

# VOORWOORD

“We kijken terug op een succesvol Ordina-jaar met groei in Nederland, België en Luxemburg. Zowel onze omzet als onze winst is gestegen en ook het aantal medewerkers is gegroeid. Bovendien zijn we er met onze high performance teams in geslaagd strategische impact te maken bij onze klanten, wat het voor hen mogelijk maakt om digitale versnelling te omarmen en zich volledig te richten op hun toekomstige uitdagingen. Dankzij onze flexibiliteit hebben we goed geanticipeerd op veranderende marktomstandigheden. Daardoor lopen we voor op het tijdschema van onze strategie 2022 en kijken we met vertrouwen naar de toekomst.”



“We merken dat zowel IT- als business executives ons als partner zien vanwege onze oplossingen en high performance teams. Met onze businessproposities die inspelen op de thema’s die voor elke organisatie eigen uitdagingen geeft, maken we het verschil bij klanten. Uiteraard valt of staat ons succes met de kwaliteit van onze mensen en de diversiteit van onze teams. Als bedrijf zetten we daarom ook actief in op een diverse en inclusieve samenstelling onze teams, waarbij we dit koppelen aan teamperformance. Daardoor gaan onze teams echt vooroplopen.

Onze medewerkers zijn tevreden over het werken bij Ordina, met name over het werken in teams, omdat ze zien dat ze daarmee strategische impact hebben bij klanten. Ook stelt het ze in staat om sneller te leren en kennis te delen. We krijgen een 7,6/10 in ons medewerkerbetrokkenheidsonderzoek. En dankzij onze employee Net Promotor Score (eNPS), die is gestegen van 11,6 naar maar liefst 20,4, weten we dat

**CFO JOYCE VAN DONK-VAN WIJNEN, CEO JO MAES**

we ook aanbevolen worden bij vrienden en kennissen. Hoewel we met eigen medewerkers zijn gegroeid, zien we tegelijkertijd dat het een uitdaging blijft om IT- en businessprofessionals aan te trekken en te behouden. We maken het voor onze medewerkers dan ook zo aantrekkelijk mogelijk om bij Ordina te blijven werken door hen een werkomgeving te bieden waar vakmanschap, persoonlijke ontwikkeling en ondernemerschap samenkomen.

Covid-19 hadden we in 2021 het liefst achter ons gelaten. De realiteit is dat de impact van deze pandemie nog steeds groot is. Ook onze klanten hebben als gevolg van covid-19 te maken met digitale uitdagingen, waarbij we ze gelukkig kunnen helpen. Voor onze medewerkers is werken op afstand ook uitdagend. Het vergt veel creativiteit om te blijven verbinden met elkaar en met onze klanten. Omdat op afstand werken ook voordelen heeft, zetten we op termijn in op hybride werken, waarbij onze medewerkers deels vanuit huis werken en deels op kantoor of bij de klant. Afgelopen jaar hebben we ons hoofdkantoor in Nieuwegein al verbouwd om hier invulling aan te geven.

Onze strategie 2022 is succesvol, maar uiteraard zien we ook verbeterpunten. Zo blijft onze businesspropositie omzet achter bij de verwachtingen. We hebben de tijd onderschat die klanten nodig hebben om overtuigd te raken van het werken met high performance teams, als alternatief voor meer klassieke vormen van samenwerking. Ook zien we dat onze businesspropositie business platforms & cloud wat achterblijft. Dit komt doordat in de eerste periode van covid-19 forse investeringen op grote backend-systemen en business platforms tijdelijk zijn uitgesteld. We merken nu dat deze investeringen weer hoger op de agenda staan.

“Onze medewerkers waarderen het werken in teams, omdat ze zien dat ze daarmee **strategische impact** hebben bij onze klanten”

Een ander punt van aandacht is de krapte op de arbeidsmarkt. Door de grote vraag van onze klanten naar onze diensten en tegelijkertijd de schaarste op de arbeidsmarkt hebben we in 2021 vaker ‘nee’ moeten zeggen tegen klanten. Dat doen we met pijn in ons hart en willen we in de toekomst voorkomen. We willen al onze klanten zo goed mogelijk helpen met toegevoegde waarde oplossingen. We weten dat de schaarste aan IT-talent zal aanhouden. Dat is overigens geen regionaal of Europees fenomeen, maar een wereldwijd gevolg van versnelde digitalisering. Daarbij zal er door de toename van het werken op afstand een verandering zijn van de locatie van werkracht en mogelijk een deel van de oplossing bieden.

Als we naar de toekomst kijken zien we een aantal trends in de markt waar we goed op blijven inspelen. Zo is er de toenemende druk van strengere wet- en regelgeving, bijvoorbeeld in de financiële sector waar banken alles op alles moeten zetten om hun klanten te screenen en fraude te voorkomen. Daarnaast zien we in de breedte dat cybersecurity en dataprivacy om een meer integrale aanpak vragen.

Als Ordina staan we midden in de maatschappij en willen we daar ook aan teruggeven. Het is niet voor niets dat we maatschappelijk verantwoord ondernemen als aparte strategische pijler in onze strategie hebben opgenomen. We gaan verder dan wet- en regelgeving. Zo hebben we

de ambitie uitgesproken een klimaatpositief bedrijf te worden. Daarbij ligt onze focus met name op een sterke reductie van onze CO<sub>2</sub>-uitstoot die verband houdt met onze mobiliteit. De resterende uitstoot moeten we compenseren, waarbij we het plan hebben om een Ordina-bos te creëren. Daarmee lossen we een deel van het CO<sub>2</sub>-probleem op en maken we tegelijkertijd nieuwe natuur.

Natuurlijk staan we in de startblokken om al deze uitdagingen aan te gaan. We hebben alle ingrediënten aan boord om succesvol te zijn en blijven. We hebben een aantrekkelijke employee value proposition voor onze huidige IT- en businessprofessionals, waarin ze zich inhoudelijk kunnen ontwikkelen. De diversiteit in onze high performance teams biedt een kans om ons te onderscheiden op de krappe arbeidsmarkt. Onze businessproposities vormen het antwoord op de uitdagingen van onze klanten, nu en morgen. Ook zijn we in staat om cybersecurity en compliance te integreren in onze end-to-end oplossingen. We zijn klaar om op weg te gaan naar 2026, met een aangescherpte strategie waardoor we goed voorbereid op de ontwikkelingen die op ons afkomen.”

Jo Maes, *CEO*  
Joyce van Donk-van Wijnen, *CFO*