

Klanttevredenheidsonderzoek

Ormit Talent

27-08-2024



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Ormit Talent 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 zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme 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 door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd 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:

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

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze deze het aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in het handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut 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 referenten 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 e-Learning
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- 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 Werving & Selectie

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

4. Procedure

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

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten 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 website van Cedeo;
 - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
 - 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.

Klanttevredenheidsonderzoek

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Trainees

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				60%	30%
Offerte③			10%	50%	30%
Uitvoering				20%	80%
Consultants			20%	30%	50%
Trainees				30%	70%
Natraject			10%	50%	40%
Organisatie en Administratie				70%	30%
Relatiebeheer			10%	70%	20%
Prijs-kwaliteitverhouding			20%	50%	30%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				60%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent geen score.
- ③ Eén referent geen score.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar de traineeships bemiddeld en begeleid door Ormit Talent hebben tien referenten hun medewerking verleend. Vrijwel alle respondenten gaven aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de manier waarop Ormit Talent het voortraject vormgeeft. Meerdere referenten werken al langer samen met Ormit Talent of hebben ooit voor hen gewerkt.

Een respondent vertelde over het voortraject: "Op het moment dat je een aanvraag doet met een bepaald profiel, wordt er een trainee aan je voorgesteld en volgen er intakegesprekken. De accountmanager is goed bekend met onze wensen en werkwijze na al die jaren." Een andere referent vulde aan: "Er wordt goed meegedacht en doorgevraagd. Wij hebben vooraf concrete doelen vastgesteld op verschillende vlakken: zowel op persoonlijk vlak als wat er binnen het project opgeleverd moet worden."

Soms is het verzoek van de respondent om snel een trainee aan te leveren en Ormit Talent kan dit ook waarmaken. Eén respondent lichtte toe: "Binnen één dag kwam er een CV binnen, en kort daarna volgde een interview om te kijken of er een klik was. Vervolgens is het traject in gang gezet. Ze hebben een goede accountmanager die de trainees goed weet te verkopen."

Een andere respondent had een soortgelijke ervaring: “Wij hebben informatie uitgewisseld en meerdere kandidaten zijn voorgesteld, waarvan er één heel geschikt leek. Vervolgens hebben we gesprekken met hem gevoerd, zowel door Ormit Talent als door ons. De tarieven en condities zijn bepaald en binnen één maand is de persoon aan de slag gegaan.”

Eén referent was destijds niet betrokken bij het voortraject en de offerte en heeft om deze reden geen waardering gegeven voor deze onderwerpen.

Offerte

Ook over de offerte die door Ormit Talent wordt verstrekt, zijn de meeste referenten goed te spreken. Een respondent gaf aan: “Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over de prijzen en hoe vaak de evaluaties plaatsvinden.” De beoogde resultaten en doelstellingen zijn bij de ene referent al vastgelegd, terwijl dat bij de ander nog moet worden uitgewerkt door de trainee. Een respondent lichtte toe: “Eerst is er een opdrachtbevestiging geweest voor één jaar en daarna is het plan door de kandidaat zelf uitgewerkt.”

Eén referent is noch tevreden noch ontevreden en onderbouwde dit als volgt: “Het plan van aanpak wordt opgesteld door de trainee. Het kost ons veel tijd om de trainees hierin te begeleiden. Zij hebben moeite om de opdracht scherp te formuleren en op een goed niveau te schrijven. Ormit Talent ondersteunt hier goed bij, maar we zien wel dat vooral dit stuk veel begeleiding vraagt van onze kant.”

Uitvoering

Alle referenten zijn tevreden over de manier waarop de verschillende traineeships ten uitvoer zijn gebracht; bijna tachtig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Bij vrijwel alle respondenten heeft de uitvoering voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren gewekt.

