

Het aandeel van de virtuele wereld in de dagelijkse realiteit

Verslag Raad van Toezicht04
Markt en Maatschappij06
Profiel SIDN16
Ontwikkelingen en vooruitzichten20
Terugblik op 200826
Plannen voor 200938
Financieel overzicht48
Accountantsverklaring56
Personalia58
Colofon58

Verlag Raad van Toezicht 2008

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. Ze bestond in 2008 uit zeven leden onder voorzitterschap van Eddy Schuyer.

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.

Tijdens de vier zittingen van de raad in 2008 zijn onder meer de volgende zaken goedgekeurd en/of vastgesteld:

- Jaarrekening en jaarverslag 2007;
- Jaarplan en begroting 2009;
- Jaarverslagen van de Raad van Toezicht, de Selectiecommissie en de Auditcommissie in het kader van corporate governance;
- Herbenoeming van de heren E. Schuyer, E. Huizer en C. van der Valk voor een periode van drie jaar;
- Keuze voor doorontwikkeling van het eigen systeem DRS4 in plaats van de aanschaf van het systeem van een andere registry;
- Het Convenant met het Ministerie van Economische Zaken inzake waarborging continuïteit van het .nl-domein;
- Instelling van een Security & Stability Commissie binnen de Raad van Toezicht;
- Enkele wijzigingen in de statuten, waaronder de doelomschrijving van SIDN en de zittingstermijn en leeftijd voor het beëindigen van het lidmaatschap van de leden van de Raad van Toezicht;
- Het prijsbeleid per 1 januari 2009 en de toepassing van de daarin vervatte kortingsregeling met terugwerkende kracht van één jaar.

De Auditcommissie kwam drie keer bijeen en hield zich onder andere bezig met de jaarrekening 2007, prognoses en kwartaalrapportages 2008, audit change & release-management en de interim accountantscontrole.

Gebeurtenissen rondom de introductie van numerieke domeinnamen in februari/maart, alsmede twee storingen in de dienstverlening in mei en oktober hebben nadrukkelijk de aandacht van de Raad van Toezicht gehad. 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. Het Convenant met het Ministerie van Economische Zaken is de erkenning van het feit dat SIDN het .nl-domein op een uitstekende wijze beheert en tegelijkertijd een krachtige stimulans om de continuïteit op het hoogst haalbare niveau te blijven borgen.



Eddy Schuyer
Voorzitter Raad van Toezicht

Markt en Maatschappij

In een kort tijdsbestek is internet uitgegroeid tot een essentiële factor in de wereldeconomie. Meer dan een miljard mensen maken er gebruik van, zowel in hun professionele als sociale leven. Internet is fundamenteel in een hele reeks nieuwe economische ontwikkelingen, alsook in activiteiten en infrastructuren die economieën draaiend houden. Van financiële markten en gezondheidsdiensten tot energie en transport.

Vijf jaar geleden was internet nog voornamelijk een informatietool. Inmiddels is het een bijna onmisbaar onderdeel van ons bestaan geworden. Internet blijkt een effectief middel te zijn om het dagelijks leven vorm te geven en in behoeften te voorzien.

Deze integratie van internet in het leven van alledag is één van de opvallendste uitkomsten van de pan-Europese Mediascope-study 2008. 178 Miljoen Europeanen (60% van de bevolking in Europa) zijn elke week online en meer dan de helft van de internetters zelfs dagelijks. In Nederland is 54% van de internetters zeven dagen per week op internet te vinden.

Internet versterkt contacten met vrienden en familie. In het genoemde onderzoek zegt zelfs 73% van de internetters juist dankzij internet hun contacten te hebben geïntensiveerd. Internet is dus van groot sociaal belang om bestaande contacten te onderhouden en nieuwe te leggen via bijvoorbeeld social networking sites.

Het economisch belang van internet groeit met de dag. Kocht vier jaar geleden vier op de tien Europese internetters online, in 2008 verdubbelde dat aantal. Bovendien hanteren ze vrijwel allemaal digitale informatie, tests door deskundigen en reviews van gebruikers als selectiebasis

voor producten en diensten. Bijna de helft doet zijn financiële zaken via internet. Consumermarketing zonder internet is bijna niet meer denkbaar.

In de wereld van business to business is internet essentieel. Verkoop via het web, wereldwijd direct contacten leggen, beschikken over informatie op elk moment van de dag en de nacht, het zoeken van leveranciers, plaatsen van orders, tracking en tracing van bestellingen, directe controle op voorraadposities, internet maakt het mogelijk. Het ontstaan van steeds meer productspecifieke marktplaatsen waar leveranciers en afnemers elkaar ontmoeten, maakt markten transparant en bereikbaar.

Ook voor de quartaire sector en de overheid is internet een onmisbare schakel. Vier op de tien Europese internetters verschaft zich snelle en laagdrempelige toegang tot zorg- en gezondheidsinformatie via internet. Een nagenoeg even groot percentage verkrijgt op deze wijze informatie van de overheid.

De groei van het world wide web wordt voornamelijk gestimuleerd door de eerste generatie die met internet opgroeide, de 25-34 jarigen. Zij besteden per week bijna 14 uur aan internet, tegen 12 uur voor de gemiddelde internetter. Tweederde is dagelijks online, bijna de helft communiceert via social networking sites en een kwart heeft daar een persoonlijk profiel aangemaakt. Toch wordt de gestegen populariteit van het internet niet uitsluitend veroorzaakt door deze 'gouden internetgeneratie'.

Zo groeide in Nederland het aantal 50-plussers dat online is in de eerste helft van vorig jaar met ruim 8% tot 64%. De groep senioren besteedt ook steeds meer tijd aan internet en zal naar verwachting doorgroeien tot het Nederlands gemiddelde. Van alle Nederlanders is inmiddels 83% online en dat betekent mondiaal een derde

plaats. Negen van de tien Nederlandse internetters zegt niet meer zonder internet te kunnen leven.

De toename van het aantal gebruikers, de groeiende gebruiksfrequentie en het stijgende aantal publiek toegankelijke sites heeft implicaties voor marktpartijen zoals SIDN. De continuïteit en robuustheid van de systemen om sites vindbaar en beschikbaar te houden en e-mails te kunnen bezorgen is essentieel. Zeker nu de (economische) belangen zo groot zijn. Dit geldt uiteraard voor alle Top Level Domain (TLD) registries en voor hun directe klanten, de internet service providers.

Daarnaast is een verdere ontwikkeling van internet tot haar volle potentieel alleen mogelijk als het vertrouwen van de gebruikers verder toeneemt. Nationaal en mondiaal staat internet governance, met subthema's als toegang, diversiteit, veiligheid en vertrouwen, hoog op de agenda en worden vele initiatieven en activiteiten ontwikkeld. SIDN is daar nauw bij betrokken, niet zelden als (mede-) initiator, en zal die rol verder uitbouwen.

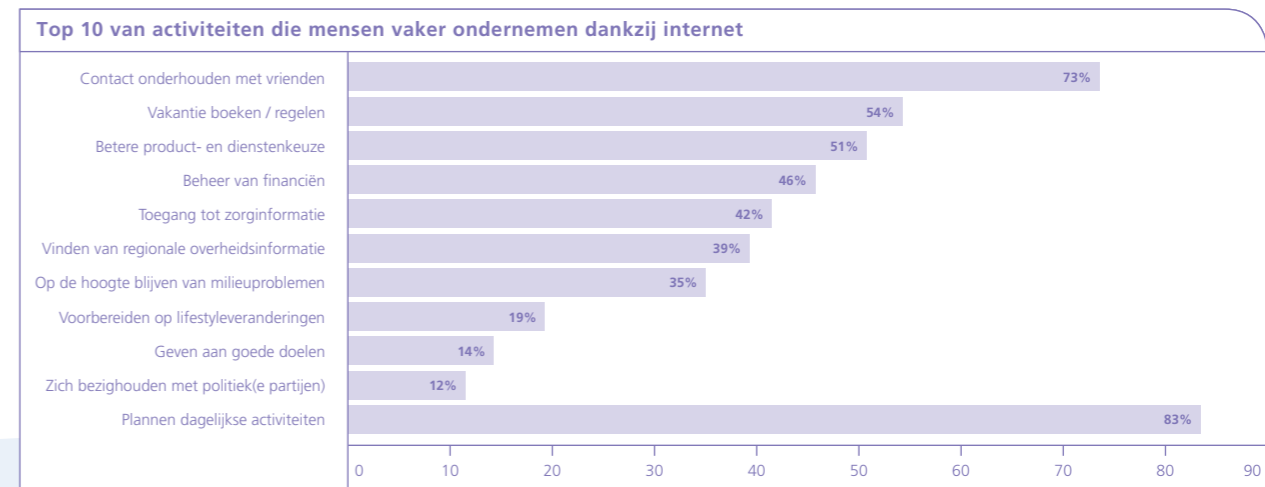
Nieuwe mogelijkheden en markten dienen zich aan door de koppeling van technieken. Zowel aan de kant van de infrastructuur als van de gebruikersdevices. Ook wordt verwacht dat er in 2009 naast de bestaande TLD's ruimte komt voor nieuwe en ook andere categorieën TLD's, zoals merknaam-TLD's en TLD's gelinked aan specifieke gebruikersgroepen. SIDN is klaar om van deze nieuwe kansen te profiteren en relaties bij deze ontwikkelingen te adviseren.



