

Nieuwegein, 10 maart 2020

Betreft: nadere toelichting op de uitvoering van het bezoldigingsbeleid Raad van Bestuur

Beste aandeelhouder,

In de aanloop naar onze jaarlijkse Algemene Vergadering (AvA) op 2 april a.s., ontvingen wij enkele verzoeken om nadere toelichting op ten eerste de prestatiedoelstellingen die wij stellen voor de variabele beloning van de leden van de Raad van Bestuur zoals opgenomen in het Remuneratierapport 2019, en ten tweede het voor de komende Algemene Vergadering geagendeerde Bezoldigingsbeleid Raad van Bestuur. Die toelichting geef ik graag en wil ik hierbij met u delen.

Allereerst de prestatiecriteria (KPI's) die wij hebben gekozen. Deze vallen uiteen in financiële en niet-financiële KPI's. De financiële KPI's omzet en EBITDA-marge zijn gericht op behoud en verdere verbetering van winstgevende groei met de strategische koers van Ordina van een detacheringsmodel naar een duurzaam en meer onderscheidend profiel middels het aanbieden van business proposities en oplossingen. Daarnaast hebben wij in de niet-financiële KPI's doelen gekoppeld aan essentiële elementen voor het realiseren van die duurzame en winstgevende groei, zoals betrokken medewerkers, tevreden klanten en duurzaamheid. Realiseren van deze doelstellingen is zowel op operationeel als op strategisch niveau cruciaal, reden waarom wij ze voor de variabele beloning op zowel korte- als lange termijn hanteren. De gekozen KPI's hebben op die verschillende tijdschikhorizon elk hun eigen dynamiek, en daarmee hun eigen impact op de prestaties van de Raad van Bestuur.

De invulling van die criteria en hoe we geleverde prestaties meten en verantwoorden wil ik ook graag toelichten. Het nieuwe bezoldigingsbeleid draagt de Raad van Commissarissen op elk jaar prestatiedoelstellingen te formuleren, op basis van de geformuleerde langetermijn strategische ambities, rekening houdende met dan geldende omstandigheden. Voor 2020 heeft de Raad van Commissarissen de doelstellingen als volgt bepaald:

- Financiële KPI's: omzet met een weging 30% en EBITDA-marge met een weging van 40%. Deze KPI's zijn zoals gezegd essentieel in het kader Ordina's Managementagenda 2022 en gelden zowel voor de korte- als de langetermijn variabele beloning. De doelstellingen voor de kortetermijn variabele beloning worden als concurrentiegevoelig beschouwd, maar zullen in het Jaarverslag 2020 worden verantwoord met de prestaties die daarop behaald zijn. Voor de langetermijn variabele beloning geldt als omzetdoelstelling de gemiddeld verwachte omzetgroei in de IT Services Markt in de periode 2020-2022, vermeerderd met een opslag in het kader van Ordina's Managementagenda 2022. Als doelstelling voor de EBITDA-marge over de periode 2020-2022 geldt een marge van 10%-12%. Ter vergelijking: in 2019 is een marge behaald van 10% wat een overscore betekende op de doelstelling en heeft geleid tot een payout op deze KPI van 120% (zie p. 61 respectievelijk p. 87 van het Jaarverslag 2019).
- Niet-financiële KPI's: voor zowel korte- als lange termijn is gekozen voor medewerkerbetrokkenheid, klanttevredenheid, hoogwaardige dienstverlening, weerbaarheid (zoals 'toename orderportefeuille', 'verloop van directe medewerkers' en 'operational excellence') en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Genoemde KPI's zijn geclusterd en samengevoegd in een mandje, met een totale weging van 30%. Omdat Ordina's business model in het kader van Ordina's Managementagenda 2022 aan het veranderen is, vindt de Raad van Commissarissen het passend om genoemde KPI's in deze periode geaggregeerd te beoordelen. In het Remuneratie Rapport 2020 respectievelijk 2022 zal de beoordeling van de geleverde prestaties op deze criteria worden geëvalueerd en verantwoord.
 - Specifiek ten aanzien van de KPI maatschappelijk verantwoord ondernemen geldt dat de onderliggende doelstellingen zijn gekoppeld aan de duurzaamheidsthema's en doelstellingen zoals nader toegelicht op pagina 55-63 van Ordina's Jaarverslag 2019. Aan het eind van het verslagjaar wordt gemeten in welke mate de gestelde doelen zijn behaald. De voor het jaar 2020 gestelde duurzaamheidsdoelen zijn gepubliceerd op de [pagina Duurzaamheid](#) van de Ordina-website. Deze liggen in overwegende mate in lijn met de doelen zoals die golden voor het jaar 2019 (zie p. 61 van het Jaarverslag 2019), waarbij het totaal van de gerealiseerde

duurzaamheidsdoelstellingen leidt tot een score op deze KPI tussen 1-5 in de meting van de geleverde prestatie.

- Ten aanzien van de KPI's medewerkerbetrokkenheid en klanttevredenheid geldt dat de kwantitatieve doelstelling is bepaald. De doelstelling voor medewerkerbetrokkenheid wordt behaald als een tevredenheidsonderzoek een score van meer dan zeven oplevert en de doelstelling voor klanttevredenheid bij een Net Promotor Score van minimaal 70%.

In het Remuneratierapport 2020 ev. zal naast de verantwoording van de beoordeling van de prestaties in het afgelopen boekjaar tevens een vooruitblikkende paragraaf opgenomen worden waarin de invulling van de prestatiecriteria onder het beloningsbeleid wordt gespecificeerd.

Met vriendelijke groeten,

Caroline Princen,
Voorzitter Remuneratie, Nominatie en HR commissie