



DE CIJFERS VAN HET AFGELOPEN JAAR

XS4ALL



XS4ALL IN BEDRIJF: 1993 - 2002



DE PERSOONLIJKE CIJFERS



DE ZAKELIJKE CIJFERS

VOORWOORD

Voor u ligt het bedrijfsprofiel 2002 van XS4ALL Internet. In dit bedrijfsprofiel presenteert XS4ALL de (voorlopige) resultaten over de periode 1993 - 2002. XS4ALL wil de beste en meest innovatieve dienstverlener zijn op de Nederlandse internetmarkt. Kwaliteit, privacy en veiligheid staan daarbij voorop. Door professioneel, zelfstandig, betrokken en eerlijk te werken en de juiste positie in te nemen om nieuwe diensten te lanceren, verwacht XS4ALL ook in 2002 een positief bedrijfsresultaat te behalen.

drs. ing. J.H. Pelleboer, algemeen directeur

TERUGBLIK OP 2001 EN VOORUITBLIK OP 2002

helpdesk en accounting. Dat spijt XS4ALL zeer. XS4ALL heeft inmiddels maatregelen genomen om de bereikbaarheid in 2002 aanzienlijk te verbeteren.

In 2002 introduceert XS4ALL voor de zakelijke markt nieuwe zakelijke DSL-diensten met een zeer hoog serviceniveau. XS4ALL werkt daarbij samen met KPN en met WorldCom. Sinds januari 2002 onderzoekt XS4ALL de mogelijkheid om ADSL-verbindingen van bbned toe te voegen aan haar breedbandportfolio. Daarnaast blijft XS4ALL zich inzetten voor toegang tot de kabel, met name in gebieden waar ADSL niet leverbaar is. Ten slotte zet XS4ALL zich in voor nieuwe glasvezeltechnologie, waarbij snelheden tot 10 megabit per seconde kunnen worden gehaald.

Ook in 2002 verwacht XS4ALL een positief bedrijfsresultaat te behalen door de beste en meest innovatieve dienstverlener te zijn op de Nederlandse internetmarkt. Kwaliteit, privacy en veiligheid staan daarbij voorop. XS4ALL wil deze missie bereiken door professioneel, zelfstandig, betrokken en eerlijk te werken en de juiste positie in te nemen voor het lanceren van nieuwe internet-diensten. XS4ALL is een provider voor professionals en vraagt een redelijke prijs voor een goede service.

Een ISP zorgt voor verbinding met internet en zorgt dat websites bereikbaar blijven. Dat maakt een ISP tot een stille partner in de bedrijfsvoering. De betrouwbaarheid, continuïteit en kwaliteit van een provider zijn daarom zeer belangrijk.

In het jaar 2001 is de afzet van diensten met 35% gegroeid naar 116.092. Tienduizenden nieuwe klanten hebben een ADSL-abonnement aangevraagd bij XS4ALL en een grote groep XS4ALL-klanten heeft haar inbelabonnement verruild voor een ADSL-abonnement. De introductie van nieuwe webhostingdiensten completeerde de reorganisatie van het hostingportfolio.

In 2001 heeft XS4ALL de klanten van KPN Shared Webhosting overgenomen. Op 31 december 2001 bevatte de DNS van XS4ALL 38.904 domeinnamen. Daarmee is XS4ALL de op twee na grootste hostingprovider van Nederland.

In december 2001 hebben XS4ALL en KPN een nieuw akkoord gesloten over de zelfstandigheid van XS4ALL binnen het KPN-concern. XS4ALL behoudt haar eigen woordvoering en zelfstandigheid op het gebied van technische architectuur en infrastructuur. Zo kan XS4ALL haar technisch innovatieve rol binnen de internetgemeenschap waarborgen. XS4ALL kan ook met concurrenten van KPN zaken (blijven) doen.

De toeloop van tienduizenden nieuwe klanten in 2001 heeft geleid tot een verminderde telefonische bereikbaarheid van de afdelingen sales,

Provider die meedenkt XS4ALL is geworteld in een hechte internationale gemeenschap van technisch georiënteerde mensen, veelal systeembeheerders en webdesigners. Zij voelen zich als klant thuis bij XS4ALL en testen graag nieuwe internetdiensten. De reputatie van XS4ALL heeft via de systeembeheerders ook het bedrijfsleven bereikt. De zakelijke klant vindt in XS4ALL een provider die meedenkt. XS4ALL adviseert elk type bedrijf over internetvoorzieningen, e-mail-faciliteiten en het hosten van eenvoudige tot complexe websites. XS4ALL heeft haar portfolio zo ingericht dat de internetvoorziening moeiteloos meegroeit met de wensen van de klant.

Continuïteit Continuïteit is een belangrijk criterium bij de keuze van een ISP. XS4ALL is groot genoeg om die continuïteit te verzekeren. XS4ALL bestaat sinds 1993 en maakt al jarenlang winst. Zoekt een organisatie speciale diensten, dan levert XS4ALL maatwerk. Bijvoorbeeld streaming faciliteiten voor een jaarlijks festival, een betaalbare Dedicated Server, Colocating of een straalverbinding.

Deskundige werknemers De manier waarop XS4ALL haar producten ontwikkelt en afzet op de particuliere en zakelijke markt is succesvol. Dat blijkt uit de omzet- en winstcijfers, en blijkt ook uit de gestage personeelsgroei van XS4ALL. In januari 2002 had XS4ALL 192 mensen in dienst die samen 167 fte's vervulden. Naar verwachting zullen er aan het eind van 2002 230 mensen in dienst zijn, die samen 200 fte's vervullen.

