

**NOTULEN VAN DE  
ALGEMENE VERGADERING  
VAN ORDINA N.V.  
GEHOUDEN OP 8 APRIL 2021  
TE NIEUWEGEIN**

**1. Opening en mededelingen**

De heer Van Hall, voorzitter van de Raad van Commissarissen, opent de vergadering om 14:30 uur en heet alle aandeelhouders en overige deelnemers aan deze vergadering welkom. Helaas wederom op afstand in verband met COVID-19 en de daarmee samenhangende gezondheidsrisico's. De voorzitter deelt mee dat een beperkte delegatie namens de vennootschap aanwezig is. Dit zijn, naast zichzelf als vertegenwoordiger van de Raad van Commissarissen, de heer Maes en mevrouw Van Donk-Van Wijnen namens de Raad van Bestuur en mevrouw Mulder als secretaris. De heren De Breij en Van Reet zijn eveneens aanwezig. Zij zullen zich tijdens de behandeling van agendapunt 5a, resp. 5b aan de vergadering voorstellen. Ook is aanwezig de heer Duim van EY als externe accountant van Ordina.

De voorzitter stelt vast dat de volledige agenda en bijbehorende stukken tijdig op de website zijn gepubliceerd en dat aan alle statutaire en wettelijke formaliteiten voor de bijeenroeping van deze vergadering is voldaan, zodat de vergadering rechtsgeldige besluiten kan nemen.

De voorzitter vervolgt met een aantal mededelingen. Aanwezig, c.q. vertegenwoordigd, zijn 81 aandeelhouders, gemachtigden, die tezamen 46.665.052 aandelen, zijnde circa 50% van het kapitaal vertegenwoordigen. Het geplaatste kapitaal beloopt 9.325.593,40 euro, verdeeld in 93.255.930 aandelen per woensdag 7 april 2021. Zoals gezegd zijn er ook dit jaar geen aandeelhouders in Nieuwegein aanwezig. Wel volgt een aantal aandeelhouders op afstand de webcast. Daarnaast is de mogelijkheid geboden om vooraf vragen in te sturen. Van deze mogelijkheid is gebruik gemaakt en de antwoorden zullen tijdens deze vergadering bij de relevante agendapunten aan de orde komen.

De voorzitter wijst mevrouw Mulder aan als secretaris van deze vergadering. De voorzitter deelt mee dat deze vergadering zal worden vastgelegd op geluidsband.

**Terugblik op 2020**

**2a. Verslag van de Raad van Commissarissen over het boekjaar 2020**

De voorzitter geeft, namens de Raad van Commissarissen, een toelichting op het verslag van de Raad van Commissarissen over het boekjaar 2020.

De voorzitter meldt dat, zoals in het jaarverslag reeds is toegelicht, 2020 een bijzonder jaar was gezien de COVID-19 omstandigheden die een groot beroep hebben gedaan op een ieders veerkracht. Echter, samen met haar klanten is Ordina goed in staat gebleken om ook op afstand samen te werken, de dienstverlening te continueren en zelfs op een aantal belangrijke punten verdere verbeteringen door te voeren en uitstekende resultaten te boeken.

Voor meer informatie over de wijze waarop het toezicht in het verslagjaar is uitgeoefend verwijst de voorzitter naar het verslag van de Raad van Commissarissen dat is opgenomen in het jaarverslag.

De voorzitter merkt op dat er geen vragen naar aanleiding van dit agendapunt zijn ontvangen en gaat naar het volgende agendapunt.

## **2b. Remuneratierapport 2020**

Op pagina 91 en verder in het jaarverslag 2020 en in het remuneratierapport 2020, zoals gepubliceerd op de website van Ordina, staat de bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur over 2020 uitgebreid toegelicht. De voorzitter verwijst naar beide documenten, waarin zowel het beleid als de toepassing daarvan nader is uitgewerkt.

De voorzitter merkt op dat er naar aanleiding van dit agendapunt geen vragen zijn ontvangen en gaat over naar de stemming.

Conform de herziene Aandeelhoudersrechtenrichtlijn, op basis waarvan de Algemene Vergadering een advies uit dient te brengen over het Remuneratierapport van Ordina, wordt in het kader van dit agendapunt aan de aandeelhouders gevraagd om een positief advies uit te brengen ten aanzien van dit Remuneratierapport 2020. De voorzitter constateert op basis van de ontvangen stemvolmachten en -instructies dat de Algemene Vergadering met een meerderheid van meer dan 99% van de uitgebrachte stemmen een positieve stem uitbrengt ten aanzien van het Remuneratierapport 2020.

De voorzitter gaat over naar het volgende agendapunt.

## **2c. Verslag van de Raad van Bestuur over het boekjaar 2020**

De voorzitter stelt het verslag van de Raad van Bestuur over het boekjaar 2020 aan de orde en geeft het woord aan de heer Maes en mevrouw Van Donk-Van Wijnen.

De heer Maes blikt terug op het boekjaar 2020 waarin Ordina sterk heeft gepresteerd. Afgezet tegen 2019 is het boekjaar afgesloten met een 0,8% lagere omzet van EUR 369,2 miljoen. De EBITDA-marge steeg van 9,9% naar 12,6% en bedroeg EUR 46,4 miljoen. De netto winst is gestegen van EUR 14,9 miljoen naar EUR 22,3 miljoen en de free cash flow is gestegen naar EUR 29,3 miljoen wat heeft geleid tot een nettocashpositie van EUR 44,4 miljoen. Het aantal directe medewerkers is in 2020 met 2.286 FTE gelijk gebleven aan 2019. Deze cijfers bevestigen dat Ordina op koers ligt met de uitvoering van de strategie 2022.

Kijkend naar de omzet en de omzetverdeling, wordt 45% van de totale omzet gerealiseerd bij de top-10 klanten. In de sector overheid is de omzet met 0,8% licht gestegen naar EUR 151,5 miljoen. De omzet in het segment financiële dienstverlening is gekrompen met 7,2% naar EUR 98,6 miljoen als gevolg van een lagere omzet met inzet van externe inhuur. Dit wordt deels gecompenseerd door groeiende omzet met high performance teams en datagedreven oplossingen, onder andere met betrekking tot fraudebestrijding. In de sector industrie is de omzet met 3,0% gestegen onder andere als gevolg van omzetgroei in de farmaceutische industrie en de utilities markt.

