



CEO JO MAES EN CFO ANNEMIEKE DEN OTTER BLIKKEN TERUG OP 2018

Hoe kijken jullie terug op 2018?

Jo: “Het realiseren van rendabele groei is en blijft onze belangrijkste prioriteit. Daarin hebben we goede voortgang geboekt. De opgaande lijn die vanaf de tweede helft van 2017 is ingezet, heeft zich in 2018 voortgezet. De omzet en het resultaat zijn verder gestegen en onze vijf businessproposities vormen inmiddels een derde van onze omzet. Ook hebben we een stijgende tevredenheid van onze klanten gerealiseerd. Hiermee hebben we

“De stijgende klanttevredenheid in de Benelux vormt de basis om onze klanten te helpen de veranderingen voor te zijn.”

een mooie uitgangspositie om onze klanten te helpen om de veranderingen in hun sector voor te zijn. Het is ook goed te zien dat onze inspanningen om te groeien met eigen medewerkers vruchten afwerpen. Vanaf de zomer is het aantal eigen medewerkers voor het eerst in jaren weer toegenomen. In een krappe arbeidsmarkt is dat een goed resultaat.”

Annemieke: “Financieel gezien staan we er goed voor. We hebben in 2018 opnieuw een positieve cashflow. In de afgelopen periode hebben we intensief gewerkt om als bedrijf schuldenvrij te zijn. Dat is gelukt, dankzij een strak werkkapitaalmanagement en het gestegen resultaat. Het is goed om te zien dat we dit jaar zijn gegroeid. Ook is ons rendement flink verbeterd. Echter, we zijn nog niet tevreden over de marges in Nederland. Daar moet nog een volgende stap worden gezet. We hebben in 2018 een flinke verbetering laten zien, maar dit is nog niet op het niveau waar je het mag verwachten in deze markt. We zullen er vanuit onze strategie en executie alles aan doen om ook het komende jaar de lijn van verbetering vast te houden.”

INTERVIEW MET DE RAAD VAN BESTUUR

Jo: “Met name België/Luxemburg heeft het afgelopen jaar een sterke prestatie geleverd. Positief is ook de sterke stijging van de omzet in de Nederlandse overheidsmarkt. De uitvoering van de Digitale Agenda van de overheid vertaalt zich steeds meer in concrete projecten. Ordina is als lokale speler een logische partner in de uitvoering daarvan. Voor banken en verzekeraars wordt IT steeds belangrijker. Dat heeft tot gevolg dat financiële instellingen steeds meer zelf de regie willen voeren en de samenwerking opzoeken met lokale innovatieve partners. We spelen hier goed op in met onze High performance teams.”

Groei met eigen medewerkers is een van jullie prioriteiten. Voor het eerst in jaren is er sprake van een stijging. Waarom is dat belangrijk?

Annemieke: “De vraag naar onze dienstverlening is groot. Onze klanten zien het liefst dat we opdrachten met eigen mensen invullen, omdat onze Ordina-medewerkers uitstekend zijn opgeleid en tijdens hun opdracht bij de klant goed worden begeleid. Door een toename van het aantal eigen medewerkers kunnen we beter aan de klantvraag voldoen en zo verhogen we ook de kwaliteit van de omzet.”

“We zijn trots op ons vermogen om nieuwe mensen aan te trekken. Zowel young professionals als medior en

senior IT’ers. Er zijn diverse redenen waarom mensen bij ons willen werken, maar de belangrijkste is dat we interessante en uitdagende opdrachten hebben. We bieden de kans om te werken in multidisciplinaire High performance teams waarin je van elkaar leert en elkaar stimuleert. Het feit dat je bij Ordina kunt bijdragen aan maatschappelijk relevante vraagstukken speelt ook een rol. De loopbaanontwikkeling moet perspectief bieden, de koers van het bedrijf helder zijn en de beloning in de vorm van salaris, auto en andere secundaire voorwaarden moet marktconform zijn. We zien dat dit werkt, want de medewerkersbetrokkenheidsscore is in 2018 naar 7,1 gestegen, in 2017 was dit nog 6,8. Medewerkers waarderen met name de kansen die Ordina biedt en de ontwikkelingsmogelijkheden. We zijn blij met dit resultaat en zien dit als een extra stimulans om door te gaan op de ingeslagen weg.”

