

Internet, ontmoetingsplaats van
mensen en bedrijven.

Negen van de tien gebruikers in Nederland
kan niet meer leven zonder internet.

Inhoud

Verslag Raad van Toezicht	7
Inleiding	11
Profiel SIDN	21
Directieverslag 2007	
<i>Ontwikkelingen in markt en maatschappij</i>	<i>25</i>
<i>Ontwikkelingen binnen SIDN in 2007.</i>	<i>35</i>
<i>Vooruitblik 2008.</i>	<i>49</i>
Financieel overzicht.	61
Accountantsverklaring.	69
Personalia	72
Colofon	72

Verslag

Raad van Toezicht 2007

De Raad van Toezicht, die op 25 mei 2005 werd geïnstalleerd, bestond ook gedurende geheel 2007 uit zeven personen.

De Raad van Toezicht heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van de directie en op de algemene zaken binnen SIDN. De raad staat de directie met advies ter zijde. In het bijzonder is de Raad van Toezicht belast met:

- *toezicht houden op en controleren van de realisatie van de doelstellingen van SIDN;*
- *toezicht houden op en controleren van de strategie en de risico's verbonden aan ondernemingsactiviteiten;*
- *toezicht houden en controle uitoefenen op de opzet en werking van de interne risico-beheersings- en controlesystemen.*

In 2007 kwam de Raad van Toezicht vier keer bijeen.

In deze vergaderingen werden onder meer de volgende zaken goedgekeurd en/of vastgesteld:

- *jaarrekening 2006;*
- *jaarplan en begroting 2007;*
- *release DRS4.1;*
- *herbenoeming dhr. F. Eisner en dhr. M. Westermann;*
- *het toepassen van een inflatiecorrectie op de tarieven van 2% m.i.v. 1 januari 2008;*
- *financiële strategie;*
- *strategisch plan 2007 - 2009.*

De Raad van Toezicht is van oordeel dat SIDN in 2007 een grote stap vooruit heeft gemaakt in het vergroten en verder professionaliseren van de dienstverlening. Goede voorbeelden hiervan zijn de invoering van de deelnemer pre-test bij de invoering van DRS4.1 en een aparte WHOIS voor tussenpersonen. Deze stap vooruit bleek ook uit het hogere waarderingcijfer in het gehouden klanttevredenheidsonderzoek.

Eddy Schuyer - Voorzitter Raad van Toezicht

Vier van de tien gebruikers in Nederland
is actief op social networking sites.

Inleiding

Een opmerkelijke uitspraak in de pan-Europese Mediascope-study 2007 betreft de internetgebruiker in Nederland. Negen van de tien gebruikers in ons land verklaarden niet meer te kunnen leven zonder internet. Een tweede opvallend gegeven is dat 81% van de burgers in Nederland elke week online is en wel gemiddeld totaal 12 uur. Daarmee steekt ons land ver boven het Europees gemiddelde uit. In het afgelopen jaar steeg het percentage van personen die online zijn (opnieuw) sterk onder vrouwen en ouderen. Daarnaast besteedden jongeren voor het eerst meer tijd aan internet dan aan tv-kijken. En dat ligt niet alleen aan de aanhoudende populariteit van gaming.

Internet maakt kennis en informatie bereikbaar, speelt een leidende rol in aankoopprocessen en is de drijfveer achter de digitalisering van de samenleving. Maar internet doet meer: het verbindt mensen aan elkaar. 40% van de internetgebruikers in Nederland bezoekt social networking sites. Daarmee staat deze activiteit op de derde plaats na het zoeken van informatie en het gebruik van e-mail. MSN, Hyves, Twitter, Blue Chip Expert en LinkedIn zijn exponenten van deze sociaal relevante ontwikkeling, waarbij het medium de relatie vormt.

Snelheid, gemak en zeer lage kosten, zowel bij het verkrijgen als bij het publiceren van informatie, zijn de katalysatoren van de wereldwijde groei van internet. Met meer dan 100 miljoen websites

en 10 miljard publiek toegankelijke pagina's is internet een fenomeen van ongekeende omvang. Een omvang die met de groei van opkomende economieën verder zal toenemen.

Daarnaast is internet een platform waarop de werelden van televisie, radio, telefonie en data elkaar ontmoeten. Het afgelopen jaar verdubbelde in Nederland het aantal gebruikers van VoIP (Voice over IP). Het via internet kijken naar televisieprogramma's, films en videoclipps op het moment en de plaats die de consument wenst, begint gemeengoed te worden. Door verdere convergentie van technieken nemen de mogelijkheden toe. Zo wordt het binnenkort in Nederland mogelijk om conventionele telefonie te koppelen aan internetmedia, zoals e-mail, VoIP en Instant Messenger.

SIDN neemt een wereldwijd vooraanstaande plaats in als unique identifier manager. Ze levert diensten die het aanbieders van informatie mogelijk maken om via een uniek label overal ter wereld en op elk moment vindbaar te zijn. Haar kennis en kunde zet ze op dit moment met name in voor een goed werkend .nl-domein. Met dit domein heeft SIDN een marktaandeel van ca. 70% in Nederland. Ook in het afgelopen jaar groeide het aantal .nl-domeinen sterk en wel tot 2.695.454. Een opvallende ontwikkeling binnen deze groei is het toenemende aandeel van particulieren. Daarin lijkt Nederland opnieuw gidsland te zijn voor de rest van Europa. De groei in particuliere

internetsites weerspiegelt de trend naar toenemende individualisering van websites. Een website onder een eigen herkenbaar domein fungeert dan vooral als onderstreping van de eigen identiteit. Unique identifier management wint daarbij verder aan relevantie.

In deze dynamische en open wereld, waarin internationale spelers in toenemende mate ook in Nederland actief worden, heeft SIDN een positie bij de top van de TLD (Top Level Domain) registries ter wereld. Deze positie wil SIDN uitbouwen om blijvend te kunnen voldoen aan haar missie: het creëren van domeinen voor een duurzaam en zorgeloos digitaal bestaan door hoogwaardige en innovatieve dienstverlening. Uiteraard geldt deze hoogwaardige dienstregeling voor het .nl-domein, dat via tussenpersonen wordt aangeboden aan gebruikers. Daarnaast gaat SIDN met de introductie van nieuwe diensten in 2008 en de verdere diversificatie op productniveau een nieuwe fase in, waarbij de kerncompetentie unique identifier management basis en uitgangspunt blijft.

De kwaliteit van dienstverlening aan tussenpersonen en abonnees is en blijft het eerste aandachtspunt van de organisatie. Door invoering van een nieuwe release van ons domeinregistratiesysteem en verdere maximalisering van de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de systemen nam de klanttevredenheid toe. Sturing op klantgerichtheid moet de waardering voor SIDN verder doen stijgen.

Op internationaal niveau neemt SIDN deel aan gezichtsbepalende fora op het gebied van internet governance, internetveiligheid en ICT. Wat betreft cyber crime en veiligheid maakt SIDN zich sterk voor een juiste balans tussen de openheid van internet enerzijds en relevante beschermingsmaatregelen anderzijds. Zelf nam SIDN bijvoorbeeld een anycast service in gebruik om nog beter bestand te zijn tegen DDoS-aanvallen (Distributed Denial of Service). Ze initieerde internationale kwaliteitsbenchmarking van TLD's vanuit de eigen verantwoordelijkheid om een continu toegankelijk, stabiel en veilig .nl-domein aan directe relaties, de tussenpersonen die als schakel naar de abonnees functioneren, en aan de uiteindelijke gebruikers ter beschikking te stellen.