Als gevolg van de eerste COVID-19 lockdown zijn de wervingsinspanningen tijdelijk getemporeerd wat niet meer is ingehaald gedurende het tweede halfjaar van 2020. Hierdoor is het aantal directe FTE met 2.286 stabiel gebleven. Het werven van goed opgeleide medewerkers, en dus groei van het aantal FTE heeft in 2021 prioriteit.

Mevrouw Van Donk-Van Wijnen licht de financiële resultaten over 2020 toe. De omzet bedroeg in 2020 EUR 369,2 miljoen wat een lichte daling is ten opzichte van 2019. Tegelijkertijd verdient opmerking dat de

omzetmix sterk verbeterd is; er wordt minder met externe inhuur gewerkt. Het aandeel van de business proposities in de omzet is met 6% gestegen naar 38% van de totale omzet.

De EBITDA is in 2020 met EUR 9,7 miljoen gestegen naar EUR 46,4 miljoen, mede als gevolg van de lagere kosten van circa EUR 3 tot 4 miljoen door het thuiswerken vanwege de COVID-19 restricties en door de verbeterde omzetmix met onder andere minder inhuur. De EBITDA-marge is toegenomen met 2,7% en bedraagt ultimo 2020 12,6%.

In Nederland daalde de omzet met 5,1% en bedroeg EUR 245,6 miljoen. De EBITDA-marge steeg met 2,2% naar 10%; van EUR 20,1 miljoen naar EUR 24,6 miljoen. In België en Luxemburg steeg de omzet met 8,9% naar EUR 123,7 miljoen met een stijging van de EBITDA-marge van 14,6% naar 17,6% zijnde EUR 21,7 miljoen. Dit uitstekende resultaat is onder andere het gevolg van sterke groei op de business proposities en een constante hoge operationele efficiëntie.

Mevrouw Van Donk-Van Wijnen licht vervolgens de winst- en verliesrekening toe. Zoals eerder aangegeven is de omzet met 0,8% licht gedaald. De kosten voor uitbestede werkzaamheden zijn met EUR 10,0 miljoen gedaald alsmede de personeelskosten die met EUR 2,0 miljoen gedaald zijn. Het netto resultaat is met EUR 7,4 miljoen gestegen en bedroeg ultimo 2020 EUR 22,3 miljoen. Voorgesteld wordt om een eenmalig verhoogde dividend uitbetaling te doen van in totaal 23,9 eurocent per aandeel. Het dividendbeleid blijft gehandhaafd op 40%-60% van het nettoresultaat.

Ordina's waardecreatiemodel is opgenomen in het jaarverslag. Daarin wordt weergegeven hoe Ordina met de inzet van mensen en middelen komt tot waardecreatie bij klanten voor al haar stakeholders. De belangrijkste financiële en niet-financiële doelstellingen, de belangrijkste stakeholders waar Ordina voor en mee werkt en ook de duurzaamheidsaspecten worden hierin meegenomen. De niet-financiële doelstellingen zijn door de externe accountant EY voorzien van een assurance-rapport, een zgn. 'verklaring met een redelijke mate van zekerheid'.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid ('MVO') is onderdeel van Ordina's strategie. Ordina gelooft in een duurzame bedrijfsvoering en vult haar huidige MVO-programma aan met twee gerichte initiatieven voor het milieu en maatschappij & vakgebied. Aangaande milieu heeft Ordina de ambitie om in 2030 CO<sub>2</sub> neutraal te opereren met als volgende stap om als organisatie CO<sub>2</sub> negatief te worden. Hiervoor zijn een bijdrage aan extra bebossing en het toegankelijk maken van groene energie voor Ordina medewerkers in hun privé leven, aan de bestaande initiatieven toegevoegd.

Ordina maakt zich voorts sterk om op het gebied van maatschappij & vakgebied gelijke digitale kansen te stimuleren. In dit kader ondersteunt Ordina onder andere initiatieven voor het vergroten van diversiteit in IT.

De heer Maes vervolgt met een update van de strategie 2022 te beginnen met de visie 'ahead of change'. Ordina's klanten zijn in 2020 geconfronteerd met veranderende omstandigheden als gevolg van COVID-19. Het snel kunnen digitaliseren is bij veel klanten cruciaal gebleken voor de noodzakelijke aanpassingen van businessmodellen. Ordina heeft met haar businesspropositie digitale acceleratie en de high performance teams, die onder meer werken met digitale bouwstenen, goed kunnen inspelen op deze ontwikkelingen. Als voorbeeld noemt de heer Maes 'Francis', de digitale butler die is ontwikkeld voor KBC. De business proposities omvatten digitale acceleratie, datagedreven organisaties, business platforms en cybersecurity & compliance. De spil en verbindende factor tussen deze componenten zijn de high performance teams.

Kijkend naar de concurrentie omgeving blijkt dat er een toegenomen behoefte is aan digitale transformatie wat kansen biedt voor Ordina. Echter, klanten zelf zien digitalisering ook steeds vaker als

speerpunt. Dit betekent dat ook klanten op zoek zijn naar IT talent wat, met de huidige krapte op de arbeidsmarkt, Ordina voor de uitdaging stelt om IT-talent aan te trekken en aan zich te binden. De beperkingen als gevolg van COVID-19 hebben het afgelopen jaar bewezen dat werken op afstand uitstekend mogelijk is en dat lokale aanwezigheid niet altijd noodzakelijk is. Dit biedt Ordina, maar ook haar klanten, kansen om over de grenzen heen IT talent aan te trekken.

