



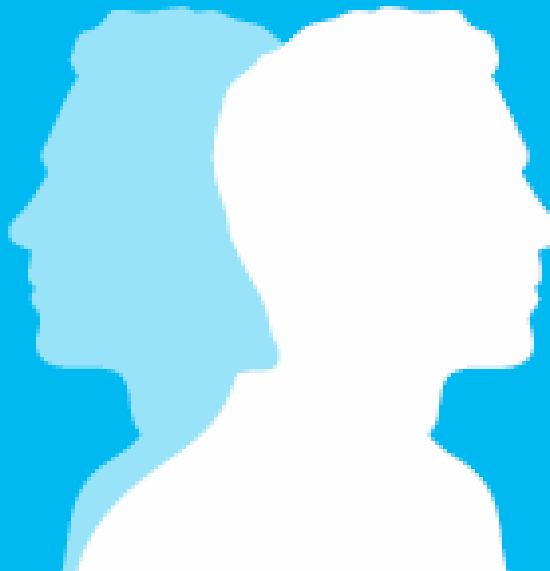
Algemene Vergadering van Aandeelhouders Ordina N/V.

Nieuwegein, 6 mei 2009

2008: Twee gezichten

Veranderende markt-omstandigheden zetten marges onder druk

BPO-activiteiten beëindigd



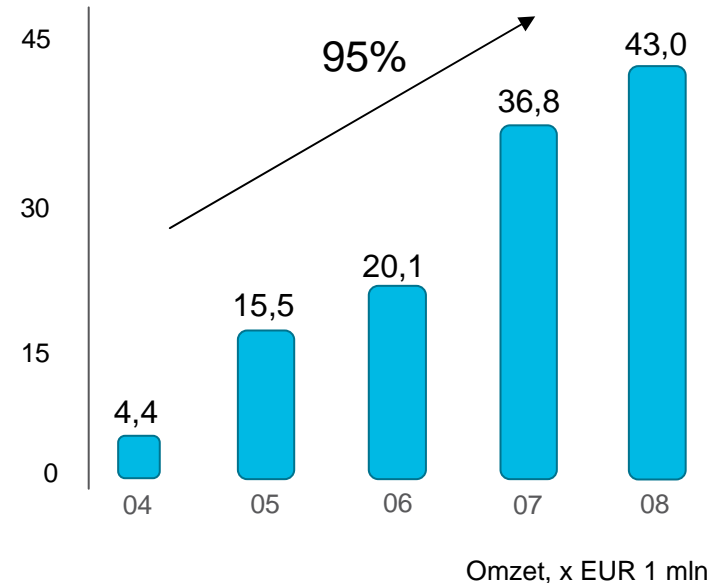
Strategische doelen gerealiseerd t.a.v.

- omzetgroei
- omzetverdeling
- marktaandeel

Nettoverlies EUR -81,1mln

BPO-initiatief met perspectief gestart

- Bewuste strategische keuze in 2004
 - Meerjarige omzet voor stabiliteit
 - Versterking positie in Finance
 - Groei: veel marktpotentie
- In korte tijd ruim EUR 290 mln aan contractwaarde
- Omzet EUR 43 mln in 2008
- Goede klanttevredenheid op operationele back office services



Verwachtingen BPO als groeimotor niet uitgekomen

4

-
- Investerings hebben langer geduurd en zijn hoger uitgevallen dan gepland
 - Complexiteit en diversiteit van dienstverlening
 - Onvoorziene omstandigheden met stevige impact
 - Plotseling vertrek Robeco
 - Sterk verslechterde vooruitzichten markt voor financiële dienstverleners
 - 25-11-08 stoppen, 27-02-2009 verkoop, 17-04-09 aandelen → Centric
 - Bijzondere waardevermindering op investeringen EUR 72,5 mln (impairment)
 - Negatief transactieresultaat EUR 34 mln

Belangrijkste oorzaken

- Te veel tegelijk, in te hoog tempo (3 start up's tegelijk) en daardoor te complex
- Klant te veel aan het stuur (klantgericht vs standaardisatie)

