

Jaaroverzicht

Voorwoord Raad van Bestuur

2019 was voor Ordina een mooi jaar. Onze klanten en onze mensen zijn enthousiast over de strategische richting die we zijn ingegaan: de resultaten van de onderzoeken die we ook het afgelopen jaar weer hebben gehouden spreken voor zich. De commerciële successen werken aanstekelijk binnen de organisatie én in de markt. Er is nog veel werk te verzetten, want met Ordina 2022 ligt de lat hoog. Maar 2019 geeft ons veel aanknopingspunten om de komende jaren weer op verder te bouwen. De resultaten van onze strategie zien we ook terug in de winstgevendheid van ons bedrijf. We zijn bijzonder trots op al onze collega's met wie we dit samen voor elkaar krijgen!

Duurzaam onderscheidend profiel

Onze businessproposities vormen een belangrijke bouwsteen van onze strategie. Ze zorgen voor een herkenbare en onderscheidende positionering van Ordina in de markt. Inmiddels vormen de businessproposities 32% van onze omzet.

Binnen elke businesspropositie bieden we praktische oplossingen waarmee we onze klanten helpen bij hun businessuitdagingen. Zo zijn we in de industrie sterk in slimme planningsoplossingen voor logistieke uitdagingen en personeelsplanningen. In de overheid zetten we in op de veilige en volledige overgang van oude naar nieuwe IT-omgevingen, de businessplatforms, waarvoor we vele projecten hebben gerealiseerd in 2019. In de financiële sector bieden we bijvoorbeeld met de inzet van High performance teams succesvolle oplossingen voor de opsporing van fraude.

Tevreden klanten

Onze klanten bepalen of we succesvol zijn om hen te helpen met hun uitdagingen. We zijn daarom regelmatig bij onze klanten te vinden. En we doen jaarlijks onderzoek naar de tevredenheid van onze klanten over onze dienstverlening. We zijn dan ook trots op onze klanttevredenheidsscore van 7,6 in 2019 in de Benelux. Een andere erkenning die we in 2019 hebben gekregen, is de hoogste klanttevredenheid



(NPS-score) in de categorie Detachering & Outsourcing in de MT 1000.

Betrokken collega's

Betrokken collega's zijn cruciaal voor het succes van Ordina. We vinden het juist daarom belangrijk dat Ordina een bedrijf is waar mensen met trots en passie voor werken. Daarom investeren we voortdurend in een cultuur waarin ontwikkeling, leren, communities en sociale activiteiten centraal staan.

Dat heeft resultaat opgeleverd: onze professionals werken graag bij Ordina, zo blijkt uit de tevredenheidsscore van 7,1 onder onze collega's in de Benelux. Bijzonder trots zijn we ook op onze bekroning als Top Employer voor 2020.

Om onze plannen te realiseren zijn, naast onze bevlogen en betrokken professionals, ook nieuwe collega's nodig; een uitdaging gezien de krapte op de arbeidsmarkt. Daarom hebben we in 2019 ook meerdere arbeidsmarktcampagnes gerealiseerd met onze eigen collega's als ambassadeurs.

Verbeterd financieel resultaat

Het onderscheidend profiel via onze businessproposities, onze tevreden klanten en onze betrokken collega's hebben allemaal bijgedragen aan een verbeterd financieel resultaat in 2019. De stijgende lijn van de afgelopen jaren in omzet en rendement hebben we dan ook opnieuw doorgetrokken. België en Luxemburg presteren aanhoudend sterk met een mooi resultaat, in het bijzonder in de industrie, financiële dienstverlening en zorg. Ook de uitbreiding van onze activiteiten in Wallonië levert hieraan een goede bijdrage.

De toename in rendement werd vooral gedreven door het verbeterde resultaat in Nederland. Hier zien we vooral groei bij de overheid. Er blijft echter ruimte voor verbetering. Zo hebben we in de industrie het afgelopen jaar te weinig vooruitgang geboekt. Hier gaan we in 2020 hard mee de slag.

Duurzame prestaties

Er wordt hard gewerkt aan de veranderingen van nu en morgen. Daarom blijft duurzaam ondernemen een belangrijk ankerpunt. In 2019 hebben we verdere stappen gezet door onze duurzame doelstellingen een-op-een te verbinden aan onze kernactiviteiten en onze visie Ahead of change. Daarbij blijven de belangen van onze belangrijkste stakeholders voorop staan: onze klanten, medewerkers, aandeelhouders en leveranciers.

Dat beweging vooruitgang is, hebben we in 2019 aangetoond. We kijken ernaar uit om ook in 2020 in beweging te blijven en onze klanten te helpen de veranderingen voor te zijn.



Jo Maes (CEO)



Annemieke den Otter (CFO)

“Om vooruitgang te blijven realiseren, helpen we onze klanten op hun weg naar de toekomst.”