



Besluiten overstapproces consumenten

Breedbandaanbieders streven naar een klantvriendelijk en efficiënt overstappenproces dat overstappen van klanten met hun bundel, in lijn met het aangeboden productportfolio (momenteel vooral 3P (internet, bellen en televisie)) ondersteunt. Dit document beschrijft de door de aan het overstappenproces deelnemende partijen gedragen afspraken.

Besluiten

Nr	Omschrijving afspraak besluit
1.	Na acceptatie van een overstap order van de klant informeert de nieuwe aanbieder de oude aanbieder uiterlijk de volgende werkdag middels het versturen van overstappen bericht (CTR).
2.	De oude aanbieder informeert de klant zo spoedig mogelijk over de ontvangen overstap en informeert de klanten over de feitelijke consequenties van de opzegging. Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Einddatum lopend contract en mogelijke contractuele consequenties / hoogte slotnota in geval van voortijdige beëindiging van het contract. • Eventueel retourneren van verstrekte randapparatuur (bijv. decoder). • Eventuele consequenties van het opzeggen van de bundel voor overige dienstverlening / Value Added Services als alarm en data-lijnen voor pinapparatuur als gevolg van technische afhankelijkheden. • Eventueel informeren hoe de overstap gewijzigd of geannuleerd kan worden.
3.	Aanbieders houden zich in contacten met klanten aan de wettelijke bepalingen en overeengekomen gedragscodes, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> • Burgerlijk Wetboek Boek 6, Afdeling 4. Misleidende en vergelijkende reclame (artikel 194, 195 en 196) • Burgerlijk Wetboek Boek 6, Afdeling 3A. Oneerlijke handelspraktijken (Artikel 193) • De Nederlandse Reclame Code • Artikel 11.7 Tw inzake recht van verzet <p>In situaties waarbij in de communicatie tussen oude-, nieuwe aanbieder en klant iets fout gaat dat leidt tot dubbele facturen / contracten voor de klant wordt in overleg tussen de oude en de nieuwe aanbieder een genoegzame oplossing voor de klant overeengekomen. Hierbij zal het klantbelang te allen tijd voorop staan.</p>
4.	Indien de klant niet wil overstappen naar de nieuwe aanbieder dan dient de klant zijn overstap order bij de nieuwe aanbieder te annuleren: <ul style="list-style-type: none"> • De klant kan, ongeacht via welk distributie kanaal de overstap is ontvangen/vastgelegd, binnen (14 kalenderdagen) na acceptatie van de overstap order bij de nieuwe aanbieder annuleren.



