

Klanttevredenheidsonderzoek

Ormit Groep

15-11-2018



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Ormit Groep vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|----------|
| CEDEO-ERKENNING | 1 |
| 1. ACHTERGROND..... | 1 |
| 2. CRITERIA..... | 1 |
| 3. METHODE..... | 1 |
| 4. PROCEDURE..... | 2 |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK..... | 3 |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO TRAINEES | 3 |
| BEZOEKVERSLAG | 7 |
| CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN | 9 |

Cedeo-erkenning

1. Achtergrond

Er is in Nederland een enorm aantal organisaties dat diensten voor HR (afdelingen) aanbiedt. Voor HR verantwoordelijken vormt dit grote aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding, bijvoorbeeld door middel van coaching.

Om zicht te bieden op bureaus die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties opdrachten hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder opdrachtgevers van deze diensten.

Op dit moment hebben op deze wijze zo'n 800 bureaus hun kwaliteiten op basis van marktwaardering aangetoond en in het Cedeo-bestand opgenomen.

2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- Het bureau heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- Het bureau is minimaal drie jaar actief.
- Het bureau heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- Het bureau moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- Het bureau heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt door Cedeo gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- Het bureau moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent naast een erkenning voor Trainees, voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies erkenningen. Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo functionarissen en opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte bureau. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw bureau? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het bureau erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde functionarissen over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het bureau voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor een Cedeo-erkenning.

Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde opdrachtgevers zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend Accountancy Opleidingen
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend voor Trainees
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

Nadat het bureau zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Met het bureau wordt een intake gehouden waaruit moet blijken dat het voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het bureau. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het bureau verstrekt in het gesprek, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de intake, de geregistreerde ervaringen van opdrachtgevers en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
 - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
 - (continuering van) publicatie en opname op de Cedeo-websites;
 - (continuering van) positieve advisering door de Opleidingenhelpdesk;
 - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Trainees

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|-----|-----|
| Voortraject | | | | 90% | 10% |
| Offerte② | | | | 40% | |
| Uitvoering | | | | 80% | 20% |
| Consultants | | | | 80% | 20% |
| Trainees | | | | 80% | 20% |
| Natraject③ | | | | 50% | |
| Organisatie en Administratie | | | | 80% | 20% |
| Relatiebeheer④ | | | | 40% | |
| Prijs-kwaliteitverhouding⑤ | | | | 30% | 10% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 70% | 30% |

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Niet alle referenten hebben hier een mening over
- ③ Niet alle referenten kunnen hier (al) iets over zeggen
- ④ Niet alle referenten hebben zicht op dit onderdeel
- ⑤ Niet alle referenten hebben hier een mening over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Dit onderzoek richt zich op de traineeships die door ORMIT worden aangeboden en de manier waarop de samenwerking tussen ORMIT en de afnemende organisaties verloopt. Aan dit onderzoek hebben tien begeleiders bij zes verschillende organisaties meegewerkt. Voor al deze referenten geldt dat zij, of iemand anders uit hun organisatie, al eerder zaken hadden gedaan met ORMIT. Omdat dit eerdere traject naar tevredenheid is verlopen, hebben zij opnieuw voor ORMIT gekozen. Bij één van de referenten was er vooraf wel sprake van een aanbestedingstraject, maar: "Hier kwam ORMIT gewoon weer als beste uit naar voren". Voordat een trainee daadwerkelijk aan de slag gaat binnen een organisatie, is er uitgebreid contact tussen ORMIT en de afnemende organisatie. Eén van de referenten vertelt: "De trainees nemen deel aan een assessment en naar aanleiding hiervan bepalen we dan samen met ORMIT wie er goed bij onze organisatie zal passen". Een andere referent legt uit: "Wij maken regelmatig gebruik van de diensten van ORMIT en de beslissingen worden in eerste instantie op concernniveau genomen maar er is wel altijd vooraf contact tussen de toekomstige trainee en de toekomstige interne begeleider".

De meeste referenten hebben een vaste contactpersoon bij ORMIT: "Meestal wordt dit dan ook de mentor van de trainee. Deze persoon is dus tijdens het hele traineeship degene bij wie wij terecht kunnen, dat werkt prettig". Alle ondervraagde begeleiders zijn daarom ook tevreden tot zeer tevreden over het voortraject zoals daar door ORMIT gestalte aan wordt gegeven. Zij vinden dat er in het voortraject al sprake is van een goede samenwerking.