Tot slot geeft de heer Maes een update van de doelstellingen van de strategische roadmap. De belangrijkste doelstelling is om in 2022 65% van de totale omzet te genereren uit de 5 business proposities. Daarnaast is het leveren van toegevoegde waarde door de Ordina teams een belangrijk onderdeel voor de klanttevredenheid en klantloyaliteit. Om de MVO-doelstelling voor 2030 te kunnen behalen worden inspanningen geleverd om CO<sub>2</sub> uitstoot te verlagen en te compenseren. Daarnaast worden initiatieven ondernomen om iedereen gelijke digitale kansen te geven in de maatschappij. Aangaande medewerkerbetrokkenheid zullen de speerpunten liggen op opleiding, ontwikkeling en samenwerking in teams. Voorts ligt de focus op jaarlijkse organische en anorganische organisatiegroei van 3%-6% in 2022 en verder. Realisatie van deze speerpunten moet leiden tot een uitstekend financieel resultaat van 10%-12% EBITDA.

De heer Maes besluit zijn presentatie met de aankondiging van de Capital Markets Day op 22 juni 2021.

De voorzitter bedankt beiden voor hun presentatie en geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

Als eerste worden de vooraf aan de vergadering ingediende vragen van de Vereniging van Effecten Bezitters (VEB) beantwoord:

1. De resultaatsverbetering is in hoge mate ingegeven door de afname aan uitbestede werkzaamheden. Welke verwachtingen ten aanzien van uitbesteed werk heeft Ordina voor 2021?

De afname van de omzet met externe inhuur is in lijn met onze strategie. We zullen echter ook in de toekomst gebruik blijven maken van een dergelijke flexibele schil. Binnen de industriemarkt en de financiële dienstverlening is deze flexibele schil kleiner en willen we deze ook beperkter houden. Binnen de overheidsmarkt is de flexibele schil gemiddeld wat groter omdat er binnen de grotere mantelcontracten aanbiedverplichtingen zijn. Dit leidt ertoe dat, zodra een gevraagd profiel niet vanuit ons eigen medewerker-bestand kan worden aangeboden, we dit alsnog proberen in te vullen door middel van externe inhuur.

2. Acht Ordina zichzelf in staat om omzetgroei en marge-expansie te realiseren met eigen medewerkers, gezien de uitdagingen om personeel aan te trekken en te behouden?

De uitdagingen op de arbeidsmarkt zijn groot binnen de IT-sector en hebben invloed op de mate van groei. We zijn goed in staat om nieuwe medewerkers aan te trekken en hebben continue focus op het behoud van onze medewerkers. We zien voldoende mogelijkheden om te groeien en hebben daarom ook een ambitie van 3-6% jaarlijkse groei neergelegd.

3. Kan Ordina een overzicht geven van geworven en vertrokken medewerkers, verdeeld over de categorieën jonge, medior en senior IT-ers?

Ordina heeft in 2020 in Nederland, België en Luxemburg 416 nieuwe medewerkers aangetrokken, waarvan 81 young professionals en 335 medior en senior IT'ers. Het gemiddeld aantal directe medewerkers bedroeg 2.286 FTE, gelijk aan 2019. Onderliggend is de organisatie in Nederland

gekrompen met 79 FTE en is België en Luxemburg gegroeid met 79 FTE. In ons jaarverslag op pagina 46 en 47 hebben we de diverse instroom en medewerkerstanden weergegeven (ook per regio).

5. De post vooruitbetaalde omzet ('accruals and deferred income') is toegenomen. Is dat een reflectie van een grotere bereidwilligheid van klanten tot voorfinanciering. Zo ja, denkt Ordina dat deze toename een bestendig karakter heeft?

De vooruit gefactureerde omzet vindt u onder de post contractverplichtingen (contract liabilities, toelichting 6.2). Deze zijn stabiel ten opzichte van 2019. De post 'accruals and deferred income', toelichting 21 ziet op de overlopende verplichtingen. Deze nam toe. De post bevat onder meer de verplichtingen voor vakantiegeld, vakantiedagen, bonussen, eindejaarsuitkeringen en afvloeiingskosten.

Aansluitend worden de tijdens deze vergadering ingediende vragen beantwoord.

De heer Van Dijk, particulier aandeelhouder, vraagt of en in hoeverre Ordina direct betrokken is bij de debacles van de (semi)overheid als grote klant. Als voorbeeld noemt de heer Van Dijk de toeslagen affaire, problemen bij UWV, etc.

Ordina voert voor de (semi)overheid projecten uit. Na afronding van ieder project worden de klanttevredenheid en projectresultaten bij de klant getoetst met een tot op heden steeds uitstekende uitkomst.

Er wordt gevraagd wat de invloed is op de samenstelling en nationaliteiten binnen Ordina als gevolg van het aantrekken van buitenlandse werknemers.

Als gevolg van de steeds verdere digitalisering worden de mogelijkheden om over de grenzen samen te werken en te sourcen steeds aantrekkelijker. Deze opportuniteiten zullen in de nabije toekomst tegen het licht worden gehouden met aandacht voor een goede balans tussen arbeidspotentieel en lokaal klantencontact.

Namens de Stichting Rechtsbescherming Beleggers (SRB) stelt de heer Stevense 3 vragen.

1. Wat is de invloed op de kostenbasis als de economie weer opengaat, met name aangaande het reizen naar en van kantoor?

De eenmalige impact van COVID-19 op de kostenbasis is ingeschat op circa EUR 3 tot EUR 4 miljoen.

2. Wat is de invloed van teruglopend gebruik van thuiswerkmogelijkheden zodra er weer op kantoor mag worden gewerkt?

De kantoren zijn inmiddels aangepast in lijn met de corona-regels. In overleg met de klant zal worden afgestemd wat mogelijk en wenselijk is met betrekking tot het werken op kantoor. Daarbij zal gekeken worden naar enerzijds het weer meer tot stand brengen van klantcontact en anderzijds de voordelen die thuiswerken met zich meebrengt.

2. Worden Nederlanders steeds meer ingezet op essentiële posten wegens taalbarrières?

Dat is niet iets wat zo wordt ervaren binnen de opdrachten die Ordina uitvoert.

De heer Van Rompey, particulier aandeelhouder, vraagt naar de resultaten over het eerste kwartaal van 2021.