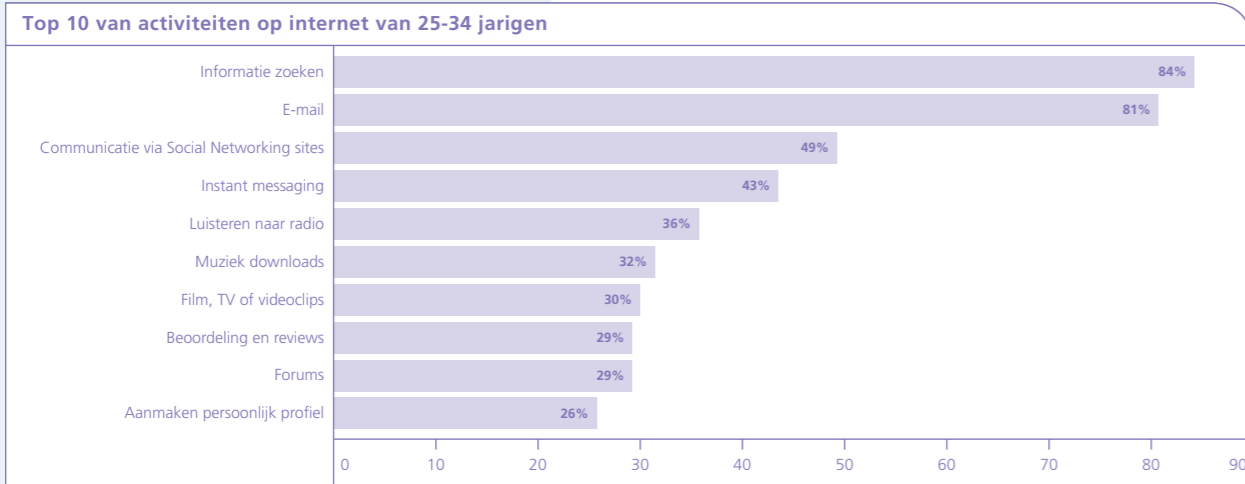
Roelof Meijer
Algemeen Directeur SIDN

Vijf jaar van snelle groei			
	2008	2004	Groei
Wekelijks internetgebruik	60%	47%	+28%
Doordeweeks internetgebruik	59%	47%	+25%
Internetgebruik in weekend	51%	39%	+31%
Tijd online per week	12.0 uur	8.8 uur	+36%
Dagen online per week (gemiddeld)	5.6	4.9	+14%
Gedeelte online van elke dag	55%	40%	+38%
Deel 'zware gebruikers' internet	28%	17%	+65%
Breedbandgebruik	80%	56%	+43%
E-commerce			
	2008	2004	Groei
Online onderzoek dat leidt tot aankoop	87%	50%	+74%
Online onderzocht	97%	80%	+21%
Online gekocht	84%	40%	+110%
Onderzocht online, gekocht offline	85%	57%	+49%

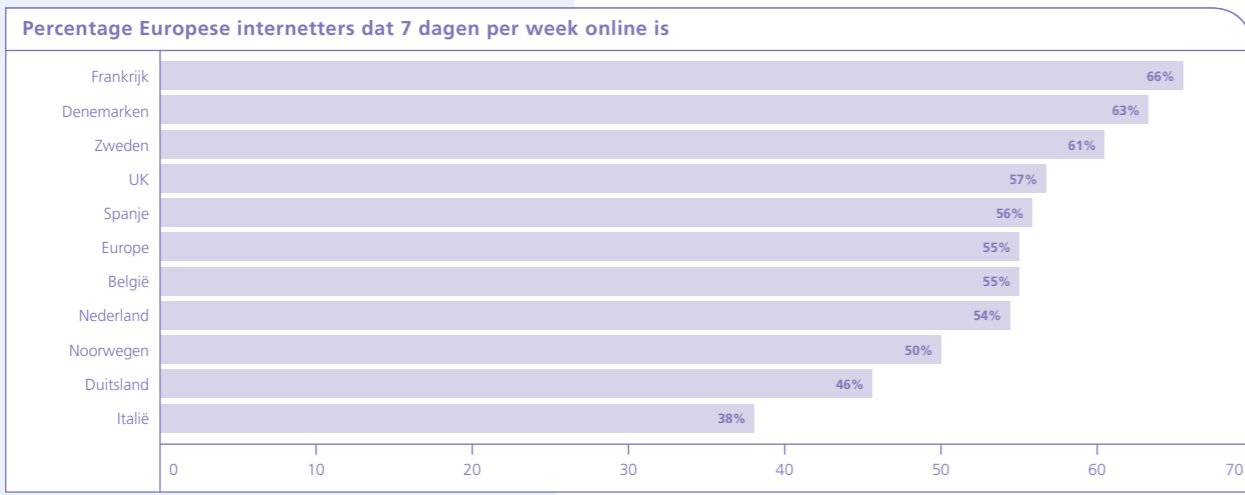
Bron: EIAA Mediascope Europe 2008



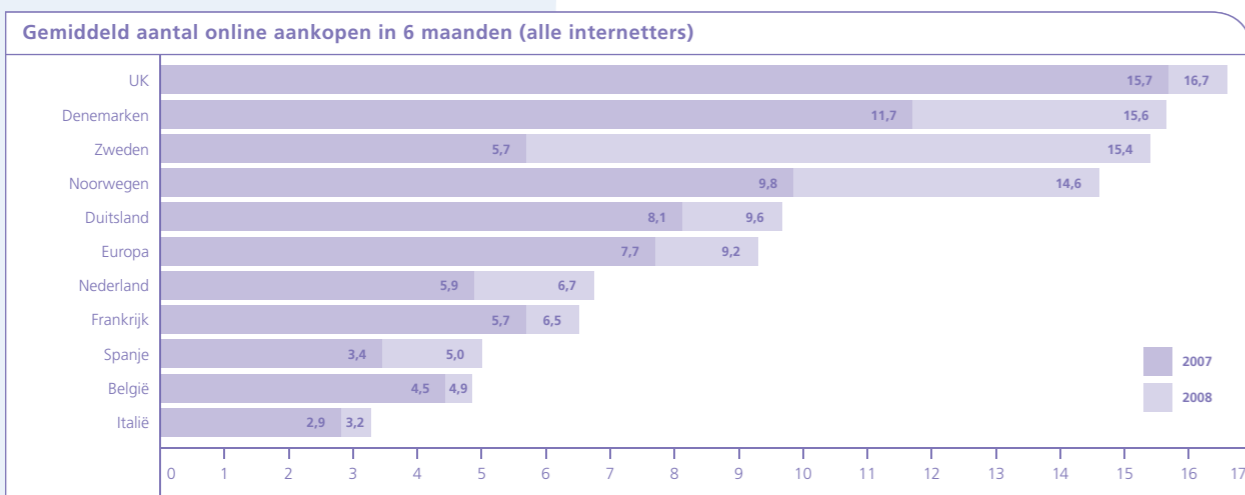
Bron: EIAA Mediascope Europe 2008



Bron: EIAA Mediascope Europe 2008



Bron: EIAA Mediascope Europe 2008



Bron: EIAA Mediascope Europe 2008

Wil je als bedrijf
wat **verkopen**,
dan moet je op
internet zijn.

A man in a dark suit and light shirt is standing on the edge of a modern building's rooftop. He is holding a long pole that supports a white flag. The flag has the email address 'bram@debestezp-er.nl' printed on it in blue text. The background shows a clear blue sky with some light clouds and other modern buildings in the distance.

bram@debestezp-er.nl

97% van alle Nederlandse internetters zoekt informatie over producten of diensten via internet en **51%** deed dat in 2008 vaker dan voorheen.

Claim je domein

Profiel SIDN

Leidende positie op het mondiale internet

Sinds het moment dat SIDN in 1996 operator werd van het .nl-domein, is dit domein uitgegroeid van 9.614 tot ca. 3,2 miljoen unieke domeinnamen per eind 2008. Het is daarmee qua omvang een van de grootste landendomeinen ter wereld. Naast de uitgifte en registratie van gemiddeld 1.700 nieuwe domeinnamen per dag, handelt SIDN dagelijks ongeveer een miljard zoekopdrachten af.

Zo faciliteert zij de bezorging van mail aan .nl-e-mail-adressen, de wereldwijde vindbaarheid van alle .nl-sites en de continue beschikbaarheid ervan. Betrouwbaarheid, stabiliteit en het ontwikkelen van innovatieve diensten binnen transparante voorwaarden zijn daarbij de uitgangspunten.

➔ zie tabel pagina 19

Businessmodel

SIDN vermarkt haar diensten via ruim 2.100 nationale en internationale registrars, die de .nl-domeinnaamhouders bedienen. Vaak wordt de .nl-domeinnaam door deze internetdienstverleners aangeboden in combinatie met andere diensten, zoals hosting, 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.

Dienstverlening

SIDN verzorgt de registraties en mutaties van .nl-domeinnamen en maakt ze vindbaar op internet door de naam te koppelen aan een uniek IP-adres. Informatie over onder andere het registratieproces, reeds geregistreerde domeinnamen en andere zaken die de .nl-zone betreffen, zijn te vinden op onze website. Naast de bestaande alfa(ume-

rieke) domeinnamen werd in 2008 de mogelijkheid geopend om zuiver numerieke domeinnamen te registreren, zoals 9292.nl. Vanaf maart 2008 werd de dienstverlening bovendien uitgebreid met de registratie van 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 binnen heldere leveringsvoorwaarden.

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 het binnen een efficiënte bedrijfsvoering maximaliseren van toegevoegde waarde voor de nationale en wereldwijde internetgemeenschap. Winstmaximalisatie en maximalisatie van de bedrijfs-waarde zijn geen doelstellingen.

Verantwoordelijk ondernemen

Als belangrijke partij binnen de internetwereld neemt SIDN haar verantwoordelijkheid om de veiligheid van internet te bevorderen, de toepassing en het gebruik ervan te stimuleren en misbruik te ontmoedigen en tegen te gaan. Zij neemt op dit vlak zowel nationaal als internationaal initiatieven en stimuleert en sponsort activiteiten op het gebied van internet governance. Daarnaast sponsort zij projecten vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid als onderneming.

Nationale en internationale positie

Met een .nl-marktaandeel van 70% is SIDN marktleider in Nederland. Het .nl-domein heeft de negende positie op de ranglijst van alle TLD's. 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) en IGF (Internet Governance Forum). SIDN behoort tot de top registries en zal deze positie verder versterken.

Het succes van .nl blijkt ook uit de groeiende belangstelling voor .nl-domeinnamen op de secundaire markt (de markt voor handel in reeds geregistreerde domeinnamen). Uit cijfers van Sedo blijkt dat .nl met een gemiddelde verkoopprijs van € 2.889 in 2008 het domein met de hoogst gemiddelde verkoopprijs is. Een goede .nl-domeinnaam levert extra bezoek en exposure op en draagt zo bij aan de merkwaarde van een bedrijf in en buiten Nederland.

