

Klanttevredenheidsonderzoek

MARK Academy voor Leefstijl B.V.

10-12-2019



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van MARK Academy voor Leefstijl B.V. 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 OPEN OPLEIDINGEN..... | 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 maatwerk- en open 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 onder inkopers van deze diensten.

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 jaaronzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

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

3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, 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 (opleidings)functionarissen en 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 functionarissen 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 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 Advocatuur 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 Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

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:

- Het instituut krijgt een vragenlijst toegezonden waaruit moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwalitatieve en kwantitatieve criteria.
- Cedeo bestudeert de vragenlijst en voert het onderzoek 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 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 in de Nederlandse Opleidingen Databank;
 - (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 Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|-----|-----|-----|-----|
| Voortraject | | | 10% | 40% | 50% |
| Opleidingsprogramma | | | | 50% | 50% |
| Uitvoering | | 10% | | 30% | 60% |
| Opleiders | | | 10% | 50% | 40% |
| Trainingsmateriaal | | | 30% | 40% | 30% |
| Accommodatie | | 10% | 10% | 40% | 40% |
| Natraject | | | | 60% | 40% |
| Organisatie en Administratie | | | 10% | 40% | 50% |
| Relatiebeheer | | | 10% | 70% | 20% |
| Prijs-kwaliteitverhouding | | 10% | 20% | 40% | 30% |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | 10% | 50% | 40% |

- ①
- 1 = zeer ontevreden
 - 2 = ontevreden
 - 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 - 4 = tevreden
 - 5 = zeer tevreden

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

De meeste referenten hebben MARK Academy voor Leefstijl B.V. (hierna te noemen MARK) op het internet gevonden. Er wordt in dit kader gesproken over het volgen van een webinar van het instituut via Facebook. Sommigen hebben de tip gekregen via de beroepsvereniging. Meerdere redenen worden genoemd om voor een opleiding bij dit instituut te kiezen, waaronder: de integrale aanpak, de locatie in de buurt en het aansprekende webinar. Enkele uitspraken op dit gebied: "Leefstijl is meer dan voeding alleen en daar hebben zij oog voor", "Ze hebben een hele andere benadering met meer verbinding met het denken en het voelen. Andere instituten zijn meer praktisch gericht", "Ze hadden een hele goede aanbieding voor de combinatie van de opleiding voor coach en opleiding voor trainer" en "Het post-hbo niveau en de accreditatie gaf meer zekerheid voor werk." Vervolgens verloopt het inschrijven naar wens en wordt de nodige informatie verstrekt over de opleiding met programma, locatie, data en aanvangstijden. Een van hen is niet helemaal tevreden over het voortraject. Hij had enige moeite met het overmaken van het geld en kon toen moeilijk het instituut bereiken, terwijl de opleiding snel volliep. De anderen zijn goed te spreken over de werkwijze in het voortraject.

Opleidingsprogramma

Over het opleidingsprogramma laat men zich positief tot zeer positief uit. Het programma van de opleiding tot coach of trainer is volgens meerdere respondenten “heel breed en volledig” en dat is voor hen ook de reden om voor dit instituut te kiezen. Er is vooraf voldoende informatie voorhanden over het opleidingsprogramma. Ter illustratie enkele citaten: “Via de website, reviews en LinkedIn heb ik voldoende informatie gekregen over de opleiding”, “De informatie vooraf is duidelijk. Je krijgt ook direct een persoonlijke reactie op eventuele vragen” en “Er is een eigen omgeving op de website met alle informatie en dat werkt prima.” De kosten van de opleiding zijn van tevoren bekend en de prijsopgave is duidelijk.

