

1

BERICHT CEO

9 Het jaar van de ommekeer



Ronald Kasteel, CEO Ordina

“Verbeteren door te verbinden. Ondanks de bescheiden resultaten over 2010 werken we met tomeloze ambitie aan het waarmaken van deze belofte.”

HET JAAR VAN DE OMMEKEER

Voor de markt en voor Ordina is 2010 het jaar van de ommekeer. Terugkijkend kunnen we constateren dat we het ergste van de economische recessie en de gevolgen daarvan voor onze dienstverlening achter de rug lijken te hebben. De opleving van de markt in de tweede helft van het jaar is onmiskenbaar, maar dat laat onverlet dat 2010 een moeilijk jaar is geweest.

De markt herstelt zich langzaam van de crisis

De ontwikkelingen in de periode 2008-2010 bevestigen onze analyse dat het na een economische neergang twee jaar duurt voordat de markt weer aantrekt. Door bijzondere omstandigheden kwam de dip dit keer jaren eerder dan wij verwachtten. De val van Lehman Brothers in oktober 2008 luidde de kredietcrisis in, gevolgd door een zware economische recessie. Onze belangrijke kernmarkten financiële dienstverlening en overheid werden hierdoor geraakt, met direct effect op onze omzet en resultaten. De problemen van enkele Nederlandse financiële instellingen brachten een aantal ontwikkelingen binnen het bank- en verzekeringswezen abrupt tot stilstand. Alleen de hoogstnoodzakelijke projecten vonden doorgang. De meeste grote klanten stopten in vrij hoog tempo met het inhuren van externe krachten om hun kortetermijn kostenbasis te verbeteren. Over de hele linie daalde de vraag

naar ICT-diensten. Vooral in Nederland was die daling in vergelijking met andere Europese landen zeer sterk.

Het heeft tot het tweede kwartaal van 2010 geduurd voordat de vraag naar onze dienstverlening in de markt voor financiële dienstverlening weer aantrok. In het derde kwartaal kwam de kentering. In de tweede helft van het jaar steeg de omzet in deze markt met zeventien procent ten opzichte van het eerste halfjaar. Daarmee hebben we echter nog niet het omzetniveau van voor de crisis bereikt.

Onze andere kernmarkt, de overheid, voelt eveneens de gevolgen van de kredietcrisis. De redding van financiële instellingen door de overheid heeft geleid tot een forse toename van de staatsschuld met onvermijdelijke bezuinigingen als gevolg. Dit wil overigens niet zeggen dat de overheid zal bezuinigen op ICT-uitgaven. De val van het kabinet begin 2010 en de impasse die daardoor ontstond in de besluitvorming heeft een groter effect op onze activiteiten. Wij hebben dat zeker gemerkt aan onze omzet dit jaar. Ondanks de grote terughoudendheid bij opdrachtgevers zijn we er toch in geslaagd om enkele aansprekende projecten te winnen bij overheidsorganisaties. Verder zien wij zeker kansen in ICT-projecten die voortvloeien uit de kabinetsplannen om tot een compactere en dienstverlenende overheid te komen.

Tijdig ingegrepen

Wij zijn ons terdege bewust van het beeld dat de media over ons schetsen. Wij realiseren ons dat de buitenwereld naar ons kijkt. Belanghebbenden mogen van ons verwachten dat we transparant zijn over onze keuzes en financiële positie. We geven hierover altijd alle openheid van zaken. Als eerste in de markt hebben we al in 2009 de organisatie in omvang teruggebracht naar een niveau dat past bij de omzetverwachtingen. Strikte kostenbeheersingsmaatregelen hebben geleid tot een structurele verlaging van onze kostenbasis. Met de banken zijn in 2009 tijdig nieuwe financieringsafspraken gemaakt. Dit jaar hebben wij veel aandacht besteed aan het verbeteren van onze schuldpositie. Door al deze maatregelen hebben we een stabiele basis gelegd voor nieuwe initiatieven en groei.

