

## Het jaar van 4 miljoen, een terugblik

“In korte tijd is het Freedom gelukt een internetprovider neer te zetten die internet, tv en bellen biedt én als ‘Beste Alles-in-1 provider’ werd getest door de Consumentenbond. We zijn nu toe aan de tweede fase: groeien en verder uitbouwen. Want iedereen heeft recht op een veilig en vrij internet.” Met dit bericht luidden we afgelopen jaar de start van onze tweede Crowdfunding in. Dit keer kon men een certificaat kopen, en zo eigenaar worden van een klein stukje ‘Freedom’. Binnen 2,5 week haalden we het totaalbedrag van 4 miljoen op. Inmiddels zijn we een jaar verder. Wat is er met het geld gebeurd en waar staan we nu in cijfers? We praten je graag bij!

### Public Affairs

Freedom speelt een actieve rol in de strijd om digitale burgerrechten te verbeteren en online profilering en tracking van internetgebruikers tegen te gaan. Daarnaast zetten we ons in voor eerlijke en betaalbare toegang tot het internet voor iedereen. We hebben zeker niet stilgezeten het afgelopen jaar... Lees er meer over in onderstaande berichten:

- [Freedom stapt naar de Europese rechter vanwege internet blokkade](#)
- [Het digitale onderwijs, dat moet en kan anders! Freedom is aangesloten bij Coalitie Eerlijk Digitaal Onderwijs \(CEDO\).](#)
- [Update over de rechtszaak van de Privacy Collective](#)

Maar dat is niet alles! Achter de schermen sponsoren we ook verschillende organisaties, initiatieven en events. Voorbeelden hiervan zijn [NOYB](#) en [ETH0](#). Ook zijn we onderdeel van de [Tactical Media Meetup](#) en betrokken bij een project dat zorgt dat minima internettoegang en hulp bij het gebruikmaken van het internet krijgen. Hierover later meer.

### Uitbreiding leveringsgebied

Freedom wil als onafhankelijke provider haar diensten kunnen leveren via zoveel mogelijk verschillende netwerken. Afgelopen jaar was dat al mogelijk via het netwerk van KPN, E-Fiber, T-Mobile Den Haag, De Wolden en RE-NET. Maar dat betekende dat er nog circa 40 andere netwerken in Nederland gekoppeld moeten worden. Het afgelopen jaar hebben we, mede dankzij de investeringen vanuit de tweede crowdfunding, een behoorlijk aantal netwerken en belichters aan het lijstje kunnen toevoegen:

- [ViberQ](#)
- [SKV](#)
- [Kabelnoord](#)
- [Glasdraad](#)
- [Glasvezel Helmond](#)
- [Glasvezel Zuidenveld](#)
- KPN WBA
- Fiber Operator
- Fiber Crew

Recent voegden we Fiber Crew toe, een belichter op het netwerk van KPN. Op de locaties waar zij actief zijn krijg je nu 1 Gbit/s glasvezel internet voor 49 euro, waar je tot voor kort nog 79 euro moest betalen voor dezelfde snelheid. Wil je meer informatie over het complexe landschap van netwerken en belichters en waar onze verschillende tarieven vandaan komen? Lees dan [dit artikel \(feb 2022\)](#) en kijk [hier voor een overzicht](#) van de diverse netwerken en belichters.

Dat is dus een behoorlijke verbetering in prijs voor een deel van onze klanten.

### Uitbreiding en verbetering van het standaard dienst-portfolio

We worden vaak vergeleken met XS4ALL. Niet zo gek ook, want we zijn natuurlijk ontstaan, nadat KPN de stekker uit dit bedrijf trok. Maar een nieuwe provider qua dienstverlening vergelijken met een

provider die al meer dan 25 jaar bestaat, is alsof je appels met peren vergelijkt. Toch hebben we in korte tijd ons diensten-portfolio aardig gevuld. En daar is, mede dankzij het geld dat we ophaalden tijdens de Crowdfunding, het volgende aan toegevoegd:

- [Hosting](#)
- [Subnetten](#)
- [Bellen Vrij NL](#)

Natuurlijk zijn we daarnaast ook hard bezig geweest met het verbeteren van onze bestaande dienstverlening. Zo hebben we onder andere in samenwerking met Canal Digitaal de nodige verbeteringen doorgevoerd aan het televisieproduct. Onlangs voerden we een enquête uit onder zowel klanten als niet-klanten van Freedom. We hebben de uitkomsten geanalyseerd en zijn hierover in gesprek met Canal Digitaal. We lichten jullie hierover binnenkort verder in, want hier valt nog steeds winst te behalen.

