

## Q&A met Wouter de Vries van Antagonist

In de rubriek Q&A praten we met verschillende providers over hun producten, hun bedrijfsvoering en de hostingbranche. Deze keer spreken we met de hoogst gewaardeerde provider op ISPGids. De Enschedese provider Antagonist staat al maandenlang op nummer één. Wouter de Vries, eigenaar van Antagonist, stond ons te woord.

**Q:** U heeft een bijzondere bedrijfsnaam gekozen. Antagonist betekent letterlijk 'tegenstander'. U profileert zich als 'tegenspeler op de hostingmarkt'. Hoe bent u op deze naam gekomen en hoe zien we deze houding terug in uw dienstverlening?

**A:** "Bij de start van Antagonist hadden we een duidelijke visie. We kozen er bewust voor om niet mee te gaan in de stroom en ons bij ieder aspect van webhosting (administratie, techniek, ondersteuning, etc.) af te vragen of het logisch is hoe de gevestigde orde het doet en of dat wel zo positief uitpakt voor de klant. Logischerwijs bracht dat ons dus ook op de naam Antagonist: we staan tegenover de gevestigde orde.

Zo constateerden wij bijvoorbeeld dat het zeer regelmatig voorkomt dat eigenaren van websites ongewild een tweede jaar vastzitten aan een webhostingprovider, omdat ze niet op tijd opgezegd hebben. Terecht zou je zeggen, aan de andere kant worden er vaak zeer onredelijke opzegtermijnen gehanteerd, waardoor het ook niet zo gek is dat een klant te laat is. Daarom hebben wij er voor gekozen om geen opzegtermijnen te hanteren. Je krijgt ongeveer 1,5 maand voor de afloop van het abonnement de vraag of je nog een jaar door wil. Indien ja betaal je de rekening. Indien nee wordt het abonnement automatisch afgesloten zonder verder gezeur. Zo makkelijk is het. Het blijkt dat mensen dit zeer waarderen en het straalt vanuit ons zelfvertrouwen uit: wij vertrouwen in ons product en hebben het helemaal niet nodig om mensen te pesten met opzegtermijnen."

**Q:** Antagonist wordt erg hoog gewaardeerd door haar klanten. Op moment van schrijven hebben maar liefst 313 klanten een reactie achter gelaten op ISPGids. Hun ervaringen zijn

bijna allemaal positief. Wat is het geheim van Antagonist?

**A:** "Eerlijkheid, simpelheid en duidelijkheid. We redeneren vanuit de klant en willen gewoon een goed product neerzetten waar we trots op kunnen zijn. We hebben één simpel product, waarbij precies duidelijk is wat je krijgt. Verder doen we niet aan loze beloftes, verborgen kosten of juridische truukjes. Voeg daar zeer goede ondersteuning en service aan toe en je hebt de succesformule. Dankzij vergaande automatisering houden we veel tijd over voor onze klant, en dat verschil merk je."

**Q:** U zegt dat (onder andere) een 'enorme community rondom het bedrijf' Antagonist tot een unieke speler op de Nederlandse markt maakt. Kunt hier iets meer over zeggen?

**A:** "Wij zijn het enige Nederlandse webhostingbedrijf waarbij duizenden klanten dagelijks actief betrokken zijn bij het bedrijf. Op ons forum bijvoorbeeld zijn inmiddels tienduizenden berichten gepost, waarbij klanten elkaar helpen en wij zelf ook zeer actief meedoen in de discussies.

Wij kiezen ervoor om zeer open te zijn, als er problemen zijn vertellen we precies wat er aan de hand is en verzinnen we er geen smoesjes omheen. Dit spreekt veel mensen erg aan en hierdoor staan we dus altijd in

### PROFIEL ANTAGONIST BV

Opgericht in: 2004  
Marktsegment: Particulier & MKB  
Aantal domeinen: 24.000  
Aantal klanten: 17.000  
Aantal servers: 70  
Netwerk: Equinix  
Datacentrum: Equinix Enschede

goed contact met onze klanten. Ook het contact tussen klanten onderling is zeer goed. Je krijgt heel erg een 'ons kent ons'-gevoel. In combinatie met een gezond stukje Twentse nuchterheid is dat gewoon een zeer prettige manier om je dienstverlening neer te zetten.

Het helpt ons ook om op ieder moment te polsen wat er onder de klanten leeft: wat vinden ze belangrijk, tegen wat voor problemen lopen ze aan, etc. Andersom voelen klanten door de openheid ook een sterke persoonlijke band met ons.”