Medewerkers van XS4ALL spreken over internettoepassingen in begrijpelijke taal en kunnen zowel een beginnende internetter als een ervaren systeembeheerder prima helpen. Dat garandeert snelle en vakkundige oplossingen.

Gedegen internetkennis Het verloop onder medewerkers is erg laag. Een groot aantal mensen van het eerste uur werkt nog steeds bij XS4ALL.

Doordat de medewerkers lang in dienst blijven, bouwen zij veel kennis op over internet, de techniek en de maatschappelijke onderwerpen die met internet te maken hebben. Voor een bedrijf in een technische branche is het percentage vrouwelijke medewerkers opvallend hoog: 35% op 1 januari 2002. Zij vervullen functies van laag tot hoog in de organisatie, waaronder 2 van de 5 posities in het managementteam. XS4ALL biedt haar werknemers goede doorgroeimogelijkheden en besteedt veel aandacht aan training en opleiding.





GERDIEN

KLANTENSERVICE

4.158 **KLANTEN TE WOORD GESTAAN**



XS4ALL: INTERNET ACCESS

effort' dienst die uitermate geschikt is voor professionele particulieren, terwijl voor de zakelijke markt zwaardere DSL-LAN-diensten worden ontwikkeld.

ADSL is een zeer snelle breedband internetverbinding. ADSL staat voor Asymmetric Digital Subscriber Line en is verkrijgbaar in verschillende snelheden: Basic en Fast. ADSL is tot 16 keer sneller dan een ISDN-lijn en tot 20 keer sneller dan een analoge lijn.

Voor ADSL betaalt de klant een vast bedrag per maand, ongeacht hoe lang de verbinding met internet openstaat. Organisaties die tijdens kantooruren via ISDN met internet verbonden zijn, kunnen met (A)DSL maandelijks tientallen euro's aan telefoonkosten besparen. Basic ADSL is uitermate geschikt voor particulieren die snel willen internetten en altijd online willen zijn. Als 'best effort' dienst is Fast ADSL interessant voor freelancers, kleine bedrijven en particulieren die nog sneller willen internetten of thuis een netwerk willen aanleggen. Met verschillende telecomproviders ontwikkelt XS4ALL nieuwe (A)DSL-varianten voor de zakelijke markt. In tegenstelling tot de 'best effort' ADSL-dienst voor particulieren bieden deze varianten een hogere gegarandeerde bandbreedte en aanvullende serviceafspraken, speciaal voor bedrijven. Zo kunnen wel tweehonderd thuiswerkplekken met internet worden verbonden.

In januari 2002 startte XS4ALL een technische ADSL-pilot met bbned. XS4ALL is met name geïnteresseerd in ADSL-diensten met een hogere maximale snelheid dan de ADSL-diensten van KPN Mxstream. Medewerkers van XS4ALL testen de bbned diensten met een snelheid van 2 tot 8 megabit per seconde en twee varianten met een hogere upstream snelheid (512/256 en 1024/512). Als de resultaten van de test goed zijn, verwacht XS4ALL de nieuwe diensten in 2002 commercieel aan te bieden, naast de bestaande ADSL-diensten van KPN Mxstream.

Vanaf 1999 was XS4ALL betrokken bij de eerste experimenten met ADSL in Nederland door KPN. In 2001 zijn de voorspelde 45.000 Mxstream-aanvragen ruimschoots gehaald. Op www.xs4all.nl/adsl staat een teller die registreert hoeveel ADSL-abonnementen op dit moment zijn besteld via XS4ALL.

Toegang tot de kabel gewenst Voor mensen die intensief internetten is een vaste verbinding via de kabel een interessante toegang tot internet. Reden genoeg voor XS4ALL om geen methode onbeproefd te laten om de kabel open te breken voor meerdere ISP's en dus ook voor XS4ALL-klanten. Samen met Sonera en bART maakte XS4ALL zich de afgelopen jaren sterk om voor meerdere internetaanbieders toegang te krijgen op de kabel (multi provider access). Deze acties werden onder meer gesteund door de Consumentenbond. XS4ALL blijft strijden voor vrije kabeltoegang. De Tweede Kamer heeft meermaals het belang en de noodzaak erkend voor beëindiging van de monopoliepositie van de grote kabeleigenaren, maar tot op heden helaas geen concrete stappen ondernomen. Wel hebben NMa en OPTA in opdracht van de Tweede Kamer inmiddels uitgebreid onderzoek verricht naar de breedbandmarkt in Nederland. Dit onderzoek bevestigt dat de kabelmaatschappijen veelal een monopolie hebben, met name in gebieden waar geen ADSL geleverd wordt. Met name het dekkingsgebied van Essent in Noord- en Oost-Nederland biedt voor XS4ALL een interessante aanvulling op haar breedband-aanbod. Begin 2002 zijn de eerste gesprekken gestart over een mogelijke toetreding van XS4ALL tot dit kabelnetwerk. Het uitgebreide kabeldossier staat op www.xs4all.nl/kabel

Mobiele toegang tot internet XS4ALL biedt ook mobiele toegang tot internet. In 2000 opende XS4ALL haar eigen WAP-gateway. Hoewel WAP geen groot succes is geworden, heeft deze toegangswijze een kleine schare heavy users, die vaak videotext-diensten aanklikken.