### Marketing

Het is belangrijk dat we Freedom als merknaam bekender maken bij een groter publiek en voldoende klanten kunnen werven. Tot nu toe hebben we hier weinig geld aan besteed en voornamelijk via mond-tot-mond reclame en kleine lokale campagnes klanten geworven. Maar marketing zal een belangrijk onderdeel van onze investeringen in de komende jaren worden. We hebben het afgelopen jaar goed gekeken naar wat bij ons past, hoe we gezien willen worden en hoe we gezien worden. Er is daarom een structuurbetekenisanalyse uitgevoerd, onze online en offline uitingen krijgen steeds een menselijker tintje en we bevragen geregeld een onafhankelijke groep mensen naar ons merk. De informatie die we hieruit ontvingen heeft er ook toe geleid dat we hebben besloten [niet meer te adverteren op Facebook en Instagram](#). Dat past immers helemaal niet bij Freedom. Daarnaast doen we ook mee met een [affiliate programma](#), maar wel compleet anders dan andere bedrijven dat doen.

Een groot marketingbudget hebben we helaas niet. Het geld uit de Crowdfunding moest uitgesmeerd worden over meerdere doelstellingen. Onze marketingstrategie voor dit jaar is daarom in plaats van landelijk, vooral gericht op lokale gebieden waar glasvezel wordt aangelegd. We hebben een tweedehands politie (!) bus aangeschaft en met heel veel eigen kluswerk in de avonden en weekenden, omgetoverd tot [Freedom Moka](#). Zo kunnen we op al die plekken ook ons gezicht laten zien en vragen beantwoorden. Dit levert veel nieuwe orders op en blijkt een kleine, maar goede investering.

Landelijk waren we nog wel aanwezig. In maart verschenen onze radiospotjes op Radio 1 en in augustus op Radio 2. We zien dat deze strategie positief effect heeft op zowel onze spontane als geholpen merkbekendheid.

### Development

Iets wat niet (altijd) zichtbaar is, maar voor Freedom heel belangrijk is, is de techniek achter onze dienstverlening. Ons ordermanagementsysteem genaamd SOMS draait volledig op eigen servers en is volledig from scratch ontwikkeld. Voor het koppelen met verschillende netwerken moet dit systeem 'praten' met een breed scala aan verschillende omgevingen van leveranciers, zodat verbindingen besteld worden, op tijd geleverd, het juiste aansluitpakket verstuurd wordt, een monteur geregeld en als alles gereed is voor de daadwerkelijke activering van het internet. Tot slot wordt de facturatie gestart. Dat is een complexe keten van gebeurtenissen. Het vraagt veel aandacht en tijd om goed te laten verlopen.

Ook werken we hard aan nieuwe diensten. Zo moesten we voor Bellen Vrij NL eerst zorgen dat alle gegevens van klanten op een goede, automatische wijze verwerkt werden in ons facturatiesysteem. Dat gebeurde tot voor kort nog met de hand, door een import van een csv-bestand. Nu is het volledig geautomatiseerd.

Aan de netwerzijde is ook veel veranderd afgelopen jaar. Zo werden nieuwe klanten oorspronkelijk via de routers van Cambrium online gebracht. Inmiddels brengen we nieuwe klanten door eigen routers van Freedom op internet en treffen we de voorbereidingen om

iedereen naar deze routers te migreren.

De koppeling met nieuwe netwerken levert ook onze beheerafdeling veel werk op. Zo hebben zij gezorgd dat er fysieke verbindingen zijn en dat alle data goed door de routers loopt. Vooral voor multi-cast TV is dit regelmatig een uitdaging, zoals sommige van onze klanten helaas ook maar al te goed weten

Verder loopt er een groot project waarbij we onze apparatuur over meerdere datacenters verspreiden om zo onze redundantie verder te vergroten. Hiervoor is ook weer nieuwe hardware aangeschaft welke we momenteel in ons laboratorium configureren. Ook hierin hebben we kunnen investeren dankzij de tweede crowdfunding. Hiervoor hebben we nu ook een eigen zogenaamde dark fiberring tussen onze drie datacenters.

### **Groeiend team**

Hoewel we voor het werk dat we hebben liggen gemakkelijk nog een aantal extra werkhanden kunnen vullen, hebben we daar helaas op het moment niet het budget voor. Toch hebben we het afgelopen jaar enkele nieuwe collega's mogen verwelkomen om Freedom te versterken, met name bij support en development. Een substantieel deel van de opbrengsten van de crowdfunding is naar personeelskosten gegaan.