Offerte

Bij een groot deel van de referenten zijn de onderhandelingen over de offerte door iemand anders binnen de organisatie gevoerd. Wel hebben alle referenten vooraf een duidelijk beeld gekregen van het programma dat de trainee zou gaan doorlopen en wat de duur van het traineeship zou zijn. Eén van hen vertelt hierover: "De financiële afspraken zijn buiten mij om gegaan, dit wordt van hogerhand en via HR geregeld. Wel heb ik zelf met de mentor van ORMIT en de trainee duidelijke afspraken kunnen maken over de beoogde resultaten en doelstellingen. Ik weet alleen niet hoe dit in de offerte verwoord is". Bij alle traineeships die onder dit onderzoek vielen, is de duur van het traject vooraf duidelijk vastgelegd en besproken: "Bij de projecten die wij selecteren voor onze trainees houden we ook altijd rekening met deze termijnen". De ondervraagde begeleiders die de offerte hebben ingezien, zeggen allemaal dat daar ook al duidelijke afspraken in staan over het natraject: "Er werd niet alleen gesproken over tussentijdse evaluaties maar zeker ook over de terugkoppeling achteraf".

Uitvoering

De manier waarop het traject met de trainees van ORMIT is verlopen, is naar tevredenheid van alle referenten. Eén van de ondervraagde begeleiders vertelt hier over: "De trainee werd bij ons meteen in het diepe gegooid en daar was hij eigenlijk redelijk goed op voorbereid. We hebben tussentijds wel de opdracht enigszins bijgesteld maar daarna verliep alles zelfs boven verwachting". Ook de overige referenten geven aan dat de trainee voldoende voorbereid was op hun organisatie en dat de (hoge) verwachtingen die vooraf waren gewekt, door ORMIT en door de trainees zijn waargemaakt. "Er is regelmatig contact en overleg met de mentor van ORMIT en er wordt niet geaarzeld om stappen ter verbetering te nemen. In het verleden is er bij ons wel eens trainee vervangen omdat zijn verwachtingen niet overeenkwamen met dat wat wij te bieden hadden. Hier werd door ORMIT adequaat op gereageerd," zo vertelt één van de tevreden begeleiders. De ondervraagden geven verder aan dat er voldoende contactmogelijkheden zijn: "Er zijn vooraf vastgestelde contactmomenten ter evaluatie maar als er tussentijds iets speelt, zijn ze ook altijd uitstekend bereikbaar. Zowel telefonisch als in persona". De referenten zijn dan ook zonder uitzondering tevreden over de uitvoering door ORMIT. Dit is voor een belangrijk deel te danken aan de manier waarop ORMIT inspeelt op de feitelijke werksituatie van de trainee en de wensen van de afnemende organisatie. "Eventuele problemen worden door de korte lijnen snel door ORMIT gedetecteerd en er wordt dan altijd direct en effectief geprobeerd dit te verhelpen," zo vat één van de begeleiders dit goed samen.

Consultants

De geïnterviewde begeleiders zijn zeer te spreken over de coaches/mentoren/consultants van ORMIT. Zij zijn volgens hen goed voorbereid op hun taak en de uitwisseling van informatie verliep geheel naar wens van deze begeleiders. "Er waren drie geplande momenten waarop wij met elkaar van gedachten zouden wisselen; bij aanvang van het traject, midway en na afloop. Maar tussentijds heb ik ook nog wel contact via skype gehad om wat onverwachte issues door te nemen en hier bleek ook weer dat de coaches van ORMIT zeer professioneel en deskundig zijn want ik kreeg goede adviezen en ook door de coach zelf werd actie ondernomen," aldus één van de begeleiders. De overige begeleiders vinden eveneens dat de consultants van ORMIT benodigde informatie op tijd uitwisselen en ook zeggen ze dat deze informatie volledig is: "De mentor is heel betrokken, zowel met de trainee en zijn of haar ontwikkeling als met onze organisatie. Er wordt altijd geprobeerd om de match zo goed mogelijk te maken en indien er bijsturing nodig is, bespreek ik dit met de mentor van ORMIT en bepalen we samen welke stappen er het best genomen kunnen worden". De ondervraagde begeleiders zijn dan ook zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden over de consultants van ORMIT.