Eén referent verklaarde: “De uitvoering is zeer geslaagd en de trainee is ook in dienst genomen, waarbij Ormit Talent goed heeft meegedacht.” Een andere respondent gaf aan: “Over het algemeen zijn we echt tevreden. Ormit Talent heeft daar een goede rol in gespeeld. Ze zijn laagdrempelig en goed bereikbaar. Eén van de trainees voldeed niet aan de verwachtingen. Daarom moest er een intensiever traject worden ingezet. Er zit soms een verschil tussen wat iemand denkt te kunnen en wat die persoon daadwerkelijk kan, en dit verschilt ook per beoordelaar.” Een derde respondent vulde aan: “De trainees hebben naar verwachting gepresteerd. Er zijn evaluaties geweest en toen één trainee niet voldeed aan de verwachtingen is de opdracht ingeperkt zodat het uiteindelijk wel behapbaar werd. In veel gevallen wordt er echter veel meer opgeleverd en zijn de resultaten juist veel beter.” En een vierde referent merkte op: “Wij hebben twee trainees gehad, beiden zeer kundig en de opdrachten zijn goed uitgevoerd. De begeleiding van Ormit Talent heeft altijd goed rekening gehouden met de situatie van de trainees. Ze helpen je tussentijds ook door scherpe vragen te stellen en geven aan wat gebruikelijk is bij een trainee.”

Consultants

De indruk van de accountmanager en begeleider is bij het merendeel van de referenten positief.

Enkele citaten van tevreden respondenten: “De accountmanager heeft in het voortraject heel goed meegedacht. Er was een goede begeleiding: hij vraagt goed door en legt het eigenaarschap bij de trainee. Achteraf gezien zouden wij niet opnieuw kiezen voor meerdere trainees tegelijkertijd, omdat ze dan te veel naar elkaar toetrekken. Ik denk dat dit juist niet de bedoeling is van een traineeship.”

Een andere referent merkte op dat “de accountmanager heel goed was. Daarnaast begreep de begeleider wat nodig was, waar de trainee vandaan kwam en wat minder spannend voor hem was. De begeleider en trainee gaven mij goede inzichten.” Een derde referent ervaarde dat “de begeleiders hun werk goed doen. Soms is er een mindere match, maar dan gaan we het gesprek met Ormit Talent aan en worden de opdrachten aangepast. Ze begeleiden hun trainees goed.”

Twee respondenten waren echter noch tevreden, noch ontevreden. Een van hen zei dat hij “over het algemeen positief was, maar dat hij uit eerdere ervaring met het begeleiden van trainees gewend was aan een intensievere en zichtbaardere aanpak, niet alleen procesmatig maar ook inhoudelijk. Bij Ormit Talent hanteren ze echter een ander model.”

De andere referent vond dat “degene die verantwoordelijk was voor het contractuele en commerciële deel haar werk goed deed, maar dat de begeleider gemiddeld was.” De begeleider gebruikte veel termen die eigenlijk niet van toepassing waren, zoals ‘stakeholdermanagement’ en ‘verbinden’. De respondent had “meer verwacht, vooral als coach die dingen ziet die hij zelf niet ziet, waardoor hij positief verrast zou worden. Dit was in dit geval echter niet van toepassing.”

Trainees

Alle respondenten zijn tevreden over de manier waarop de trainees de verschillende trajecten hebben uitgevoerd; zeventig procent geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden.” Een van de tevreden respondenten legde uit dat hij “een super trainee had, jong, enthousiast, zelfstandig, sociaal heel vaardig en met professionele kennis en kunde.” Hij voegde eraan toe: “Zij heeft haar opdracht heel goed uitgevoerd en binnen korte tijd een heel duidelijk schema opgeleverd. Daarnaast heeft ze een aantal praktijkvraagstukken opgelost. Ik had haar graag langer willen houden.”

Een andere referent prees “de duidelijke structuur die de trainee heeft opgezet, inclusief een handleiding voor hoe men het werk moet uitvoeren.” Hij benadrukte dat dit ook goed is overgedragen. Zij heeft ook een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt en haar opdracht goed ingevuld.”

Een derde respondent merkte op dat “de kandidaten goed voorbereid waren tijdens het kennismakingsgesprek, sommigen meer dan anderen. De ene heeft zich gedurende het traject breder georiënteerd en misschien te weinig in de diepte. Over het algemeen hebben de trainees veel geleerd. Ik vind dit een uitstekende nieuwe manier om met mensen met potentie te werken. We hebben deze trainee inmiddels in dienst genomen en het project loopt gewoon door, maar dan in dienstverband.”

Een andere referent vatte het nog als volgt samen: “Soms is er een mindere match, maar meestal is het heel goed en leveren ze veel meer dan verwacht.”