	<ul style="list-style-type: none"> De klant kan binnen 7 werkdagen na verzending van het met blockingcode 0 beantwoorde verzoek voor de betreffende klant, de order annuleren. <p>Annuleren kan bij de nieuwe aanbieder via de reguliere klantelingen.. Aanbieders bieden aan klanten een eenvoudige (bijvoorbeeld: link, website, of telefonisch) klantvriendelijke mogelijkheid om de overstap te annuleren. De nieuwe aanbieder dient zijn communicatie over de annuleringstermijn richting de klant in lijn te brengen met de looptijd van de annuleringstermijn na het versturen van de CTR.</p>
5.	Indien de annulering door de klant buiten de annuleringsperiode plaatsvindt waarbij er meerdere malen CTRA's blocking verstuurd zijn verstuurd wordt coullance toegepast eventueel in overleg tussen de overstapdesks van de nieuwe en de oude aanbieder.
6.	De nieuwe aanbieder zal indien er reeds een overstap loopt (er is reeds een CTR verzonden) direct na ontvangst van de annulering van de overstappen order door de klant het in gang gezette overstappenproces annuleren door het versturen van een annuleringsbericht naar de oude aanbieder. De nieuwe aanbieder zal naar de klant communiceren dat de overstap is geannuleerd. De oude aanbieder zal de opheffing vervolgens annuleren en dit melden aan de klant.
7.	Indien de klant niet binnen de gestelde periode de overstap order bij de nieuwe aanbieder heeft geannuleerd dan gaat de overstap door en is het contract bij de nieuwe aanbieder leidend (Recipient led), wordt de opzegorder CTR bericht niet geannuleerd.
8.	Voor het aanbieder gedreven proces geldt dat de nieuwe aanbieder het overstappen bericht als zijnde een opzegging in ontvangst neemt en deze distribueert naar de oude aanbieder
9.	In een aanbieder gedreven model is de nieuwe aanbieder primair aanspreekpunt voor de eindgebruiker, ook voor klachten betreffende het overstapproces.
10.	Overstappen is mogelijk na opzegging van het contract met inachtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen maand door de nieuwe aanbieder bij de oude aanbieder middels het overstappenproces. Plan/wensdatum van een overstappen order ligt minimaal 15 werkdagen in de toekomst en maximaal 90 dagen in de toekomst.
11.	<p>Het aanbieder gedreven proces dient betrouwbaar robuust en efficiënt (minimale uitval, vertraging en aanvullend klantcontact) te zijn en klantgedrag maximaal te volgen. Periodiek wordt gerapporteerd hoe deelnemers zich houden aan de in de COIN standaard Overstappen overeengekomen kpi's met betrekking tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> Minimale en maximale doorlooptijd Reactietijden op CTR's en herplanningen Aantallen overstappen, aantallen en % blockings, aantallen en % annuleringen en herplanningen Aantal berichten per klant- of contract ID binnen bepaalde tijdsperiode Aantallen overstappen (klachten) niet conform gedragscode klantcommunicatie latende aanbieder met klant Aantallen incidenten (dienstonderbrekingen, dubbele contracten, aanvullende communicatie tussen aanbieders) waar coullance maatregelen zijn getroffen.
12.	Voor een zo kort mogelijke dienstonderbreking bij overstappen zal :



	<p>De nieuwe aanbieder zal de aanleg van actieve Infrastructuur en activatie van diensten uitvoeren vóór de leverdatum passieve infrastructuur (maar niet voor de 8^e werkdag na het versturen van het CTR bericht)</p> <ul style="list-style-type: none"> • De oude aanbieder zal de ophef van actieve Infrastructuur en de-activatie van diensten uitvoeren ná ontvangst van een Performed bericht van de nieuwe aanbieder waaruit mee deze aangeeft dat de de aanleg van actieve Infrastructuur en activatie van diensten is uitgevoerd.
13.	De e-mail inbox/forwarding bij de oude aanbieder blijft na de overstap nog minimaal 1 maand beschikbaar voor de eindgebruiker.
14.	Annulering door de nieuwe aanbieder van overstappen (en daarmee het opzeggen) bij de oude aanbieder is mogelijk tot sluiting van het overstappen-dossier . Het betreft hier afspraken tussen aanbieders en niet tussen klant en aanbieder. De aanbieder informeert de klant over een annulering.
15.	Herplanning door de nieuwe aanbieder van overstappen is mogelijk tot sluiting van het overstappen-dossier . Het betreft hier afspraken tussen aanbieders en niet tussen klant en aanbieder. De aanbieder informeert de klant over een herplanning.
16.	De 'Mijn contract' omgeving van aanbieders geeft inzicht in: <ul style="list-style-type: none"> • De contracten / bundels die de klant afneemt • Het totale pakket van diensten waaruit de bundel bestaat met duidelijke aanduiding wat de consequenties zijn van het opheffen van de bundel voor de diensten in de bundel • de minimale benodigde (klant)gegevens om een opzegging via de nieuwe aanbieder te doen (NAW en klantnummer of contractnummer)
17.	Het klant- of contract ID is voor de klant via de 'Mijn contract' omgeving en factuur vindbaar en via telefonische klantelingen opvraagbaar.
18.	<p>Bij overstappen worden alle Internet, telefonie en televisie producten uit de bundel bij de oude aanbieder opgezegd (en mobiel zodra dit wordt aangeboden en afgenomen).</p> <p>Ter verdere verduidelijking:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analoge TV en Digtenne worden default door de overstapservice opgezegd. • Diensten met een technische afhankelijkheid van de breedband drager worden default door de overstap service opgezegd. • PSTN en ISDN (incl. WLR/CPS indien van toepassing) worden bij de overstapservice in combinatie met een nummerportering opgezegd. Blijft de nummerportering uit dan blijven PSTN en ISDN (incl. WLR/CPS indien van toepassing) dienst achter bij de oude aanbieder. • Mobiel internet (dongels/sim's) dat onderdeel uitmaakt van de bundel wordt default opgezegd. • Mobiele telefonie wordt bij de overstapservice in combinatie met een nummerportering opgezegd. Blijft de nummerportering uit dan blijft de mobiele telefonie dienst achter bij de oude aanbieder. <p>De overstapservice kan worden gebruikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien de nieuwe en de oude aanbieder de overstapservice ondersteunt;