In de internationale context zal het aantal TLD's de komende jaren sterk toenemen, terwijl er tegelijkertijd sprake zal zijn van een consolidatie van registries en tussenpersonen. Alleen een speler als SIDN, die klaar is om de kwaliteit te leveren die een volwassen en immer groeiende markt vraagt, zal van de nieuwe kansen en mogelijkheden profiteren, binnen en buiten Nederland.

Roelof Meijer - Algemeen Directeur SIDN

A woman with dark, curly hair is standing in a modern office. She is wearing a black blazer over a pink top and a long necklace with large white links and red beads. She has her hands on her hips. The office has large windows, a glass table, and modern chairs. A purple banner with the text 'sphinx.nl' is overlaid on her face.

sphinx.nl

wij zijn **Sphinx**

wij zijn **Sphinx**

egyptlounge.nl





veiligenbetrouwbaar.nl

wij zijn **Sphinx**

Sphinx, de bekende producent van badkamerinrichtingen en sanitair, heeft niets te maken met de gelijknamige loungebar in Amsterdam. En ook niet met het beveiligingsbedrijf Sphinx. Dat al deze bedrijven uniek en anders zijn, blijkt niet uit de merknaam. Wel uit de URL. Dankzij SIDN en haar business partners.

Profiel SIDN

Unique identifier management

SIDN is sinds 1996 operator van het .nl-domein. Inmiddels zorgt de organisatie ervoor dat ca. 1,5 miljoen abonnees via ca. 2,7 miljoen unieke .nl-domeinen wereldwijd kunnen communiceren en informatie kunnen aanbieden. Het continu beschikbaar en vindbaar houden van de domeinnamen die deze activiteiten faciliteren, is de functie die SIDN vervult. Betrouwbaarheid, stabiliteit en het ontwikkelen van innovatieve diensten binnen transparante voorwaarden zijn daarbij de uitgangspunten.

Businessmodel

SIDN vermarkt haar diensten via ruim 2.100 tussenpersonen, die de abonnees bedienen. Vaak wordt het .nl-domeinproduct door tussenpersonen aangeboden in

combinatie met andere diensten, zoals hosting, breedbandverbindingen, VoIP, enz. Abonnees bevinden zich in alle sectoren van de markt en zijn in toenemende mate ook particulieren. Het .nl-domein is voor eindgebruikers een herkenbaar domein binnen de wereldwijde internetgemeenschap.

Dienstverlening

SIDN zorgt voor het functioneren van unieke .nl-domeinnamen, verricht daarvoor registraties, bewaakt de kwaliteit van het registratieproces en bevordert de coördinatie en standaardisatie van het .nl-domein op nationaal en internationaal niveau. Vanaf medio 2008 breidt SIDN haar dienstverlening uit met de registratie van ENUM-domeinen.

De ENUM-technologie maakt koppeling van traditionele telefonie aan internet op 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. In de bedrijfsactiviteiten hanteert SIDN vijf kernwaarden: professioneel, betrouwbaar, innovatief, klantgericht en onafhankelijk. Daarbij positioneert ze haar diensten allereerst op basis van kwaliteit en prestatie.

Winstmaximalisatie is geen doel op zich; wel het binnen een efficiënte bedrijfsvoering maximaliseren van de

mogelijkheden om toegevoegde waarde te leveren voor de lokale internetgemeenschap. Daarom initieert, stimuleert en sponsort SIDN initiatieven die de veiligheid van internet bevorderen, de toepassing en het gebruik ervan stimuleren en het misbruik ontmoedigen.

Nationale en internationale positie

SIDN wil een van de beste registries ter wereld zijn en speelt een belangrijke rol in internationale fora, als ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) en CENTR (Council for European National Top-level Registries). Binnen Nederland is de positie van SIDN die van marktleider.

Jongeren besteden voor het eerst meer tijd
aan internet dan aan tv-kijken.

Directieverslag

Ontwikkelingen in markt en maatschappij

Internet, publiek domein

Internet is een fenomeen dat ons doen en zelfs ons denken beheerst. Het is een world community van mensen die met elkaar communiceren. Daarbij worden computers en applicaties gebruikt, die volgens een aantal technische afspraken op een bepaalde manier samenwerken.

Niemand is dus eigenaar van internet; internet is van ons allemaal. Iedereen mag er gebruik van maken, zowel als consument en/of als producent. Informatie wordt door de toename van het aantal content producers steeds digitaler.

Naar verwachting zal over tien jaar meer dan een kwart van alle informatie uitsluitend vastgelegd en beschikbaar zijn via digitale media. Een belangrijke impuls hierbij is de toetreding tot de arbeidsmarkt van de generatie die met internet is opgegroeid.

Maatschappelijk fenomeen

Hoe sterk internet geïntegreerd is in het alledaagse leven, blijkt uit de Europese Mediascope-studie waaruit al in de inleiding werd geciteerd. Ruim 80% van de inwoners van Nederland is regelmatig online, waarmee ons land de hoogste internetpenetratie heeft in Europa. Zowel bij vrouwen als bij personen in de leeftijdsgroep 55+ steeg het gebruik van internet met liefst 11%.

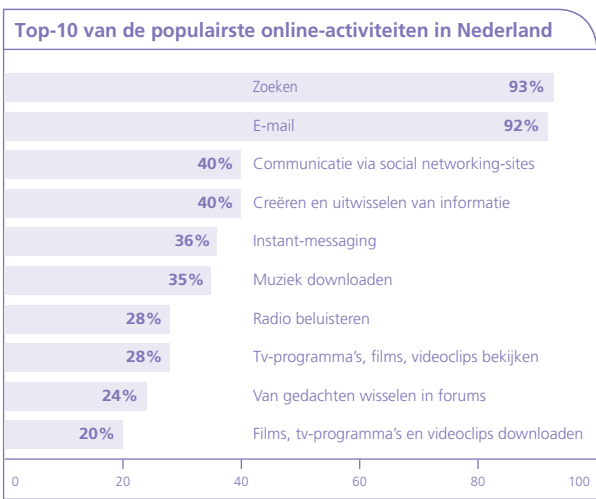
Van de internetters geeft 92% aan niet meer zonder internet te kunnen en 51% niet meer zonder e-mail (Europees gemiddelde 32%). Jongeren besteden sinds vorig jaar meer tijd aan internet dan aan tv-kijken.

De communicatie via social networking sites is het afgelopen jaar doorgedrongen tot de top-3 van populairste internetactiviteiten. Mensen treden uit de anonimiteit en laten zien wie ze zijn. Ook in weblogs laten mensen bewust of onbewust hun sociale profiel achter.

Daarnaast beoordelen consumenten niet slechts het aanbod op koopsites en sites met informatie, maar ook de aanbieders zelf. De consument controleert en regisseert. Hij bediende wat zijn mediaconsumptie betreft al zelf de knoppen, maar nu neemt ook zijn invloed op de inhoud sterk toe.