Natraject

Het natraject wordt volgens een merendeel van de respondenten op een goede manier vormgegeven. Zij zijn hier vrijwel allemaal tevreden tot zelfs zeer tevreden over. De evaluaties omvatten naast de tussentijdse evaluaties, een eindevaluatie geschreven door de trainee zelf en een driegesprek met de opdrachtgever en de begeleider. Een referent vertelde: “Wat betreft nazorg naar de kandidaat zelf, zijn er, nadat hij bij ons in dienst is getreden, nog een aantal evaluaties geweest met de trainee.”

De trainees hebben goede resultaten opgeleverd, zoals werd uitgelegd door een respondent: “Het traject is voldoende uitgevoerd, alles is opnieuw neergezet en leven ingeblazen, en de juiste governance is toegepast. Er is nog een mondeling evaluatiegesprek geweest en de lijntjes zijn kort qua nazorg. Vanuit het bedrijf is men heel enthousiast over het resultaat.”

Eén respondent was noch tevreden, noch ontevreden en vertelde: “Er is een eindevaluatie geweest met de begeleider en de trainee. Deze laatste persoon heeft zelf de evaluatie opgesteld waarbij veel aandacht is besteed aan de leerdoelen, maar er wordt minder gekeken naar de feitelijke resultaten van de opdracht en de balans tussen die twee als de opdracht is bijgesteld. Daar ben ik zelf ook bij geweest, maar het is niet besproken om te zien wat men daaruit kon leren. Wij hebben wel degelijk concessies gedaan als organisatie.”

Organisatie en Administratie

Alle referenten vinden dat Ormit Talent de organisatie en administratie goed tot zeer goed op orde heeft. Dat geldt onder andere voor de bereikbaarheid, zowel per telefoon als per e-mail. De respondenten gebruiken daarbij uitspraken zoals: “Het is altijd goed geregeld.” en “Ze hebben het keurig op orde.”

Een tevreden respondent benoemde wel het volgende verbeterpunt: “Ik zou graag meer transparantie zien ten aanzien van de opleidingsuren van Ormit Talent. De planning is niet vooraf duidelijk bekend en conflicteert soms met de bedrijfsplanning. Dat is vervelend voor de trainees, maar ook voor ons. De uren vallen wel binnen de contractafpraak, maar iets duidelijker communiceren wat wanneer komt, zou prettig zijn.” Een andere referent vulde aan: “De ene kandidaat gaat er professioneler mee om dan de andere. Sommigen sluiten zich helemaal af op zo’n opleidingsdag, terwijl een andere kandidaat nog even een vraag beantwoordt of een e-mail tussendoor verstuurt.”

Relatiebeheer

De wijze waarop het relatiebeheer wordt onderhouden, stemt het merendeel van de referenten tevreden. Dit gebeurt door middel van nieuwsbrieven, uitnodigingen voor evenementen zoals barbecues en lezingen, en voor sommige referenten is er een persoonlijke accountmanager.

Respondenten vinden dit een prettige manier van contact onderhouden: "Het is allemaal heel leuk en geeft je het gevoel bij de groep te horen, maar ik heb er helaas alleen niet zoveel tijd ervoor," zei een respondent. Anderen vertelden dat "zij vaak contact opnemen als ze weer nieuwe kandidaten hebben," en dat "de organisatie goed op de hoogte is van wat past en uit zichzelf vraagt of er plek is voor bepaalde kandidaten, omdat die goed zouden passen. Wij worden ook uitgenodigd voor evenementen en hebben een vaste accountmanager."

Eén respondent heeft een neutrale waardering en vertelde: "Ze zijn soms wat te enthousiast; ik gooi de mails weg. Een keer per half jaar benaderen zou wat mij betreft voldoende moeten zijn. Eigenlijk horen ze deze vraag gewoon bij HR neer te leggen, niet bij mij. Ik ben toevallig de contactpersoon in dit traject."