Om te kunnen voorzien in een prettige en veilige werkomgeving, zijn we hard bezig om processen, communicatie en de werkplek te verbeteren. Tot slot werken we, met ondersteuning van Amsterdam Divers & Inclusief, aan een diverse en inclusieve cultuur

### **Support**

Het aansluiten van al deze [nieuwe netwerken](#) zoals het inrichten van support voor de nieuwe diensten en alle verschillende operators betekent een behoorlijke hoeveelheid extra werk voor niet alleen developers en beheerders, maar zeker ook voor support. Daar ontstaan dan ook geregeld achterstanden als gevolg van kinderziektes in de verschillende processen. We werken heel hard om alle nieuwe klanten zo goed mogelijk te helpen, maar het duurt af en toe langer dan we willen. Het afgelopen jaar organiseerden we daarom meerdere keren 'tickethons'. Tijdens deze avonden of soms zelfs weken, behandelen we met het hele team tickets. Deze tijdelijke oplossing zorgde steeds voor een flinke deuk in het aantal tickets, maar er waren ook structurele oplossingen nodig. Vandaar dat we werken aan procesverbeteringen, nieuwe helpdeskpagina's - waarover binnenkort - meer en extra versterking. De achterstanden zijn enige tijd geleden helemaal ingelopen, echter begon daarna een vakantieperiode en kregen we te kampen met veel zieken.

### **Op naar een nieuw 'jaar'!**

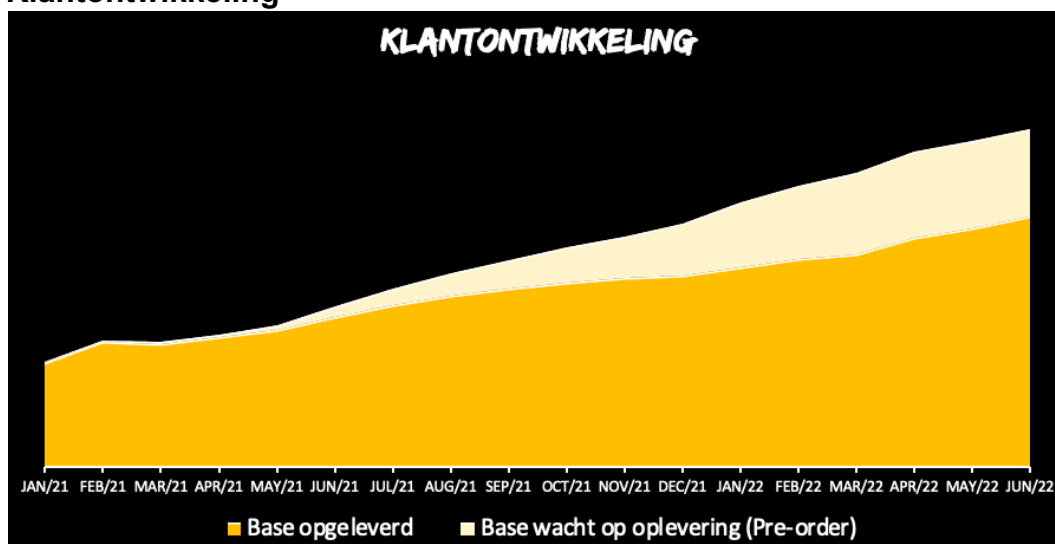
Het jaar na de crowdfunding is voorbijgevlogen en we hebben hard aan de Freedom-weg getimmerd! Maar er is nog meer dan genoeg te doen. Er volgt aan het einde van dit jaar ein-de-lijk een Freedom Festival, als dank aan de crowdfunders voor hun vertrouwen en hulp. Hierover ontvangen diegene ndie het betreft zeer binnenkort meer informatie. Ook werken we aan de optimalisering van onze huidige diensten, willen we DeltaFiber aansluiten en staat het toevoegen van meerdere telefoonnummers op ons lijstje. Daarnaast onderzoeken we of we alle netwerken ook aan de praat krijgen via een of twee open source modems. Ook doen we een haalbaarheidsonderzoek naar de introductie van enkele diensten die vooral onze tech savvy klanten kunnen gebruiken. Tot slot staat de ontwikkeling van een eigen MIJNFreedom-omgeving op de planning, maar dit zal nog het nodige voorbereidende werk kosten en enige tijd duren voordat onze klanten daar de voordelen van gaan ondervinden.

Mobiel internet en een webshop met Merchandise zijn wensen van jullie en ons, maar deze staan voorlopig nog verder naar onderen op onze to-do lijst ;-). Houd onze nieuwspagina of nieuwsbrief in de gaten, dan ben je als eerste op de hoogte!