Het gebruik van internet zal opnieuw een positieve impuls krijgen, zodra mobiel internetten door uniformiteit van platforms en daling van de kosten een breder bereik krijgt. Aan de zijde van de grote content providers is duidelijk een volgende trend zichtbaar, namelijk het combineren van bestaande interactieve content tot nieuwe toepassingen. Google Earth en Photosynth zijn hier voorbeelden van.

Al deze ontwikkelingen vragen om structurering, zodat informatie vindbaar blijft, onder meer aan de hand van bruikbare labels. Daarnaast moet de robuustheid van



(Bron: Mediascope-study EIAA 2007)

de infrastructuur toenemen bij het explosief groeiend gebruik van internet. Tenslotte zullen ook de eisen met betrekking tot bescherming van de consument-gebruiker verder toenemen.

Structurering via domeinnamen

Al in de tachtiger jaren van de vorige eeuw werd de

eerste stap naar structurering gezet met de introductie van zeven labels, de generieke TLD's (Top Level Domains): .com, .edu, .gov, .int, .mil, .net, .org. Vanaf de eeuwwisseling namen ook de landendomeinen (waarvan .nl één van de eersten was) een grote vlucht. SIDN is door haar vooraanstaande positie binnen ICANN nauw betrokken bij de gang van zaken rondom organisatie en uitgifte van domeinnamen wereldwijd.

Vooraanstaande plaats van Nederland

Met 17 domeinnamen per 100 inwoners heeft Nederland de hoogste domeinnaamdichtheid ter wereld. Door groei van andere landendomeinen en de verdere ontwikkeling van territoriadomeinen zoals .eu en .asia zal de prominente plaats die het .nl-domein thans op de wereldranglijst inneemt, plaatsmaken voor een positie die meer in overeenstemming is met de omvang

van de Nederlandse economie en bevolking.

Desondanks wordt een verdere toename van het aantal .nl-domeinen voorzien, mede door de toetreding van particulieren. De voorsprong die SIDN heeft, zal ze benutten voor verdere ontwikkeling van producten en diensten die toegevoegde waarde leveren voor tussenpersonen, abonnees en eindgebruikers.

Ontwikkeling naar sectorale structuren

Met de globalisering van de economie neemt het belang van Top Level Domains ongetwijfeld toe. Het ICANN-bestuur heeft in het verleden al aanvragen gehonoreerd van sTLD's (sponsored Top Level Domains) zoals het succesvolle .mobi voor gebruikers van mobiel internet (o.a. via pda's). sTLD's representeren een afgebakende gemeenschap en dragen zo bij aan de structurering van internet op wereldwijd niveau. De groei van het aantal

TLD's vergt een toenemende innovatie- en concurrentiekracht van ccTLD registries. Nieuwe kansen ontstaan als alleen al gedacht wordt aan aanvragen voor domeinen als .berlin en .nyc (voor New York City). In dit krachtenveld zal er uiteindelijk slechts ruimte zijn voor registries die tot de wereldtop weten door te dringen en een diversiteit aan diensten op hoog niveau bieden.

Robuustheid en veiligheid

Toenemend gebruik van internet vraagt om robuustheid en stabiliteit van de onderliggende architectuur. Vooral vanuit economisch sterk groeiende markten in bijvoorbeeld Azië en Zuid-Amerika is een explosieve gebruikstoeename te verwachten. De vraag naar domeinnamen zal vervelvoudigen en ook de behoefte aan IP-adressen zal sterk toenemen, wat de mondiale invoering van IPv6, de nieuwe versie van het internet protocol, zal versnellen.

Convergentie van technieken

Datatransport en connectiviteit zijn commodities geworden. Gebruikers halen informatie op via internet, telefoneren via internet, kijken tv of luisteren naar radiouitzendingen via internet, downloaden muziek, films en video's en vinden het niet meer dan logisch dat al die technieken samengaan. Een nieuwe ontwikkeling is de ENUM-technologie, waarbij een telefoonnummer als webadres wordt gebruikt.

Internet governance

Internet kent eigen beschermingsregels en wordt daarnaast gereguleerd door nationale wetgevingen. Door de intense verwevenheid met de maatschappij, het sociale en economische leven zullen de eisen met betrekking tot de bescherming van de consument toenemen. Internet is een open en mondiaal medium,

wat leidt tot kennisname van andere culturen, waarden, normen en religies. Deze feiten kunnen resulteren in een toename van overheidsbemoeienis middels toezicht, wet- en regelgeving. De Nederlandse overheid laat vooral zelfordening en zelfregulering haar werk doen.



ik ben **Jan Jansen**

ik ben **Jan Jansen**

zangerjantje.nl



A man with a beard and long hair, wearing a black beanie, a blue turtleneck, a black jacket, and a black and white checkered scarf, stands in a clothing store. He is wearing a silver watch on his left wrist and has his hands in his pockets. The store has white walls, a concrete floor, and several clothing items hanging on racks in the background. A purple banner with the text 'jansenfashion.nl' is overlaid on the man's face.

jansenfashion.nl

ik ben **Jan Jansen**

De liefhebber van oude auto's en motoren **Jan Jansen** heeft niets te maken met de jonge zanger Jan Jansen. En hij lijkt ook in niets op Jan Jansen, de ontwerper. Dat al deze mensen uniek en anders zijn, blijkt niet uit hun naam. Wel uit hun URL. Dankzij SIDN en haar business partners.

Directieverslag

Ontwikkelingen binnen SIDN 2007

SIDN heeft in 2007 een substantiële stap gezet in verdere optimalisering van de dienstverlening aan haar relaties. Naast een hoger niveau van stabiliteit en actualiteit van de infrastructuur zorgde de toegenomen klantgerichtheid voor een hechte basis onder de relatie met onze tussenpersonen. Met de inrichting van het platform en de operationalisering van de ENUM-registry werden de voorwaarden gecreëerd om ENUM in Nederland te introduceren.

Consulteren tussenpersonen bij DRS4.1 succesvol gebleken

Door het betrekken van tussenpersonen bij en het informeren van hen over de ontwikkeling en product-testing van DRS4.1 is de introductie in september voor-
spoedig verlopen. De keuze voor kwaliteit en zekerheid boven snelheid is juist gebleken. Naast een verder toegenomen stabiliteit van het systeem werd ook de functionaliteit vergroot. Er zijn voorbereidingen getroffen om de productie te spreiden over twee locaties, waarbij elke locatie afzonderlijk de totale productie voor haar

rekening kan nemen. Zo wordt de continuïteit ook in het geval van grote calamiteiten gewaarborgd.

Het ter beschikking stellen van een XML-interface (Extensible Markup Language), waarmee tussenpersonen aanvragen en mutaties van domeinnamen verder kunnen automatiseren en standaardiseren, is in 2007 niet meer afgerond. Er is voorrang gegeven aan het verder inrichten van een professionele beheer- en testorganisatie volgens o.a. ITIL-procedures, waardoor de kwaliteitsborging op het door SIDN gewenste hoge niveau is gebracht.

Zonefilefrequentie van één naar twaalf keer per dag

De update van de .nl-zonefile is volgens plan verdubbeld van één naar twee keer per dag. SIDN heeft bovendien de frequentie snel na de verdubbeling verhoogd naar twaalf keer per dag, zodat nieuw aangevraagde domeinen gemiddeld een uur later live staan.