	<ul style="list-style-type: none"> • De klant bij zijn oude aanbieder tenminste internet afneemt¹; • Er geen sprake van een verhuizing is; <p>Mocht in mogelijk contact met de klant blijken dat de klant een deelproduct uit de bundel wil behouden dan kan de oude aanbieder op verzoek van de klant dit als enkelvoudig product aan de klant gaan/blijven leveren. Dit heeft geen verdere impact op het verloop van de overstaporder (een eventuele annulering van de volledige overstappen is reeds bij 5 en 6 beschreven).</p>
19.	<p>Voor het overstappen geldt voor het contract en de producten die daarvan onderdeel zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het contract is leidend, de ‘mijn contract’ omgeving toont de eindgebruiker duidelijk contractimplicaties voor de gebundelde producten (eventueel verschillende contracten) • De oude aanbieder kan bij inconsistentie in opzegging de eindgebruiker benaderen om ‘onmogelijke’ combinaties recht te trekken • Voor complexe combinaties (buiten de bij 20 besproken contracten) is de eindgebruiker leidend in het overstapproces volgens het bestaande consument gestuurde overstapmodel. (Het betreft bijvoorbeeld het migreren van 2 bundels bij aanbieder a en b naar één bundel bij aanbieder c)
20.	<p>Bij het overstappen voor de einde contractdatum kan de eindgebruiker financieel (middels slotnota) aan contract gehouden. Een lopend contract is geen reden het overstappenverzoek af te wijzen.</p>
21.	<p>Eindgebruiker is en blijft verantwoordelijk voor resterende contractverplichtingen bij oude aanbieder. Bij overstappen na einde contractdatum is de overeengekomen opzegdatum in het CTR bericht tevens de datum waarop het contract zal worden beëindigd.</p>
22.	<p>Het overstappen model gebruikt dezelfde vormen van machtiging die voor nummerbehoud zijn overeengekomen. De overeengekomen methoden van machtiging en opvraagprocedures van machtigingen staan beschreven in COINCR 337v6 en 344v5.</p>
23.	<p>Een bundel heeft één duidelijke einde contractdatum.</p>
24.	<p>Identificatie van bundels vindt plaats door een set van attributen die:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Bundel uniek identificeren • Gemakkelijk beschikbaar zijn voor eindgebruiker • Leiden tot zo min mogelijk uitval • In zo veel mogelijk distributie kanalen te gebruiken / beschikbaar en opvraagbaar zijn <p>Er is sprake van een positieve identificatie als minimaal één van onderstaande sets van attributen voorkomt in de administratie van de oude aanbieder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postcode, huisnummer, en klant- of contractnummer (één klant of contractnummer is voldoende om de bundel te identificeren) of • Postcode, huisnummer en telefoonnummer bij bundels inclusief telefonie