Focus op onze activiteiten voor de toekomst

Specialisatie vergt rationalisatie portfolio:
TA verkocht

Verkocht

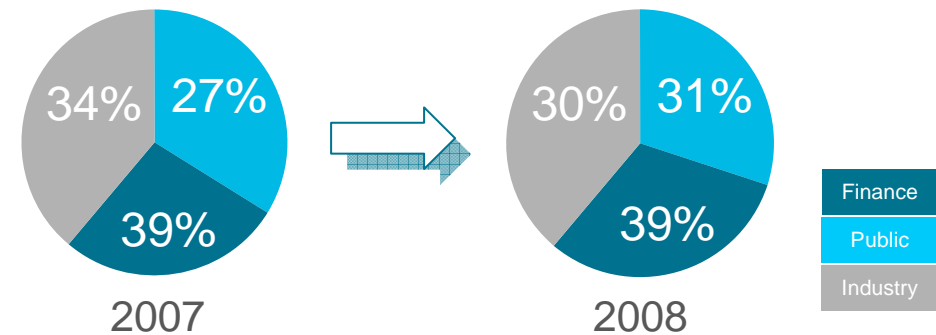
	C/ ICT/ AO	Technical Automation	BPO	Total
Omzet	632,7	20,8	43,0	696,5
Recurring EBITA	46,8	1,8	-12,5	36,1
Enmalige lasten / voorzieningen	-19,3		-4,4	-23,7
Impairments			-72,5	-72,5
Transactieresultaat		10,4	-28,0	-17,6

X EUR 1 mln

2008 in het kort

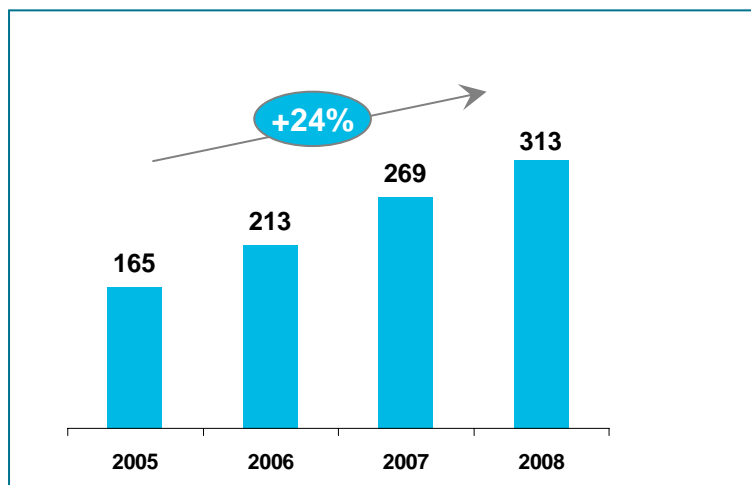
- Omzetgroei 7% ondanks turbulente markt
- Sterke performance in Finance (+24%)
 - Betekenisvolle projecten
 - Diepgaande kennis
 - Meerjarige contracten
- Public +8%, Industry -8%
- Offshore meer dan verdubbeld. Versneld groeien naar 5-10% van de omzet
- Zeer succesvol in Application Outsourcing (+41%)
- Operationele marge 7,4% (EBITA)

Consulting / ICT / Application Outsourcing



	2008	2007	In%
Finance	197,4	159,3	+24%
Public	248,0	229,1	+8%
Industry	187,3	204,0	-8%
Totaal	632,7	592,5	+7%

X EUR 1 MLN



Groei omzet top-10 klanten

2008

Aandeel omzet top-10: 49% (2007: 46%)

Aandeel omzet top-40: 75% (2007: 71%)

Excl. TA en BPO
X EUR 1 mln

TOP-10 KLANTEN

- ABN Amro/Fortis
- Achmea Groep
- ING Groep
- KPN
- Ministerie van Binnenlandse Zaken
- Ministerie van Financiën
- Ministerie van Justitie
- Ministerie van LNV
- Ministerie van Verkeer en Waterstaat
- Rabobank Groep

Projecten die er toe doen in 2008

- IND Overheid 3.0, grip op wet- en regelgeving
- Dr. Leo Kannerhuis Zorgkompas, bedrijfsmatiger sturen
- Philips Net TV, TV verbonden met Internet (toepassingen en partijen)
- GGD R'dam / A'dam Kidos, cliëntvolgsysteem voor kinderen van 0 tot 19 jaar



Immigratie- en Naturalisatiedienst



- Druk op winstgevendheid
 - Opdrachten worden complexer
 - Langdurige en intensieve offerte-trajecten
 - Opstart en uitvoering van projecten vergen meer kosten
 - Toenemend gebruik inhuur/offshore
- Onzekere marktomstandigheden vergen maatregelen



- Standaardisatie dienstverlening
- Reductie overhead (ca 100, excl. BPO)
- Reductie out of pocket uitgaven
- Benutten schaal- en synergievoordelen

- Reductie professionals (ca. 200, excl. BPO)
- Bevriazing salarissen 2009



Met perspectief 2009 in

Structurele ontwikkelingen

Projecten worden steeds groter en risicovoller en raken de kern van de bedrijfsvoering van klanten