**Q:** Antagonist vierde in juni haar lustrum. Hoe kijkt u op die vijf jaar terug?

**A:** “Het zijn vijf fantastische jaren geweest waarin we heel wat meegemaakt hebben. We zijn uitgegroeid van een klein eenmansbedrijfje tot één van de grootste spelers op de Nederlandse webhostingmarkt. Tegelijkertijd hebben we de voordelen van een kleinschalig bedrijf kunnen bewaren: persoonlijke service en goede ondersteuning.

Het grappige is dat iedere mijlpaal die we meemaakten op het moment zelf heel groot leek. Die vallen echter in het niet bij de mijlpalen die we op dit moment bereiken. Dit komt doordat de grote stappen elkaar erg snel opvolgen, dankzij onze razendsnelle groei.

Daarnaast hebben we natuurlijk ook veel webhostingbedrijven zien komen en gaan. We zijn er nog iedere dag trots op dat wij een ijzersterke onderneming neer hebben kunnen zetten die nog steeds exponentieel groeit.”

**Q:** Hoe denkt u dat de hostingmarkt zich in de komende vijf jaar zal gaan ontwikkelen?

**A:** “De 'hostingmarkt' is een relatief jonge markt, dus 5 jaar is heel veel. Daarnaast is het een term voor een zeer gevarieerde markt: shared hosting, dedicated servers, virtual private servers, SaaS, etc. Vervolgens heb je ook nog eens allerlei soorten klanten: particulieren, MKB, technische mensen, digibeten, etc. Het is denk ik daarom erg moeilijk om een algemene uitspraak te doen over de hostingmarkt in zijn geheel.

Als we puur kijken naar shared hosting in ons segment, denk ik dat de trend die je nu al ziet door zal gaan. De groten worden groter en de kleine zijn te laat begonnen. Vermoedelijk zullen die langzaam maar zeker opgeslokt worden door de groten. Daarmee bedoel ik overigens niet de kleine die een hele specialistische doelstelling hebben. Die zullen blijven bestaan.

Daarnaast denk ik dat innovatie, of het gebrek daaraan, ernstig zal gaan knippen in webhostingland.”

### DRIE STELLINGEN

*Infrastructuur in eigen beheer of uitbesteden:* Wij kiezen er bewust voor om zoveel mogelijk in eigen beheer te hebben. We hebben simpelweg te vaak gezien (en in een ver verleden helaas ook moeten ervaren) dat je zo min mogelijk afhankelijk moet zijn van anderen. Daarom is alle hardware van onszelf, doen we zelf het systeembeheer en zorgen we dat er zo min mogelijk tussenpersonen zitten in de schakel van leveranciers.

*Actieve marketing of mond-tot-mondreclame:* Mond-tot-mondreclame. Actieve marketing is verschrikkelijk duur en voor ons niet nodig. Wij hebben een erg groot en tevreden klantenbestand. Zij verwijzen veel potentiële klanten naar ons door. Dit heeft een soort sneeuwbaaleffect, de groei gaat alleen maar harder omdat meer mensen ons aanraden. Dus waarom zouden wij bakken met geld uitgeven aan reclame? Tevreden klanten is de beste reclame die je je kunt wensen.

*Generaliseren of specialiseren:* Specialiseren in generaliseren! Voor beide is natuurlijk wat te zeggen. Wij proberen bewust een product aan te bieden dat toegankelijk is voor een zo groot mogelijk publiek. We generaliseren dus, een tak van sport die op zichzelf al een specialisatie is. Natuurlijk zijn er ook veel nichemarkten voor hele specifieke wensen, maar door een goede gemene deler te vinden en veel te automatiseren kunnen wij tegen een zeer aantrekkelijke prijs een erg gewild product neerzetten.

Interview door: Thijs Alink, september 2009

Uitgegeven door: Arnout Veenman, xCAT.nl Publishing

Contact: [redactie@ispam.nl](mailto:redactie@ispam.nl)

Copyright 2006-2009 xCAT.nl Publishing. Alle rechten voorbehouden. Dit werk is auteursrechtelijk beschermd. Op de volledige inhoud van deze publicatie rust het auteursrecht. Geen van de afbeeldingen of teksten mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van xCAT.nl Publishing worden gekopieerd, gereproduceerd of gedistribueerd. XCAT en ISPAM zijn een geregistreerde merken van xCAT.nl Publishing