GPRS In februari 2002 introduceerde XS4ALL GPRS. Volgens XS4ALL is GPRS vooral geschikt om e-mail te ontvangen en te versturen. Door de samenwerking met KPN Mobile kunnen abonnees van XS4ALL hun eigen e-mail-adres(sen) gewoon blijven gebruiken. In combinatie met Secure Webmail van XS4ALL is GPRS zeer aantrekkelijk. Het is daarmee mogelijk eerst de onderwerpen te bekijken en daarna pas te bepalen wat men wil lezen. Dat is zeker interessant voor mensen die veel onderweg zijn. Secure Webmail is ook kostenbesparend, omdat de gebruiker de keuze heeft om attachments niet binnen te halen.

XS4ALL heeft gekozen voor KPN Mobile, omdat dit de enige telecommaatschappij is die een GPRS-abonnement aanbiedt zonder GSM-abonnement. XS4ALL is in gesprek met andere telecommaatschappijen om GPRS via verschillende providers te kunnen aanbieden. Tot 1 augustus 2002 kunnen XS4ALL klanten gratis gebruikmaken van deze GPRS-dienst. Het is nog onbekend of XS4ALL daarna kosten zal berekenen.

Internettoegang De toekomst van internet ligt in snelle breedband-verbindingen en mobiel internet. XS4ALL biedt internettoegang via het dial-up Standaardabonnement, ISDN-LAN, Leased Line en ADSL. ADSL is een 'best





KOEN

HELPDESK

231

KEER ACHTER ZIJN COMPUTER GELUNCHT



OVER XS4ALL INTERNET

De geschiedenis van XS4ALL Internet. In de periode vóór 1993 was een internetverbinding extreem duur en voorbehouden aan universiteiten en internationale bedrijven. Een groepje pioniers, onder wie Felipe Rodriquez en Rop Gonggrijp, vond dat ook particulieren toegang moesten krijgen tot internet en richtten XS4ALL (access for all) op. Op 1 mei 1993 startte XS4ALL voor het publiek en de eerste Nederlandse ISP voor particulieren was een feit. Nu erkennen ook tienduizenden zakelijke klanten XS4ALL als professionele provider. Zij vertrouwen dagelijks op de internetdiensten die XS4ALL hun biedt.

Beeldcollectie In een tijd waarin steeds meer mensen telewerken, zijn de rollen bij XS4ALL omgedraaid. Onder het motto 'Maak van je werkplek een thuisplek' hebben medewerkers een persoonlijk beeld of idee aangedragen, dat door verschillende kunstenaars op hun eigen werkplek is uitgevoerd. De beeldcollectie die zo is ontstaan is online te bezichtigen via <http://www.beeldcollectie.xs4all.nl>

XS4ALL: WEBHOSTING

Hosting XS4ALL heeft uitgebreide hostingmogelijkheden voor elk type website. Voor kleine websites is er Shared Webhosting onder UNIX of Windows (de Basic, de Advanced en de Professional Website). Voor zware en complexe websites biedt XS4ALL Dedicated Hosting onder FreeBSD UNIX of Windows en Dedicated Server onder Linux of Windows 2000. Meer informatie over hosting staat op <http://www.xs4all.nl/diensten>

Colocating Colocating is een geavanceerde dienst voor bedrijven die hun bestaande serverpark willen onderbrengen bij XS4ALL. Daarnaast kan XS4ALL ook de machines leveren. Alle servers staan in een hypermodern cybercenter in Amsterdam. Het risico op calamiteiten wordt geminimaliseerd door de juiste stroomvoorziening, klimaatbeheersing en brandpreventie. Alle servers zijn via het dubbel uitgevoerde gigabit-netwerk rechtstreeks aangesloten op de Amsterdam Internet Exchange (AMS-IX) en op verschillende internationale verbindingen.

Maatwerk Het projectteam Maatwerk van XS4ALL beschikt over de expertise om te adviseren bij internetoplossingen op maat. Bijvoorbeeld als er in één keer een grote hoeveelheid accounts wordt aangevraagd voor telewerken, of voor internettoegang op meerdere bedrijfslocaties. XS4ALL heeft ook ruime

ervaring met 'streaming', het uitzenden van audio en video via internet. Bij concerten op grote poppodia verzorgde XS4ALL de afgelopen jaren vaak de streaming. Tevens heeft XS4ALL grote serverparken opgezet voor online gaming, een schip voorzien van internettoegang en Virtual Private Networks gecreëerd om bedrijfsgevoelige informatie veilig te verzenden. Dat is interessant voor bedrijven met meerdere locaties.

Website Development Bedrijven zoeken in toenemende mate naar één partij die hun zowel toegang tot internet biedt alsook hun website kan ontwerpen en hosten. Om tegemoet te komen aan deze wensen heeft XS4ALL haar consultancy uitgebreid met de dienst Website Development. XS4ALL maakt websites voor allerlei bedrijven en programmeert de technische onderdelen. Ook webdesigners maken graag gebruik van deze diensten, zodat zij zich zelf kunnen richten op design. Het team Website Development heeft de XS4ALL website gebouwd en onderhoudt deze. Het team werkt ook voor externen en levert navigatieontwerp, webdesign, tekstschrijven, streaming media, koppelingen met databases of backoffice, programmeren van scripts, bouwen en testen. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met applicaties die op open source zijn gebaseerd. Dankzij de openbare broncode van deze software is men niet afhankelijk van één leverancier of platform.





MAURICE

PRODUCTMANAGER

40.045

ADSL-KLANTEN AANGESLOTEN



XS4ALL: TECHNIEK, VEILIGHEID, PRIVACY

KPN In 1998 was de breedbandtechnologie sterk in opkomst.