Incident Monitor verhoogt klantgerichtheid

De kwaliteit van dienstverlening kreeg een verdere impuls met de invoering van Incident Monitor, een monitoringsysteem voor de tracking en tracing van alle inkomende telefonische en e-mailberichten. Naast controle op de opvolging en leadtimes geeft dit systeem meer inzicht in de behoeften en vragen van tussenpersonen en eindgebruikers.

Separate IS / WHOIS voor tussenpersonen

Op www.sidn.nl is een publieke IS- / WHOIS-functionaliteit beschikbaar, om respectievelijk te onderzoeken of een .nl-domeinnaam nog vrij is en om uitgebreide informatie over een bestaande .nl-domeinnaam op te vragen. Voor tussenpersonen werd in het verslagjaar een separate en extra krachtige IS- / WHOIS-functionaliteit geïntroduceerd zonder beperkingen van het aantal queries op IS en met een aanzienlijke verruiming van het aantal verzoeken via WHOIS.

Relatiedagen en consultaties

De intensievere relatie van SIDN met haar tussenpersonen kreeg vorm tijdens twee door de bezoekers zeer gewaardeerde relatiedagen. Via plenaire en parallelle sessies werd door eigen deskundigen en externe experts nuttige en interessante informatie overgedragen op

Inzet op behoeften en wensen tussen-
personen en eindgebruikers.

o.a. het gebied van marketing, trends, ICT en juridische zaken. Medio 2007 werd in een beperkt telefonisch onderzoek al een stijging van de tevredenheid vastgesteld. Ook de consultaties rond de invoering van DRS4.1 en toekomstige releases hebben hieraan bijgedragen. Eind 2007 werd door Millward Brown in opdracht van SIDN een marktonderzoek gehouden onder zakelijke houders van .nl-domeinnamen. De resultaten worden binnenkort gepubliceerd en zijn zowel voor SIDN als voor onze relaties relevant. Uit een afgerond tevredenheidsonderzoek onder tussenpersonen is een duidelijke toename van de waardering gebleken.

Uitfasering persoonsdomeinnamen

Uit het door SIDN geïnitieerde Domeinnaamdebat 2006 volgde het advies om afscheid te nemen van (het zeer beperkte aantal) persoonsdomeinnamen door

de betreffende particulieren een goede overgangsregeling te bieden. Een en ander is volgens plan in 2007 geëffectueerd.

Sunrise voorafgaand aan introductie numerieke domeinnamen

Numerieke domeinnamen bestaan geheel uit cijfers of uit cijfers met een koppelteken. Zo kan bijvoorbeeld een telefoonnummer of een geboortedatum als domeinnaam worden gebruikt. Voor houders van merkenrechten of handelsnaamrechten werd in de eerste helft van december 2007 een voorinschrijving georganiseerd. Zij konden tijdens deze sunrise-periode inschrijven op numerieke .nl-domeinnamen die in verband staan met hun recht. Zo werd inbreuk op de rechten van derden (domeinkaping) zoveel mogelijk voorkomen.

ENUM, klaar voor introductie

SIDN verwierf eind 2006 de delegatie voor het Nederlandse ENUM-domein en tekende in 2007 het convenant inzake ENUM met het ministerie van Economische Zaken. Daarbij zijn de met ENUM gepaard gaande activiteiten ondergebracht in de separate rechtspersoon 'ENUM NL'.

Bij de inrichting van ENUM in Nederland zoekt SIDN brede participatie van alle marktpartijen in de vorm van het zogenaamde ENUM InnovatiePlatform Nederland, met het doel de introductie te coördineren en de ontwikkeling en het gebruik van op ENUM gebaseerde toepassingen te stimuleren.

Het platform wordt gefaciliteerd door ECP.nl (Platform voor eNederland), ISOC (Internet Society) Nederland en ENUM NL. In 2007 werden drie consultatiebijeenkomsten belegd, die hebben geleid tot concrete adviezen

als leidraad voor het organisatie- en introductiemodel en voor de inrichting van de technische infrastructuur.

Internationale activiteiten

Internationale representatie op topniveau is noodzakelijk om de ondernemingsdoelstelling - het blijvend behoren tot de topregistries van de wereld - gestalte te geven. Daarom speelt SIDN een belangrijke rol binnen bijvoorbeeld ICANN en CENTR.

Eind juni 2007 werd een mijlpaal bereikt met het tekenen van het Accountability Framework met ICANN. Deze overeenkomst is een formele vastlegging van de onderlinge relatie die in de loop der tijd tussen beide organisaties is gegroeid. In dezelfde periode organiseerde SIDN een bijeenkomst van de Legal & Regulatory Group van CENTR, de Europese organisatie waar managers van ccTLD registries (country

code Top Level Domain registries) kennis en ervaringen uitwisselen. Als expertpartner binnen CENTR levert SIDN bijdragen aan de interoperabiliteit, robuustheid en veiligheid van internet.

Professionaliseringstrainingen personeel

De marktdynamiek stelt hoge eisen aan de kennis, kunde en klantgerichtheid van onze medewerkers. In 2007 is veel geïnvesteerd in goed werkgeverschap, kennisopbouw, cursussen en trainingen, het ontwikkelen en evalueren van persoonlijke ontwikkelingsplannen, het sturen op competenties en teamprocessen en het realiseren van een veelzijdige, uitdagende werkomgeving. Circa 10% van de bruto loonsom werd geïnvesteerd in trainingen en opleidingen. Uit het WTO 2007 (Werknemers Tevredenheids Onderzoek) blijkt SIDN als werkgever boven landelijk gemiddeld te

scoren, wat een stimulans is om verder te gaan op de ingeslagen weg. In de tweede helft van het verslagjaar konden veel van de al langer openstaande functies worden vervuld.

Door de grens van 2.500.000 domeinnamen

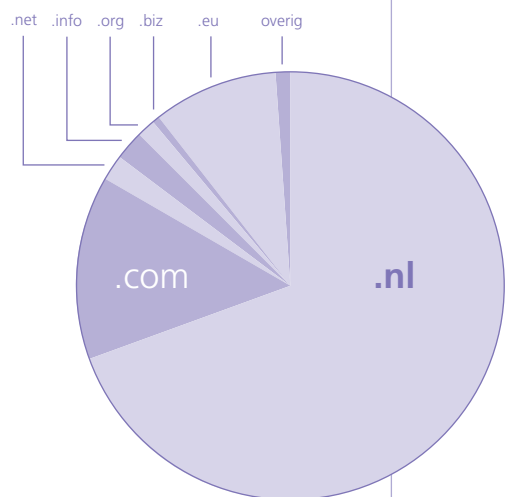
Het .nl-domein groeide in 2007 met gemiddeld bruto ca. 1.760 domeinnamen per dag, netto met ca. 1.420. Al in augustus 2007 werd de grens van 2.500.000 .nl-domeinnamen gepasseerd. Het jaar 2007 werd afgesloten met een netto groei van 23% tot totaal 2.695.454 .nl-domeinnamen.

