

VOORWOORD

Ordina heeft een sterk jaar achter de rug. We hebben ons snel aangepast aan de nieuwe situatie als gevolg van covid-19. Onze dienstverlening is vrijwel probleemloos voortgezet en onze teams zijn succesvol op afstand gaan werken. Door zeer goed in te spelen op de digitalisering bij onze klanten hebben we over 2020 uitstekende resultaten behaald. Hierdoor is een nettowinst van meer dan EUR 22 miljoen gerealiseerd. De omzet vanuit onze teams en businessproposities is in 2020 bovengemiddeld gegroeid. België en Luxemburg presteerden aanhoudend sterk. Ook in Nederland hebben we goed gepresteerd, al blijft de omzet licht achter.



Onze strategie, Ordina 2022, gericht op het leveren van toegevoegde waarde bij onze klanten met onze vijf businessproposities, ligt volledig op koers. Onze klanten zijn zeer tevreden over onze IT-oplossingen die hen echt verder helpen om hun digitale agenda te realiseren. Dat zien we terug in onze klantonderzoeken, met een score van maar liefst een 7,7. Opnieuw een stijgende lijn. Onze klanten zijn vooral positief over onze dienstverlening, klantkennis en samenwerking. Daarbij weten we onze klanten langdurig aan ons te binden. Door onze innovatieve oplossingen die hen helpen een digitale voorsprong op te bouwen. Zo helpen we banken met het opsporen en bestrijden van fraude en witwassen. Met onze Supply Chain Optimization-oplossing ondersteunen we organisaties om meer datagedreven te worden. En met onze security-oplossingen kunnen organisaties zich beter wapenen tegen cyberaanvallen.

JO MAES, CEO

Ook onze medewerkers omarmen onze strategie en geven aan dat ze het werken in teams waarderen. Dat is opnieuw te zien in een gestegen medewerkersbetrokkenheidsscore. Ze geven Ordina gemiddeld een score van een 7,5! Deze hoge betrokkenheid van onze mensen is een troef in de krappe arbeidsmarkt voor IT-professionals; en in het bijzonder door het werken op afstand. Of dat het nieuwe normaal wordt? Dat zal de toekomst uitwijzen. Wat ik vooral zie, is dat het kantoor meer een ontmoetingsplek wordt. Om te brainstormen, inspiratie op te doen of van gedachten te wisselen. Het doet ook (geografische) grenzen vervagen. Onze multidisciplinaire High performance teams (HPT's) zijn bijzonder geschikt voor deze nieuwe manier van werken waar locatie en tijd van minder belang zijn en vooral klantdoel, resultaat, kennis van de lokale markt en snel acteren belangrijk zijn.

Natuurlijk zijn er ook zaken die minder gingen. Zo merken we dat klanten grote IT-opdrachten, zoals de rationalisatie van het back-office systeemlandschap of de overstap naar de cloud, nu voor zich uit schuiven door de onzekere omstandigheden. We zien ook dat de arbeidsmarkt onzeker blijft. Mensen kiezen voor zekerheid en solliciteren daarom minder snel. Het vergt daarmee meer inspanning om nieuwe mensen te werven. Positief is dat we er steeds beter in slagen om onze medewerkers langduriger aan ons te binden.

Kijken we naar de drie sectoren waarin Ordina actief is – overheid, industrie en financiële dienstverlening - dan zien we in de overheidssector dat de digitale agenda onverminderd belangrijk is. Een goed gedigitaliseerde overheid is essentieel voor de maatschappij en burgers. We bieden oplossingen die veilig, wendbaar en robuust zijn en de interactie tussen burgers, overheid en organisaties verbeteren. In de financiële sector is IT een strategische asset geworden. Banken investeren in digitalisering van hun dienstverlening en in klantinteractie.

“Onze klanten waarderen ons en herkennen ons meer en meer **als hun business transformatiepartner**”

Tegelijkertijd hebben ze te maken met scherpe wet- en regelgeving en nieuwe partijen die hun verdienmodel onder druk zetten. In dit speelveld kunnen we met onze fraudedetectie en datagedreven oplossingen het verschil maken. In de industrie zien we het belang van een optimale supply chain toenemen. Bedrijven willen kortere aanvoerlijnen. Dat biedt kansen voor Ordina met onze Supply Chain Optimization-oplossingen. In de farmaceutische industrie doet Ordina het uitstekend. We ondersteunen bedrijven in de farma en biotechnologische sector om hun materiaal, processen en software te valideren en te kwalificeren. Ook in de energiesector liggen er kansen. Vanwege de energietransitie wordt er veel gevraagd van de IT-organisatie van energiebedrijven.

Een nieuwe fase is aangebroken gericht op versnelling van onze groei. Daarvoor hebben we ons management versterkt met de benoeming van Joost de Bruin als CEO voor Ordina Nederland, zoals we in België/Luxemburg ook al enige tijd Lieven Verhaevert als CEO hebben. We richten ons op zowel organische groei als niet-organische groei om te versnellen met onze businessproposities in nichemarkten.

We staan als bedrijf middenin de samenleving. Onze mensen, klanten en andere stakeholders hechten in toenemende mate belang aan maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzaam ondernemen. We hebben dit verankerd in onze strategie Ordina 2022. Onderwerpen als inclusiviteit en diversiteit komen hierin aan bod. Daarnaast richten we ons op twee speerpunten. Allereerst zetten we in op de vergroening van de mobiliteit en hebben we de ambitie om CO₂-negatief te worden. Tevens willen we onze IT-kennis inzetten, zodat iedereen gelijke kansen heeft in de maatschappij. Zo geven Ordina-professionals lessen op basisscholen over digitale vaardigheden. Ook helpen we via Wijkhelpen ziekenhuizen. nl aanvallen van malware te voorkomen tegen ziekenhuizen.

Het afgelopen jaar heeft veel gevraagd van iedereen. Bijzonder trots ben ik op de manier waarop onze mensen, in nauwe samenwerking met onze klanten, hun werk hebben gedaan. Door hun inzet en aanpassingsvermogen hebben we als Ordina in 2020 een zeer knappe prestatie geleverd.

Jo Maes, CEO