XS4ALL wilde via dat kanaal internettoegang bieden om haar positie te versterken en zocht daarvoor een sterke partner. KPN bleek de beste partij. In december 1998 werd XS4ALL een volledige, doch zelfstandige, dochter van KPN Telecom.

In december 2001 vernieuwden XS4ALL en KPN het akkoord over de zelfstandigheid van XS4ALL binnen het KPN-concern. Daarin is vastgelegd dat XS4ALL haar eigen woordvoering behoudt en vrij is om zich naar eigen inzicht maatschappelijk te profileren, bijvoorbeeld op het gebied van security, privacy, spam en vrijheid van meningsuiting. De zelfstandigheid geldt ook op het gebied van technische architectuur en infrastructuur, om de technisch innovatieve rol van XS4ALL binnen de internetgemeenschap te waarborgen. Dit houdt tevens in dat XS4ALL ook met concurrenten van KPN zaken kan (blijven) doen, bijvoorbeeld als het gaat om kabelinternet of andere DSL-leveranciers.

XS4ALL heeft een hechte bedrijfscultuur en kennis van internet op hoog niveau. XS4ALL kan daardoor snel nieuwe internetdiensten ontwikkelen, de kwaliteit en veiligheid van haar internetdiensten optimaliseren en de privacy van haar klanten blijvend bewaken. Doke Pelleboer, voormalig lid van het management-team van de business line Internetdiensten van KPN, is sinds juni 2000 algemeen directeur. Felipe Rodriguez, oprichter van XS4ALL, zit in de Raad van Advies.

Techniek Technische kwaliteit staat bij XS4ALL centraal.

Dat betekent een hoge bereikbaarheid: geen ingesprektoon bij het inbellen. Daarnaast heeft XS4ALL een betrouwbaar en snel netwerk met een hoge uptime. XS4ALL biedt access via gewone telefoonlijnen, ISDN, Leased Lines, straalverbinding en ADSL. Nieuwe DSL-LAN-diensten worden in 2002 geïntroduceerd. XS4ALL blijft daarnaast streven naar open internettoegang via de kabel, maar wordt daarin nog steeds belet door de huidige monopolies van de kabelmaatschappijen. Vaak aangekondigd, maar nog nooit uitgevoerd, laat de wettelijke openstelling van de kabel voor meerdere providers onaanvaardbaar lang op zich wachten.

Investeren XS4ALL signaleert een forse toename van het aantal ADSL-abonnees (ruim 30.000 in 2001). Maar ADSL is niet overal in Nederland leverbaar en zal ook in de toekomst niet overal leverbaar zijn. Omdat XS4ALL ook inelabonnees de hoogst mogelijke kwaliteit wil bieden, heeft XS4ALL heel bewust besloten ook te blijven investeren in inbelapparatuur voor de dial-up abonnementen. Want inbellen via vaste of mobiele verbindingen blijft ook in de toekomst belangrijk, bijvoorbeeld voor reizende telewerkers die onderweg e-mail willen lezen. In 2001 heeft XS4ALL een contract gesloten voor de aanschaf van nieuwe inbelapparatuur. Vanaf januari 2002 vervangt XS4ALL geleidelijk de bestaande, drie jaar oude, modembanken. Het contract heeft een waarde van ruim 680.000 euro.

Open source XS4ALL gebruikt bij voorkeur open source software waarbij de broncode openbaar is. XS4ALL vindt het belangrijk toegang te bieden tot internet aan iedereen. Ongeacht het besturingssysteem van de computer. XS4ALL biedt via de helpdeskpagina's op de website ondersteuning voor Windows 3.x, 95, 98, 2000, ME, NT 4.0, XP, Macintosh MacOS 7, MacOS 8,

MacOS 9, MacOS X, Linux, Windows CE 1.0/2.0, FreeBSD, BeOS en Nokia communicator. De helpdeskpagina's geven gedetailleerde informatie over alle genoemde configuraties.

Veiligheid XS4ALL besteedt veel aandacht aan de beveiliging van haar producten en diensten. Honderd procent veiligheid bestaat echter niet op internet. Daarom informeert XS4ALL steeds over risico's en biedt zij haar klanten waar mogelijk oplossingen. Het opnemen van een hackpassage in de algemene voorwaarden (artikel 4.4.) geeft klanten de kans hun beveiligingskennis te meten met de kennis van de systeembeheerders van XS4ALL. Als het iemand lukt van buitenaf op de stoel te klimmen van de systeembeheerder, dan krijgt hij of zij zes maanden gratis internettoegang via XS4ALL. Voorwaarde is wel dat de klant onmiddellijk en alleen XS4ALL informeert, uitlegt hoe er is ingebroken, het systeem geen schade heeft toegebracht en de privacy van andere klanten heeft gerespecteerd. Zo houdt XS4ALL haar beveiligingskennis op uitzonderlijk hoog niveau.

Standaard: antivirussoftware en firewall Een langdurige verbinding met internet verhoogt de kans op virussen en hackaanvallen. Daarom moeten vooral mensen die veel internetten aandacht besteden aan de veiligheid van hun systeem. Voor XS4ALL reden klanten te helpen hun systemen beter te beveiligen. Het Standaardabonnement en het ADSL-abonnement bevatten uitstekende antivirussoftware en een firewall.

Privacy Privacybescherming is een van de pijlers van XS4ALL. Want persoonlijke gegevens moeten ook persoonlijk blijven. XS4ALL garandeert dit in haar Algemene Voorwaarden en in haar Privacystatement. XS4ALL gebruikt de adresgegevens van haar klanten uitsluitend voor haar eigen administratie. XS4ALL zal nooit toestemming geven deze adressen te gebruiken voor reclamedoeleinden.