Resultaatverantwoordelijkheid van dienstverleners neemt alleen maar verder toe:

- Projecten
- Application Outsourcing

Professionaliteit van klanten als opdrachtgever neemt toe

Relaties worden zakelijker en formeler

Concurrentie voor uitvoerende werkzaamheden vanuit off- en near shore houdt aan

- Systemontwikkeling wordt steeds meer een commodity

Gevolgen voor dienstverlening

Kennis van klant en zijn markt/proces wordt steeds belangrijker (specialiseren)

Kwaliteit en voorspelbaarheid van dienstverlening zijn kritische succesfactoren

Noodzaak voor juiste balans tussen wat lokaal wordt gedaan en wat wordt uitbesteed

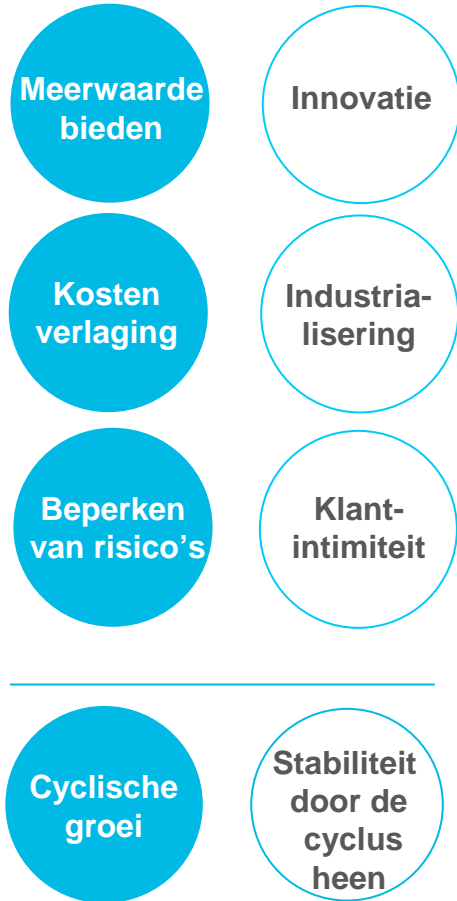
Detacheringsmarkt komt en blijft onder druk

- Brokers – met minimale kostenstructuur – nemen een steeds dominantere positie in

Druk op kosten(beheersing) wordt steeds groter en zal aanhouden



Verwachtingen van klanten Gevolgen voor dienstverleners

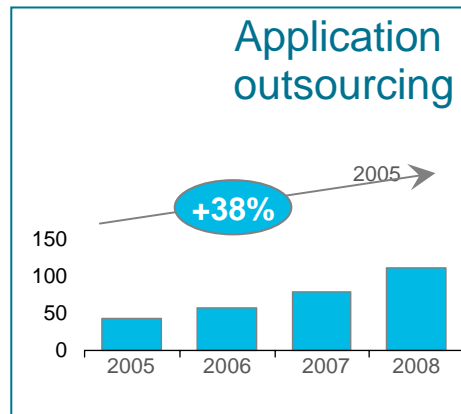
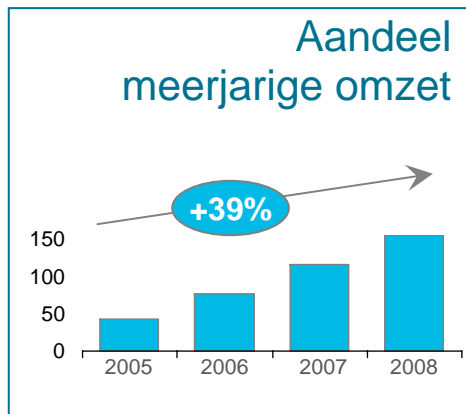
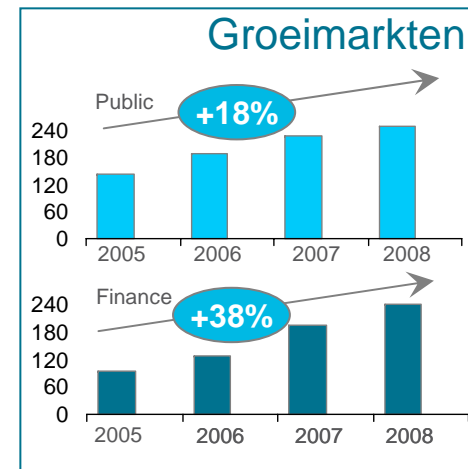
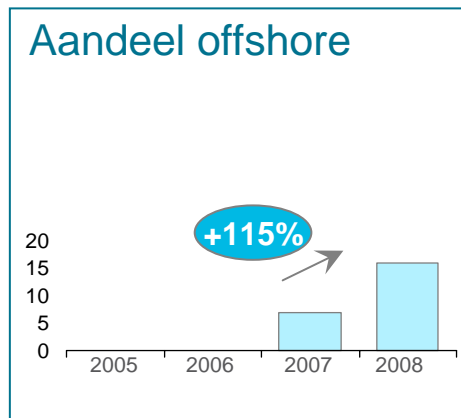
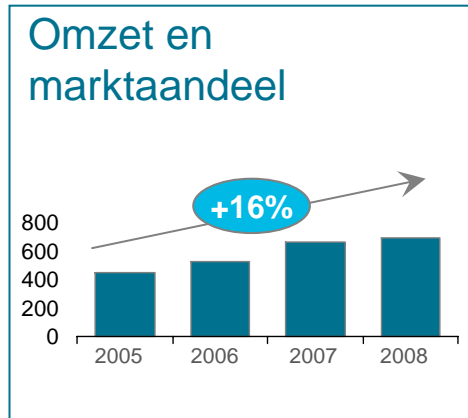