Bestrijding misbruik

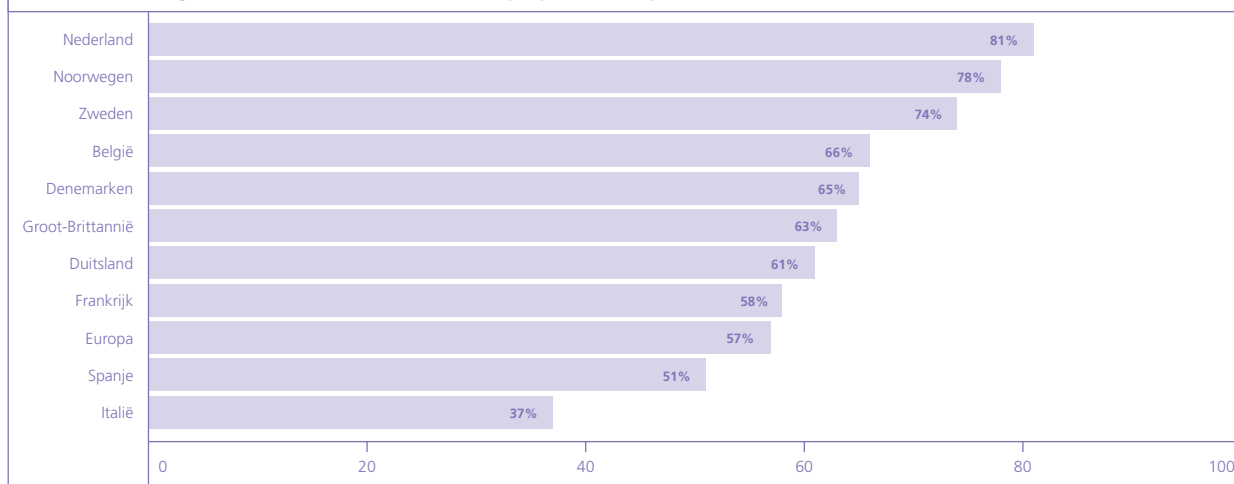
Ook in 2007 had SIDN een actieve voorlichtingsrol bij het informeren van het publiek over onwenselijke ontwikkelingen. Zo werd gewaarschuwd tegen activiteiten

van partijen die .nl-domeinnaamhouders benaderden om hun domeinnaam ook onder andere extensies 'veilig te stellen'. Ook werd het misbruik van vrijkomende populaire domeinnamen door domeinnaamjagers ontmoedigd door het instellen van een quarantaineperiode.

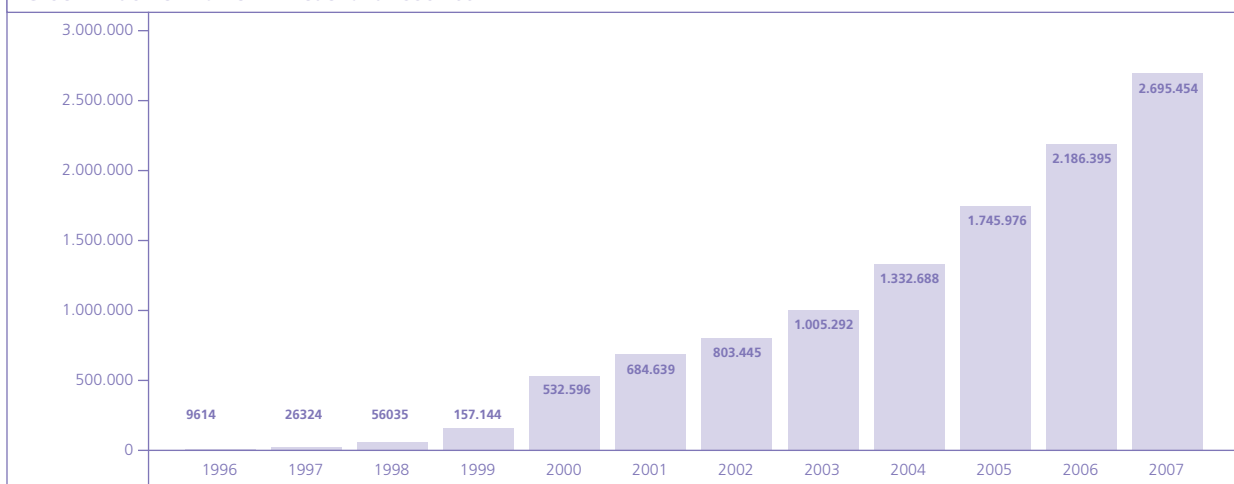
Naast deze activiteiten is SIDN op strategisch niveau, zowel internationaal als nationaal, betrokken bij het bestrijden van cybercrime en het positief beïnvloeden van de veiligheid en betrouwbaarheid van internet.



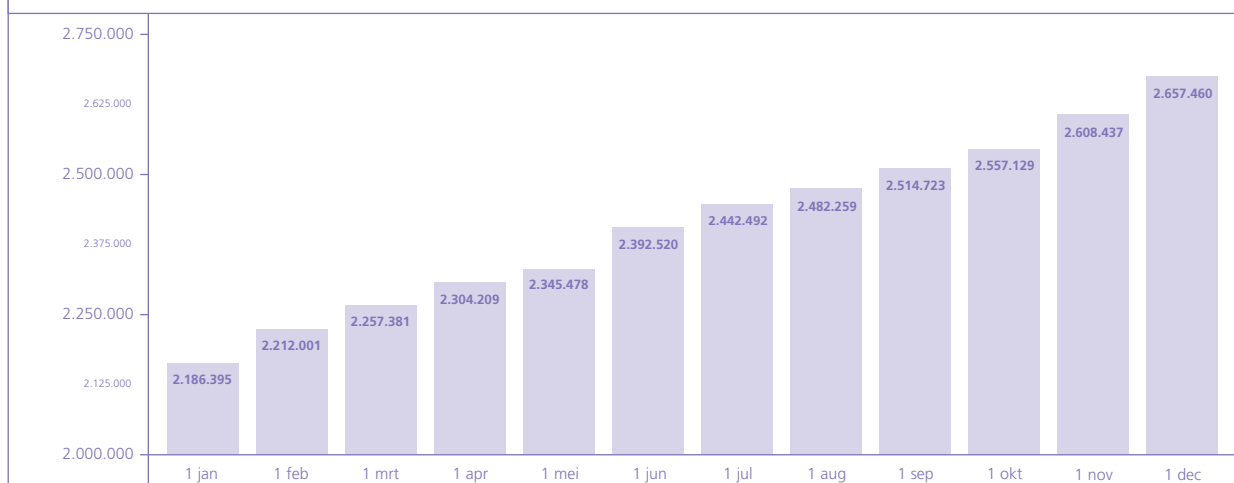
Aantal internetgebruikers: Nederland in 2007 koploper in Europa



Groei .nl-domeinnamen in Nederland 1996-2007



Totaal aantal .nl-domeinnamen in Nederland 2007



Op 31-12-07 bevatte de zonefile 2.695.454 .nl-domeinnamen.



sparta-rotterdam.nl

wij zijn **Sparta**

wij zijn **Sparta**

engarde-leiden.nl





weightliftclub.nl

wij zijn **Sparta**

Sparta, de Rotterdamse voetbalclub, heeft niets te maken met de schermvereniging Sparta. En ook niet met de vereniging van gewichtheffers met dezelfde naam. Dat al deze verenigingen uniek en anders zijn, blijkt niet uit hun clubnaam. Wel uit de URL. Dankzij SIDN en haar business partners.

Directieverslag

Vooruitblik 2008

In 2008 richt SIDN de focus op efficiëntie en effectiviteit van de totale organisatie. Enerzijds om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verhogen; anderzijds om ruimte te creëren voor activiteiten die de onafhankelijkheid van het succesvolle .nl-domein vergroten. Capaciteit en middelen zullen worden ingezet voor de kerntaken van de top class registry die SIDN is.