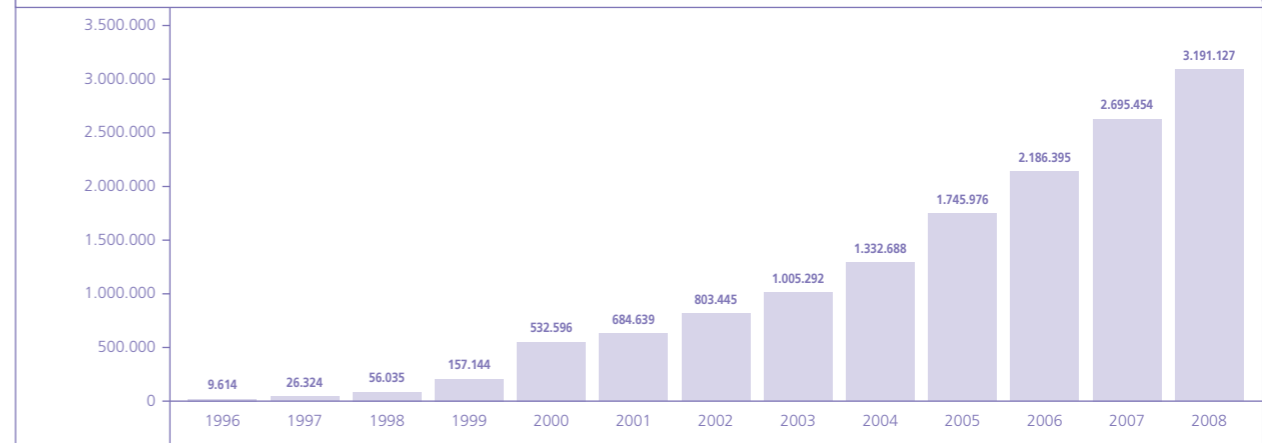
Gemiddelde verkoopprijs	
TLD	prijs in 2008 in €
.nl	2.889
.com	1.700
.de	1.170
.net	1.142
.eu	874
.org	842
.info	570
.biz	536

Bron: Sedo GmbH

College voor Klacht en Beroep (CvKB)

Het CvKB is een van SIDN onafhankelijk orgaan. Het behandelt beroepszaken met betrekking tot de registratie van domeinnamen en klachten over domeinnamen die in strijd zijn met de openbare orde of de goede zeden. In 2008 zijn er bij het CvKB geen binnen haar competentie vallende klachten of beroepen ontvangen. In de loop van 2008 is mevrouw Wapke Veldhuijzen-Van Zanten afgetreden als lid van het CvKB. In haar plaats is de heer Ary-Jan van der Meer, vice-president bij de Rechtbank Haarlem, tot lid van het College benoemd.

Groei .nl-domeinen 1996-2008

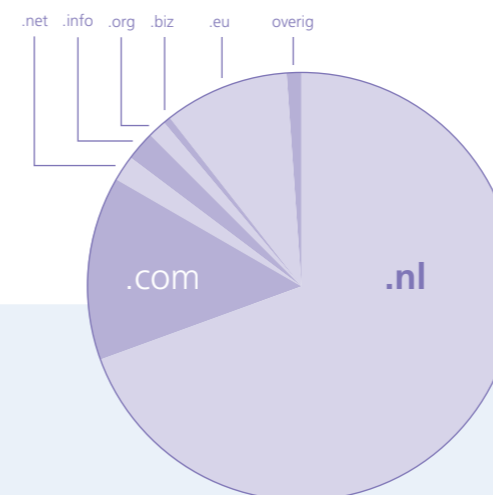


Ontwikkelingen en vooruitzichten

Mondiaal ontwikkelt internet zich stormachtig, mede door de impact van opkomende economieën. De omvang is gegroeid tot naar schatting 25 miljard webpagina's begin 2009; pagina's met informatie, producten, diensten, communicatiemogelijkheden, entertainment en een groeiend aantal plaatsen waarop mensen (inter)nationale contacten met elkaar aangaan of hun persoonlijke profiel achterlaten.

Toppositie voor Nederland

In deze stormachtige ontwikkelingen loopt Nederland voorop. Ons land heeft met 28 domeinnamen per 100 inwoners de hoogste domeinnaamdichtheid ter wereld. Met 70% aandeel is SIDN overtuigend marktleider, ondanks de concurrentie van .com, .net, .info, .org, .biz, .eu en andere TLD's. SIDN wist in 2008 opnieuw een groei van ca. 500.000 .nl-domeinnamen te realiseren en sloot het jaar af met 3.191.127 geregistreerde .nl-domeinen. Een opvallende trend binnen deze groei is het aandeel .nl-domeinen dat op naam van een particulier staat: eind 2008 was dit 38%. Dit is een belangrijk groeisegment voor de komende jaren.



Geïntegreerd in ons dagelijks leven

Negen van de tien Nederlanders heeft op enige manier toegang tot internet. Bijna twee op de tien beschikken over één of meer mobiele apparaten om te internetten, zoals een laptop met draadloze breedbandverbinding, mobiele telefoon, smartphone of PDA. Deze ontwikkeling zal doorzetten, omdat zij aansluit bij de vrijheid en flexibiliteit die zo kenmerkend zijn voor internet.

De goede omstandigheden in ons land resulteren in een hoog internetgebruik. Met 83% van de bevolking die regelmatig online is, staat Nederland op de derde plaats op de wereldranglijst. Meer dan de helft van de Nederlanders is zelfs dagelijks online.

→ zie tabel pagina 24

Tot de groep intensieve internetters behoort niet alleen de generatie die met dit fenomeen is opgegroeid, maar in toenemende mate ook de groep huishoudens met kinderen. Daarvan is 92% minstens eens per week online (Mediascope Europe, Digital Families 2008). De ouders in deze 'digitale families' besteden ongeveer twaalf uur per week aan internet, wat aardig toegroeit naar de tijd die wordt doorgebracht met tv-kijken. Bij de jongere generatie internetters werd dit omslagpunt al in 2007 bereikt: zij besteden nu meer tijd aan internet dan aan de tv.

Deze trend zal doorzetten onder invloed van de populariteit van social networking activiteiten en het feit dat internet steeds meer en beter toegang geeft tot andere media, zoals radio, TV, boeken, tijdschriften en kranten. Een extra impuls wordt verwacht van het goedkoper worden van mobiel internetten en van de nodige standaardisatie van daarbij gebruikte platforms.

→ zie tabellen pagina 24

Top 10 bezochte sites Nederland in 2008	
1	Google.nl
2	Live.com
3	Hyves.nl
4	Marktplaats.nl
5	Buienradar.nl
6	Nl.wikipedia.org
7	Msn.com
8	Detelefoongids.nl
9	Startpagina.nl
10	Postbank.nl

Bron: Multiscope maart 2009

.nl-domein op 4e plaats wereldranglijst

Mondiaal zijn er ca. 250 landendomeinen. Het .nl-domein neemt wat omvang onder de landendomeinen betreft een vierde plaats in na China, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk. Deze topositie is te danken aan de gebundelde kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening die SIDN en haar registrars bieden. Tegelijk verplicht deze unieke positie ons tot maximale inspanningen om de continuïteit, betrouwbaarheid en vindbaarheid van .nl-domeinen te borgen.

Om te anticiperen op een op termijn te verwachten marktverzadiging richt SIDN zich op diversificatie, zoals bijvoorbeeld de uitgifte van zuiver numerieke domeinnamen. In dit kader passen ook de recente activiteiten rond ENUM en de toekomstige activiteiten om een nieuw toplevel te verwerven of te creëren.

Veiligheid en vertrouwen

Door de sterke groei en de grote omvang van het .nl-domein zijn continue beschikbaarheid van onze diensten en veiligheid van infrastructuren en data speerpunten in het beleid van SIDN.

Op hetgeen er gebeurt op sites in het .nl-domein heeft

SIDN beduidend minder directe invloed. Toch speelt zij ook op dit vlak een zeer actieve rol in nationale en internationale verbanden. Inspanningen die zichtbaar effect hebben, zoals bleek uit twee onafhankelijke studies in 2008. McAfee onderzocht het internet op de aanwezigheid van een grote set risico's.

Conclusie: het .nl-domein behoort tot de top 25 van meest veilige domeinen ter wereld en nadert de top 10. Ook de Anti Phishing Work Group publiceerde een onderzoek waarin het .nl-domein zich opnieuw schaarde bij de wereldtop qua veiligheid.

Beide uitkomsten bevestigen de juistheid van de gekozen strategie en zijn voor SIDN een stimulans om met volle inzet te blijven werken aan de hoogst mogelijke veiligheid van het .nl-domein.

➔ zie tabel pagina 25

Vooruitlopen op nieuwe ontwikkelingen

SIDN is klaar voor de nieuwe uitdagingen en mogelijkheden die de markt biedt. Het uitstekende beheer van het .nl-domein leidde tot een convenant met het Ministerie van Economische Zaken, waarin de overheid concludeert dat SIDN –voor zover dit binnen haar invloedssfeer ligt– de continuïteit en stabiliteit van het .nl-domein effectief borgt en dat zij de onderzochte taken op verantwoorde wijze vervult.

Nieuwe ontwikkelingen liggen bijvoorbeeld op het terrein van het internet protocol. Binnen afzienbare tijd zijn alle IPv4-adressen in gebruik. Daarom is SIDN nu al bezig met het implementeren van het nieuwe protocol IPv6 in alle systemen en applicaties.

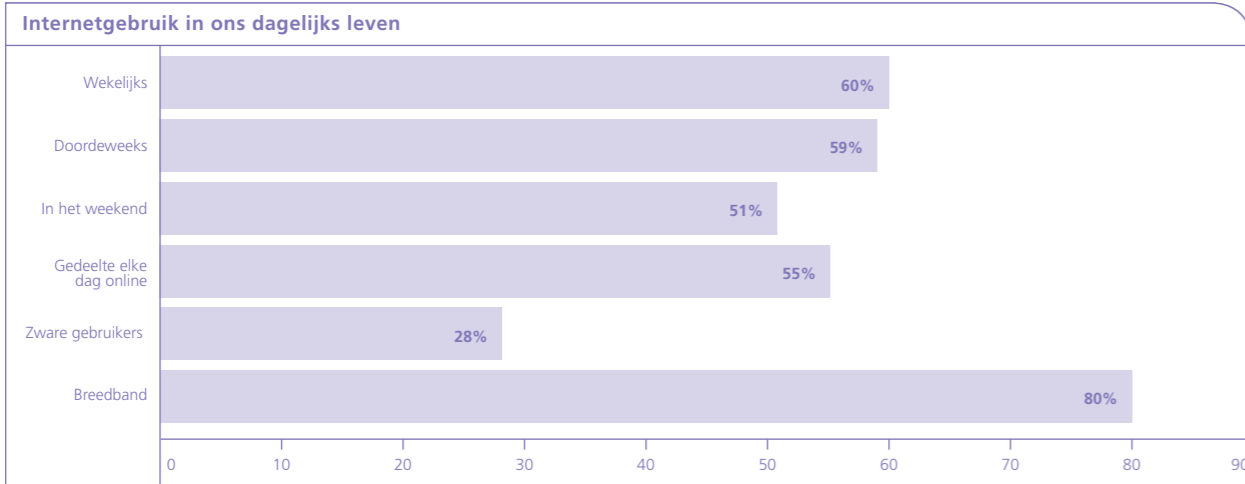
De implementatie van DNSSEC is in de internetwereld onderwerp van gesprek. Een aantal registries is, met zeer

beperkt succes, overgestapt op deze nieuwe versie van het DNS-protocol, dat een betere bescherming biedt tegen aanvallen op de infrastructurele componenten van internet. SIDN onderzoekt in samenwerking met andere marktpartijen hoe een aantal technisch operationele en maatschappelijke barrières geslecht kunnen worden, om een brede acceptatie voor de invoering van DNSSEC te realiseren.