Ordina: specialist met lokaal leiderschap

- ▶ Focus op en klantintimiteit met grote strategische klanten
- ▶ Krachten bundelen: één Ordina naar de klant en verbinding van Consulting, ICT en Application Outsourcing
- ▶ Verder specialiseren (aanscherpen portfolio)
- ▶ Groei in langetermijncontracten
- ▶ Concurrerende kostenpositie
- ▶ Operational excellence in uitvoering

Rendement boven groei

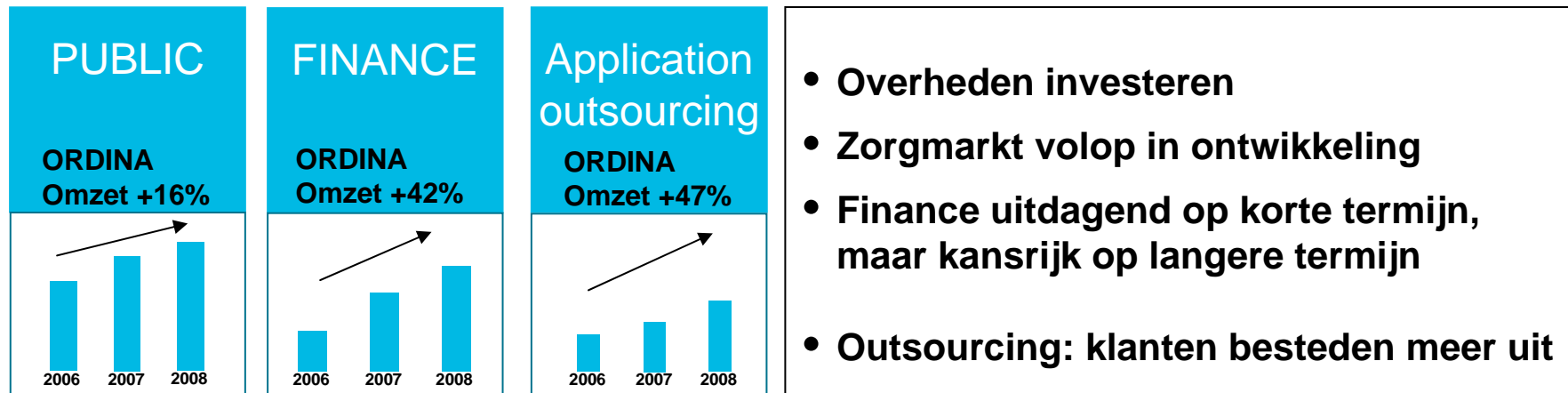
Eerder gemaakte keuzes hebben effect gesorteerd