Mevrouw Van Donk-Van Wijnen verwijst naar de publicatie op 29 april 2021 van de kwartaalcijfers.

De Vereniging van Effecten Bezitters (VEB) refereert aan de gebruikmaking van noodsteun door Ordina België in verband met COVID-19, de zogenaamde Regeling Tijdelijke Werkloosheid waardoor de personeelskosten met EUR 1,1 miljoen zijn verminderd. Kan Ordina met zekerheid zeggen dat aan alle voorwaarden is voldaan voor deze noodsteun en heeft de onderneming overwogen dat deze steun voor negatieve beeldvorming kan zorgen gegeven de omvang van de uitkering aan de aandeelhouders.

In België is inderdaad gebruikgemaakt van de genoemde regeling, waarbij Ordina aan de geldende voorwaarden heeft voldaan. Tijdens de tweede COVID-19 golf is er geen gebruik gemaakt van deze regeling.

De voorzitter gaat over naar het volgende agendapunt.

#### **2d. Toelichting Ernst & Young Accountants LLP op accountantscontrole 2020**

De voorzitter deelt mee dat de accountant de bevindingen van de accountantscontrole over 2020 heeft teruggekoppeld aan de Raad van Commissarissen. Deze rapportage is conform de richtlijnen die de Autoriteit Financiële Markten voorschrijft.

De voorzitter geeft het woord aan de heer Duim (EY) voor een toelichting op de accountantscontrole. De Raad van Commissarissen heeft EY ontheffing gegeven van haar geheimhoudingsplicht voor de presentatie tijdens de AVA.

De heer Duim neemt het woord en merkt op dat hij, conform de wettelijke eisen op dit punt, met ingang van 2020 de werkzaamheden heeft overgenomen van zijn collega de heer De Jong.

Hij licht toe dat hij achtereenvolgens zal bespreken:

- de controleaanpak 2020 met toelichting op focus, reikwijdte, strategie en uitvoering;
- fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving;
- kernpunten van de controle;
- impact COVID-19;
- het bestuursverslag;
- de uitkomsten van de controle; en
- de communicatie en interactie met de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen.

Inzake de controleaanpak en de focus stelt de heer Duim dat primair de enkelvoudige en de geconsolideerde jaarrekening is gecontroleerd. Daarnaast kijkt EY ook naar het jaarverslag en checkt of daar alle wettelijke vereiste zaken in staan, of daar geen tegenstrijdigheden in staan met de jaarrekening, en of er geen inconsistentie is met het algehele beeld wat EY opdoet tijdens de controle. De uitkomsten hiervan zijn opgenomen in de afgegeven controleverklaring. EY kijkt ook naar een deel van de niet-financiële informatie en de uitkomsten daarvan zijn opgenomen in een separaat assurance rapport met verstrekking van een redelijke mate van zekerheid. In vorige jaren betrof dit een beperkte mate van zekerheid.

De heer Duim vervolgt dat hij als accountant eindverantwoordelijk is voor de uitgevoerde controle. De controlewerkzaamheden worden uitgevoerd met een team van accountants in Nederland en België,

aangevuld met een aantal experts zijnde EY professionals op deelgebieden zoals bijvoorbeeld informatietechnologie, fiscaliteit, waarderingen, pensioenen en governance.

De materialiteit die in 2020 op de controle is gehanteerd bedraagt EUR 1,8 miljoen. De grens voor het rapporteren van controleverschillen aan de Raad van Commissarissen bedraagt EUR 90.000. Er zijn geen controleverschillen boven dit bedrag geïdentificeerd. Op basis van de materialiteit en de inschatte risico's heeft EY haar controlewerkzaamheden uitgevoerd waarbij gebruik is gemaakt van data-analyse. In België en Luxemburg heeft het lokale EY team de controle uitgevoerd in nauwe samenwerking met en onder aansturing en supervisie vanuit Nederland. De heer Duim geeft aan dat de full scope werkzaamheden een dekkinggraad van 98% van de totale activa en 97% van de totale omzet van Ordina omvat.

Daarnaast heeft EY gekeken naar de risico's aangaande cybersecurity en heeft geconstateerd dat Ordina passende aandacht besteedt aan het mitigeren van deze risico's. Dit betekent niet dat er geen cybersecurity incidenten kunnen zijn; het testen van beheersmaatregelen en doen van uitspraken op dit vlak behoort niet tot de werkzaamheden van EY.

Aangaande fraude en naleving van wet- en regelgeving zijn de fraude risicofactoren bij aanvang, tijdens en na afloop van de controle met de directie en Raad van Commissarissen en de auditcommissie afgestemd. Samen met de EY-forensisch experts zijn tijdens de controle fraude risico's geïdentificeerd met betrekking tot de mogelijke beïnvloeding door het management van enerzijds de inschatting van prognoses die worden gehanteerd voor de waardering van de goodwill en anderzijds de inschatting van de voortgang van een project en eventuele verschuivingen tussen projecten wat zou kunnen leiden tot onjuiste opbrengstverantwoording en waardering van de onderhanden werkpositie. Er zijn geen specifieke risico's geïdentificeerd die verband houden met het niet naleven van wet- en regelgeving.

De key audit matters in de controle 2020 waren:

- waardering goodwill en overige immateriële vaste activa;
- waardering latente belastingvordering;
- opbrengstverantwoording en waardering projecten.

EY is het eens met de inschattingen van het management en achten de betreffende toelichtingen in de jaarrekening op deze gebieden toereikend.

De restricties samenhangend met COVID-19 heeft impact gehad op zowel de Ordina organisatie als op de wijze waarop EY haar controlewerkzaamheden heeft kunnen uitvoeren. De controlewerkzaamheden zijn grotendeels op afstand uitgevoerd en er is geen bezoek gebracht aan het management van Ordina België alsmede aan het Belgische EY team. Mede doordat in grote mate gebruik wordt gemaakt van data analyse hebben deze omstandigheden niet geleid tot aanpassingen op de controle strategie van EY. De financiële gevolgen voor Ordina zijn door de vennootschap toegelicht in het jaarverslag. Daarnaast heeft EY specifiek gekeken naar fraude risico's bijvoorbeeld als gevolg van COVID-19. Ten aanzien van de continuïteit zijn de veronderstellingen van het management beoordeeld, inclusief de aanvullende onzekerheden als gevolg van COVID-19.