¹ Behoudens enkele uitzonderingen, zie overzicht met usecases



	<ul style="list-style-type: none"> • Postcode, huisnummer en laatste 3-cijfers bankrekeningnummer
25.	De overstapservice wordt standaard door deelnemende partijen aangeboden aan overstappende klanten.
26.	Het overstappen proces wordt uitgebreid met mobiel als mobiel in bundels wordt aangeboden en afgenomen. Tot die tijd wordt voor mobiel naast het overstapproces het regulier mobiele porteerproces gehanteerd. De nieuwe aanbieder vraagt bij bestelling de benodigde mobiele gegevens uit en dient mobiele nummerportering in.
27.	Periodiek wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd om de klantvriendelijkheid van het overstappen proces te toetsen, knelpunten te signaleren en het overstappenproces verder te verbeteren.
28.	<p>Overzicht doorlooptijden in het overstappen proces:</p> <p>Order intake</p> <ul style="list-style-type: none"> • CTR wordt uiterlijk de werkdag na orderacceptatie van de Overstaporder door de nieuwe aanbieder naar de oude aanbieder verstuurd. • CTR wordt uiterlijk de volgende werkdag door de oude aanbieder beantwoord met een CTRA. • Klantcontact met de klant door de oude aanbieder tot uiterlijk 5 werkdagen na verzenden CTR. • Annulering order bij nieuwe aanbieder door klant: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tot 14 kalenderdagen na acceptatie van de overstaporder bij de nieuwe aanbieder voor de betreffende klant. ○ Tot 7 werkdagen na het verzenden van het voor de betreffende klant met blockingcode 0 beantwoorde verzoek. • Na ontvangst annulering order door klant annuleert de nieuwe aanbieder uiterlijk de volgende werkdag de overstap bij de oude aanbieder. <p>Herplannen en annuleringen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annuleringen door nieuwe aanbieder tot sluiting van het overstappen-dossier. • Herplanningen door nieuwe aanbieder tot sluiting van het overstappen-dossier. • Akkoord / afwijzing herplanning door de oude aanbieder uiterlijk 1 werkdag na ontvangst van een herplanning van de nieuwe aanbieder. <p>Minimale en maximale lead-time</p> <ul style="list-style-type: none"> • De minimale doorlooptijd van een overstap voor de klant bedraagt 30 kalenderdagen. • Maximale doorlooptijd overstap order (CTR) is 90 kalenderdagen. • Minimale doorlooptijd overstap order (CTR) is 15 werkdagen.
29.	<p>De doorlooptijden en de annuleringsperiode van het overstappen proces starten vanaf orderacceptatie van de overstaporder. Orderacceptatie van de overstaporder is het moment wanneer de voor het overstappen benodigde informatie compleet is en een CTR bericht door de nieuwe aanbieder bij de oude aanbieder wordt ingelegd.</p> <p>De doorlooptijd van de overstap is 21 kalenderdagen en start na klantorderacceptatie.</p>
30.	Voor direct leverbare glasinfrastructuur (waar geactiveerd glas beschikbaar is) wordt het overstappenproces gehanteerd.