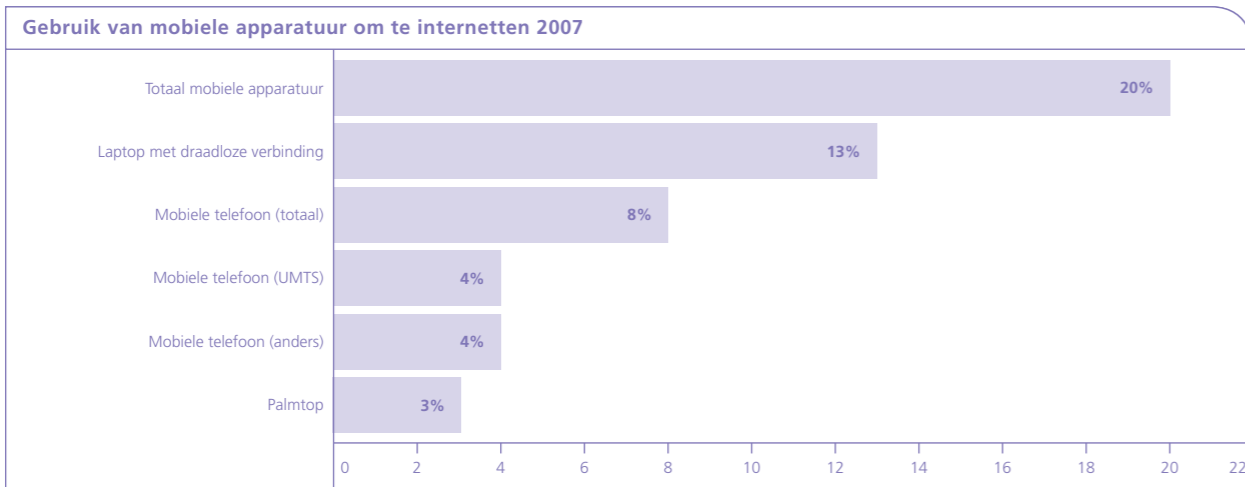
Ook wat de infrastructuur van public en private user ENUM betreft, exploreert SIDN samen met anderen de mogelijkheden. Hierbij zal DNSSEC zeker worden betrokken. Op het niveau van ENUM-eindgebruikers worden businesscases ontwikkeld om de markt een nieuwe impuls te geven.

De RFID (Radio Frequency Identity) technologie maakt de stap naar het 'internet of things' mede mogelijk. Producten, voorzien van een uniek identiteitsnummer, kunnen automatisch op internet worden gepubliceerd om bijvoorbeeld te worden vervangen, te worden bijbesteld of zichtbaar gemaakt te worden binnen een logistieke keten. RFID kan de internetgemeenschap toegevoegde waarde bieden en daarom onderzoekt SIDN actief mogelijkheden en toepassingen.

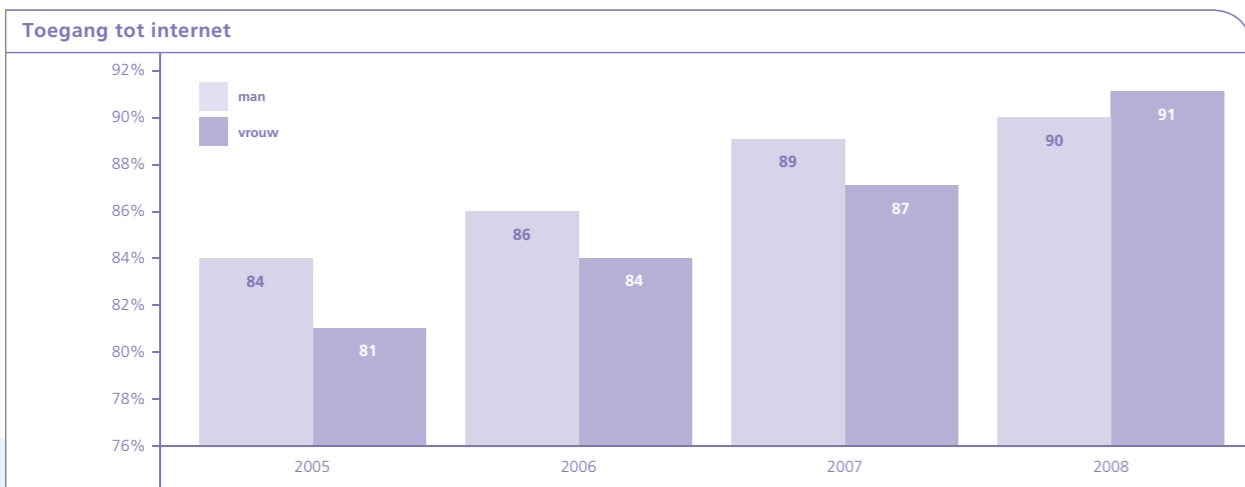
Alleen een registry die op een breed front koploper is, kan tot de top blijven behoren en het dienstenniveau leveren dat gebruikers wereldwijd van haar vragen.



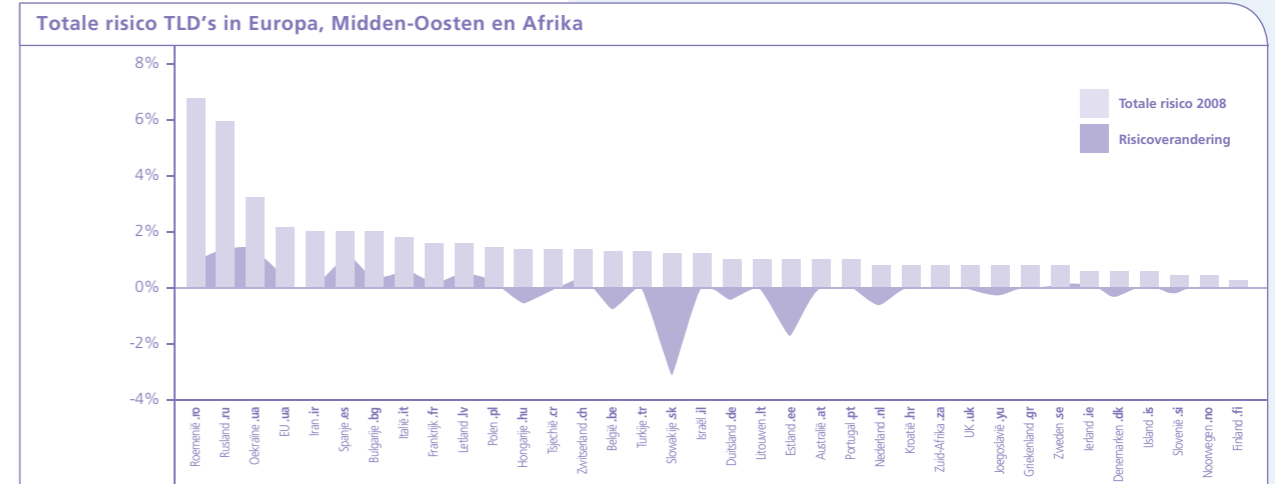
Bron: EIAA Mediascope Europe 2008



Bron: CBS



Bron: CBS



Bron: McAfee 2008

Terugblik op 2008

De .nl-zone groeide in 2008 met netto 495.673 domeinnamen, passeerde in juli de mijlpaal van 3 miljoen en behoort daarmee tot de top vier landendomeinen ter wereld. Om de positie van top class registry te behouden en uit te bouwen, lag de focus in 2008 vooral op de kwaliteit van de dienstverlening met als gevolg concentratie op onze kerntaken. Deze concentratie biedt tevens kansen om te profiteren van nieuwe mogelijkheden die zich aandienen op de markt.

Interne organisatie

Als gevolg van dit beleid van concentratie zijn wij gestart met het outsourcen van de automatisering die niet direct de kerntaken als registry raakt. Tegelijk hebben we op het DRS- en ENUM-registratiesysteem twee externe audits uitgevoerd om het proces van change en release management te optimaliseren. De implementatie van de aanbevelingen uit deze audits zullen resulteren in kortere doorlooptijden en optimale kostenbeheersing.

Op basis van een onderzoek eind 2007 werd SIDN bronzen winnaar in de verkiezing 'Beste Werkgevers 2008'. Deze ranglijst werd samengesteld door Effectory en Volkskrant Banen op basis van een onderzoek onder 315 organisaties. SIDN scoorde in 2007 een 7,2 op algemene

tevredenheid en medewerkers waren toen vooral erg positief over hun werkzaamheden, beloning en arbeidsomstandigheden. Eind 2008 werd het onderzoek herhaald en als gevolg van diverse acties bleek de algemene tevredenheid verder te zijn toegenomen tot een 7,6. Belangrijk hierbij waren de verbeteringen die zijn doorgevoerd op organisatieniveau en de stijl en aanpak van leidinggevenden. Op beide aspecten is de beoordeling van medewerkers nu hoger dan de benchmark. Voor bedrijfscultuur kan SIDN zich meten met de top 3 benchmark van de zakelijke markt en voor wat betreft communicatie scoort zij zelfs beduidend hoger dan genoemde benchmark.

Dat medewerkers zich graag inzetten voor SIDN en het werkgeversmerk met trots uitdragen, komt tot uiting in de in 2008 gelanceerde arbeidsmarktcampagne waarin zij de hoofdrol spelen (www.werkenbijsidn.nl). Op hun eigen persoonlijke pagina vertellen twaalf medewerkers van SIDN over hun belevenissen op het werk en over hun passies en drijfveren. SIDN geeft potentiële nieuwe medewerkers hiermee een kijkje achter de schermen om zo de nodige hoog gekwalificeerde medewerkers te kunnen (blijven) aantrekken. Sollicitanten refereren met regelmaat aan de campagne.



De personeelsvertegenwoordiging (PVT) is het afgelopen jaar vijf keer met de bestuurder bijeengekomen ter bespreking van de algemene gang van zaken en andere specifieke onderwerpen. De PVT heeft met de bestuurder tweemaal in een bijeenkomst gesproken over de begroting en jaarplannen van SIDN. Daarnaast heeft zij vijf adviesaanvragen behandeld (beleid ziekteverzuim, Risico-inventarisatie & Evaluatie, beleid ongewenste omgangsvormen, beoordelingscyclus en leverancierskeuze benchmarkonderzoek) en de bestuurder geadviseerd een vertrouwenspersoon aan te stellen, welk advies door SIDN is overgenomen. In het kader van een aantal onderwerpen (werknemertevredenheidsonderzoek, voorstel verzuimmaatregelen) heeft de PVT de achterban geraadpleegd. Voor één van de voorgestelde maatregelen in het kader van het terugdringen van het ziekteverzuim, heeft de vertegenwoordiging een negatief advies uitgebracht. Dit advies is door SIDN overgenomen.