Vanuit de wettelijke controle van de jaarrekening heeft EY het bestuursverslag beoordeeld en geconcludeerd dat deze aan de te stellen eisen voldoet. EY heeft verder een assurance opdracht uitgevoerd en een rapport met een redelijke mate van zekerheid verstrekt ten aanzien van de niet-financiële informatie in het jaarverslag; de inhoud en strekking is terug te lezen teruggelezen in de verklaring in het jaarverslag van Ordina.

De heer Duim deelt mee dat EY op 17 februari 2021 een goedkeurende controleverklaring heeft gegeven bij de enkelvoudige en geconsolideerde jaarrekening en vastgesteld dat het jaarverslag voldoet aan de daaraan te stellen eisen en dat EY het eens is met de conclusie van het management om de jaarrekening op te stellen op basis van een continuïteitsveronderstelling.

De heer Duim rondt af met de communicatie en interactie met Ordina. Hij merkt op dat er gedurende het jaar een aantal formele rapportages zijn opgesteld. Het controleplan, de management letter, accountantsverslag, en de controleverklaring bij de geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening. Gedurende het jaar was er maandelijks contact met de directie. EY heeft in 2020 éénmaal met Raad van Commissarissen gesproken en drie keer met de auditcommissie. De contacten zijn proactief vanuit beide zijden, prettig, constructief, en tegelijkertijd ook kritisch van aard, zoals het hoort wat EY betreft.

De voorzitter bedankt de heer Duim voor zijn toelichting.

De vennootschap heeft in de aanloop naar deze vergadering van de Vereniging van Effecten Bezitters (VEB) één vraag met betrekking tot dit agendapunt ontvangen.

7. De accountant heeft overwogen of de COVID-19 pandemie tot specifieke frauderisico's heeft geleid, zo valt te lezen in de controleverklaring. Kan de auditcommissie aangeven of en in welke mate zijn bevindingen hebben geleid tot discussie met de accountant en noodzakelijke mitigerende maatregelen?

Dit onderwerp is afgestemd met de accountant en heeft niet tot discussie of aanscherpingen van maatregelen geleid.

De voorzitter geeft de gelegenheid tot het stellen van vragen.

Namens de Stichting Rechtsbescherming Beleggers stelt de heer Stevense dat de accountant de analyse op risico's aangaande cybersecurity beperkt heeft kunnen uitvoeren. Is de kans op hacken aan te geven in een percentage?

De opmerking van EY ziet er op toe dat alleen cybersecurity werkzaamheden zijn uitgevoerd die direct van invloed kunnen zijn op de jaarrekening en zij geen werkzaamheden heeft uitgevoerd om de werking van beheersmaatregelen vast te stellen of om hierover een uitspraak te doen. De directie licht toe dat het niet mogelijk is om enig cybersecurity risico in een percentage aan te geven.

De voorzitter gaat over naar agendapunt 2e.

## 2e. Voorstel tot vaststelling van de jaarrekening over 2020

De voorzitter stelt het voorstel tot vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2020 aan de orde. De voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

De heer De Bie, particulier aandeelhouder, vraagt of er nog steeds een orgaan is die de vennootschap beschermt tegen mogelijke vijandige overnames.

De Stichting Prioriteit Ordina Groep is nog steeds operationeel en heeft hieromtrent dezelfde functie als de afgelopen jaren is toegelicht.

De voorzitter gaat over tot stemming om de jaarrekening over het boekjaar 2020 zonder voorbehoud vast te stellen en constateert op basis van de ontvangen stemvolmachten en -instructies dat de Algemene



Vergadering met een meerderheid van 99% van de uitgebrachte stemmen voor dit agendapunt stemt, zodat de jaarrekening van Ordina N.V. over het boekjaar 2020 is vastgesteld.

#### **2f.1. Toelichting reserverings- en dividendbeleid**

De voorzitter verwijst naar het dividendbeleid zoals dit is vastgesteld tijdens de Algemene Vergadering op 26 april 2018 en is opgenomen in het jaarverslag 2020 op pagina 57.

De voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

Namens de Stichting Rechtsbescherming Beleggers vraagt de heer Stevense of Ordina voornemens is een nieuwe dividend strategie te gaan voeren.

Hierop wordt geantwoord dat Ordina niet voornemens is om het dividendbeleid te wijzigen.

#### **2f.2. Voorstel winstbestemming**

De voorzitter verwijst naar de toelichting op de agenda en deelt mee dat Ordina een consistent dividendbeleid hanteert met een uitkeringspercentage van 40-60% van de nettowinst onder de voorwaarden dat de solvabiliteit minstens 35% over het afgelopen verslagjaar bedraagt, dat de net debt/EBITDA ratio van Q3 en Q4 van het afgelopen verslagjaar kleiner is dan 1,25 en dat de te verwachten net debt/EBITDA ratio van Q1 en Q2 van het lopende jaar, na uitbetaling van het dividend, kleiner is dan 1,25.

Hierbij geldt als uitgangspunt dat een gezonde balansverhouding van de onderneming gewaarborgd blijft. De resterende nettowinst wordt toegevoegd aan de algemene reserves en aangewend voor Ordina's groeiagenda (met zowel organische als anorganische groei). In geval van overtollige kasmiddelen kan een variabel extra dividend worden overwogen.

Over het verslagjaar is een nettowinst gerealiseerd van EUR 22,3 miljoen. De netto cashpositie ultimo 2020 bedraagt EUR 44,4 miljoen. Deze positie is ruim meer dan de benodigde werkkapitaalbehoefte van Ordina en de benodigde middelen ten behoeve van investeringen in groei op de korte termijn. Dit maakt het mogelijk om eenmalig een uitzonderlijk dividend uit te keren.