31.	Voor niet direct leverbare glasinfrastructuur (nog geen infrastructuur beschikbaar) wordt het overstappen proces gehanteerd.
32.	Het overstappen proces biedt ook ondersteuning voor het opzeggen van TV only (analoge tv en Digtenne).
33.	<p>Voor het schriftelijk contactmoment tussen latende aanbieder en de klant als gevolg van een door de klant ingediend overstapverzoek (de zogenaamde “overstapverzoek ontvangen”-notificatie) zijn de volgende spelregels van toepassing:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conform de besluitenlijst Overstappen is (en blijft) de ontvangende aanbieder verantwoordelijk voor informatievoorziening naar de klant. De latende aanbieder biedt de “overstapverzoek ontvangen-notificatie” enkel als aanvullende service naar de klant 2. De latende aanbieder bevestigt schriftelijk (brief of email, naar keuze van de aanbieder) de ontvangst van de opzegging, eventueel ondersteund met een sms (voor een sms gelden dezelfde afspraken als voor brief/email) 3. Deze bevestiging wordt maximaal 3 werkdagen nadat de latende aanbieder de CTRA-OK verstuurd heeft, verstuurd 4. Als de latende aanbieder kiest voor email en deze bounced, wordt door de latende aanbieder alsnog een brief gestuurd 5. De latende aanbieder neemt in ieder geval de in dit overzicht opgenomen onderwerpen op in het schriftelijk contactmoment en voldoet hierbij aan de minimaal vereiste mate van personalisatie 6. Het staat de latende aanbieder vrij om een hogere mate van personalisatie toe te passen 7. De volgorde van gebruik, van de in dit voorstel uitgewerkte onderwerpen, is vrij naar keuze van de latende aanbieder 8. In de notificatie wordt alleen feitelijke informatie met de vertrekkende klant gedeeld 9. Het is de latende aanbieder toegestaan om de onderwerpen/teksten conform de eigen communicatie-, merk- danwel huisstijl te verwoorden 10. Indien gebruik wordt gemaakt van een als ‘Winback’ te kwalificeren tekst, dan is deze neutraal, wordt eventueel te ondernemen actie volledig bij de klant (reactief) gelegd en bevat deze geen (commerciële) aanbiedingen 11. Er worden geen aanvullende commerciële communicatie uitingen gekoppeld aan deze brief/email (geen folders/flyers/stickers/bedrukte enveloppen/hyperlinks of andere toevoegingen bij de brief/mail/envelop/sms) 12. De klant mag worden geïnformeerd over de consequenties van zijn/haar overstap, indien dit relevant is voor de klant en waar naar verwachting (en uit ervaring van de latende aanbieder) regelmatig vragen over worden gesteld. Hiervoor gelden de volgende richtlijnen: <ol style="list-style-type: none"> a. Het beschrijven van deze consequenties moet neutraal en feitelijk zijn b. Niet de bedoeling hebben om de klant af te schrikken c. In situaties waarbij niet waarschuwen de <u>klant</u> kan schaden (bijvoorbeeld bij een virus/veilig pakket) d. Het mag geen commercieel karakter hebben e. Het mag niet het doel hebben om de klant te laten annuleren bij zijn nieuwe aanbieder f. Bij beëindiging van diensten die <u>per definitie</u> niet overgenomen kunnen worden door de nieuwe aanbieder <p>*Voorbeelden en verdere toelichting op bovenstaande spelregels zijn opgenomen in het document “FIST TF OD - Voorstel ter objectivering schriftelijk contactmoment - v1.1 12-10-2017.pdf”</p>