SWOT-analyse (samenvatting)

SIDN heeft een sterke marktpositie verworven als registry voor het .nl-domein. Er is open communicatie met tussenpersonen en in toenemende mate een markt- en klantgerichte aanpak. De medewerkers zijn deskundig en ambitieus. Er wordt gewerkt met state of art, maar wel proven technology, waarbij de afhankelijkheid van expertise van externe deskundigen steeds verder afneemt.

SIDN heeft een gezonde financiële basis, die verdere ontwikkelingen en innovaties mogelijk maakt. Door de beperkte omvang van de organisatie kunnen bij

omvangrijke projecten capaciteitsproblemen ontstaan, die de voortgang belemmeren. Dit frustreert de time & quality to market, wat zich vertaalt in sub-optimale dienstverlening. De krapte op de (IT-)arbeidsmarkt en de relatieve onbekendheid met SIDN maken het moeilijk de benodigde hoogwaardige expertise te verwerven.

Toch kon in de tweede helft van 2007 een aantal al langer openstaande vacatures succesvol worden ingevuld. Alhoewel er nog geen sprake lijkt te zijn van verzadiging, is de omvang van de thuismarkt begrensd. SIDN staat dus voor de uitdaging om nieuwe markten te ontwikkelen c.q. te betreden.

De wereldwijde goede reputatie van SIDN op het gebied van registratie en naming policy schept de kansen om binnen het groeiende relatienetwerk nieuwe markten en producten te ontwikkelen. Ook de gerealiseerde infrastructuur rond DRS4 geeft de mogelijkheid op kansen in te spelen. Op de nationale markt wordt een verdere groei van het aantal .nl-domeinen voorzien, ook omdat internationaal opererende ISP's en hosting-bedrijven de Nederlandse markt betreden. Dankzij de goede relatie met de overheid heeft SIDN als betrouwbare partij de ENUM-delegatie verkregen.

Efficiëntie en effectiviteit totale organisatie

Een heldere scheiding tussen de project- en de proces-organisatie en concentratie op de kerntaken verhogen de efficiëntie en effectiviteit van de organisatie. Binnen een integrale operationele planning wordt de capaciteits-

en middeleninzet geoptimaliseerd. Niet-kerntaken, zoals office automation, zullen worden uitbesteed. Daarnaast worden archieven en het inkoopproces gedigitaliseerd.

Aan de inkoopzijde zijn expliciete specificaties, resultaatverplichting en borging van auditability onderdelen van leverancierscontracten. Competentiemanagement en het verder doen toenemen van deskundigheid, ook door overdracht van kennis van adviseurs naar de interne organisatie, zijn nodig om de positie van SIDN als Centre of Excellence uit te bouwen. In 2008 zal wederom een benchmarkonderzoek worden uitgevoerd naar de arbeidsvoorwaarden in de dynamische en concurrerende markt waarin SIDN zich bevindt.

Verdere verhoging kwaliteit dienstverlening

Opleidingen en vervolgcursussen, controleprocedures

rond de interne afhandeling van inkomende telefonische en e-mailberichten en after sales calls moeten de kwaliteit van en waardering voor het registratie- en serviceproces in 2008 verder doen stijgen.

Het proactief beheren van het .nl-domein krijgt door Advanced Monitoring een nieuwe impuls en het invoeren van digitale archivering binnen een document managementsysteem maakt informatie direct toegankelijk. Ook de dienstverlening door tussenpersonen zal op termijn aan kwaliteit winnen. In 2008 wordt in samenspraak met de relaties een normenkader volgens industriestandaarden opgezet met het doel nog dit jaar een stap te zetten naar de invoering van een accreditatiesysteem.

Het resultaat van de verdere optimalisatie van de dienstverlening zal ook in 2008 gemeten worden via een klanttevredenheidsonderzoek onder tussenpersonen.

Nieuwe geschillenregeling en mediation

In 2008 voert SIDN een nieuwe UDRP-geschillenregeling (Uniform Dispute Resolution Policy) in ter vervanging van de bestaande arbitrageregeling. Verder zal SIDN in 2008 een zogenaamde mediation service ontwikkelen. Deze hoogwaardige en gespecialiseerde service bemiddelt tussen partijen, nog voordat een conflict leidt tot een formeel UDRP-geschil.

Introductie ENUM in Nederland

Na een gedegen voorbereiding, succesvol overleg binnen het ENUM InnovatiePlatform Nederland en het gereedkomen van de technische en organisatorische infrastructuur bij SIDN wordt ENUM begin 2008 in Nederland geïntroduceerd. ENUM verbindt een telefoonnummer aan een unieke internet domeinnaam en opent zo een wereld aan nieuwe en gebruiksgerichte com-

municatiemogelijkheden. ENUM-gebruikers bepalen zelf of zij een bericht als sms, e-mail of voice in e-mail willen ontvangen, onafhankelijk van de manier waarop het bericht is verstuurd. Belangrijke relaties krijgen bijvoorbeeld altijd toegang tot de mobiele telefoon, terwijl berichten van anderen als e-mailbericht worden opgevangen. Verder maakt ENUM het mogelijk om voordelig via VoIP te bellen, ongeacht de verschillende telecomproviders van gesprekspartners.

Het telefoonnummer is genoeg om een relatie per sms of e-mail te bereiken, via internet te bellen of diens website te bezoeken, zelfs als de URL niet bekend is. ENUM verandert de manier waarop individuen, bedrijven en instellingen met elkaar communiceren rigoureu. Niet het communicatiemiddel, maar de ontvanger bepaalt. De nieuwe dienst zal via geselecteerde tussenpersonen aangeboden worden aan het Nederlandse publiek.

DRS-ontwikkeling en functionaliteit

In 2008 zullen verdere verbeteringen aan DRS worden doorgevoerd. Ook zal er aandacht zijn voor de inhoudelijke kwaliteit van de onderliggende database. Eind 2008 zal de XML/EPP-interface ter beschikking van tussenpersonen komen.

Continuïteitsborging door distributed processing

In 2008 rondt SIDN de stap naar distributed processing af. Er wordt een derde locatie toegevoegd die als command- en controlecentrum beide al in gebruik zijnde productielocaties kan aansturen, ook als door calamiteiten de gebruikelijke verbindingen wegvallen. Zo worden 'single points of failures' geëlimineerd.

DNS-servers verder beschermd

Om de kwetsbaarheid voor DDoS-aanvallen verder te

Dienstverlening aan en door tussenpersonen
zal nog verder aan kwaliteit winnen.

verminderen neemt SIDN in 2008 een tweede anycast service in gebruik. Bij deze service wordt één DNS-server (Domain Name Server) vertegenwoordigd door een groot aantal servers die dezelfde naam en hetzelfde IP-adres dragen. Binnen dit netwerk wordt een .nl-query gerouteerd naar de dichtstbijzijnde of best bereikbare server. Daarmee wordt het groeiende .nl-domein veiliger en worden bevestigingen sneller afgehandeld. Ook worden in 2008 resterende DNS-servers voorbereid op de nieuwe protocolversie IPv6, die binnen enkele jaren de standaard zal zijn.