De voorzitter stelt daarom aan de Algemene Vergadering voor om, conform het beleid, 60% van de nettowinst uit te keren te weten 14,3 eurocent per aandeel en dit éénmalig te verhogen tot 23,9 eurocent per aandeel. Hiermee wordt de volledige nettowinst over 2020 uitgekeerd als dividend, in contanten.

Betreffende dit agendapunt is de volgende vraag van de Vereniging van Effecten Bezitters (VEB) ontvangen:

4. Ordina is voornemens de volledige nettowinst uit te keren als dividend. Welke conclusies moeten hieruit getrokken worden ten aanzien van de groeiagenda van Ordina?

Ordina heeft een transparant dividendbeleid. In beginsel geldt een uitkeringspercentage van 40%-60% van de nettowinst. De resterende nettowinst wordt toegevoegd aan de algemene reserves en aangewend voor Ordina's groeiagenda, met zowel organische als anorganische groei. In geval van overtollige kasmiddelen kan een extra dividend worden overwogen. Eind 2020 bedroeg de netto cashpositie EUR 44,4 miljoen, meer dan de benodigde werkkapitaalbehoefte van Ordina en de benodigde middelen ten behoeve van

investeringen in groei op de korte termijn. Op grond hiervan is besloten tot uitkering van een eenmalig uitzonderlijk dividend.

Alvorens over te gaan tot de stemming, geeft de voorzitter de gelegenheid tot het stellen van vragen, waarvan geen gebruik wordt gemaakt.

De voorzitter gaat over naar de stemming en constateert op basis van de ontvangen stemvolmachten en -instructies dat de Algemene Vergadering met algemene stemmen voor dit agendapunt stemt, en dat het voorstel winstbestemming, zoals opgenomen in de agenda met toelichting, is aangenomen.

## Decharge

### 3a. Verlenen van decharge aan de leden van de Raad van Bestuur voor het gevoerde beleid

De voorzitter merkt op dat voorgesteld wordt om de leden van de Raad van Bestuur in functie gedurende het boekjaar 2020 decharge te verlenen voor het in het boekjaar 2020 gevoerde beleid.

Er zijn geen vragen over dit agendapunt ontvangen. De voorzitter constateert op basis van de ontvangen stemvolmachten en -instructies dat de Algemene Vergadering met een meerderheid van circa 99% van de uitgebrachte stemmen voor dit agendapunt stemt, en dat hiermee decharge is verleend aan de leden van de Raad van Bestuur.

### 3b. Verlenen van decharge aan de leden van de Raad van Commissarissen voor het toezicht op het gevoerde beleid

De voorzitter merkt op dat voorgesteld wordt om de Raad van Commissarissen in functie gedurende het boekjaar 2020 (of een gedeelte daarvan) decharge te verlenen voor het in het boekjaar uitgeoefende toezicht op het gevoerde beleid.

Er zijn geen vragen over dit agendapunt ontvangen. De voorzitter constateert op basis van de ontvangen stemvolmachten en -instructies dat de Algemene Vergadering met een meerderheid van circa 99% van de uitgebrachte stemmen voor dit agendapunt stemt, en dat hiermee decharge is verleend aan de betreffende leden van de Raad van Commissarissen.

## Raad van Bestuur

### 4. Kennisgeving van de benoeming van mevrouw J.F. van Donk-van Wijnen tot CFO per 1 januari 2021 en van de voorgenomen benoeming van mevrouw J.F. van Donk-van Wijnen tot statutair bestuurder per 8 april 2021

De voorzitter geeft met genoegen namens de gehele Raad van Commissarissen kennis van de benoeming van mevrouw J.F. van Donk-van Wijnen tot CFO per 1 januari 2021 en van de voorgenomen benoeming tot statutair bestuurder per het einde van deze Algemene Vergadering, voor een periode van vier jaar, welke periode eindigt per het einde van de Algemene Vergadering te houden in 2025.

De voorzitter stelt dat met mevrouw Van Donk-Van Wijnen Ordina een CFO heeft met een gedegen financiële achtergrond die bovendien afkomstig is uit de eigen gelederen en dus de organisatie goed kent.

Mevrouw Van Donk-Van Wijnen introduceert zich kort. Zij is sinds eind 2014 bij Ordina werkzaam en in de afgelopen jaren heeft zij met veel plezier mogen werken aan de transitie van het bedrijf. De strategie 'Ahead of change' begint zijn vruchten af te werpen en wordt meer en meer zichtbaar in de resultaten die

Ordina boekt. Mevrouw Van Donk-Van Wijnen kijkt er naar uit om gezamenlijk met de Ordina-teams en klanten verder te werken aan de volgende fase van de strategische roadmap van Ordina.

De voorzitter gaat over tot behandeling van de vragen. Vooraf is betreffende dit agendapunt de volgende vraag van de Vereniging van Effecten Bezitters (VEB) ontvangen:

8. Ter invulling van de CFO-functie is gekozen voor een kandidaat die, gezien de inloopregeling ten aanzien van salaris, de ervaring vooralsnog (deels) ontbeert. Op welke wijze kan aan aandeelhouders de garantie gegeven worden dat deze CFO voor het noodzakelijke tegenwicht kan dienen tegenover de CEO, zoals te doen gebruikelijk in een gezond bestuursmodel?

De Raad van Commissarissen heeft na een uitgebreid en extern begeleid search proces mevrouw Van Donk-Van Wijnen beoordeeld als de voorkeurskandidate. Zij is dus naar de mening van de Raad van Commissarissen zonder meer in staat de rol en verantwoordelijkheid in het bestuursmodel van Ordina adequaat te vervullen.

De voorzitter geeft de gelegenheid tot het stellen van vragen en constateert dat er geen vragen meer zijn.

De voorzitter feliciteert mevrouw Van Donk-Van Wijnen met haar benoeming en gaat over naar het volgende agendapunt.

