nieuwe huisvesting moet bijdragen aan een goede werkomgeving, het binden en behouden van werknemers en het moet communicatie, samenwerking en transparantie stimuleren. In het ontwerp en de inrichting zal verder rekening worden gehouden met goede voorzieningen, flexibiliteit en een hoge beveiligingsgraad. Zichtbaarheid en een passende uitstraling zijn gewenst, zodat SIDN zich op deze manier kan positioneren als een professionele, toonaangevende organisatie. Als in 2010 met alle betrokken partijen overeenstemming wordt bereikt, zal SIDN volgens planning in de tweede helft van 2011 verhuizen.

Interne organisatie

In 2010 zal SIDN blijven investeren in haar personeel en er alles aan doen om het maximale te halen uit haar menselijk kapitaal. Zo wordt onder andere voor kennisverbreding gezorgd door middel van uitwisselingsprogramma met andere registries. Ook wordt verdere toenadering gezocht met regionale opleidingscentra. Enerzijds is het doel hbo-studenten als stagiair binnen te halen en zo bij te dragen aan een adequate invulling van vacatures. Anderzijds wil SIDN een interessante onderzoeksplek bieden aan universitaire studenten. Zo kan ook een bijdrage worden geleverd aan onderzoek en productontwikkeling. Daarnaast wordt er een programma in het leven geroepen waarmee werknemers aan hun gezondheid kunnen werken.

Aanpak CO2-uitstoot

De CO2-uitstoot door datacenters is aanzienlijk en SIDN ondersteunt graag initiatieven die deze uitstoot terug

kunnen dringen. In 2008 en 2009 compenseerde het bedrijf haar uitstoot door de bomen aan te planten in het zogenaamde Internetbos in Gelderland. In de komende jaren wil SIDN haar CO2-uitstoot zodanig aanpakken dat compensatie op een gegeven moment niet meer nodig is.

Uitbreiding bevoegdheden College voor Klachten en Beroep

In 2009 heeft SIDN in overleg met het CvKB de rol van dit onafhankelijke orgaan geëvalueerd. Dit heeft geleid tot een uitbreiding van haar bevoegdheden die in 2010 van kracht zal worden. Door deze uitbreiding biedt het CvKB .nl-domeinnaamhouders en anderen een nog bredere mogelijkheid om besluiten van SIDN aan een onafhankelijk oordeel te laten onderwerpen.

SIDN heeft in 2009 een positief resultaat gerealiseerd van € 2.783.639 na belastingen (2008: € 1.922.879). Dit resultaat wordt toegevoegd aan de algemene reserves, waardoor het eigen vermogen ultimo 2009 € 14.524.701 bedraagt ten opzichte van € 11.741.062 ultimo 2008. Het eigen vermogen dient als financiële buffer om de continuïteit van de organisatie te waarborgen. Deze financiële buffer is gerelateerd aan het structureel kostenniveau. Omdat het niveau van de structurele kosten in de loop der jaren is toegenomen door de toegenomen bedrijfsomvang en de hogere kwaliteits- en stabiliteitseisen, is de benodigde financiële buffer eveneens toegenomen.

Het bedrijfsresultaat is in 2009 met € 1.254.000 fors gestegen ten opzichte van 2008. De omzettoename bedraagt € 1.603.000 (+13%) ten opzichte van 2008, hetgeen de kostenstijging van € 349.000 (+3%) fors overtreft.

De omzetstijging van 13% in 2009 wordt voornamelijk verklaard door de stijging van het aantal domeinnaamabonnementen. Ultimo 2009 bedroeg dit aantal bijna 3.700.000 ten opzichte van ca. 3.200.000 ultimo 2008 (+18%). Daarnaast zijn per 1 januari 2009 de tarieven gewijzigd, waarbij er zowel sprake is van tariefsverhoging als –verlaging. Als gevolg van de verhoging van de deelnemerbijdrage is de omzet met € 406.000 gestegen ten opzichte van 2008. De omzetderving door de invoering van het nultarief voor de belangrijkste transacties bedraagt € 681.000. In 2009 is € 240.000 aan registrars uitbetaald uit hoofde van de kortingsregeling (2008 € 163.000).