Cijfers inclusief TA en BPO
X EUR1 mln

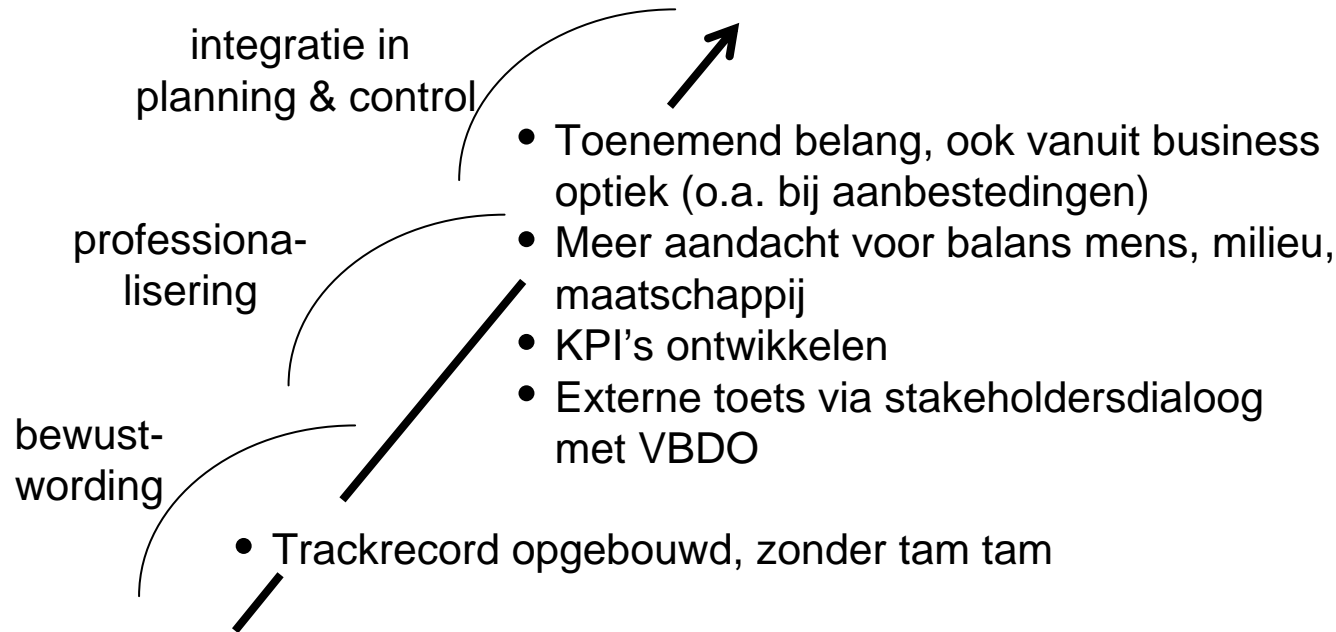
Gekozen sectoren en portfolio bieden goed perspectief voor de langere termijn

14



Goed voorgesorteerd

- Ervaring in het hart van de business met projecten die er toe doen
- Stevig trackrecord en zeer diepe, maar ook brede vakkennis i.c.m. specifieke proces- en klantkennis



- Samenleving & Bedrijf
 - Testen met autisten
 - Outsourcing Wajong'eren
 - Kankeronderzoek MCU
 - Coachen VMBO'ers
 - Sportparticipatie gehandicapten
 - Effectmeting micro-krediet
 - ICT en organisatie Rode Kruis
 - Monitoringsystematiek Schoon en Zuining (2020)
-
- Band op spanning
 - Solar Challenge
 - Papercut (bewustwording)



2009 begint bemoedigend

- Omzet Q1-2009: EUR 151 mln (2008: EUR 158 mln)
- Beperkte omzetzaling m.n. door sterke positionering overheidsmarkt
- Vraag naar application outsourcing en grote projecten is in eerste maanden 2009 goed

- Recurring EBITDA circa 8%, daarmee lager dan in 2008
- Druk op EBITDA beperkt door stringente kostenbeheersing

Erasmus MC
Erasmus Vervanging
bedrijfsvoeringsystemen

Rabobank Multi channel
hypotheekadviespakket

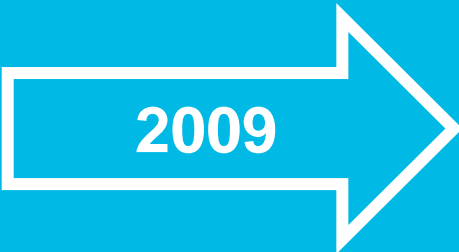
Water, vastelofspreekend...
wml SAP implementatie

- Aanhoudend turbulente economische omstandigheden
- Markt moeilijk voorspelbaar
- Afnemende vraag vanuit financiële wereld
- Toenemende prijsdruk
- Licht lager aantal werkbare dagen

Maatregelen in bijzondere tijden

- Maximaliseren klantintimiteit
- Versterking commerciële capaciteit
- Programma voor margeverbetering on track (besparing EUR 15 mln in 2009, EUR 25 mln in 2010 ev.)
- Nieuwe directie Ordina Nederland
- Kort op de bal

Lagere omzet en marge in Q2
t.o.v. Q1 2009



Benutten positionering
Rendement boven groei
Kort op de bal