Prijs-kwaliteitverhouding

Acht van de tien referenten zijn vooral tevreden tot zeer tevreden over de prijs-kwaliteitverhouding. Sommigen vinden dat Ormit Talent zeker niet de goedkoopste is, maar dat de kwaliteit doorslaggevend is geweest in hun keuze. Anderen ervaren de prijs-kwaliteitverhouding juist als heel goed of de prijs zelfs aan de lage kant. Een respondent gaf aan: "Ik vind het een kostbaar traject, maar het heeft ons wel een hele goede kandidaat opgeleverd." Een andere reageerde met: "Deze tarieven zijn goed, maar ik weet niet of het marktconform was." Weer een ander vond dat "de prijs-kwaliteitverhouding goed is. De prijzen liggen beter dan bij een concurrent waar wij ook mee samenwerken, alhoewel die in ons geval soms kandidaten heeft die net wat beter zijn en ook vaak allemaal academisch plus niveau zijn."

Twee respondenten zijn noch tevreden noch ontevreden en hebben dit als volgt toegelicht: "Ze zitten aan de bovenkant van de markt qua prijs." en "De tariefstelling is vrij hoog, maar het profiel past echt binnen de organisatie. De samenwerking met Ormit Talent wordt als heel positief ervaren."

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit dit onderzoek naar de trajecten van Ormit Talent komt een grote tevredenheid onder de respondenten naar voren. De referenten benadrukken uitgebreid de sterke punten van Ormit Talent ten aanzien van de tevredenheid over het traineeship en de samenwerking in totaal. Allen zouden Ormit Talent aan anderen aanbevelen of hebben dat inmiddels gedaan.

Er worden ook verbeterpunten aangekaart, zoals: "Ik vind het een mooie organisatie met leuke kandidaten, maar merk dat de trainees soms te vaak horen hoe intelligent ze zijn. Het is verstandig voor de trainees om zich goed te verdiepen in wat er allemaal speelt. Wij merken dat de trainees soms te snel denken dat ze iets begrijpen, niet goed lezen of luisteren, en verbanden leggen die er niet zijn. Dit kan soms terecht of onterecht als disrespectvol en arrogant worden ervaren door medewerkers."

Enkele positieve citaten van respondenten: "Ze bieden een soort thuis aan de trainees. Daarnaast moet je weten dat je als opdrachtgever/bedrijf echt moet investeren; Ormit Talent heeft een format ontwikkeld om hun kandidaten in hun kracht te zetten en biedt hun een begeleider waar ze onafhankelijk mee kunnen sparren. In korte tijd zien de trainees verschillende werkplekken, hetgeen aantrekkelijk is voor de trainee en ook voor ons bedrijf."

"Ze zijn vooral in staat om jonge schoolverlaters aan zich te binden die enthousiast zijn. Leuke club," voegde een ander toe. Een derde referent vertelde: "De trainees hebben een andere achtergrond en bevinden zich in een andere fase. Door hen intensief mee te laten werken aan een project met een andere dynamiek en urgentie, dragen zij veel energie bij, wat echt van meerwaarde is. Het is leuk om te zien hoe zij zich ontwikkelen en hoe de uitwisseling van informatie tussen ervaren medewerkers en trainees plaatsvindt. Deze interactie heeft een positieve impact."

Tot slot benadrukte een vierde respondent: "De capaciteit om de trainee aan de juiste opdrachtgever te koppelen is goed. Ze zijn goed in matching en ook de prijs-kwaliteitverhouding is prima. We hebben twee kandidaten gehad, beide keren een voltreffer."

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Ormit Talent op 27-08-2024.

Algemeen

Ormit Talent is een bekende naam op het gebied van talent- en leiderschapsontwikkeling. Ormit is al sinds 1994 specialist in traineeships en heeft drie vestigingen; twee in Nederland, in De Bilt en in Eindhoven en één in België, in Brussel. In totaal werken er ongeveer 250 betrokken en bevoegen medewerkers die, met de organisaties waarmee samen wordt gewerkt, ambities van organisaties en mensen realiseren.

Ormit Talent wil de brug zijn tussen toptalent en topbedrijven. Dit door het vinden, ontwikkelen en binden van toptalent dat de potentie heeft om het perspectief van organisaties te veranderen maakt Ormit Talent organisaties succesvoller. Ormit Talent gelooft in de kracht van een nieuwe generatie jonge talenten die het anders willen doen. Die nieuwsgierig, energiek en leergierig zijn. Verbinders die anderen inspireren. Kortom de leiders van morgen. De trainees die aan Ormit Talent zijn verbonden, omarmen uitdagingen met een combinatie van analytische en verbindende kwaliteiten. Ormit Talent staat voor openheid, lef en persoonlijk leiderschap, dit geldt niet alleen voor de trainees maar ook voor Ormit Talent als organisatie.