De totale personeelskosten zijn gedaald met € 39.000 (- 1%). De lonen en salarissen, incl. pensioen- en sociale lasten zijn, met name vanwege groei van de gemiddelde omvang van het personeelsbestand van 45 medewerkers in 2008 naar 53 in 2009, gestegen (+ € 707.000), daarentegen hoefde minder tijdelijk personeel ingehuurd te worden (- € 567.000). De overige personeelskosten zijn eveneens afgenomen (- € 179.000) als gevolg van lagere kosten voor werving & selectie en outplacement. Het aantal medewerkers ultimo 2009 is gegroeid naar 57 ten opzichte van 51 medewerkers ultimo 2008.

De afschrijvingskosten zijn gestegen met € 281.000, waarvan € 228.000 gerelateerd is aan een versnelde afschrijving op onderdelen van DRS4, dat in maart 2010 buiten gebruik wordt gesteld.

De overige bedrijfskosten zijn met € 106.000 toegenomen. Een daling van de kosten van marketing- en communicatieactiviteiten (- € 270.000) wordt gecompenseerd door toegenomen huisvestingskosten (+ € 101.000) als gevolg van hogere energielasten en gestegen schoonmaakkosten, en hogere ICT kosten (+ € 92.000), met name door de uitbesteding van de kantoorautomatisering aan een externe partij.

Onder de materiële vaste activa in uitvoering zijn de uitgaven opgenomen van het ontwerp en de bouw van DRS5 voor een bedrag van € 815.000. DRS5 wordt in maart 2010 in gebruik genomen.

Balans per 31 december 2009 (voor winstbestemming)

	31 december 2009		31 december 2008	
	€	€	€	€
<i>Vaste activa</i>				
Materiële vaste activa				
Machines en installaties	844.528		1.456.839	
Andere vaste bedrijfsmiddelen	562.851		694.179	
Materiële vaste activa in uitvoering	815.073		7.121	
		2.222.452		2.158.139
Financiële vaste activa				
		0		0
<i>Vlottende activa</i>				
Vorderingen				
Debiteuren	104.875		31.959	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	0		312.760	
Overige vorderingen	932.955		808.062	
		1.037.830		1.152.781
Liquide middelen				
		13.695.138		10.306.732
		16.955.420		13.617.652

Passiva per 31 december 2009 (voor winstbestemming)

	31 december 2009		31 december 2008	
	€	€	€	€
Eigen vermogen				
Algemene reserve	11.741.062		9.818.183	
Resultaat boekjaar	2.783.639		1.922.879	
		14.524.701		11.741.062
Voorzieningen				
		0		0
Kortlopende schulden				
Schulden aan leveranciers	862.160		1.173.069	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	811.216		167.021	
Overige schulden	757.343		536.500	
		2.430.719		1.876.590
		16.955.420		13.617.652

Winst-en-verliesrekening over 2009

	2009		2008	
	€	€	€	€
Netto-omzet	14.227.235		12.624.156	
Kosten				
Lonen en salarissen	3.887.114		4.083.153	
Pensioenlasten	467.608		374.545	
Overige sociale lasten	347.934		283.010	
Afschrijvingen materiële vaste activa	1.060.630		780.011	
Overige bedrijfskosten	5.041.815		4.935.889	
	10.805.101		10.456.608	
Bedrijfsresultaat	3.422.134		2.167.548	
Financiële baten en lasten	298.086		396.597	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening vóór belastingen	3.720.220		2.564.145	
Belastingen	(936.581)		(641.266)	
Nettoresultaat	2.783.639		1.922.879	