Extra aandacht voor beveiliging op meerdere niveaus

Het gebruik van de publieke IS- / WHOIS-functie is al gelimiteerd om domeinkaping en het oogsten van e-mailadressen ten behoeve van spam zoveel mogelijk te voorkomen. Mogelijke nieuwe inzichten en rege-

lingen rond privacy van gegevens worden op de voet gevolgd. De beveiliging van elektronische communicatie met tussenpersonen zal in 2008 op het door SIDN gewenste zeer hoge niveau worden gebracht.

Haar benadering en oplossing van beveiligingsproblematieken zal zij binnen CENTR op het internationale podium brengen. Toetreding tot de normcommissie SC27 van het NEN bewijst opnieuw de betrokkenheid van SIDN bij het veiliger maken van internet voor de gebruikers.

Verdere groei .nl-domein stimuleren

De sterke groei van het aantal .nl-domeinnamen in de afgelopen jaren wil SIDN vasthouden door de bekendheid van dit product te vergroten op de particuliere markt. Daartoe is in 2008 een publiekscampagne voorzien.

Numerieke domeinnamen

Op 28 februari is de registratie van zuiver numerieke domeinnamen opengesteld. In de eerste 30 uur zijn bijna 15.000 telefoonnummers, netnummers, geboortedata en andere herkenbare of bijzondere cijfercombinaties als domeinnaam geregistreerd.

Heldere communicatie

De reglementen voor tussenpersonen en abonnees worden in 2008 vervangen door eenvoudige Algemene Voorwaarden. 2008 is ook het jaar waarin nieuwe, overzichtelijke en gebruiksvriendelijke websites voor tussenpersonen en het algemene publiek worden geïntroduceerd. De bereikbaarheid van gegevens zal sterk vereenvoudigd worden en de vormgeving van de IS- / WHOIS-functies wordt vernieuwd.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

SIDN is nationaal en internationaal actief om het positieve gebruik van internet te stimuleren en misbruik te ontmoedigen. Daarom sponsort zij in 2008 de Digibewust-campagne, neemt deel aan internationale bijeenkomsten op het gebied van internetveiligheid en steunt particuliere initiatieven. Daarnaast stelt SIDN op de door professionals geredigeerde site www.domjur.nl (in samenwerking met de Universiteit van Tilburg) domeinjurisprudentie ter beschikking. Zo levert ze een bijdrage aan de rechtszekerheid van relaties en domeinnaamhouders.

SIDN zal als innovatieve organisatie kansen blijven zoeken en creëren om naast het .nl-domein en ENUM aanvullende productlijnen te concretiseren. Daarbij zal ze gebruik maken van het goede en groeiende relatienetwerk op nationaal en internationaal niveau. In het

kader van optimalisatie past ook een benchmark-onderzoek naar de kostprijzen bij andere registries, als mogelijke basis voor differentiatie van het bestaande productenpakket. Zo zal SIDN op velerlei manieren temidden van groeiende concurrentie haar positie als top class registry van het .nl-domein verstevigen en toegevoegde waarde blijven leveren aan de lokale en wereldwijde internetgemeenschap.

Nederland heeft hoogste
domeinnaamdichtheid ter wereld.

Financieel overzicht

SIDN heeft 2007 afgesloten met een positief resultaat van € 1.100.374 na belastingen (2006: verlies € 215.757). Dit resultaat wordt toegevoegd aan de algemene reserves waardoor het eigen vermogen ultimo 2007 € 9.818.183 bedraagt ten opzichte van € 8.717.809 ultimo 2006. Het eigen vermogen dient als financiële buffer om de continuïteit van de organisatie te waarborgen.

Het positief resultaat in 2007 is veroorzaakt door een sterke toename van het bedrijfsresultaat met € 1.730.000 ten opzichte van 2006. Geheel in lijn met de verwachtingen is de omzet met ca. € 1.833.000 (+21%) gestegen ten opzichte van 2006, terwijl de kostenstijging met ruim € 100.000 (+1%) zeer beperkt is gebleven.

De omzetstijging van 21% in 2007 wordt vrijwel geheel verklaard door de stijging van het aantal afgesloten domeinnaamabonnementsen. Ultimo 2007 bedroeg dit aantal ca. 2.678.000 (gefactureerde abonnementsen) ten opzichte van ca. 2.186.000 ultimo 2006.

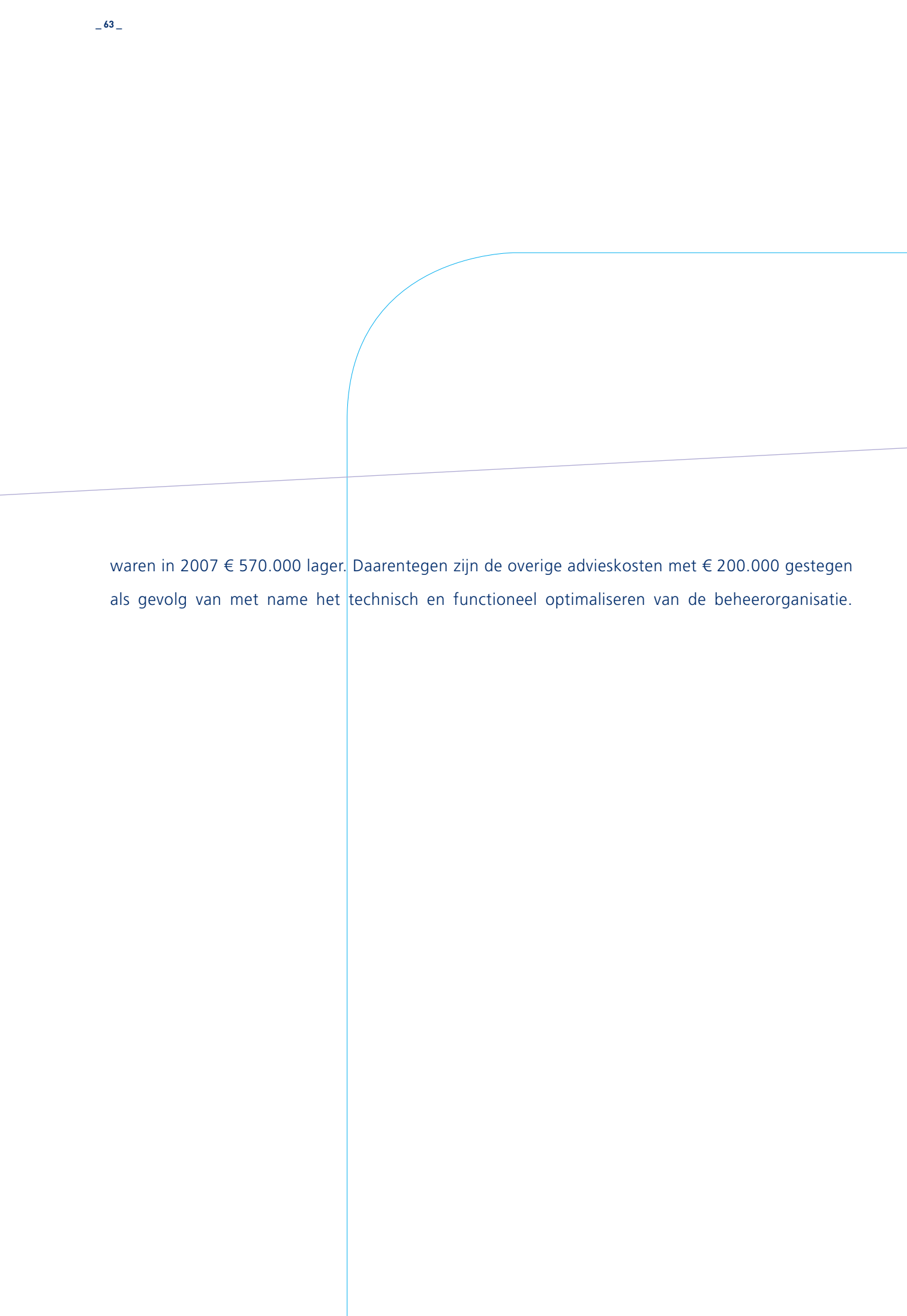
De personeelskosten zijn gestegen met € 567.000 (+15%). Oorzaak hiervan is een toename van tijdelijk personeel (+ € 168.000) en een stijging van de salariskosten (+ € 203.000). De gemiddelde omvang van het personeelsbestand is gestegen naar 42 in 2007 ten opzichte van 40 medewerkers