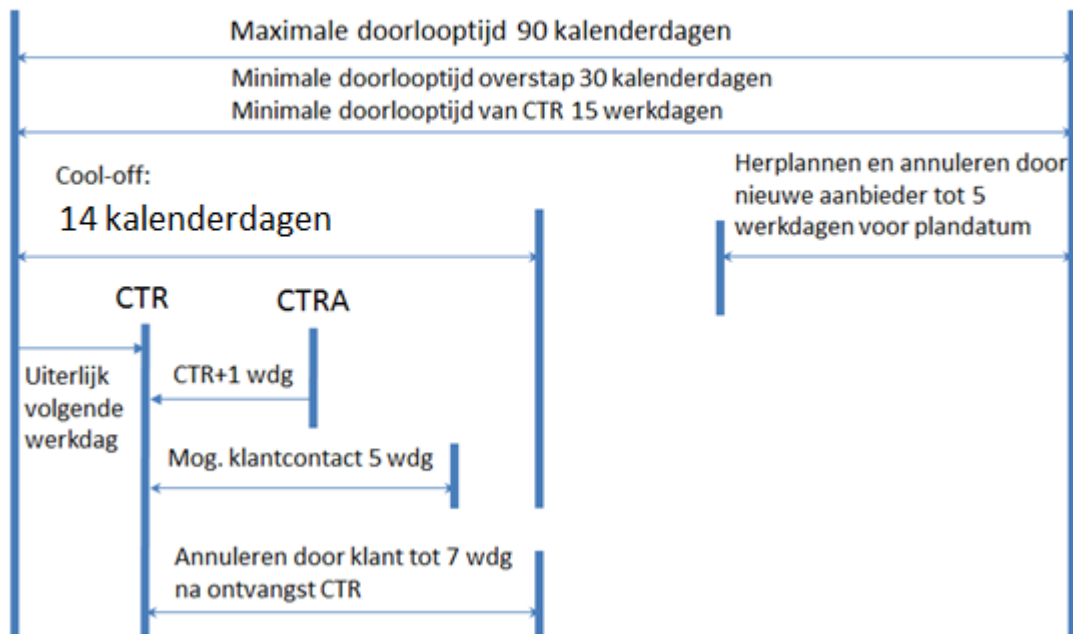


APPENDIX A: Order acceptatie en doorlooptijden

Orderacceptatie (X=0)

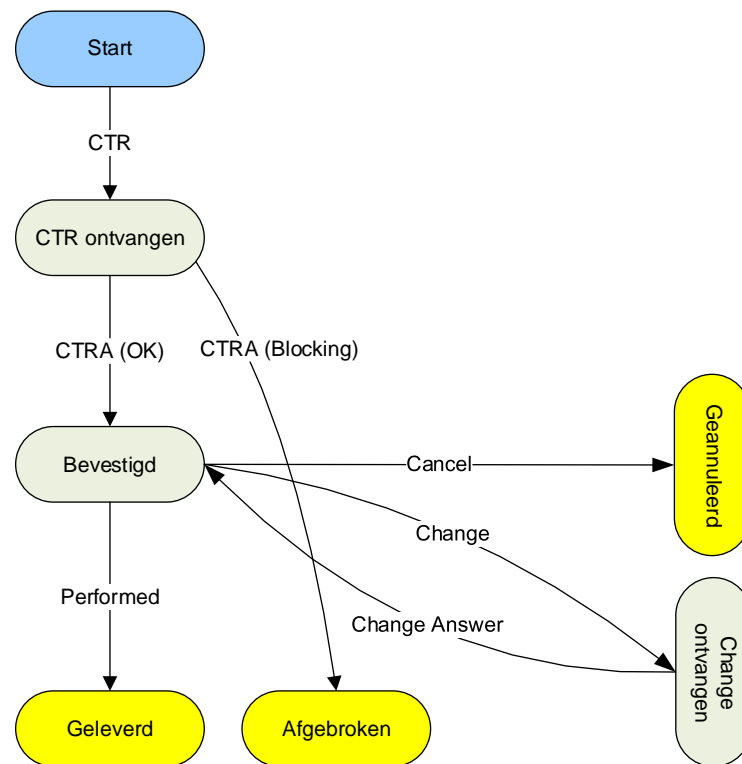
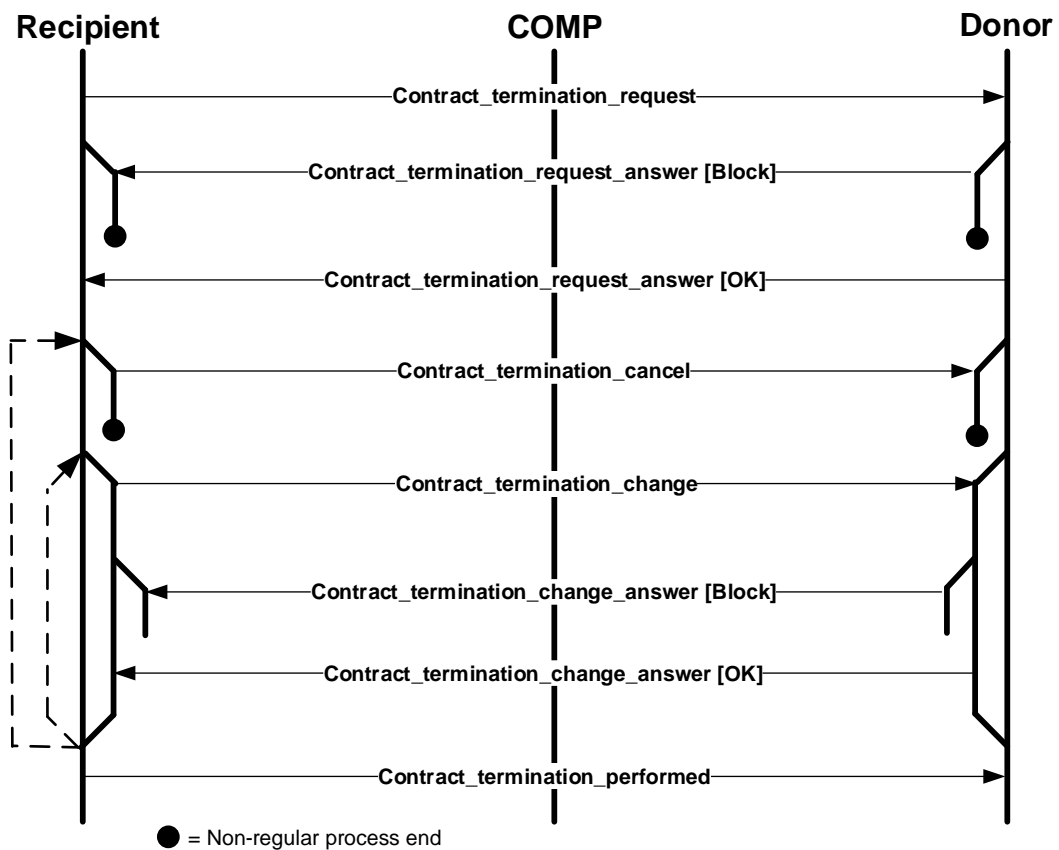
Start cool-off