“Het realiseren van rendabele groei is en blijft onze belangrijkste prioriteit.”



“Ordina evolueert van een uitstekende IT-partner naar een partner in digitale & business transformatie, waarbij we onze klanten structureel helpen met de businessvraag die achter een IT-project schuilt.”

Businessproposities staan centraal bij Ordina. Waarom?

Jo: “Als je, zoals onze mensen, bij een groot aantal organisaties betrokken bent, herken je een aantal belangrijke thema’s. Zo willen bedrijven door digitalisering hun dienstverlening versnellen en steeds slimmer gebruiken van data om hun business te verbeteren.

Ze willen weten hoe ze projecten op het snijvlak van IT en business succesvol tot stand kunnen brengen. En ze zitten met de vraag hoe ze hun businessplatforms kunnen optimaliseren en de gegevens veilig kunnen bewaren en ontsluiten. In 2017 hebben we daarom onze kennis en kunde rondom deze vraagstukken gebundeld in een nieuw go-to-market model tot vijf heldere businessproposities. Het afgelopen jaar hebben we deze businessproposities duidelijk voor het voetlicht gebracht, onder andere tijdens de Ordina Innovatiedagen in oktober en dat levert resultaat op. Onze klanten weten steeds beter waar we voor staan. Inmiddels komt ongeveer een derde van onze omzet uit de businessproposities en dat willen we in de komende jaren verder uitbouwen.

Het traditionele onderscheid tussen ‘business’ en IT verdwijnt. Dat houdt in dat Ordina evolueert van een uitstekende IT-partner naar een partner in digitale & business transformatie, waarbij we onze klanten structureel helpen met de businessvraag die achter een IT-project schuilt. Dat is het vertrekpunt geweest bij de recente update van onze strategie. Wij zijn IT-vakmensen die de business van de klant begrijpen. Een lokale speler, dichtbij, aanspreekbaar. Op basis van onze businessproposities én een excellente dienstverlening kunnen we een steeds belangrijker partner van onze klanten worden.”

“Ordina is de verandering voor: *Ahead of change*”

De pay-off van Ordina is sinds kort ‘Ahead of change’. Wat willen jullie hiermee uitdrukken?

Jo: “Door de digitalisering volgen ontwikkelingen elkaar razendsnel op. Wat vandaag wordt bedacht, heeft morgen impact op organisaties. Onze klanten moeten snel reageren op veranderingen in hun markt, op gewijzigde eisen aan hun IT-landschap en op nieuwe wet- en regelgeving. Daarnaast moeten ze zorgen dat beschikbare innovaties ook daadwerkelijk worden ingezet om een duurzame voorsprong uit te bouwen. Ordina is gewend vooruit te kijken, nieuwe technologieën te absorberen en snel een vertaalslag te maken naar toepassingen en diensten voor de klant. Kortom: bij Ordina zijn we de verandering voor bij onze klanten, mede dankzij onze businessproposities. Onze pay-off is nu dan ook *Ahead of change*. Door onze klanten te begeleiden in hun digitale en business transformatie kunnen ze een voorsprong nemen.”

Profiel van de **RAAD VAN BESTUUR**



Ir. Jo Maes (1968) is sinds 1 januari 2017 lid van de Raad van Bestuur en per 1 april 2017 CEO, voor een periode van vier jaar. Hij werd op 1 januari 2014 benoemd tot CEO van Ordina België/Luxemburg en tot lid van het Executive Committee. In zijn rol als CEO is hij verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken, commerciële zaken, portfoliomanagement, corporate communicatie en legal.



Drs. Annemieke den Otter (1979) is vanaf september 2016 CFO en lid van de Raad van Bestuur en is benoemd voor een periode van vier jaar. Ze is in 2013 bij Ordina in dienst getreden als financieel directeur corporate en lid van het Executive Committee. In haar rol als CFO is ze verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken, finance & control, hrm, facilities & inkoop, informatie-management, duurzaamheid en investor relations.