#### **Raad van Commissarissen**

##### **5a. Voorstel tot benoeming van de heer D.R. de Breij tot lid van de Raad van Commissarissen**

De voorzitter deelt mee dat er door het vertrek van de heer Niessen sinds september 2020 sprake is van een vacature binnen de Raad van Commissarissen. Naar aanleiding hiervan is een op de te vervullen vacature toegespitst profiel voor een nieuwe kandidaat opgesteld, met inachtneming van de profielschets en de bestaande samenstelling van de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen acht in het kader van het voorgaande onder meer kennis van M&A en juridische zaken en governance van eminent belang.

De heer De Breij voldoet aan de vereisten van het profiel van de Raad van Commissarissen en de genoemde specifieke kwaliteiten en kenmerken die de Raad van Commissarissen op dit moment van belang vindt.

Er zijn geen aanbevelingen van de Algemene Vergadering ontvangen. De Stichting Prioriteit Ordina Groep stelt, in overeenstemming met artikel 22 lid 2 van de statuten en de profielschets, voor om de heer De Breij per het einde van deze Algemene Vergadering te benoemen tot lid van de Raad van Commissarissen voor een periode van vier jaar, eindigend na het einde van de Algemene Vergadering te houden in 2025. De Ondernemingsraad ondersteunt dit voorstel.

Op verzoek van de voorzitter stelt de heer De Breij zich kort voor.

Betreffende dit agendapunt zijn vooraf de volgende vragen van de Vereniging van Effecten Bezitters (VEB) ontvangen:

6. Een half jaar na herbenoeming is de CFO van Ordina vertrokken. Een eind juni benoemde commissaris, resultaat van een langdurige zoektocht, vertrok na zeven maanden vanwege het aanvaarden van een hoofdfunctie bij een andere IT-dienstverlener. Welke lering heeft de RvC getrokken uit het voortijdige vertrek van deze functionarissen?

Bij search processen werd en wordt ruimschoots aandacht besteed aan zaken als commitment maar soms lopen zaken anders dan verwacht.

9. De 'Profielchets Raad van Commissarissen Ordina' noemt een zestal ervaringskenmerken. Kan de RvC en heer De Breij duiden aan welk(e) kenmerk(en) de heer De Breij voldoet?

Zoals aangegeven in de agenda en oproeping, is voor deze vacature van belang geacht: ervaring met M&A en juridische zaken/governance. Daarnaast heeft de heer De Breij onder andere affiniteit met algemene bedrijfsvoering en tot zeer recent een actieve betrokkenheid bij het arbeidsproces.

De voorzitter constateert dat er geen vragen meer zijn en gaat over tot het vaststellen van de stemresultaten. Hij constateert op basis van de ontvangen stemvolmachten en -instructies dat de Algemene Vergadering met een meerderheid van meer dan 99% van de uitgebrachte stemmen voor dit agendapunt stemt.

De voorzitter stelt vast dat de heer De Breij door de Algemene Vergadering is benoemd als commissaris van Ordina N.V., voor een periode van 4 jaar. De voorzitter feliciteert de heer De Breij met zijn benoeming.

#### **5b. Voorstel tot benoeming van de heer B. van Reet tot lid van de Raad van Commissarissen**

De voorzitter deelt mee dat er, door het vertrek van de heer Michiels, sprake is van een vacature binnen de Raad van Commissarissen. Naar aanleiding hiervan is een op de te vervullen vacature toegespitst profiel voor een nieuwe kandidaat opgesteld, met inachtneming van de profielchets en de bestaande samenstelling van de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen acht in het kader van het voorgaande onder meer kennis van digitalisering/IT, bij voorkeur in de Benelux, van eminent belang.

Er zijn geen aanbevelingen van de Algemene Vergadering ontvangen. De Stichting Prioriteit Ordina Groep stelt voor, in overeenstemming met artikel 22 lid 2 van de statuten en de profielchets, om de heer Van Reet per het einde van deze Algemene Vergadering te benoemen tot lid van de Raad van Commissarissen voor een periode van vier jaar, eindigend na het einde van de Algemene Vergadering te houden in 2025. De Ondernemingsraad ondersteunt dit voorstel.

De heer Van Reet voldoet aan de vereisten van het profiel van de Raad van Commissarissen en de genoemde specifieke kwaliteiten en kenmerken die de Raad van Commissarissen op dit moment van belang vindt.

Op verzoek van de voorzitter stelt de heer Van Reet zich kort voor.

De Vereniging van Effecten Bezitters (VEB) heeft in de aanloop naar deze vergadering de volgende vraag gesteld:

10. De heer Van Reet is tevens bestuurslid van Beltug, de Belgische sectororganisatie voor IT professionals binnen Belgische bedrijven en overheidsdiensten. Op welke wijze heeft hij bij aanvaarding van zijn nominatie bij Ordina mogelijke toekomstige tegenstrijdige belangen vanuit de functie bij Beltug laten meewegen?

Beltug is een non-profit organisatie, vooral gericht op netwerk en kennisdeling. De heer Van Reet is hierbij aangesloten vanwege zijn achtergrond, die gezien de vacature waar het overgaat, ook voor Ordina

van eminent belang is. Op dit moment zien wij geen tegenstrijdige belangen aanwezig. Het reglement van de Raad van Commissarissen heeft hiervoor uiteraard wel regels, mocht dit op enig moment voor een commissaris aan de orde zijn.

De voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

Namens de Stichting Rechtsbescherming Beleggers vraagt de heer Stevense nadere toelichting op het werving- en selectieproces van de commissarissen.

Op basis van het algemene profiel van de Raad van Commissarissen wat gepubliceerd is op de site van de vennootschap stelt de Raad van Commissarissen bij een vacature een specifiek profiel samen waarin wordt gekeken welke competenties en skills er nodig zijn in relatie tot de op dat moment in de Raad van Commissarissen aanwezige competenties en skills. Deze specifieke profielen zijn voor zowel de heer De Breij als Van Reet gemaakt. Het ingeschakelde search bureau levert achtereenvolgens een longlist aan waarna in overleg met de Raad een shortlist wordt samengesteld. Met de personen op de lijst zijn gesprekken gevoerd, in eerste instantie met de R&H commissieleden en daarna met alle leden van de Raad en de leden van de Raad van Bestuur. Op basis van de uitkomst maakt de Raad van Commissarissen een voorstel ten behoeve van de Stichting Prioriteit Ordina Groep waarna een definitief voorstel wordt voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

De voorzitter constateert dat er geen verdere vragen zijn en gaat over tot het vaststellen van de stemresultaten. De voorzitter constateert dat, op basis van de ontvangen stemvolmachten en -instructies, de Algemene Vergadering met een meerderheid van meer dan 99% van de uitgebrachte stemmen voor dit agendapunt stemt.