Ormit Talent biedt talenten verschillende soorten traineeprogramma's; incompany- en multicompany programma's. Met daarin speciale tracks voor datatalenten en talenten met interesse voor de publieke sector en de Brainport regio. Voor al deze 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. Daarnaast zijn er ook andere, flexibele trajecten mogelijk waarbij er gericht wordt ingespeeld op een specifieke behoefte van een opdrachtgever.

Kwaliteit

Ormit Talent onderscheidt zich door hoge kwaliteit van haar talenten. Talent dat wordt geselecteerd door een uiterst zorgvuldig en beproefd selectieproces. Dit toptalent groeit vervolgens door een hoogwaardig ontwikkelprogramma. De trainees volgen een opleidingsprogramma gericht op persoonlijke en professionele ontwikkeling. Hiernaast heeft elke trainee bij Ormit Talent een persoonlijke talent development manager die hen gedurende het hele traject bijstaat, ondersteunt en adviseert. Deze talent development managers zijn stuk voor stuk specialist en goed opgeleid binnen Ormit Talent. Zij hebben regelmatig contact met de trainee en de opdrachtgever en bespreken dan relevante onderwerpen met betrekking tot de opdracht en/of de trainee. Er zijn minimaal drie van dit soort momenten per opdracht maar indien gewenst, zijn er meer contactmomenten mogelijk.

Matching is een belangrijk proces binnen Ormit Talent. Dit is belangrijk omdat in de visie van Ormit Talent de juiste mensen op de juiste plek duurzaam succes creëren bij een organisatie. Kwaliteit staat bij Ormit Talent hoog in het vaandel en er wordt continu gewerkt aan het handhaven en nog verder verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Ormit Talent organiseert met enige regelmaat inspiratiesessies voor opdrachtgevers en alumni. En houdt zo contact met (ex-)trainees.

Uit het onderzoek dat door Cedeo is uitgevoerd, blijkt dat opdrachtgevers erg tevreden zijn over de snelle reacties en het snelle handelen van Ormit Talent en de manier waarop er wordt ingespeeld op (actuele) ontwikkelingen.

Continuïteit

Ormit Talent is een bekende naam bij veel grote bedrijven. Zij maken regelmatig gebruik van de diensten van Ormit Talent voor zowel multicompany- als incompany programma's. Daarnaast worden er, zoals eerder gezegd, ook flexibele trajecten aangeboden. Hiermee laat Ormit Talent zien rekening te houden met ontwikkelingen in de markt en maatschappij. Ormit Talent ziet zichzelf als partner in talentvraagstukken en dat is iets dat in de loop der tijd niet is veranderd. Ormit Talent heeft de afgelopen dertig jaar verschillende diensten ontwikkeld, maar is altijd trouw gebleven aan de kern van het bedrijf: het vinden van jonge talenten, hen 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 interview is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit voor de komende periode dan ook geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

Ormit Talent heeft altijd oog en oor voor wat er leeft bij klanten, opdrachtgevers, trainees en in de maatschappij. Zoals is er een Raad van Advies die voor input op dit gebied zorgt, maar ook tijdens de inspiratiesessies en de bijeenkomsten met klanten en alumni komt er relevante feedback naar voren. Daarnaast hebben de accountmanagers veel contact met opdrachtgevers om precies de wensen te bepalen waardoor er een juiste match kan worden gemaakt. Nieuwe programma's worden ontwikkeld als de markt daar om vraagt. Een voorbeeld van het inspelen op actuele ontwikkelingen is de opening van een vestiging op de High Tech Campus in Eindhoven. Hier zit Ormit Talent midden in het centrum van de regio Brainport. De talenten van Ormit Talent zijn daar de verbinders tussen tech en business. En het inzetten op een speciaal track voor talenten en organisaties in de publieke sectoren en aandacht voor ondersteuning van organisaties bij de implementatie van CSRD. Uit dit alles blijkt wel dat Ormit Talent goed aanvoelt waar behoefte aan is en zeer klantgericht 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