Trainees

Alle ondervraagden zijn tevreden tot zeer tevreden over de trainees die door ORMIT zijn aangedragen, hoewel niet alle trajecten vlekkeloos zijn verlopen. Door de manier waarop ORMIT met problemen of moeilijkheden omgaat, zijn de begeleiders achteraf gezien toch tevreden over de trainees. "Het blijft natuurlijk mensenwerk en dan kunnen wederzijdse verwachtingen wel eens uit elkaar lopen. In ons geval bleek dat de trainee zich verkeken had op onze bedrijfscultuur. ORMIT heeft hier goed op gereageerd en samen hebben we bekeken hoe dit soort problemen in de toekomst vermeden kan worden," zo vertelt één van de begeleiders. Een andere begeleider zegt over de trainee: "De trainee was goed berekend op zijn taak en had duidelijk de juiste capaciteiten. Door de stevige én persoonlijke begeleiding door de coach van ORMIT, in combinatie met de projecten die wij konden bieden, is deze trainee enorm gegroeid. Het is heel leuk en inspirerend om daar deel van uit te maken". Eén van de ondervraagden is zowel betrokken bij de incompany- als bij de multicompany trajecten van ORMIT en hij vindt de trainees altijd enthousiast, bevlogen en goed voorbereid op hun taak: "Je merkt aan alles dat ORMIT investeert in alle trainees en dat zij nooit zomaar voor de wolven worden gegooid. Heel prettig natuurlijk voor ons als organisatie. Je weet dat je kwaliteit binnenhaalt". De begeleiders geven verder aan dat ze tevreden zijn over de wijze waarop zij zelf de trainee kunnen begeleiden: "ORMIT gaat ervan uit dat wij daar op een professionele manier mee omgaan en laten ons dus vrij in de wijze waarop we de trainees bijstaan". De trainees voldoen bij alle ondervraagde begeleiders aan de verwachtingen zoals die vooraf waren gewekt: "Alle afspraken zijn nagekomen, de trainee heeft als leidinggevende zelfstandig een team geleid en hij heeft naar mijn mening een uitstekende ontwikkeling doorgemaakt".

Natraject

Omdat een aantal van de trajecten nog niet is afgerond, hebben niet alle referenten een mening over het onderdeel 'natraject'. Bij de begeleiders die hier wel iets over kunnen zeggen, overheerst tevredenheid. Zij hebben na afloop van het traineeship uitgebreid gesproken met de coach of mentor van ORMIT en met de trainee. "In dat gesprek is het hele traject geëvalueerd en ook hebben we alvast vooruit gekeken hoe we bepaalde zaken bij een volgende trainee misschien anders zouden aanpassen," aldus één van de tevreden begeleiders. "Na het mondelinge afrondingsgesprek heb ik alles ook nog eens op papier gekregen zodat we hier een volgende keer naar terug kunnen grijpen en alles op voorhad duidelijk is," zo legt een andere begeleider uit. Alle referenten, die hier een mening over kunnen geven, zeggen dat de doelen zijn bereikt die zij met het traineeship voor ogen hadden.

Organisatie en Administratie

Op organisatorisch en administratief vlak verlopen de zaken volgens alle ondervraagde begeleiders uitstekend. Eén van hen zegt hier over: "ORMIT is goed bereikbaar en flexibel waar mogelijk. We hadden een aantal vaste contactmomenten afgesproken maar als ik die om de een of andere reden moest verplaatsen, was dit nooit een probleem". De referenten geven aan dat de samenwerking en communicatie met ORMIT goed zijn verlopen en dat het bureau goed bereikbaar is: "Ik krijg altijd heel snel een reactie en als mijn vaste contactpersoon er onverhoopt niet is, wordt hij altijd vervangen door iemand anders met verstand van zaken". Omdat een deel van de referenten niet betrokken is geweest bij de prijsafspraken, weten zij ook niet of de uiteindelijke rekening klopt met wat was afgesproken. Eén van de ondervraagde begeleiders heeft in een eerder traject te maken gehad met wat problemen: "Hierdoor had ik regelmatig overleg met medewerkers van ORMIT. Zij hielpen erg goed en deden wat ze konden. Ik kreeg nooit het gevoel dat ik werd afgescheept". Over dit onderdeel zijn alle referenten dan ook "tevreden" tot "zeer tevreden".