in 2006. Het aantal medewerkers ultimo 2007 is gestegen naar 46 ten opzichte van 42 medewerkers ultimo 2006. Verder zijn de kosten voor opleiding van het personeel en de kosten voor werving en selectie gestegen.

De afschrijvingskosten in 2007 zijn gedaald met ruim € 150.000 ten opzichte van 2006. Dit is veroorzaakt door een stijging van de afschrijvingskosten van € 385.000 als gevolg van de omvangrijke investering in DRS4.0 in 2006. Deze investering is gedurende 2006 in gebruik genomen waardoor in 2006 niet het hele jaar is afgeschreven.

Daarnaast zijn de afschrijvingskosten gedaald met € 535.000 als gevolg van een wijziging in de fiscale wetgeving. Per 1 januari 2007 dienen productiesystemen (registratiesysteem) en kantoorautomatisering te worden afgeschreven over een periode van minimaal 5 jaar, terwijl in eerdere jaren over een periode van 3 jaar is afgeschreven. Besloten is om deze fiscale wijziging ook bedrijfseconomisch te volgen.

Verder zijn de overige bedrijfskosten gedaald met ca. € 370.000. Deze daling is het gevolg van het feit dat in 2006 aanzienlijke kosten werden gemaakt voor de invoering van DRS4.0. Deze kosten



waren in 2007 € 570.000 lager. Daarentegen zijn de overige advieskosten met € 200.000 gestegen als gevolg van met name het technisch en functioneel optimaliseren van de beheerorganisatie.

Kasstroomoverzicht over 2007				
		2007		2006
	Ref.	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Bedrijfsresultaat		1.228.706		(501.397)
<i>Aanpassingen voor</i>				
Afschrijvingen materiële vaste activa	802.751		955.471	
Dotatie en onttrekkingen aan voorzieningen	(19.085)		27.000	
		783.666		982.471
<i>Veranderingen in werkkapitaal</i>				
Vorderingen	287.010		(560.382)	
Kortlopende schulden	(49.632)		322.202	
		237.378		238.180
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		2.249.750		242.894
Ontvangen interest	242.434		173.902	
(Betaalde) / ontvangen winstbelasting	(370.766)		111.738	
		(128.332)		(285.640)
Kasstroom uit operationele activiteiten (transport)		2.121.418		528.534

Kasstroomoverzicht over 2007					
		2007		2006	
	Ref.	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten (transport)					
			2.121.418		528.534
Kasstroom uit investeringsactiviteiten					
Investerings in materiële vaste activa		(406.231)		(1.367.532)	
Verstrekke langlopende leningen		(921)		(35.450)	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten			(407.152)		(1.402.982)
Toename / (afname) geldmiddelen			1.714.266		(874.448)
Mutatie geldmiddelen					
Geldmiddelen per 1 januari			6.299.137		7.173.585
Toename / (afname) geldmiddelen			(1.714.266)		(874.448)
Geldmiddelen per 31 december					
			8.013.403		6.299.137

Activa per 31 december 2007 (voor winstbestemming)				
		31 december 2007	31 december 2006	
	Ref.	€	€	€
<i>Vaste activa</i>				
Materiële vaste activa	4			
Machines en installaties		1.737.004	2.120.427	
Andere vaste bedrijfsmiddelen		712.063	725.160	
Materiële vaste activa in uitvoering		10.200	10.200	
		2.459.267		2.855.787
Financiële vaste activa	5	36.371		35.450
<i>Vlottende activa</i>				
Vorderingen				
Debiteuren	6	4.532	543.213	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	7	160.630	122.134	
Overige vorderingen	8	901.328	688.153	
		1.066.490		1.353.500
Liquide middelen	9	8.013.403		6.299.137
		11.575.531		10.543.874

Passiva per 31 december 2007 (voor winstbestemming)

	31 december 2007		31 december 2006		
	Ref.	€	€	€	€
Eigen vermogen	10				
Algemene reserve		8.717.809		8.933.566	
Resultaat boekjaar		1.100.374		(215.757)	
			9.818.183		8.717.809
Voorzieningen	11		7.915		27.000
Kortlopende schulden					
Schulden aan leveranciers		842.427		1.019.427	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	12	300.412		317.538	
Overige schulden	13	606.594		462.100	
			1.749.433		1.799.065
			11.575.531		10.543.874

Winst-en-verliesrekening over 2007					
		2007		2006	
	Ref.	€	€	€	€
Netto-omzet	15		10.538.773		8.706.225
Kosten					
Lonen en salarissen	16)	4.373.832		3.806.651	
Pensioenlasten		331.909		276.909	
Overige sociale lasten		223.199		222.798	
Afschrijvingen materiële vaste activa		802.751		955.471	
Overige bedrijfskosten	17)	3.578.376		3.945.793	
			9.310.067		9.207.622
Bedrijfsresultaat			1.228.706		(501.397)
Financiële baten en lasten			242.434		173.902
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening vóór belastingen			1.471.140		(327.495)
Belastingen			(370.766)		111.738
Nettoresultaat			1.100.374		(215.757)

Accountantsverklaring

Opdracht

Wij hebben gecontroleerd of de in dit jaarverslag op pagina 61 tot en met 68 opgenomen Financieel overzicht van Stichting Internet Domeinregistratie Nederland te Arnhem over 2007 op de juiste wijze is ontleend aan de door ons gecontroleerde jaarrekening 2007 van Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. Bij die jaarrekening hebben wij op 12 maart 2008 een goedkeurende accountantsverklaring verstrekt. De directie van de stichting is verantwoordelijk voor het opstellen van het Financieel overzicht in overeenstemming met de grondslagen zoals gehanteerd in de jaarrekening 2007 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 stichting 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 12 maart 2008 verstrekte goedkeurende accountantsverklaring. Deze toelichting doet geen afbreuk aan ons oordeel.

Arnhem, 16 april 2008

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

A. Groenenboom RA

Personalia

Personalia zoals
op 31 december 2007

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
Dirk van Roode
Remy Chavannes
Wapke Veldhuijzen van Zanten
Bert-Jaap Koops
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

Concept, vormgeving en copy
ARA, Rotterdam

Fotografie
Vincent Kruijt

Druk
Veenman drukkers

Auteursrechten
SIDN

het bedrijf achter.nl



een product van SIDN