Wensdatum /
plandatum





APPENDIX B: Berichtenflow (uitbreiding overstappen proces met berichten ten behoeve van het annuleren en herplannen van overstap orders en toevoeging van een Performed bericht)²



² De voorgestelde uitbreiding is nog niet functioneel. Dit wordt in de werkgroep overstappen binnen het COIN verder uitgewerkt en geïmplementeerd.



APPENDIX C: Use Cases

Naar →	2P Internet VOIP	2P Internet TV	2P Internet Mobiel	3P Internet VOIP TV	3P Internet VOIP Mobiel	3P Internet TV Mobiel	4P Internet VOIP TV Mobiel	1P Mobile Only	1P PSTN/ISDN Of VOIP Only	1P TV Only	1P Internet Only
2P Internet VOIP	CTR NP vast ³ Evt. TTM ⁴	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP Vast Evt. TTM	CTR NP vast Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP vast Evt. TTM	Niet operator controlled ⁵	NP vast	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM
2P Internet TV	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	Niet operator controlled	niet operator controlled	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM
2P Internet Mobiel ⁶	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP mobiel ⁷ Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP mobiel Evt. TTM	CTR NP mobiel Evt. TTM	CTR NP mobiel Evt. TTM	NP Mobiel	niet operator controlled	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM
3P Internet VOIP TV	CTR NP Vast	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP Vast Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP Vast Evt. TTM	Niet operator controlled	NP Vast	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM
3P Internet VOIP Mobiel	CTR NP Vast Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP Mobiel Evt. TTM	CTR NP Vast Evt. TTM	CTR NP Vast NP Mobiel Evt. TTM	CTR NP Mobiel Evt. TTM	CTR NP V NP Mobiel Evt. TTM	NP Mobiel	NP vast	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM

³ Als NP vast van VOIP nummers uitblijft wordt het VOIP nummer(s) op de breedband aansluiting niet geporteerd maar opgeheven bij de oude aanbieder. Als een NP van van PSTN/ISDN nummers uitblijft wordt de telefoniedienst niet geporteerd en blijft achter bij de oude aanbieder.