De voorzitter stelt vast dat de heer Van Reet door de Algemene Vergadering is benoemd als commissaris van Ordina N.V., voor een periode van 4 jaar. De voorzitter feliciteert de heer Van Reet met diens benoeming.

## Aandelen

### 6a. Voorstel tot machtiging van de Raad van Bestuur tot inkoop van eigen aandelen

De voorzitter merkt op dat, tijdens de Algemene Vergadering gehouden op 30 juni 2020, de Raad van Bestuur gemachtigd is tot inkoop van eigen aandelen voor een periode van 18 maanden. Er wordt voorgesteld om deze machtiging te verlengen voor een tijdvak van 18 maanden, ingaande 8 april 2021. De gevraagde verlenging van de lopende machtiging omvat maximaal 10% van het geplaatste kapitaal zoals dat luidt per 8 april 2021 en voor een prijs die ligt tussen:

1. EUR 0,01; en
2. de beurskoers van het aandeel vermeerderd met 10%. Onder beurskoers wordt verstaan de gemiddelde slotkoers van het aandeel gedurende vijf (beurs)dagen voor de dag van inkoop.

De voorzitter merkt op dat geen vragen of opmerkingen omtrent dit agendapunt zijn ontvangen en constateert op basis van de ontvangen stemvolmachten en -instructies dat het voorstel met een meerderheid van meer dan 99% van de uitgebrachte stemmen is aangenomen, zodat de Raad van Bestuur gemachtigd is om onder de door de vergadering gestelde voorwaarden eigen aandelen in te kopen.

### 6b. Voorstel tot aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot uitgifte van aandelen en tot verlening van rechten tot het nemen van aandelen

De voorzitter merkt op dat dit de jaarlijks geagendeerde verlenging betreft van de aanwijzing van de Raad van Bestuur als het orgaan dat, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, bevoegd is te besluiten tot uitgifte van aandelen en tot verlening van rechten tot het nemen van aandelen.

Tijdens de Algemene Vergadering gehouden op 30 juni 2020 is de Raad van Bestuur aangewezen als het orgaan dat, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, bevoegd is te besluiten tot uitgifte van aandelen en tot verlening van rechten tot het nemen van aandelen, voor een periode van 18 maanden. Voorgesteld wordt om deze aanwijzing te verlengen voor een tijdvak van 18 maanden, ingaande 8 april 2021. De aanwijzing wordt beperkt tot een maximum van 5% van het aantal geplaatste aandelen op 8 april 2021.

De voorzitter merkt op dat geen vragen of opmerkingen omtrent dit agendapunt zijn ontvangen en constateert op basis van de ontvangen stemvolmachten en -instructies dat het voorstel met algemene stemmen is aangenomen, zodat de Raad van Bestuur is aangewezen als het tot uitgifte van aandelen en tot verlening van rechten tot het nemen van aandelen bevoegde orgaan.

**6c. Voorstel tot aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot beperking of uitsluiting van het voorkeursrecht bij uitgifte van aandelen en bij verlening van rechten tot het nemen van aandelen**

Dit betreft de jaarlijks geagendeerde verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur als het orgaan dat, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, bevoegd is te besluiten tot beperking of uitsluiting van het voorkeursrecht bij uitgifte van aandelen en bij verlening van rechten tot het nemen van aandelen.

Tijdens de Algemene Vergadering gehouden op 30 juni 2020 is de Raad van Bestuur aangewezen als het orgaan dat, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, bevoegd is te besluiten tot beperking of uitsluiting van het voorkeursrecht bij uitgifte van aandelen en bij verlening van rechten tot het nemen van aandelen, voor een periode van 18 maanden. Voorgesteld wordt om deze aanwijzing te verlengen voor een tijdvak van 18 maanden, ingaande 8 april 2021.

De voorzitter merkt op dat geen vragen of opmerkingen omtrent dit agendapunt zijn ontvangen en constateert op basis van de ontvangen stemvolmachten en -instructies dat het voorstel met meer dan 99% van de uitgebrachte stemmen is aangenomen, zodat de Raad van Bestuur is aangewezen als het tot beperking en uitsluiting van voorkeursrecht bij uitgifte van aandelen bevoegde orgaan.

**7. Rondvraag en sluiting**

De voorzitter geeft de gelegenheid tot het stellen van vragen.

De heer Van Dijk, particulier aandeelhouder, heeft geconstateerd dat het aandeel Ordina onlangs in grote volumes is verhandeld waarbij de prijs per aandeel met 20% is gestegen. Heeft het management of de Raad van Commissarissen hiervoor een verklaring?

Onlangs is een analistenrapport van ABN-AMRO gepubliceerd. In dit rapport werd een hoger koersdoel voor het aandeel Ordina genoemd; wellicht is dat van invloed geweest op de verhandelde volumes van het Ordina aandeel.

Namens de Stichting Rechtsbescherming Beleggers vraagt de heer Stevense aan de twee zojuist benoemde commissarissen hoe zij het selectieproces hebben ervaren.

Zowel de heer De Breij als de heer Van Reet geven aan dat zij het selectieproces als professioneel en nauwkeurig hebben ervaren. Er werden zowel door het searchbureau als door de commissarissen diepgaande interviews afgenomen waarin positief-kritische vragen werden gesteld.

Niets meer aan de orde zijnde sluit de voorzitter de vergadering.

Aldus vastgesteld door ondertekening van de voorzitter en de secretaris van de vergadering.

Voorzitter  
J. van Hall

Secretaris  
H.E. Mulder

CONCEPT