SIDN heeft in 2008 de grens van 50 medewerkers overschreden. Medio 2009 wordt de huidige PVT daarom omgevormd tot een ondernemingsraad. In april/mei worden de verkiezingen hiervoor uitgeschreven.

Ontwikkeling beleid | Domeinnaamdebat

SIDN stemt met regelmaat de hoofdlijnen van het te voeren beleid af met de verschillende belanghebbenden van het .nl-domein. Deze "lokale internetgemeenschap" wordt dan geconsulteerd door middel van een domeinnaamdebat. Het debat in november 2008 werd onder andere door registrars, bedrijven, juristen, overheidsinstanties en consumentenorganisaties bezocht. Er werd gediscussieerd over zogenaamde lame delegations, de identificatie van houdergegevens achteraf en de beperking van de gegevens in de Whois-functionaliteit op de SIDN website.

Een van de directe effecten van dit debat is de beperking van het aantal gegevens van de domeinnaamhouder in het publiek toegankelijke deel van Whois. Daarnaast werd duidelijk dat participanten de veiligheid van het .nl-domein hoog waarden. Mede daarom werd SIDN geadviseerd geen veranderingen door te voeren die door drempelverlaging de veiligheid in negatieve zin zouden kunnen beïnvloeden.

Nieuwe diensten en marktondersteuning

Nieuwe geschillenregeling

Eind februari 2008 verving SIDN de bestaande arbitrage-regeling voor domeinnaamgeschillen door een eenvoudigere geschillenregeling. Deze laagdrempelige regeling is gebaseerd op de voor de generieke domeinen (.com, etc.) wereldwijd verplichte UDRP-regeling en wordt uitgevoerd door WIPO. Zij is van toepassing op alle .nl-domeinnamen en kan worden gebruikt indien een geregistreerde domeinnaam inbreuk maakt op bijvoorbeeld merkenrechten van derden. De grondslag van de regeling is ten opzichte van arbitrage verbreed, waardoor meer rechten dan voorheen via de regeling kunnen worden beschermd. Door voor de geschillenregeling te kiezen, kan een vaak kostbare gang naar de rechter worden voorkomen. Dat de regeling in een behoefte voorziet, blijkt uit de verdrievoudiging van het aantal afgehandelde zaken in het afgelopen jaar.

'Landrush' numerieke domeinnamen

Tussen 28 februari 12.00 uur en 29 februari 18.00 uur vond de zogenaamde landrush van zuiver numerieke .nl-domeinen plaats. Deze methode van landrush (first come, first served) is gekozen op basis van het advies vanuit het Domeinnaamdebat 2006.

Voorafgaand aan de landrush zijn de belangen van houders van bestaande merkrechten en handelsnamen door SIDN ge-

borgd in een voorinschrijvingsprocedure eind 2007. SIDN heeft een voor alle registrars toegankelijke, gedetailleerde beschrijving van de inrichting en het verloop van het vrijgaveproces gepubliceerd. Een telefonische consultatie onder registrars leverde geen aanwijzingen op voor te verwachten pieken. Tijdens de landrush zijn in totaal 14.409 unieke numerieke .nl-domeinnamen door 298 registrars geregistreerd. Dit aantal vertegenwoordigt 0,5% van de .nl-zone en een fractie van het aantal mogelijke combinaties.

Twee partijen hebben door hun specifieke werkwijze tijdens de landrush een belangrijk deel van meermaals aangevraagde populaire domeinen verkregen. Hierover ontstond veel ophef in de sector. Na uitgebreid onderzoek van SIDN en overleg hebben de betreffende partijen hun aanspraak op een aanzienlijk deel van de registraties laten vervallen, zodat deze voor heruitgifte beschikbaar kwamen op een met de deelnemers aan de landrush afgesproken wijze. Eind 2008 waren circa 17.000 numerieke .nl-domeinnamen uitgegeven.

ENUM-domeinregistratie geïntroduceerd

Op 26 maart 2008 maakte Nederland kennis met een nieuw fenomeen. ENUM werd in Nederland operationeel en Mark Frequin, Directeur-Generaal Energie en Telecom van het Ministerie van Economische Zaken registreerde het eerste Nederlandse ENUM-domein.

ENUM verbindt de wereld van telefonie met die van internet door een telefoonnummer te koppelen aan een unieke domeinnaam. Zo kan de gebruiker van een bepaald telefoonnummer op diverse manieren worden bereikt: per e-mail, instant messaging, SMS, VoIP, enz.

De Stichting ENUM Nederland beheert de Nederlandse ENUM-zone en maakt hierbij gebruik van de faciliteiten van SIDN. Het reguliere registratieproces is in het afgelopen jaar op gang gekomen. Een tiental registrars en

viertal validatieagenten hebben zich aangemeld en zes validatiemethoden zijn inmiddels goedgekeurd. Het aantal registraties is nog beperkt door het uitblijven van producttoepassingen van derden. SIDN is inmiddels een traject gestart om de behoeften van marktpartijen in kaart te brengen en de ontwikkeling van applicaties te stimuleren en te ondersteunen. Binnen CENTR-verband werd de ENUM Federatie opgericht als platform voor de internationale afstemming van promotieactiviteiten tussen een aantal registries, waaronder SIDN.

Quarantaineperiode voorziet in marktbehoefte

Begin september werd een quarantaineperiode van 40 dagen ingevoerd bij de opheffing van domeinnamen. Binnen deze 'bedenktijd' kan de oorspronkelijke houder verzoeken de opheffing ongedaan te maken. Deze quarantaine voorkomt dat domeinnamen direct na opheffing door anderen kunnen worden geregistreerd. De oorspronkelijke domeinnaamhouder wordt dus beter beschermd, ook tegen gevolgen van abusievelijke opheffing. Dat 80 dagen na invoering 261 houders hun domeinnaam uit quarantaine hebben teruggehaald, bewijst het nut van deze nieuwe beschermingsmaatregel van SIDN.

De eerste 80 dagen quarantaine in cijfers	
69.379	domeinen opgeheven en in quarantaine
261	domeinnamen uit quarantaine gehaald
46.742	domeinnamen na quarantaineperiode vrijgevallen voor registratie
5.096	van de vrijgevallen domeinnamen binnen 24 uur opnieuw geregistreerd
485	vrijgevallen domeinnamen na meer dan 24 uur opnieuw geregistreerd
41.161	vrijgevallen domeinnamen (nog) niet opnieuw geregistreerd
22.376	domeinnamen staan nog in quarantaine

Marktstimulerende campagne

Begin november 2008 is SIDN de campagne "Claim je domein" gestart ter promotie van het .nl-domein (zie beeldmateriaal elders in dit verslag). Het doel was particulieren uitleg te geven over de mogelijkheden van een eigen .nl-domeinnaam en de trend naar meer aanvragen door ZZP'ers en particulieren te versterken.

Onderdeel van de campagne was onder andere de promotiesite jouwunieke.nl met daarop uitleg van de voordelen van een eigen domein, een tool om op basis van een aantal persoonlijke karakteristieken originele domeinnamen te genereren en een verwijzing naar onze registrars. SIDN stelde registrars kosteloos campagne-materiaal beschikbaar, waarvan een aantal gebruik heeft gemaakt. De korte termijneffecten waren zichtbaar in een gezond aantal registraties zowel in november als december, ondanks de op dat moment publicitaire impact van de kredietcrisis.

Ontwikkelingen distributie

SIDN vermarkt haar diensten via ruim 2.100 registrars, waaronder internet service providers en hostingpartijen. Internationaal opererende dienstverleners betreden in toenemende mate de Nederlandse markt en ook het aantal registraties van .nl-domeinnamen met een buitenlandse houder neemt toe. De relatie met en de kwalitatieve dienstverlening aan deze intermediairs stellen nieuwe eisen aan de SIDN-organisatie.

Transparante leveringsvoorwaarden

In het verslagjaar werden de bestaande reglementen voor registrars en abonnees vervangen door eenvoudige en heldere algemene voorwaarden. De leveringsvoorwaarden zijn ontdaan van procedurele beschrijvingen die nu online beschikbaar zijn.

Relatiedagen

De betrokkenheid van SIDN om registrars te ondersteunen bij hun bedrijfsvoering bleek opnieuw tijdens twee relatiedagen in 2008. Naast informatie over ontwikkelingen bij SIDN en een aantal workshops, hielden externe deskundigen lezingen over relevante onderwerpen zoals 'Kansen in veiligheid' en 'Vergroot uw internet succes'. Deze relatiedagen mochten rekenen op een goede opkomst en een hoge waardering.

Consultaties

In 2007 heeft SIDN een nieuwe methodiek geïntroduceerd voor het consulteren van registrars over wijzigingen en ontwikkelingen in onze dienstverlening aan hen. Hierbij wordt in fases een steeds bredere vertegenwoordiging van het registrarveld geconsulteerd. Op deze wijze krijgen we een goed beeld van de verschillende meningen die registrars over het geconsulteerde onderwerp hebben. Uitgangspunt daarbij is dat iedere registrar (via de website of een relatiedag) uiteindelijk de mogelijkheid moet hebben te reageren op een voorstel van SIDN. In 2008 zijn op deze wijze onder meer consultaties uitgevoerd over registrar-accreditatie en productontwikkeling.

Introductie DNS-Crawler

Een door SIDN ontwikkelde DNS-Crawler is door registrars zeer positief ontvangen. De DNS-Crawler verschaft inzicht in de kwaliteit van de .nl-zonefile en in de kwaliteit en volledigheid van de door registrars beheerde DNS-gegevens. De periodieke online rapportage stelt registrars in staat een en ander te monitoren en waar nodig gerichte maatregelen te nemen.

Registrar-accreditatie

In 2008 is in samenspraak met registrars een normenkader opgezet volgens industriestandaards als voorberei-

ding op de invoering van registrar-accreditatie in 2009. Accreditatie zal bijdragen aan de verhoging en borging van de kwaliteit in de totale keten.

Assessments op DRSbe en DRS4

SIDN streeft continu naar kwaliteitsverbetering van haar dienstverlening. Daarom doen we geregeld onderzoek naar mogelijke aanvullingen of alternatieven voor ons domeinregistratiesysteem. In dit kader hebben we in 2008 het onderzoek naar het mogelijke gebruik van het registratiesysteem van de Belgische registry DNSbe afgerond.