⁴ Bij overstappen binnen dezelfde infrastructuur vindt ook een operator controlled Telco-Telco-Migratie (TTM) plaats bij de wholesale infra aanbieder (bijv. KPN MDF of WBA of ODF).

⁵ Onder 'niet operator controlled' wordt het volgende verstaand: de achterblijvende diensten moet de klant zelf opzeggen.

⁶ Bij mobiel wordt hier mobiel bellen bedoeld. Mobiele data onderdeel van de bundel wordt als onderdeel van de breedbandbundel opgezegd.

⁷ Als NP mobiel uitblijft wordt het mobiele nummer in de bundel niet geporteerd en blijft achter bij de oude aanbieder (KT, LT wordt nog verder uitgewerkt).



Naar → Van ↓	2P Internet VOIP	2P Internet TV	2P Internet Mobiel	3P Internet VOIP TV	3P Internet VOIP Mobiel	3P Internet TV Mobiel	4P Internet VOIP TV Mobiel	1P Mobile Only	1P PSTN/ISDN Of VOIP Only	1P TV Only	1P Internet Only
3P Internet TV Mobiel	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP Mobiel Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR NP Mobiel Evt. TTM	CTR NP Mobiel Evt. TTM	CTR NP Mobiel Evt. TTM	NP Mobiel	niet operator controlled	niet operator controlled	CTR Evt. TTM
4P Internet VOIP TV Mobiel	CTR NP Vast	CTR	CTR NP Mobiel	CTR NP Vast	CTR NP Mobiel NP Vast	CTR NP mobiel	CTR NP vast NP mobiel	Niet operator controlled	NP vast	Niet operator controlled	CTR
1P Mobile Only	Niet operator controlled	Niet operator controlled	Niet operator controlled NP Mobiel	Niet operator controlled	Niet operator controlled NP Mobiel	Niet operator controlled NP Mobiel	Niet operator controlled NP Mobiel	NP Mobiel	Niet operator controlled	Niet operator controlled	Niet operator controlled
1P PSTN/ISDN Of VOIP Only	Niet operator controlled NP Vast	Niet operator controlled	Niet operator controlled	Niet operator controlled NP Vast	Niet operator controlled NP vast	Niet operator controlled	Niet operator controlled NP vast	Niet operator controlled	NP vast	Niet operator controlled	Niet operator controlled
1P TV Only	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR	CTR
1P Internet Only	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	CTR Evt. TTM	Niet operator controlled	Niet operator controlled	Niet operator controlled	CTR Evt. TTM



Wijzigingsbeheer

Versienummer	Wijzigingen	Datum akkoord
3.1	Versie bevat updates nav feedback deelnemers. Besproken en goedgekeurd in de FIST Taskforce OD van 29 september 2016.	29-9-2016
3.2	Aantal wijzigingen doorgevoerd ten gunste van herkenbaarheid en herleidbaarheid van dit document: <ul style="list-style-type: none"> - Hoofdstuk met wijzigingsbeheer - Voettekst waarin naam Taskforce, versienummer en datum akkoord duidelijk herkenbaar is - Naam Taskforce, versienummer en datum akkoord in titel van het document (bestandsnaam) 	06-04-2017
3.3	Naar aanleiding van besluitvorming in FIST Taskforce OD van 28-09-2017 zijn de volgende wijzigingen doorgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> - Advies om in punt 4 en punt 28 van de besluitenlijst het woord "eerste" te vervangen door "met blockingscode 0 beantwoordde" - In besluit 33 zijn de spelregels mbt objectivering contactmoment tussen latende provider en klant opgenomen 	16-11-2017