Opt-in XS4ALL voert een antispambeleid, omdat het vervelend is ongevraagde e-mail te ontvangen en het verzenden ervan onnodige vertragingen veroorzaakt op internet. Voor XS4ALL is opt-in de standaard. Dit betekent dat XS4ALL nooit ongevraagde e-mail verstuurt en zich publiekelijk afzet tegen bedrijven die dat wel doen.

Spam is ongevraagde (en volgens XS4ALL ongewenste) e-mail die wordt verstuurd aan een zo groot mogelijk aantal ontvangers. XS4ALL beschouwt spam als een ontoelaatbaar randverschijnsel van internet. Het verzenden van spam en het aanleggen daarvoor van grote bestanden met e-mailadressen vormen een ontoelaatbare inbreuk op de privacy van internetters. Spam is niet alleen een bron van hinder voor de individuele ontvangers, maar zadelt internetproviders ook op met hoge kosten. Wanneer spammers onverwacht een grote hoeveelheid bulkmail aanleveren, kan dat leiden tot instabiliteit van de mailservers. Duur is ook de afwikkeling van klachten over spam, omdat veel internetters hun provider (onterecht) als schuldige aanwijzen. XS4ALL besteedt veel tijd aan het uitleggen van deze problematiek en werkt aan allerlei technische oplossingen om de overlast van bulkmail te beperken. Volgens XS4ALL is de enige aanvaardbare oplossing een opt-in systeem, waarbij bedrijven alleen commerciële mail mogen sturen aan internetters die hiervoor vooraf, expliciet en aantoonbaar, toestemming hebben gegeven.





MIEKE

WEBTEAM

1

PRACHTIGE DOCHTER



de afgelopen jaren een langdurige rechtsgang aan te gaan tegen Scientology. Deze organisatie wilde XS4ALL dwingen kritische geluiden over Scientology van homepages te verwijderen. XS4ALL vindt dat een provider geen boodschap aan de boodschap moet hebben. XS4ALL oordeelt daarom niet zelf over de inhoud van websites, maar vraagt bij twijfel altijd de mening van een rechter.

Sponsoring Volgens XS4ALL is internet bij uitstek een medium om informatie te ontsluiten. Vanuit dit perspectief sponsort XS4ALL veel idealistische projecten op het gebied van vrijheid van meningsuiting. Vaak gaat het om organisaties die elders moeilijk gehoor kunnen vinden.

***B92** is een onafhankelijk radiostation in Belgrado, Servië. XS4ALL steunt B92 sinds december 1996 met een vaste verbinding, machines en bandbreedte om de radio-uitzendingen via internet te kunnen distribueren. Deze werden door de BBC Worldservice tijdelijk opnieuw uitgezonden en waren via een netwerk van lokale zenders in heel Servië te beluisteren. B92 bleef te beluisteren, ondanks herhaaldelijke pogingen van het regime Milosevic om de zender het zwijgen op te leggen.*

***Domovina.net** Domovina - 'moederland' in de Balkantalen - vormt de schakel tussen de landen op de Balkan en de grote schare vluchtelingen uit de oorlog van 1991-1995. Domovina.net bestaat sinds 1994. In eerste instantie was het alleen een website met e-mailadressen, waardoor gevluchte Bosniërs elkaar terug konden vinden. Nu verzorgt Domovina.net in verschillende talen het nieuws over de landen van het voormalig Joegoslavië en de real-audio uitzendingen van het Oorlogstribunaal in Den Haag. Zo kan iedereen (ook de bewoners in de Balkangebieden zelf) via internet de processen volgen tegen oorlogsmisdadigers uit voormalig Joegoslavië.*

De berechting van Slobodan Milosevic, ex-president van Servië en later van Joegoslavië, is live te volgen via internet. Het proces begon met de voorgeleiding op dinsdag 3 juli 2001. Via <http://domovina.xs4all.nl> luisterden duizenden mensen naar zijn voorgeleiding voor het Oorlogstribunaal.

***'Sympathieke provider'** Frank Tiggelaar, een van de oprichters van de site: 'We hebben in 1995 bewust gekozen voor XS4ALL als provider. XS4ALL bood destijds de meeste schijfruimte voor websites. XS4ALL biedt nog steeds kwaliteit in hosting en streaming en stimuleert vrije informatieverging via internet. Ik vind het een sympathieke provider, de VPRO onder de ISP's. Het bedrijf doet veel aan privacy en ondersteunt media die het moeilijk hebben.'*

***'Sales kent de techniek'** Consult-it adviseert over het gebruik van internet en netwerken op een samenhangende manier. Consult-it neemt Colocating af bij XS4ALL en heeft nu 18 servers in de systeemruimte van XS4ALL. Jan Willem Fransen: 'Voor onze klanten hebben we alle providers onderzocht. XS4ALL kon haar bedrijfsstructuur goed duidelijk maken. Voor ons is het vooral praktisch dat de mensen van de afdeling sales technisch goed op de hoogte zijn. Ze kennen niet alleen de begrippen, maar ze weten ook wat die inhouden. Voor mij is belangrijk dat ik steeds de juiste persoon aan de lijn krijg. Het werkt en ze snappen meteen wat ik bedoel.'*