Uitvoering

In meerderheid worden positieve en zeer positieve verhalen gehoord over de uitvoering van de opleiding. Volgens hen wordt voldaan aan de verwachtingen en wordt een kwalitatief goede opleiding geleverd. Enkele citaten ter illustratie: “Ik heb een brede kijk op de gezondheidszorg gekregen en meer dan dat. Het heeft mijzelf ook veel gebracht”, “Ze hebben het model van de balans met de veelomvattende aanpak. Het is niet alleen kijken naar het fysieke aspect, maar de diepte ingaan met de nodige tools”, “Op het gebied van de coaching staan ze voor de integrale benadering. Het was ook heel goed om de module over het ondernemerschap te doen. Het was heel verrijkend”, “Sommige modules hebben mij heel veel inzicht en handvaten gegeven en anderen wat minder, maar het geheel was prima”, “Het heeft heel veel gebracht. Het was heel gedegen, heel holistisch en veelomvattend. Het was theorie en ook ervaringsgericht leren met hele duidelijke docenten met jarenlange ervaring. Ze wisten de tips en tricks goed over te brengen”, “Ik heb heel veel nieuwe dingen geleerd en heel veel inspiratie opgedaan over verschillende onderdelen, zoals voeding, leefstijl en fysieke componenten. Als coach leer je nieuwe technieken toe te passen” en “Ik heb een hele mooie ontwikkeling doorgemaakt. Mijn presentatie ging dan ook over: ik als mens, ik als coach en ik als ondernemer. Het heeft mij nieuwe inzichten, tools en kennis over de modellen gebracht.” Een van hen is ontevreden over de opleiding. Hij vond de prijs-kwaliteitverhouding niet goed en dat heeft te maken met verschillende punten. De module over voeding vond hij niet goed met beweringen, die niet klopten. Verder werd door de docenten maar een van de marktmodellen gebruikt en niets verteld over andere modellen. Er waren geen ingangseisen voor de cursisten, waardoor er verschillende niveaus in de groep zaten.

Opleiders

Uit de interviews spreekt bij de meeste referenten tevredenheid over de kwaliteit van de opleiders van MARK. Dat heeft onder andere te maken met de deskundigheid, de praktijkervaring en de betrokkenheid. Enkele uitspraken: “Sommige trainers konden het geheel goed verbinden. Sommige onderwerpen zaten heel erg in de emotie en zij hadden de kwaliteit om het in goede banen te leiden”, “Ze hebben jarenlange ervaring en weten de stof ook goed over te brengen. Met groot enthousiasme en ontzettend bevlogen kunnen ze de theorie koppelen aan de praktijk”, “De kwaliteit is wisselend. Sommigen zijn heel goed met hun enthousiasme, hun energie en het feedback geven en anderen hebben dat wat minder”, “Ik was echt tevreden over hen. Ik heb alle dagen als een cadeautje ervaren” en “Gemiddeld is het goed, maar het loopt van heel goed en heel zeker tot zwak en onzeker.” Een van hen geeft een score drie. Hij was niet tevreden over de docent in voeding, die volgens hem verkeerde dingen vertelde. Van de anderen vond hij sommigen erg goed, maar er werd volgens hem steeds hetzelfde verhaal verteld over hetzelfde model. Hij ziet daardoor niet het nut van het inzetten van verschillende trainers, omdat een vaste docent voor het geheel de cursisten beter leert kennen.

Trainingsmateriaal

In meerderheid is men goed te spreken over de kwaliteit van het trainingsmateriaal. Er wordt gebruik gemaakt van cursusmappen en boeken en daarnaast soms hand-outs en de sheets van de presentaties. Ook spreken sommigen over interessante filmpjes, die door sommige docenten worden ingebracht. Drie van hen zijn niet helemaal tevreden over dit onderdeel en geven een score drie met de volgende verbeterpunten: “Ik vond de lesmap erg summier. Het had meer in de vorm van een rode draad en opbouwend mogen zijn”, “Het is nog veel op papier. Ik zou graag meer het werken op de laptop zien en ook het digitaal aanbieden van de lesstof. Daarin kunnen ze nog wel een stap maken” en “Er stonden fouten in de cursusmap en dat vind ik slordig.”

Accommodatie

Over de kwaliteit van de accommodatie laten de meeste respondenten zich positief uit en dat komt ook naar voren in de volgende citaten: “Het was helemaal top. De bereikbaarheid was super, ook met het openbaar vervoer, en het was gewoon een mooie omgeving om elke maand twee dagen aaneen te zijn”, “De kwaliteit van de accommodatie was heel goed. Het was wel wat moeilijk aan te rijden door wegomleidingen”, “Het was helemaal prima, gelegen midden in het bos”, “Het was op zich een goede locatie, maar de klimaatregeling was een minpunt. Die was slecht” en “De lesruimtes en faciliteiten waren goed. Er was soms wel wat geluidsoverlast door een naastgelegen crèche.” Een van hen is niet tevreden over de accommodatie en wel om de volgende reden: “Het ligt dan wel in het bos, maar blijkt vervolgens aan een drukke weg te liggen, als je in de omgeving wilt wandelen.” Een ander geeft een neutrale score, omdat op vrijdag in de middag niet alles bereikbaar en te gebruiken was, omdat dan alles al klaargezet werd voor de weekendgasten. Ook bleek de overnachting duurder te zijn, dan was aangegeven door MARK.