Geconcludeerd is dat een overstap naar het systeem van DNSbe geen verantwoorde route is, ook al biedt dit systeem functionaliteiten die voor DRS4 nog ontwikkeld moeten worden. De specificaties van het .be-domein wijken op verschillende aspecten fors af van die van het .nl-domein. Om aansluiting te krijgen bij de werkprocessen van SIDN en onze registrars, zouden aanzienlijke aanpassingen van het Belgische systeem nodig zijn met een te grote onvoorspelbaarheid van doorlooptijd, kosten en kwaliteit.

Een tweede assessment betrof het registratiesysteem van SIDN zelf. Dit 'software risk assessment' kwalificeerde DRS4 als een goede basis voor de ondersteuning van de processen van SIDN. Geadviseerde verbeteringen worden doorgevoerd, voordat met de bouw van de EPP-applicatie wordt gestart. De bouwtijd van deze interface zal hierdoor worden bekort en de ontwikkelings- en implementatiekosten zullen beduidend lager zijn.

Vorbereiding nieuw prijsmodel en gedeeltelijke invoering met terugwerkende kracht

SIDN heeft een nieuw prijsmodel voor de aan registrars verleende diensten ontwikkeld. Eenvoud en lagere tarieven

waren daarbij de doelstellingen. In het nieuwe prijsmodel zijn zowel de eerste registratie als de twee belangrijkste mutaties gratis. Daarnaast is een gestaffelde kortingsregeling ingevoerd. De korting is erop gericht registrars die een grote 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. Door deze prijsmaatregelen kunnen registrars hun diensten tegen lagere kosten aanbieden, wat kan leiden tot lagere tarieven voor eindgebruikers.

Continuïteit en veiligheid

Als een van de grootste registries ter wereld hanteert SIDN een aanpak waarbij uitgebreide beheersmaatregelen worden genomen om de kansen op het ontstaan van calamiteiten te verkleinen, de gevolgen ervan te beperken en spoedig herstel van de dienstverlening mogelijk te maken.

Ondanks deze inspanningen werd het .nl-domein het afgelopen jaar getroffen door twee storingen. Op 29 mei was als gevolg van menselijk falen een deel van de .nl-zonefile niet bereikbaar via de nameservers van SIDN gedurende de eerste zes uren van de nacht. Door decentrale caching was de impact voor .nl-houders zeer beperkt. Op 17 oktober konden door een storing in het database cluster gedurende de gebruikelijke kantooruren geen registraties worden verricht. SIDN scherpt maatregelen, procedures en proactieve controles verder aan om de hoge beschikbaarheid van de dienstverlening te maximaliseren.

Continuïteit

Op netwerkgebied werden in 2008 grote vorderingen gemaakt. De verhuizing van productie- en mirrorlocaties is gerealiseerd. Deze verhuizingen hadden voornamelijk betrekking op het verhogen van de beschikbaarheid en de mogelijkheid tot 'seamless-failover'.

Productie- en backup-systemen zijn gespreid over drie locaties. Binnen deze driehoek is het kantoor van SIDN command en controlcenter. In geval van calamiteiten kunnen deze taken vanuit elke willekeurige plek worden verricht. De netwerkstructuur werd vereenvoudigd om eenvoudiger tussen locaties te kunnen switchen, wat de continuïteit van de .nl-zone ten goede komt. De continuïteit van DNS werd verder geborgd door vervanging van DNS-servers door IPv6-ready serverclusters.

Eind 2008 werd het contract getekend voor een uitwijklocatie voor het kantoor van SIDN. Bij verlies van de faciliteiten in het huidige kantoor zijn binnen vier uur werkplekken voor customer support beschikbaar en kan binnen een etmaal worden opgeschaald naar vijftig werkplekken. Bij het opsporen en verhelpen van problemen in systemen en processen wordt gewerkt volgens de internationale ITIL-procedures. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) is een systematiek voor de procesgerichte benadering van ICT-beheer.

Veiligheid

Uit security audits van PricewaterhouseCoopers bleek dat het managementsysteem rond informatiebeveiliging nog aangescherpt dient te worden als SIDN wil voldoen aan alle normen van ISO 27001/2. In samenwerking met de auditors is een plan van aanpak opgesteld om te komen tot volledige compliance, en waarschijnlijk certificering, op deze standaard. In de tweede helft van 2008 is begonnen met de uitvoering van dit plan.

SIDN heeft ook op de systemen security audits laten uitvoeren en lering getrokken uit de conclusies. Proactieve bewaking van de systemen via advanced monitoring is een van de resultaten. Zowel de DRS- als de kantoor-

applicaties werden voorzien van nieuwe firewalls, dus een compleet nieuwe toegangslaag.

Om externe aanvallen te kunnen pareren wordt het verkeer op de nameservers gemonitord, zodat we bijvoorbeeld activiteiten van netbots tijdig kunnen signaleren en op deze manier SPAM-golven kunnen voorkomen. Penetratietesten op het DRS- en ENUM-systeem voor registratie werden succesvol afgerond.

Verantwoordelijk en duurzaam ondernemen

Als .nl-registry is SIDN verantwoordelijk voor het stabiel functioneren en de ontwikkeling van het .nl-domein op internet. Hierdoor vervullen wij inmiddels een belangrijke maatschappelijke functie. De .nl-domeinnamen zijn immers het laatste decennium een steeds belangrijkere rol gaan spelen in het economisch en maatschappelijk verkeer in Nederland. SIDN staat middenin deze samenleving en wil door middel van verantwoord en duurzaam ondernemerschap blijf geven van haar betrokkenheid bij onze maatschappij.

Verantwoord ondernemen is een vorm van ondernemerschap die is gericht op het creëren van waarde voor onze klanten, onze medewerkers en andere stakeholders door de inzet van menselijk en intellectueel kapitaal. Verantwoord ondernemen gaat verder dan het steunen van goede doelen alleen. Het is een manier om daadwerkelijk een bijdrage te leveren aan een betere (digitale) samenleving. Onze missie is dan ook om met hoogwaardige, innovatieve dienstverlening domeinen te creëren voor een duurzaam en zorgeloos digitaal bestaan. Om dit te bereiken zetten wij onze specifieke kennis, ervaring, deskundigheid en financiële middelen in.

Notice & Take Down gedragscode

In het verslagjaar is SIDN als mede-initiatiefnemer nauw betrokken geweest bij het opstellen van de Notice & Take Down gedragscode voor de ISP- en hostingsector in Nederland. Deze code is gebaseerd op de Europese e-commerce richtlijn, waarin de sector wordt verplicht mee te werken aan verwijdering van websites die onmiskenbaar onrechtmatig of strafbaar zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan computercriminaliteit en kindporno.

Onder leiding van het NICC (Nationale Infrastructuur Cyber Criminaliteit) is samen met andere partijen uit de branche een zorgvuldige procedure vastgelegd in genoemde code. De wenselijkheid van een dergelijke code werd het afgelopen jaar in een aantal gevallen zichtbaar, zoals de geruchtmakende zaak waarbij uit naam van de Kamer van Koophandel getracht werd ten onrechte gelden van ondernemers te innen.

Nationaal en internationaal

Nationaal en internationaal is SIDN actief om het positieve gebruik van internet te stimuleren en misbruik te ontmoedigen. In Nederland werkt SIDN samen met organisaties als NICC, Steunpunt Acquisitiefraude, Meldpunt Kinderporno, DIGIbewust en www.DomJur.nl waarop jurisprudentie beschikbaar is over domeinnaamgeschillen. Op internationaal vlak was SIDN een van de initiatiefnemers voor de oprichting van de Registry Internet Safety Group (RISG). Deze groep bestaat uit registries, registrars, partijen als Norton en Symantec en opsporingsinstanties. De groep richt zich op de bestrijding van phishing en malware door samenwerking, gegevensuitwisseling en het formuleren van best practices.

Om bestaande kennis te delen en beschikbaar te maken voor minder draagkrachtige academici was SIDN in het

afgelopen jaar sponsor van de Summer School on Internet Governance (SIGG) in Duitsland. Hier werd diepgaand en gestructureerd inzicht gegeven in de diverse internet beleidsaspecten. Voor twee studenten uit ontwikkelingslanden maakte SIDN deelname mogelijk.

In het afgelopen jaar plantte SIDN de eerste bomen voor een nieuw Internetbos in Groenlo. Daarmee haakt SIDN in op een initiatief van Cleanbits om de CO2-uitstoot die de internetbranche veroorzaakt te compenseren.

Steeds meer
internetters
hebben naast
hun eigen huis
een eigen site.

A woman with blonde hair, wearing a maroon sweater, blue jeans, and brown boots, stands in a paved courtyard in front of a modern house. She is holding a white flag on a tall pole. The flag has the email address 'eva@familievdpol.nl' printed on it in blue. The house behind her has white brick walls and dark window frames. There are some plants and a red and blue go-kart in the background.

eva@familievdpol.nl

38% van de .nl-domeinen staat op naam van een particulier.

Claim je domein

Plannen voor 2009

Kwaliteitsverhoging en marktverbreiding zijn speerpunten voor 2009. Verdere optimalisatie van processen, projectmanagement en kwaliteit van dienstverlening betreffen de interne focus. De ontwikkeling van DRS-EPP staat daarbij centraal. Naar verwachting biedt ICANN in 2009 de mogelijkheid nieuwe TLD's te introduceren. SIDN heeft als doel voor een of meerdere nieuwe gTLD's registry-diensten te leveren.

Interne organisatie

In 2009 zal SIDN het proces- en projectmanagement verder optimaliseren onder andere middels een nieuwe tool voor corporate planning met sturing op Key Performance Indicators en een ProjectPortal. De quality of service wordt op basis van meetbare doelstellingen -vastgelegd in Service Levels- verhoogd.

SIDN zal zowel interne als externe kwaliteitsmetingen laten uitvoeren via onder andere klanttevredenheidsonderzoek en auditing. De doorgaande focus op kernprocessen moet ruimte vrijmaken voor de introductie van nieuwe diensten en de voorbereidingen op het runnen van een of meerdere nieuwe gTLD's.

Nieuwe diensten en marktondersteuning

Twee ontwikkelingen zijn in 2009 van doorslaggevende betekenis. Voor ENUM wordt 2009 het jaar van de waarheid. Alles hangt af van de mate waarin derden, gestimuleerd en gesteund door SIDN, in staat zullen zijn relevante toepassingen voor ENUM te identificeren en te ontwikkelen. Daarnaast kan het TLD-landschap ingrijpend veranderen als de TLD-root opengaat en toegankelijk wordt voor een nog onbekend aantal nieuwe TLD's. De strategie van ICANN bij het 'openstellen van de root' en de manier waarop wij daarop inspelen, bepalen of deze nieuwe ontwikkeling kansen biedt voor meer producten en toe-

gevoegde waarde of juist een bedreiging vormt voor het succes van het .nl-domein.