Relatiebeheer

Niet alle referenten hebben een mening over het onderwerp 'relatiebeheer' omdat het traject met de trainee nog loopt of omdat dit beheer bij hen door anderen wordt onderhouden. "Ik begeleid de trainee maar alle randzaken worden door HR afgehandeld," zo verklaart één van deze begeleiders. De referenten die wel een mening hebben over dit onderdeel, zijn hier vrij kort van stof over. Zij zijn tevreden over het relatiebeheer. "ORMIT is niet opdringerig maar laat wel regelmatig van zich horen. Ik ontvang zo nu en dan een mailing waarin voor mij interessante zaken staan en daar ben ik gewoon tevreden over," aldus één van deze begeleiders. De overige referenten geven soortgelijke commentaren met betrekking tot dit onderwerp.

Prijs-kwaliteitverhouding

Net als bij een aantal van de voorgaande onderwerpen, hebben enkele begeleiders ook over dit onderdeel, de prijs-kwaliteitverhouding, geen mening omdat dit buiten hen om wordt geregeld. De referenten die hier wel een mening over hebben zijn zonder uitzondering tevreden. Hier volgen enkele citaten die deze tevredenheid onderstrepen: "Ik vind de multicompany tarieven op zichzelf niet hoog maar ik vind dat er bij die trajecten, het gaat dan om een junior profiel, wel veel aan begeleiding wordt gevraagd. Dat is de reden dat ik hier niet de hoogste score geef", "De prijzen zijn best pittig maar de kwaliteit rechtvaardigt dit zeker" en "ORMIT is een professionele organisatie met een waardevol concept en hier hangt dan ook een passend prijskaartje aan".

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek naar de tevredenheid onder een aantal organisaties die traineeships afnemen bij ORMIT, komt een grote tevredenheid naar voren. De bevroegde begeleiders zijn over het geheel gezien zeer te spreken over de samenwerking met ORMIT en over de kwaliteit van de dienstverlening die door het bureau wordt geboden. "Het is een mooie en zeer zakelijke organisatie die een vrij uniek product aanbiedt, je weet dat je goed opgeleide mensen binnenhaalt als je een trainee van ORMIT in huis hebt," aldus één van deze tevreden begeleiders. Een andere referent wil nog kwijt: "Wij doen al een aantal jaar naar tevredenheid zaken met ORMIT. Zij stellen echt de trainee centraal en doen daar alles voor. Er zijn geen vaste rollen en iedereen doet zijn best om het hoogst haalbare uit de trainees te halen. Daarnaast hebben ze ook altijd een luisterend oor voor de interne begeleiders waardoor de samenwerking als geheel nog plezieriger wordt". Toch komen er ook een aantal verbeterpunten uit dit onderzoek naar voren. Zo zegt één van de referenten: "ORMIT is hier (in België) nog niet voldoende bekend in de markt. Ze zouden daar meer in kunnen investeren en zich beter profileren zodat meerdere organisaties weten wat ze aan ORMIT zouden kunnen hebben". Een andere referent geeft als suggestie: "De coaches van ORMIT zijn erg goed in hun werk maar nu moeten ze hun aandacht ook vaak aan andere zaken geven. Ik denk dat het goed zou zijn als er binnen ORMIT verdere specialisatie plaats zou vinden zodat de coaches hun skills nóg beter kunnen ontwikkelen zodat ze zich daarmee duidelijker onderscheiden van anderen". En een begeleider die in het verleden te maken heeft gehad met een tussentijds vertrokken trainee: "Omdat de trainee een contract heeft bij ORMIT en niet direct met ons, stonden wij met lege handen toen deze persoon plotseling bij ons vertrok. Misschien zou hier contractueel iets aan gedaan kunnen worden". Bij de begeleiders bij wie het traineeship inmiddels is afgerond, zijn alle vooraf gestelde doelen behaald. De begeleiders zijn dan ook dermate tevreden over het hele traject dat ze ORMIT zonder aarzelen bij anderen zouden aanbevelen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur mevrouw mr. N.J. de Bok voerde met Ormit Groep op 15-11-2018.