Gratis internet Niemand leeft van de zon alleen. Ook gratis internet-providers niet. Deze free providers bieden gratis toegang tot internet en halen inkomsten onder andere uit reclame op hun homepage. In de algemene voorwaarden van sommige free providers stond dat ze persoons- en gebruiksgegevens konden gebruiken voor commerciële doeleinden. Voor XS4ALL was dit aanleiding voor actie. In november 1999 voerde XS4ALL de advertentiecampagne

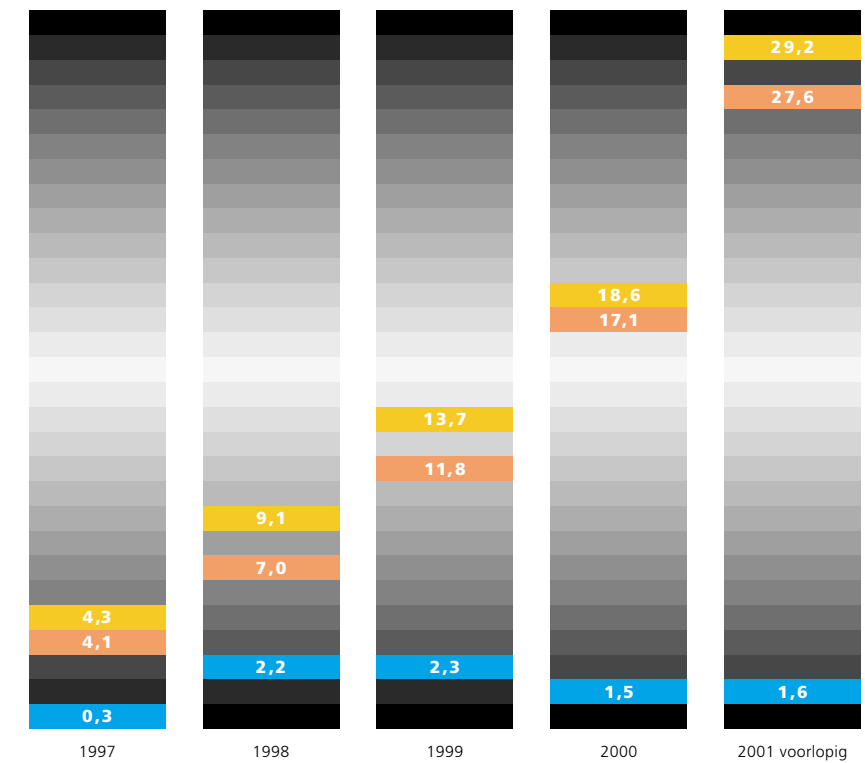
'Uiteindelijk heeft alles een prijs', met letterlijke zinsneden uit de toenmalige algemene voorwaarden van vijf gratis internetproviders. Het leverde XS4ALL een kort geding en een hoger beroep op. XS4ALL won beide. Sommige providers hebben inmiddels hun algemene voorwaarden gewijzigd en hun tarieven aangepast. XS4ALL vraagt nog steeds een redelijke vergoeding voor een goede dienstverlening. Want 'there is no such thing as a free lunch.'

In 2001 introduceerde een aantal providers een nieuw landelijk inbelnummer dat begint met 06760. Met dit nummer kunnen providers zelf het bedrag bepalen dat de klant per minuut aan KPN moet betalen. In theorie kan de provider een lager bedrag rekenen dan KPN. In de praktijk blijken veel aanbiedingen duurder dan inbellen met een normaal KPN- voordeelnummer. Daarom is XS4ALL vooralsnog niet van plan zelf een 06760-inbelnummer aan te bieden.

De media XS4ALL is een provider met visie en heeft sterke wortels in de internationale internetgemeenschap. XS4ALL heeft een helder beeld hoe internet er nu en in de toekomst uit zou moeten zien. Deze standpunten brengt zij graag voor het voetlicht in publieke discussies en bij politieke en juridische vraagstukken rond internet. De media haken hier vaak op in. Daarnaast heeft XS4ALL de afgelopen jaren publieke debatten aangezwengeld over privacy, ongevraagde e-mail, het toegankelijk maken van de kabel voor meerdere providers en over wetgeving die providers verplicht hun netwerken aftapbaar te maken. Een online archief met alle publicaties over XS4ALL staat op <http://www.xs4all.nl/nieuws/media>