## Freedom in cijfers

Om goed aan onze missie en onze diensten te kunnen werken is een winstgevend bedrijf van belang. In de uitdagende markt van internettoegang is dat een flinke opgave. In mei 2020 is Freedom begonnen met het leveren van de eerste verbindingen. Waar staat Freedom nu qua cijfers? Ook hier informeren we je graag over.

## Klantontwikkeling



Bovenstaande trendgrafiek laat duidelijk zien dat het aantal klanten doorgroeit. De exacte aantallen zijn in de trendgrafiek weggelaten in verband met concurrentiegevoelige informatie. Opvallend is dat vanaf juni 2021 de nog op te leveren orders ook snel toeneemt. Dit wordt veroorzaakt door een verschuiving in de productmix van koper naar glasvezel en onze aanwezigheid in nieuw aan te leggen gebieden. Veel orders op glasvezel komen binnen in gebieden waar de glasvezel nog aangelegd moet worden. Dit geldt voor verschillende netwerkeigenaren waar Freedom mee samenwerkt. Er treedt veel vertraging op in het opleveren van de huisaansluitingen en de POP-centrales, doordat er een tekort is in capaciteit bij aannemers. Uiteindelijk wordt dit weer ingelopen, maar het zorgt er nu voor dat we voorlopen op de prognose met betrekking tot het aantal orders en achterlopen op de omzetprognose.

## Resultaten

OMZET (x1.000)		
2022 (t/m juni)	2021	2020
€2.031	€2.989	€1.196

EBITDA (x1.000)		
2022 (t/m juni)	2021	2020
-€809	-€2.036	-€930

Hoewel de omzet achterblijft, blijft de EBITDA redelijk in lijn met de prognose. Dat komt doordat de directe kosten – als gevolg van de lagere omzet - ook lager zijn en we scherper op acquisitiekosten sturen.

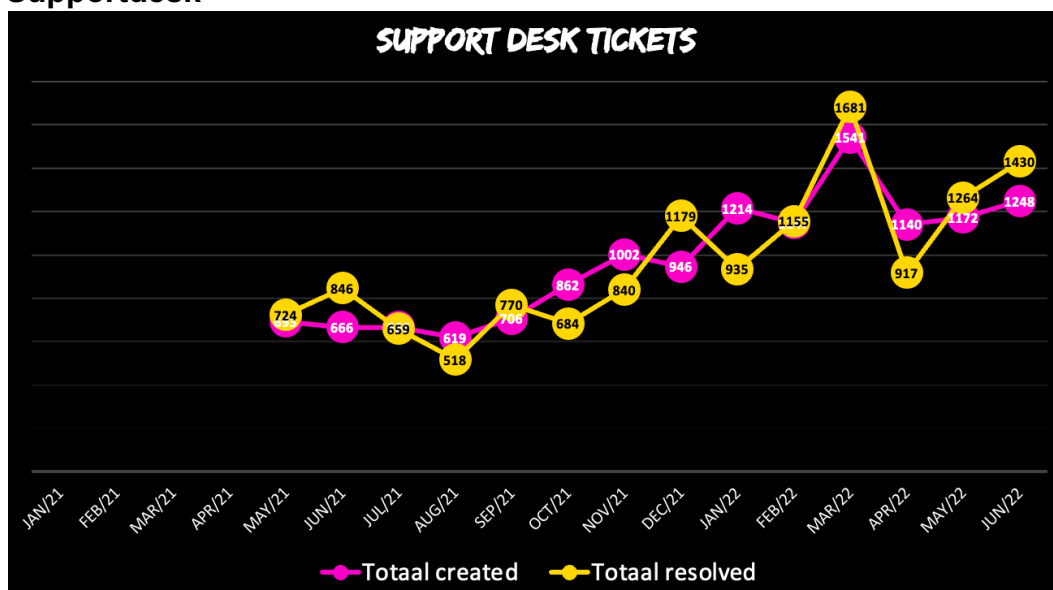
## Verwachting snellere groei

In de tweede helft van 2022 en in 2023 verwachten we een snellere groei door meer glasvezelprojecten die opgeleverd gaan worden en het vergroten van de footprint dankzij de aansluiting op de netwerken van DeltaFiber en Open Dutch Fiber. Gezien de bovenstaande ontwikkelingen en de rolling forecast, verwachten we nog steeds in kwartaal 4 van 2023 EBITDA break-even te zijn.