Algemeen

ORMIT is een bekende naam op het gebied van talent- en leiderschapontwikkeling. ORMIT is al bijna vijftig jaar specialist in traineeships en heeft twee vestigingen; één in De Bilt en één in Brussel. In totaal werken er ongeveer 250 betrokken en bevlogen medewerkers die, met de organisaties waarmee samen wordt gewerkt, ambities van organisaties en mensen realiseren. Door het vinden, ontwikkelen en binden van toptalent dat de potentie heeft om het perspectief van organisaties te veranderen maakt ORMIT organisaties succesvoller. ORMIT gelooft dat trainees die leiden met hoofd én hart, niet alleen snel en blijvend resultaat leveren, maar écht betekenis hebben voor de mensen om hen heen en de organisaties waarvoor ze werken. ORMIT staat voor openheid, lef en persoonlijk leiderschap, dit geldt niet alleen voor de trainees maar ook voor ORMIT als organisatie. ORMIT mag zichzelf al jaren achter elkaar “A Great Place to Work” noemen en daarmee laat het zien een inspirerende werkgever te zijn. ORMIT biedt trainees twee verschillende trajecten; de incompany- en de multicompany trajecten. Voor beide trajecten geldt dat de trainees gestimuleerd worden om het beste uit zichzelf en anderen te halen waardoor hun unieke talenten verder worden ontwikkeld en zij direct resultaat kunnen leveren bij organisaties.

Kwaliteit

De trainees krijgen bij ORMIT een persoonlijke talent development manager die hun gedurende het hele traject bijstaat, ondersteunt en adviseert. Deze talent development managers zijn stuk voor stuk specialist en goed opgeleid binnen ORMIT. Zij hebben regelmatig contact met de trainee en met de begeleider binnen de organisatie en bespreken dan alles wat met de traineeship en/of de trainee te maken heeft. Er zijn minimaal drie van dit soort momenten per opdracht maar indien dat gewenst is, zijn er meer contactmomenten mogelijk. Binnen ORMIT is er een matchmakelaar die ervoor zorgt dat trainees bij de juiste opdracht terecht komen. Dit is belangrijk omdat in de visie van ORMIT de juiste mensen op de juiste plek duurzaam succes creëren bij een organisatie. Kwaliteit staat bij ORMIT hoog in het vaandel en er wordt continu gewerkt aan het handhaven van de hoge standaarden waaraan voldaan dient te worden. Dit doet ORMIT onder andere door regelmatig overleg te voeren met haar participanten, vertegenwoordigd in de Raad van Advies. De feedback die daar wordt gegeven wordt serieus ter harte genomen, net zoals dit met de input die van trainees en andere eigen medewerkers wordt ontvangen, gebeurt. Daarnaast organiseert ORMIT met enige regelmaat inspiratiesessies en alumnibijeenkomsten om contact te houden met de (ex-)trainees.

Continuïteit

ORMIT is een bekende naam bij veel grote bedrijven. Zij maken regelmatig gebruik van de diensten van ORMIT bij zowel multicompany- als incompany trajecten. De laatste tijd is er een kleine verschuiving naar meer incompany-trajecten en ORMIT legt hier dan nu ook iets meer de focus op. Hiermee laat ORMIT zien rekening te houden met ontwikkelingen in de markt en maatschappij. ORMIT ziet zichzelf als partner in talentvraagstukken en dat is iets dat in de loop der tijd niet is veranderd. ORMIT heeft de afgelopen vijftig jaar verschillende diensten ontwikkeld maar is altijd trouw gebleven aan de kern van het bedrijf; het vinden van jonge talenten en ze helpen bij het ontwikkelen tot jonge leiders en hen verbinden aan de juiste organisaties. Dat dit wordt gewaardeerd door de opdrachtgevers blijkt wel uit het onderzoek dat door CEDEO is uitgevoerd, hieruit komt een grote tevredenheid naar voren. Op basis van het goede resultaat van het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, de gerichte zorg voor kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode dan ook geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

ORMIT heeft altijd oog en oor voor wat er leeft bij klanten, opdrachtgevers, trainees en in de maatschappij. Zoals eerder in dit verslag genoemd is er een Raad van Advies die voor input op dit gebied zorgt, maar ook tijdens de inspiratiesessies en de bijeenkomsten van alumni komt er relevante feedback naar voren. ORMIT neemt dit alles zeer serieus ter harte. Daarnaast hebben de accountmanagers veel contact met opdrachtgevers om precies de wensen te bepalen waardoor er een juiste match kan worden gemaakt. Uit dit alles blijkt dat ORMIT zeer bedrijfsgericht werkt.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het bureau toegestaan voor de periode van twee jaar het predikaat 'Cedeo-erkend' te voeren.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Positieve advisering via de Cedeo-helpdesk
- Opname van de bureau informatie op de websites van Cedeo, inclusief aanbod en het uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek: www.cedeo.eu / www.cedeo.nl