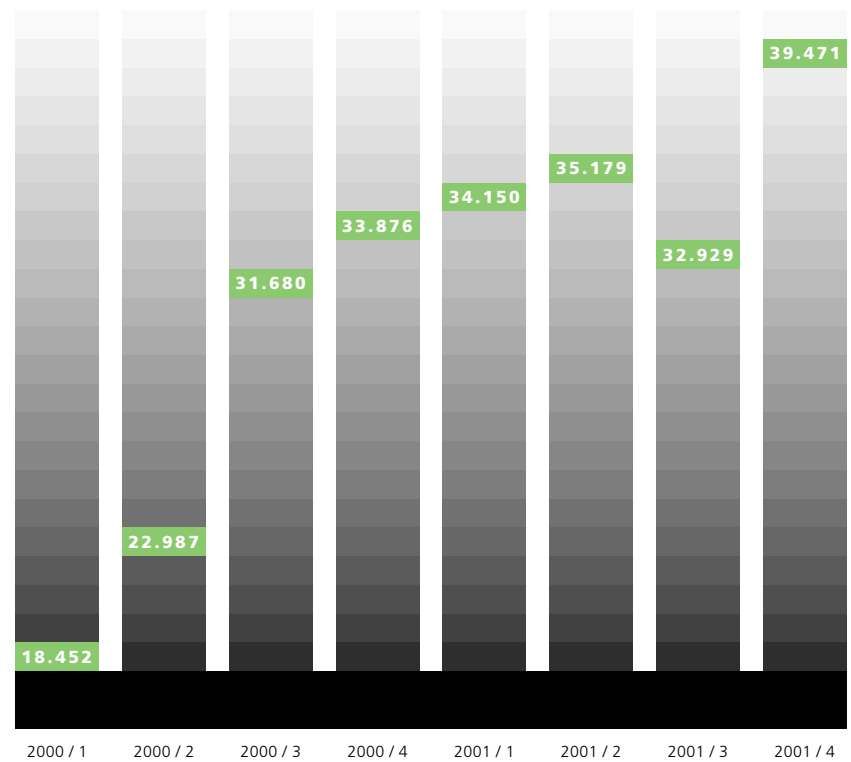


OMZET EN WINST



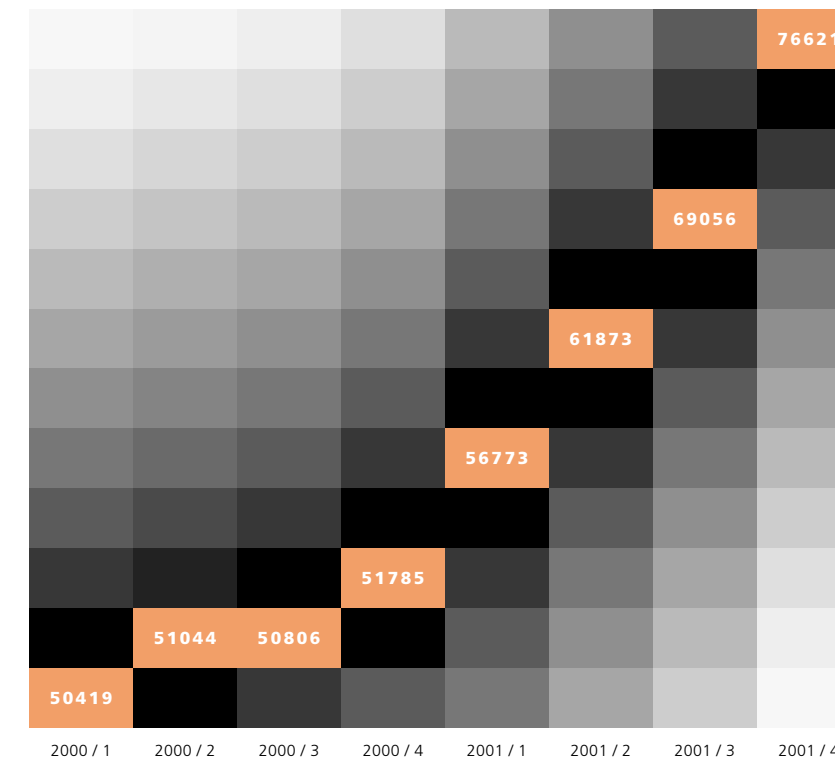
omzet en winst XS4ALL Internet in miljoenen euro's
omzet operationele kosten resultaat uit normale bedrijfsuitoefening voor belasting

AFZET ZAKELIJKE DIENSTEN



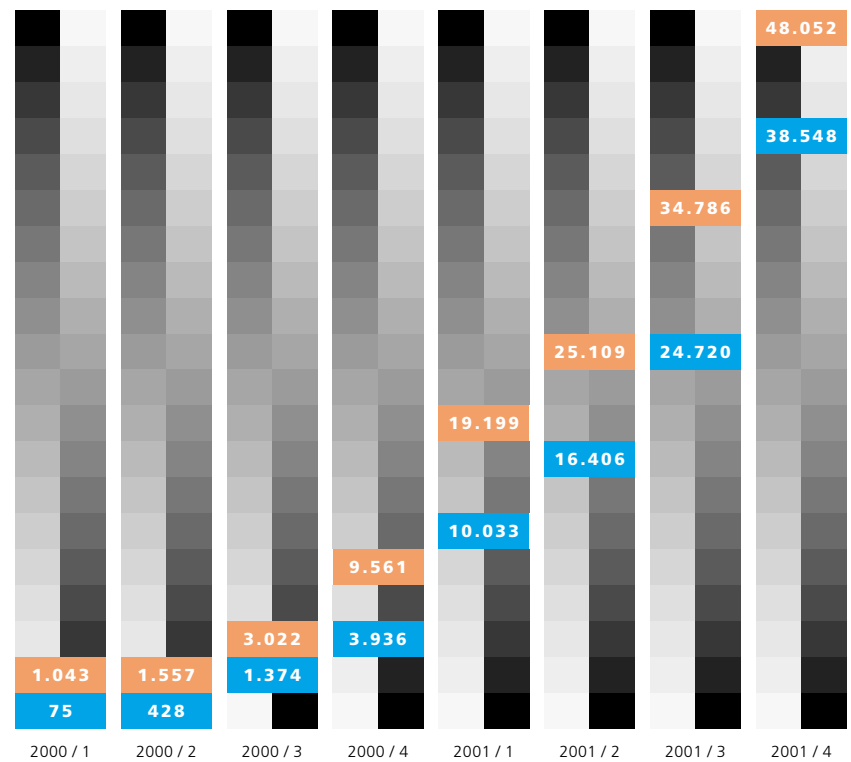
afzet zakelijke diensten XS4ALL Internet, inclusief standaard account zakelijke markt
aantal zakelijke diensten