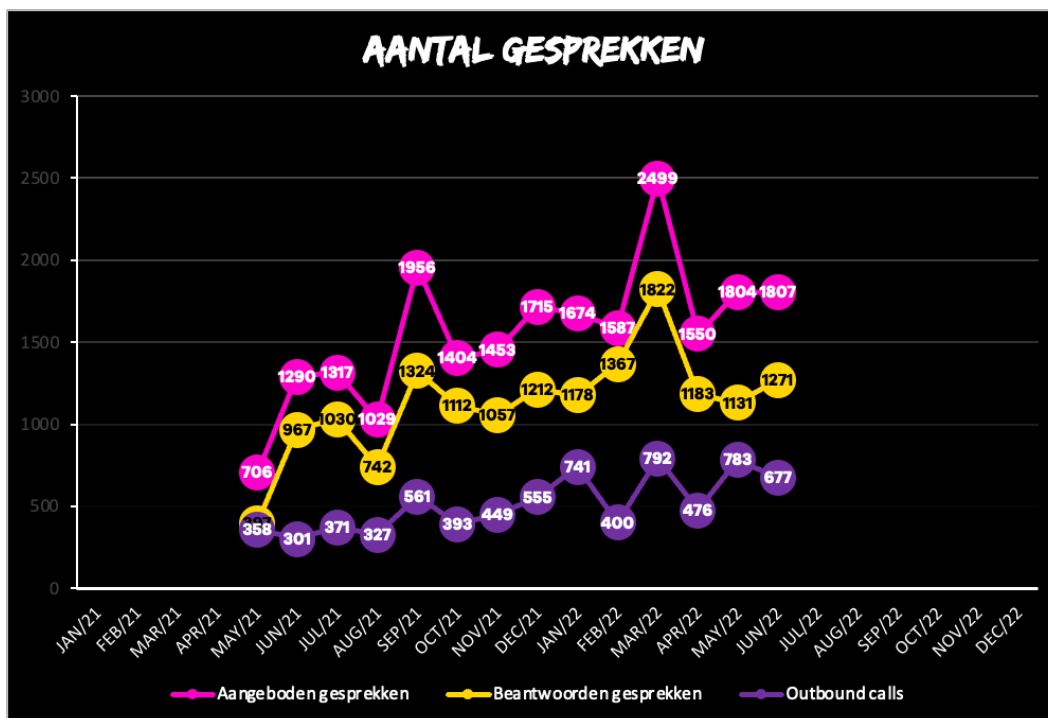
We kijken op dit moment naar mogelijkheden het punt waarop we break-even draaien naar voren te halen. Dit willen we bewerkstelligen door naast autonome groei ook een kleinere provider over te nemen. Hiervoor hebben we dan wel aanvullende financiering nodig.

Daarnaast brengt de overeenstemming tussen KPN en ACM over toezegging van de wholesale tarieven naar alle waarschijnlijkheid ook extra kosten met zich mee. Om hieraan deel te kunnen nemen en zo een scherper aanbod in de markt te kunnen zetten is namelijk een behoorlijke investering nodig. Dat komt omdat er veel eenmalige kosten gemaakt moeten worden. Deze kosten zijn we momenteel aan het inventariseren. Ook hiervoor verwachten we extra financiering te moeten aantrekken.

## Supportdesk



Op onze supportdesk zien we een stijgende trend in het aantal telefoontjes en supporttickets dat binnenkomt. De complexiteit van deze tickets wisselt van een simpele vraag tot lastige troubleshooting. Onze supportdeskmedewerkers zijn goed getraind om deze vragen te kunnen beantwoorden, maar we hebben nog niet voldoende mensen om alle tickets binnen onze doelstelling van 24 uur te beantwoorden. Processen worden continu geoptimaliseerd om sneller en adequater te kunnen werken.



In de grafiek hierboven zijn cijfers rondom het aantal aangeboden, beantwoorde en outbound telefoontjes te zien. Het aantal telefoongesprekken dat we maandelijks ontvangen loopt op. We krijgen nu gemiddeld 1.800 inkomende gesprekken per maand. Zelf bellen we circa 700 klanten na om hen telefonisch verder te helpen.

## Personeel

Momenteel heeft Freedom 22,1 FTE verdeeld als volgt:

PERSONEEL	
Afdeling	#FTE
Support / Backoffice	9,9
Development	3,6
Systeembeheer	3,5
Marketing	2,0
Financiën / Administratie	1,5
Public Affairs / Privacy Officer / Legal	0,8
Operationeel directeur	0,8
Algemeen directeur	1,0
<b>Totaal</b>	<b>22,1</b>

Op korte termijn zal er uitbreiding plaatsvinden bij systeembeheer en support.