Kasstroomoverzicht over 2009

	2009		2008	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Bedrijfsresultaat	3.422.134		2.167.548	
<i>Aanpassingen voor</i>				
Afschrijvingen materiële vaste activa	1.060.630		776.943	
Dotatie en onttrekkingen aan voorzieningen	0		(7.915)	
	1.060.630		769.028	
<i>Veranderingen in werkkapitaal</i>				
Vorderingen	114.951		(86.291)	
Kortlopende schulden	554.129		127.157	
	669.080		40.866	
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	5.151.844		2.977.442	
Ontvangen interest	298.086		396.597	
(Betaalde) / ontvangen winstbelasting	(936.581)		(641.266)	
	(638.495)		(244.669)	
Kasstroom uit operationele activiteiten (transport)	4.513.349		2.732.773	

Kasstroomoverzicht over 2009

	2009		2008	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten (transport)		4.513.349		2.732.773
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Investerings in materiële vaste activa	(1.124.943)		(475.815)	
Verstreckte langlopende leningen	0		36.371	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	(1.124.943)		(439.444)	
Toename / (afname) geldmiddelen	3.388.406		2.293.329	
Mutatie geldmiddelen				
Geldmiddelen per 1 januari	10.306.732		8.013.403	
Toename / (afname) geldmiddelen	3.388.406		2.293.329	
Geldmiddelen per 31 december	13.695.138		10.306.732	

..... social side I totally missed. I thought this was about computer-to-computer communication or people-to-computer communication, not a mechanism for communities to form and grow and interact.”



Accountantsverklaring

Opdracht

Wij hebben gecontroleerd of het in dit verslag opgenomen Financieel overzicht van Stichting Internet Domeinregistratie Nederland te Arnhem over 2009 op de juiste wijze is ontleend aan de door ons gecontroleerde jaarrekening 2009 van Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. Bij die jaarrekening hebben wij op 29 maart 2010 een goedkeurende accountantsverklaring verstrekt. Het bestuur van de entiteit is verantwoordelijk voor het opstellen van het Financieel overzicht in overeenstemming met de grondslagen zoals gehanteerd in de jaarrekening 2009 van Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. Het is onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring inzake het Financieel overzicht te verstrekken.

Werkzaamheden

Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig dienen wij onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat het Financieel overzicht op de juiste wijze is ontleend aan de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Oordeel

Naar ons oordeel is het Financieel overzicht in alle van materieel belang zijnde aspecten op een juiste wijze ontleend aan de jaarrekening.

Toelichting

Wij vestigen er de aandacht op dat voor het inzicht dat vereist is voor een verantwoorde oordeelsvorming omtrent de financiële positie en de resultaten van de entiteit en voor een toereikend inzicht in de reikwijdte van onze controle het Financieel overzicht dient te worden gelezen in samenhang met de volledige jaarrekening, waaraan deze is ontleend, alsmede met de door ons daarbij op 29 maart 2010 verstrekte goedkeurende accountantsverklaring. Deze toelichting doet geen afbreuk aan ons oordeel.

Arnhem, 1 april 2010

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

*Origineel getekend door
A.Th. van den Berg RA*

Personalia

Personalia zoals

op 31 december 2009

Directeur/bestuurder

Roelof Meijer

Raad van Toezicht

Eddy Schuyer, voorzitter

Fred Eisner

Erik Huizer

Rob Matthijssen

Hanneke Slager

Christiaan van der Valk

Michiel Westermann

College voor Klachten en Beroep

Madeleine de Cock Buning, voorzitter

Remy Chavannes

Ary-Jan van der Meer

Bert-Jaap Koops

Dirk van Roode

Huib Gardeniers, secretaris

Colofon

Uitgave

SIDN

Utrechtseweg 310

6812 AR Arnhem

Postbus 5022

6802 EA Arnhem

Tel 026 352 55 00

Fax 026 352 55 05

communicatie@sidn.nl

www.sidn.nl

www.jouwunieke.nl

www.werkenbijsidn.nl

www.enum.nl

Concept, vormgeving en copy

ARA, Rotterdam

Druk

Drukkerij Scheffer

Auteursrechten

SIDN