AFZET PARTICULIERE DIENSTEN



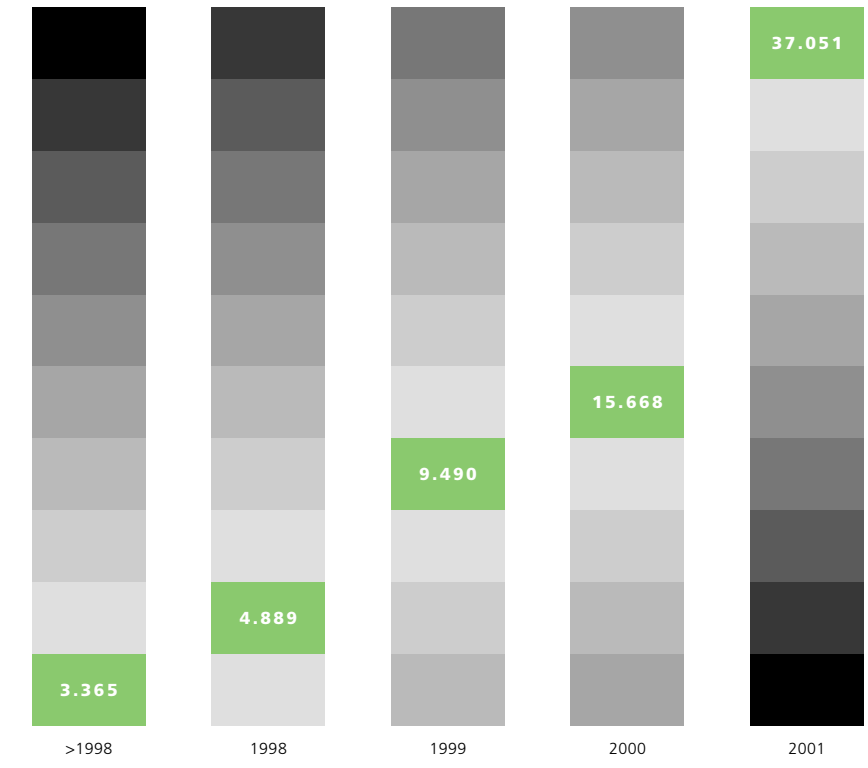
afzet particuliere diensten XS4ALL Internet, inclusief opgeleverde ADSL-aansluitingen, exclusief standaard account zakelijke markt
aantal particuliere diensten

ADSL: BESTELLINGEN EN AANSLUITINGEN



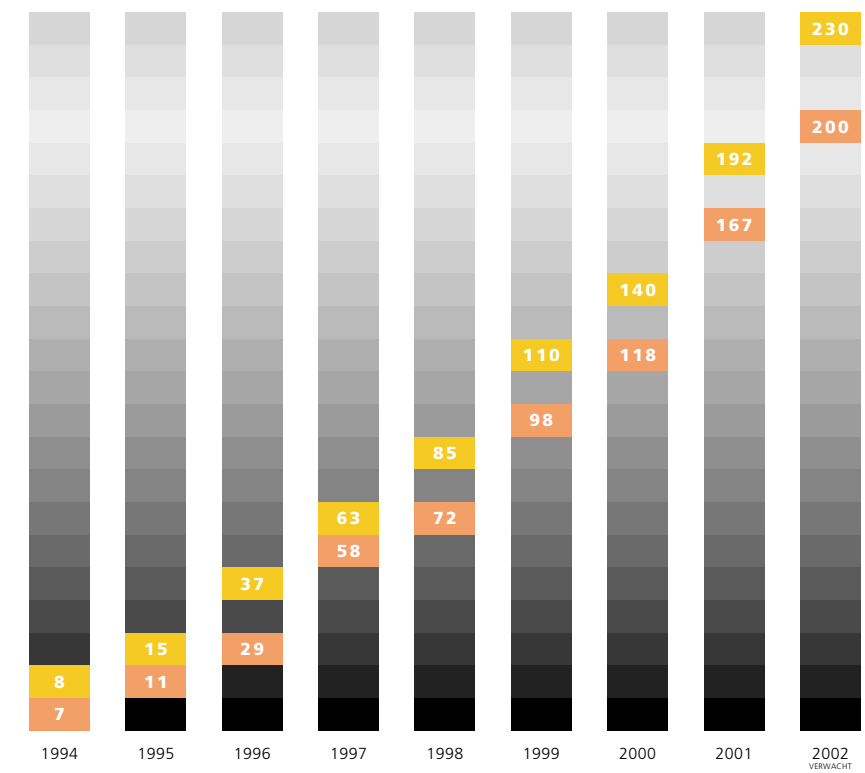
afzet ADSL XS4ALL Internet
aantal ADSL-bestellingen aantal gerealiseerde ADSL-aansluitingen

GEREGISTREERDE .NL DOMEINEN



aantal geregistreerde .nl domeinen XS4ALL Internet

AANTAL WERKNEMERS EN FTE'S



aantal werknemers en fte's XS4ALL Internet
■ aantal werknemers ■ aantal fte's

XS4ALL Internet

correspondentieadres:

postbus 1848

1000 BV Amsterdam

bezoekadres:

Eekholt 42

1112 XH Diemen-Zuid

tel 020 398 76 54

fax 020 398 76 01

e-mail info@xs4all.nl

www.xs4all.nl

Ontwerp

N=5 communicatie-adviesbureau

Amsterdam

Lithografie

Van Ginneken & Mostaard

Amsterdam

Drukwerk

DEA Drukkerijen bv

Amsterdam





INTERNET ACCESS EN HOSTING