Stimuleren ontwikkeling ENUM-diensten

Nu de eerste ENUM-registraties zijn verricht, is het zaak een ENUM-dienstenpalet te ontwikkelen. Juist door intelligente en gebruiksvriendelijke applicaties kan de waarde van de ENUM-technologie worden bewezen. Een voorbeeld daarvan is een applicatie op het gebied van Identity Management.

SIDN zal zowel in internationaal verband (ENUM Federatie) als nationaal krachtig de ontwikkeling van applicaties stimuleren en sponsoren. Zo zullen onder andere workshops en masterclasses worden georganiseerd, branches worden benaderd, contests voor technisch studenten uitgeschreven en demoapplicaties ontwikkeld.

Nieuwe TLD's

Volgens de planning van ICANN wordt het in 2009 mogelijk aanvragen in te dienen voor nieuwe TLD's. Dit met als doel keuze te vergroten en concurrentie in de markt te bevorderen. Bedrijven, organisaties, merken, branches, provincies, steden, sporten, enz. kunnen dan hun eigen extensie op internet krijgen, zoals .overheid, .ebay, .ing of .amsterdam.

SIDN zet zich internationaal in voor een beleid dat gericht is op het introduceren van nieuwe toplevels die daadwerkelijk toegevoegde waarde leveren voor de internetgemeenschap en niet alleen leiden tot defensieve registraties door merk- of naamrechthouders.

In de eerste registratieronde worden honderden aanvragen verwacht, wat zal leiden tot een vraag naar ondersteuning in het aanvraagproces en naar registry-diensten. In lijn met de strategie van diversificatie zal SIDN als aanbieder

van genoemde diensten op de marktvraag anticiperen en proactief initiatieven ontwikkelen en partners benaderen. Gesprekken met marktpartijen zijn inmiddels gaande.

Voor SIDN biedt de ontwikkeling naar nieuwe top levels echter niet alleen kansen. De concurrentie zal toenemen en als de exploitatie van 'brand-TLD's' mogelijk wordt en door veel grote merkhouders wordt opgepakt, kan dit het waarde-imago van het .nl-domein verzwakken en het marktaandeel doen afnemen.

Productversioning

Om een top class registry te blijven zal SIDN in 2009 nieuwe producten en diensten rond .nl introduceren teneinde optimaal tegemoet te komen aan gevarieerde klantbehoeften in de markt. Kennis van en inzicht in marktbehoeften, drijfveren, concurrentieverhoudingen en dergelijke wil SIDN verkrijgen via gericht marktonderzoek en internationale benchmarking.

Mediation

In 2009 introduceert SIDN een mediation service, gekoppeld aan de geschillenregeling. Bij geschillen over domeinnamen (bijvoorbeeld merkrecht) zet eerst een gespecialiseerde mediationmedewerker van SIDN zich in om partijen tot elkaar te brengen. Leidt dat tot resultaat, dan kunnen partijen zich de gang naar de geschillenbeslechter besparen. De mediation service is kosteloos voor de betrokken partijen.

Campagne "Claim je domein"

Deze marktstimulerende campagne die vorig jaar startte, wordt in 2009 geëvalueerd, waarbij ook marktpartijen zoals registrars worden betrokken. Op basis van de uitkomsten wordt de strategie voor 2009 uitgezet. De doel-

stelling is de merkvoorkeur voor .nl te vergroten en particulieren te informeren over de mogelijkheden die een eigen domeinnaam biedt. Op dit moment is bijna vier van de tien houders van een domeinnaam een privé persoon. In dit marktsegment zijn de groeimogelijkheden voor de komende jaren aantrekkelijk.

Ontwikkelingen distributie

Kwalitatief hoogwaardige ondersteuning, klantgerichtheid en samenwerking op het niveau van ketenkwaliteit zijn de uitgangspunten voor 2009. Zo zal SIDN een nieuw CRM-systeem implementeren dat gegevens van registrars centraal beheert en beschikbaar maakt, waardoor klantkennis en daardoor serviceverlening worden geoptimaliseerd. Ook een nieuwe, uitgebreide telefooncentrale, call routing en het monitoren van de opvolging van berichten en gesprekken passen in dit kader van kwaliteitsverhoging en klantgerichtheid.

Actieve ondersteuning vanuit DNS-Crawler

De DNS-Crawler controleert niet alleen de kwaliteit van de .nl-zonefile, maar verschaft registrars ook inzicht in de kwaliteit en volledigheid van hun DNS-gegevens. SIDN stelt deze informatie ook in 2009 aan registrars ter beschikking middels periodieke rapportage. Hierbij zal nadrukkelijker worden gewerkt aan opvolging en advisering vanuit SIDN.

Nieuwe services en DNS-diensten

In 2009 doet SIDN onderzoek naar de behoefte en relevantie van nieuwe diensten, zoals een dedicated registrar Whois, een IS-functionaliiteit op basis van DNS en bijvoorbeeld anti-typo squatting. Registrars zullen bij de ontwikkeling worden betrokken.

In de uitvoering van haar kerntaken verricht SIDN bepaalde deeltaken, zoals het management van nameservers. In 2009

wordt onderzocht welke (deel)taken en activiteiten SIDN als specifieke diensten separaat kan ontwikkelen en aanbieden. Een voorbeeld daarvan zijn anycast nameserver clouds.

Invoering registrar-accreditatie

In het lopende jaar wordt registrar-accreditatie ingevoerd. SIDN streeft naar een kwalitatief hoogwaardig .nl-product. Hierin speelt de dienstverlening van SIDN een grote rol, maar daarnaast is de ervaring van een houder met zijn registrar ook zeer bepalend. In samenspraak met registrars zijn in 2008 de minimum (kwaliteit-)eisen vastgesteld. Door intensieve controle op de naleving van de algemene voorwaarden en aanvullende kwaliteitseisen door registrars, wil SIDN de kwaliteit van de dienstverlening van haar distributiekanaal ten behoeve van eindklanten vergroten. De controle wordt in handen gegeven van een onafhankelijk bedrijf.

Relatiedagen en consultaties

Ook in 2009 organiseert SIDN twee relatiedagen voor registrars. Tijdens deze veelzijdige evenementen wordt opnieuw aandacht besteed aan onderwerpen die direct van invloed zijn op de bedrijfsvoering van de partners van SIDN. Bij mogelijke wijzigingen in bijvoorbeeld het DRS-systeem zal SIDN registrars via consultaties om hun mening vragen. Verder wordt de mogelijkheid van een .nl-evenement in de vorm van een speciale dag onderzocht met een marktbrede doelgroep en een uitstraling van nationale allure.

Raad van Deelnemers

Als een van de stakeholdergroepen van het .nl-domein beschikken registrars met de Raad van Deelnemers (RvD) sinds de oprichting van SIDN over een eigen adviesorgaan

aangaande de dienstverlening aan hen. In 2006 is de AdviesRaad Deelnemers (ARD, het operationele deel van de RvD) door de registrars zelf vanwege gebrek aan participatie opgeheven. Sinds die tijd is door registrars geen invulling gegeven aan dit adviesorgaan. Middels relatiebeheer, relatiedagen en consultaties heeft SIDN de directe contacten met en raadpleging van registrars de afgelopen jaren uitgebreid.

In het laatste kwartaal van 2008 is door registrars een aantal keren de wens geuit de RvD nieuw leven in te blazen. In 2009 zal SIDN daarom de samenwerking zoeken en initiatieven hiertoe actief ondersteunen.

Ontwikkeling DRS-EPP

Uit onderzoek is duidelijk geworden dat doorontwikkeling van het eigen DRS-systeem van SIDN een betere optie is dan de aanschaf en implementatie van een alternatief registratiesysteem. SIDN zal de DRS-EPP ontwikkeling in 2009 voortvarend ter hand nemen. Echter niet zonder de nodige zekerheden in te bouwen.

Allereerst wordt aansluiting gezocht bij internationale standaarden en de wensen van registrars, terwijl de ontwikkeling van het functioneel ontwerp aan een onafhankelijke audit zal worden onderworpen. Ook de ontwikkeling van de software zal van week tot week worden gemonitord. Tegelijkertijd worden de interne processen aangepast aan de nieuwe werkwijze die EPP met zich meebrengt.

ENUM-EPP

Bij de introductie van ENUM is ENUM-FLAT als applicatie gehanteerd. SIDN vervangt dit systeem in 2009 door een nieuw en meer schaalbaar registratiesysteem (gebaseerd op ENUM.at) dat ondersteuning geeft aan EPP en DNS-SEC op het niveau van Tier 1. Verder wordt de mogelijke

rol van SIDN ten aanzien van public infrastructure ENUM onderzocht, wat eventueel zal leiden tot verdere uitbouw van SIDN's activiteiten als ENUM-registry.

Continuïteit en veiligheid

ITIL, ISO 27001/2 en Anycast

ITIL heeft zich in 2008 bewezen binnen SIDN en zal in 2009 als service management aanpak verder worden geborgd. De in 2008 gestarte activiteiten om te komen tot volledige compliance en waarschijnlijk certificering op ISO 27001 worden in 2009 voortgezet en naar verwachting grotendeels afgerond. Naast de jaarlijkse audit zal SIDN in 2009 deelaudits laten uitvoeren op potentieel kwetsbare systemen.

Voor het tweede SIDN-Anycast-domein wordt waarschijnlijk besloten om te starten met ontwerp en bouw. Dit om de beschikbaarheid van de DNS service op te voeren en de robuustheid van de .nl-zone nog verder te verhogen. Tevens heeft dit project tot doel de kennis met betrekking tot Anycast binnen de SIDN-organisatie te brengen. Bij de totstandkoming van de realisatie zal SIDN wellicht samenwerking zoeken met andere TLD's om zo in een gedeelde inspanning een Anycast-cloud te ontwikkelen.

DNSSEC

Kwetsbaarheden van het DNS zijn potentieel bedreigend voor een stabiel en betrouwbaar internet. SIDN wil actief bijdragen aan het oplossen hiervan. Op dit moment is DNSSEC de enige reële oplossingsrichting. De haalbaarheid (met name economisch) is echter nog onvoldoende duidelijk. Daarom zet SIDN zich in 2009 actief in bij het ondersteunen van onderzoek en ontwikkeling voor een beter implementeerbaar DNSSEC. Concreet zal SIDN zich daarbij focussen op het bijdragen aan betere open source

tooling voor DNSSEC. Het oplossen van DNS-kwetsbaarheden met DNSSEC vereist een breed draagvlak, zowel nationaal als internationaal. SIDN zal daarom actief deelnemen aan relevante netwerken en partnerships om het maatschappelijk draagvlak voor DNSSEC te vergroten.