Innovatiekracht verbindend

Het jaar 2010 is ook voor Ordina zelf het jaar van de ommekeer. Wij hebben nadrukkelijk de blik naar voren gericht. Met ons management en onze medewerkers zijn we actief in discussie gegaan over hoe het profiel van Ordina er de komende jaren uit moet gaan zien. Wij hebben allereerst de strategische koers herbevestigd. Die koers is al jaren stabiel. We zijn in de loop van de jaren opgeschoven van een leverancier van individuele capaciteit naar een partij die betekenisvolle projecten uitvoert voor klanten. Onze ambitie is

om Ordina verder te ontwikkelen tot de regisseur die samen met anderen moderne en solide businessconcepten ontwikkelt en implementeert. Ordina verbindt kennis van professionals en marktpartijen, en brengt beweging en verbetering voor onze klanten en de maatschappij. Lokale kennis, focus en samenwerking zijn daarbij onze kracht. Een proactieve houding is de sleutel. Wij zijn een businesskatalysator. Dat is de expliciete merkbelofte die we met elkaar hebben geformuleerd en die we met veel enthousiasme uitdragen.

Focus op onze kernmarkten

Ordina blijft kiezen voor een lokaal onafhankelijke positie met een gefocust marktleaderschap. De keuze voor het verlenen van diensten op het gebied van ICT, Consulting en Outsourcing in de kernmarkten financiële dienstverlening, overheid en zorg blijft. In de industriemarkt richten we ons op segmenten die sterk lokaal gebonden zijn en van wezenlijke betekenis zijn voor de lokale economie en cultuur. We investeren gericht in kennis en kunde van deze lokale markten. Om die reden hebben we dit jaar ook afscheid genomen van Integer en Ormit.

Focus op onze klanten

We willen onze klanten excellente service bieden. Daarom hebben we onze organisatie zo ingericht dat kennis van markten en domeinen vanuit hecht samenwerkende teams naar de markt wordt gebracht. Onze consultants krijgen de ruimte om zich sterker te profileren en hun toegevoegde waarde te tonen. Zij zijn onze vooruitgeschoven posten in de markt bij onze klanten. Samen gaan we vanuit dit businessmodel klanten de toegevoegde waarde brengen die zij nodig hebben.

Lokaal, met een eigen signatuur

Ordina is een typisch lokaal bedrijf, met een geheel eigen signatuur in onze industrie. Onze omvang stelt ons in staat om voor opdrachtgevers interessante opdrachten uit te voeren. We kunnen daardoor professionals aantrekkelijk en uitdagend werk bieden, evenals perspectief op een gevarieerde loopbaan. Ordina is en blijft als lokale partij heel dichtbij, voor zowel klanten als medewerkers. Door onze lokale aanwezigheid en omvang zijn we voor hen herkenbaar en toegankelijk. Wij zijn een bedrijf met een duidelijke cultuur, waar de menselijke maat nog bestaat. Onze cultuur wordt gedragen door onze kernwaarden: ondernemend, toonaangevend, samenwerkingsgericht, ontwikkelingsgericht en betrokken. In 2010 hebben we deze kernwaarden opnieuw met elkaar vastgesteld. We zijn interne programma's gestart om de kernwaarden ook werkelijk in te bedden in de organisatie. Daar gaan we in 2011 en de jaren daarna uiteraard mee door.

Vernieuwende concepten

Ordina is de aanjager van verbetering en bouwt relevante kennisnetwerken om vernieuwing en verbetering voor klanten te bereiken. Hierbij richten we ons ook op innovaties in klantinteractie waarbij de inzet van ICT een baanbrekende rol speelt. Dit jaar hebben we dat laten zien met onze bijdrage aan het populaire televisieprogramma The Voice of Holland. Onze 'digital agency' Clockwork ontwikkelde hiervoor in samenwerking met Talpa en RTL het online-auditieplatform en de crossmediale interactiemogelijkheden. Voor onze klant Robeco bouwen we de komende jaren aan een nieuwe architectuur waarmee Robeco klanten flexibel en eigentijds kan bedienen. Als u een kijkje neemt op de website van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (www.ind.nl), ziet u wat moderne gepersonaliseerde interactie betekent in het publieke domein. Stuk voor stuk voorbeelden van vooruitgang en creativiteit, waar wij bijzonder trots op zijn.

Connect to improve

Ik ben blij dat we de Raad van Bestuur hebben kunnen versterken met Bart de Jong als financieel bestuurder en Stépan Breedveld als de verantwoordelijke voor de Nederlandse activiteiten. De bredere samenstelling van de Raad van Bestuur geeft ons meer slagkracht en ruimte om onze plannen uit te voeren. Verbinding is de voorwaarde voor verbetering. Connect to improve, dat is waar Ordina voor staat. Ondanks de bescheiden resultaten over 2010 blijven we met tomeloze ambitie werken aan het waarmaken van die belofte voor klanten, medewerkers en aandeelhouders.

Ronald Kasteel
CEO Ordina