DNS-check en –operating op internationaal niveau

In samenwerking met de Zweedse registry ontwikkelt SIDN een DNS-check op het niveau van een mondiale standaard. Deze ontwikkeling past bij de strategische doelstelling om te blijven behoren tot de top vijf registries ter wereld.

Ook bij de internationale ontwikkeling van een nieuwe versie van het DNS-operatingsysteem is SIDN betrokken middels kennis- en expertise-uitwisseling.

Invoering IPv6 intern

Nu het gehele netwerk IPv6-ready is, zal SIDN dit nieuwe internetprotocol al in 2009 intern doorvoeren. SIDN wil vroegtijdig ervaring opdoen met het nieuwe protocol en zich tot IPv6 kenniscenter ontwikkelen.

Activiteiten in het kader van NTD

SIDN wil een actieve rol spelen in de toepassing van de gedragscode Notice & Take Down (NTD) die in 2008 werd gerealiseerd. In 2009 zal SIDN intensief samenwerken met opsporings- en meldinstanties, de code continu onder aandacht van registrars brengen en deze ook internationaal als voorbeeld voor collega registries aanbevelen.

Verantwoordelijk en duurzaam ondernemen

Het bieden van toegevoegde waarde en het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid ten aanzien van het stimuleren van het internetgebruik, de verhoging van kwaliteit en veiligheid en het ontmoedigen van misbruik van in-

ternet blijven ook in 2009 uitgangspunten. De samenwerking met NICC, Steunpunt Acquisitiefraude, Meldpunt Kinderporno, DIGIbewust en DomJur.nl wordt gecontinueerd.

Internationaal is SIDN prominent aanwezig in diverse fora en koepelorganisaties, zoals ICANN, CENTR, IGF en IETF. De actieve opstelling van SIDN geven we onder andere vorm door het hosten van CENTR-activiteiten, het sponsoren van ICANN (deel)bijeenkomsten en een IETF meeting. In 2009 worden deze bijeenkomsten voorbereid.

In haar programma 'maatschappelijk verantwoord ondernemen' heeft SIDN verschillende onderdelen, zoals community reinvestment, de dialoog met de locale internetgemeenschap en het delen en bereikbaar maken van kennis. Dit komt tot uiting in onderstaande initiatieven. In 2009 sponsort SIDN opnieuw de Summer School on Internet Governance, die belangstellende studenten en academici helpt om meer inzicht te verkrijgen in de wereldwijde internetproblematiek en de diverse internetbeleidsaspecten.

De Nederlandse IPv6 Taskforce heeft in 2008 de IPv6 Awards in het leven geroepen. SIDN sponsort de award in de categorie ISP's en onderstreept daarmee het belang van tijdige operationele implementatie van het nieuwe internet protocol.

SIDN gaat de dialoog aan met haar registrars en de locale internetgemeenschap tijdens relatiedagen, consultaties, pre-ICANN meetings en een nieuw op te zetten nationaal event waarvoor de mogelijkheden in 2009 worden onderzocht.

Het afgelopen
jaar hebben
de dames het
gewonnen
van de heren.

A woman in a black wetsuit with teal accents is standing on a sandy beach, holding a tall silver pole. At the top of the pole is a large white flag that reads "www.durf-en-surf.nl" in blue text. The background shows the ocean with waves and a lighthouse on a small island in the distance under a blue sky with scattered clouds.

www.durf-en-surf.nl

In **2008** waren er in Nederland voor het eerst **meer vrouwen** die toegang tot internet hebben dan mannen.

Claim je domein

Financieel overzicht

SIDN heeft in 2008 een positief resultaat gerealiseerd van € 1.922.879 na belastingen (2007: € 1.100.374). Dit resultaat wordt toegevoegd aan de algemene reserves waardoor het eigen vermogen ultimo 2008 € 11.741.062 bedraagt ten opzichte van € 9.818.183 ultimo 2007. 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 over de jaren heen toegenomen is door de toegenomen bedrijfsomvang en de hogere kwaliteits- en stabiliteitseisen, is de benodigde financiële buffer eveneens toegenomen.

Het bedrijfsresultaat is in 2008 met € 939.000 fors gestegen ten opzichte van 2007. De omzettoename bedraagt € 2.085.000 (+20%) ten opzichte van 2007, hetgeen de kostenstijging van € 1.146.000 (+12%) overtreft.

De omzetstijging van 20% in 2008 wordt voornamelijk verklaard door de stijging van het aantal domeinnaam-abonnementen. Ultimo 2008 bedroeg dit aantal ca. 3.191.000 ten opzichte van ca. 2.695.000 ultimo 2007 (+18%). Daarnaast zijn de tarieven van de verschillende producten gestegen met percentages van tussen de 2,0% en 3,3%. De nieuw geïntroduceerde kortingsregeling resulteerde in een omzetzijging van € 163.000.

De totale personeelskosten zijn gedaald met € 188.000 (- 4%). De lonen en salarissen zijn gestegen (+ € 280.000), daarentegen hoefde minder tijdelijk personeel ingehuurd te worden (- € 593.000). De gemiddelde omvang van het personeelsbestand is gegroeid naar 45 in 2008 ten opzichte van 42 medewerkers in 2007. Het aantal mede-

werkers ultimo 2008 is gegroeid naar 51 ten opzichte van 46 medewerkers ultimo 2007.

De afschrijvingskosten zijn gedaald met € 23.000. Overige bedrijfskosten zijn met € 1.358.000 toegenomen, met name doordat meer tijd besteed is aan marketing- en communicatieactiviteiten. Voorgaande jaren stonden in het teken van de invoering van DRS4, waardoor de activiteiten met name intern gericht waren. De totale marketing- en communicatiekosten zijn € 895.000 hoger dan vorig jaar, voornamelijk door communicatie rondom de registratie van de 3-miljoenste domeinnaam, de communicatiecampagne gericht op registratie van nieuwe domeinnamen (jouwunieke.nl), de ontwikkeling van de externe website, hogere bijdrage aan maatschappelijke doelen en het opzetten van beleid omtrent public affairs. Advieskosten namen met € 239.000 toe, met name als gevolg van meer audits en een project ter verbetering van de telefonische bereikbaarheid.

Balans per 31 december 2008 (voor winstbestemming)

	31 december 2008		31 december 2007	
	€	€	€	€
<i>Vaste activa</i>				
Materiële vaste activa				
Machines en installaties	1.456.839		1.737.004	
Andere vaste bedrijfsmiddelen	694.179		712.063	
Materiële vaste activa in uitvoering	7.121		10.200	
		2.158.139		2.459.267
Financiële vaste activa		0		36.371
<i>Vlottende activa</i>				
Vorderingen				
Debiteuren	31.959		4.532	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	312.760		160.630	
Overige vorderingen	808.062		901.328	
		1.152.781		1.066.490
Liquide middelen		10.306.732		8.013.403
		13.617.652		11.575.531

Passiva per 31 december 2008 (voor winstbestemming)

	31 december 2008		31 december 2007	
	€	€	€	€
Eigen vermogen				
Algemene reserve	9.818.183		8.717.809	
Resultaat boekjaar	1.922.879		1.100.374	
		11.741.062		9.818.183
Vorzieningen		0		7.915
Kortlopende schulden				
Schulden aan leveranciers	1.173.069		842.427	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	167.021		300.412	
Overige schulden	536.500		606.594	
		1.876.590		1.749.433
		13.617.652		11.575.531

Winst-en-verliesrekening over 2008

	2008		2007	
	€	€	€	€
Netto-omzet		12.624.156		10.538.773
Kosten				
Lonen en salarissen	4.083.153		4.373.832	
Pensioenlasten	374.545		331.909	
Overige sociale lasten	283.010		223.199	
Afschrijvingen materiële vaste activa	780.011		802.751	
Overige bedrijfskosten	4.935.889		3.578.376	
		10.456.608		9.310.067
Bedrijfsresultaat		2.167.548		1.228.706
Financiële baten en lasten	396.597		242.434	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening vóór belastingen	2.564.145		1.471.140	
Belastingen	(641.266)		(370.766)	
Nettoresultaat		1.922.879		1.100.374

Kasstroomoverzicht over 2008

	2008		2007	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Bedrijfsresultaat		2.167.548		1.228.706
<i>Aanpassingen voor</i>				
Afschrijvingen materiële vaste activa	776.943		802.751	
Dotatie en onttrekkingen aan voorzieningen	(7.915)		(19.085)	
		769.028		783.666
<i>Veranderingen in werkkapitaal</i>				
Vorderingen	(86.291)		287.010	
Kortlopende schulden	127.157		(49.632)	
		40.866		237.378
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		2.977.442		2.249.750
Ontvangen interest	396.597		242.434	
(Betaalde) / ontvangen winstbelasting	(641.266)		(370.766)	
		(244.669)		(128.332)
Kasstroom uit operationele activiteiten (transport)		2.732.773		2.121.418

Kasstroomoverzicht over 2008

	2008		2007	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten (transport)		2.732.773		2.121.418
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Investerings in materiële vaste activa	(475.815)		(406.231)	
Verstrekke langlopende leningen	36.371		(921)	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	(439.444)		(407.152)	
Toename / (afname) geldmiddelen	2.293.329		1.714.266	
Mutatie geldmiddelen				
Geldmiddelen per 1 januari	8.013.403		6.299.137	
Toename / (afname) geldmiddelen	2.293.329		1.714.266	
Geldmiddelen per 31 december	10.306.732		8.013.403	

Accountantsverklaring

Opdracht

Wij hebben gecontroleerd of het in dit verslag opgenomen Financieel overzicht van Stichting Internet Domeinregistratie Nederland te Arnhem over 2008 op de juiste wijze is ontleend aan de door ons gecontroleerde jaarrekening 2008 van Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. Bij die jaarrekening hebben wij op 25 maart 2009 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 2008 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 25 maart 2009 verstrekte goedkeurende accountantsverklaring. Deze toelichting doet geen afbreuk aan ons oordeel.

Arnhem, 31 maart 2009

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door:

A.Th. van den Berg RA

Personalia

Personalia zoals
op 31 december 2008

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

Fotografie

Jeroen Hofman Photography

Druk

Albe de Coker

Auteursrechten

SIDN

het bedrijf achter.nl



een product van SIDN