Natraject

Men is tevreden tot zeer tevreden over het natraject bij MARK. De opleidingen worden afgesloten met een diploma. Voor het behalen daarvan spreekt men over het maken van opdrachten tijdens de verschillende modules. Ook heeft men het over het houden van een presentatie en een assessmentdag, zowel als groep als individueel, aan het einde van de opleiding. “Voor de opleiding tot trainer moest je een minitraining geven, een reflectieverslag maken en een training op papier uitwerken”, geeft een van de geïnterviewden aan. Na iedere module werd aan de deelnemers gevraagd om een schriftelijke evaluatie in te vullen. Op het gebied van de nazorg geven de cursisten aan, dat de docenten altijd nog bereid zijn om vragen te beantwoorden. “Via Facebook is er een besloten groep, waar je gemakkelijk contact kunt maken met andere afgestudeerden, de docenten en de directie”, aldus een van hen. In meerderheid heerst er tevredenheid over de behaalde resultaten met de opleiding.

Organisatie en Administratie

Over de organisatie en de administratie laat de meerderheid van de geïnterviewden zich positief uit. MARK is volgens hen goed te bereiken via telefoon, e-mail en social media en er wordt over het algemeen vlot gereageerd op vragen. Ter illustratie: “Dat doen ze heel goed. Je hebt vaak dezelfde dag al antwoord” en “Je hebt snel de juiste persoon aan de lijn en ze reageren snel op vragen.” Ook op het gebied van de flexibiliteit naar de cursist toe worden positieve verhalen gehoord, waaronder: “Ik heb een keer uitstel moeten vragen voor het inleveren van een opdracht en daar hebben ze heel accuraat en flexibel op gereageerd. Alles was mogelijk.” Men is van mening, dat alles rondom de opleiding organisatorisch en administratief netjes wordt geregeld. Een van hen heeft nog wel een aandachtspunt op dit onderdeel en verwoordt dit als volgt: “Ik dacht mijn opdracht voor de module verstuurd te hebben, maar dat was niet gelukt. Op zo’n moment mis ik een kattenbelletje van het instituut, dat mijn opdracht nog niet was ingeleverd. Ik had ook een keer volgens het instituut een module niet gehaald, terwijl dat wel het geval was. Dat is later wel gecorrigeerd.” Hij geeft een score drie voor dit onderdeel.

Relatiebeheer

Op het gebied van het relatiebeheer worden in de meerderheid van de vraaggesprekken positieve beoordelingen gegeven. Het opleidingsinstituut maakt vooral gebruik van Facebook om informatie te delen. De referenten spreken over een Facebookgroep of een Facebookcommunity, waar informatie met elkaar wordt gedeeld. Dat geldt zowel voor informatie over de opleidingen van het instituut zelf, als voor informatie en vragen van individuele (ex)-cursisten. Een van hen heeft nog wel een aandachtspunt en geeft een neutrale score. “Ik weet dat ze heel veel doen via Facebook. Ik zou het prettig vinden om via e-mailinformatie over bijscholingen en nieuwe ontwikkelingen te ontvangen”, aldus deze referent.

Prijs-kwaliteitverhouding

De meeste respondenten zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding bij MARK. Dit komt ook naar voren in de volgende citaten: "Ik denk wel, dat het klopt en dat ze marktconform zijn. Verder ben ik tevreden over de kwaliteit", "Als je eraan begint, is het wel veel geld, maar het heeft mij wel heel veel opgeleverd. Het is de investering waard" en "Het is altijd een forse investering, maar afgezet tegen de kwaliteit is het goed. Ze gaan de diepte in en geven waar voor je geld. Het is echt wel post-hbo." Twee van hen geven een score drie met het volgende aandachtspunt: "De prijs is erg hoog en in vergelijking met andere opleidingen te hoog. Daarentegen is de kwaliteit ook hoog" en "Ik vind het toch wel heel kostbaar en een pittige prijs voor twee cursusdagen per maand." Bij een derde respondent is niet aan zijn verwachtingen van de opleiding voldaan en daaruit volgt, dat hij niet tevreden is met de prijs-kwaliteitverhouding. Ook vindt hij het vreemd, dat er extra betaald moet worden voor een herexamen of hertentamen.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel bekeken is de meerderheid van de geïnterviewden tevreden of zeer tevreden over de gevolgde opleiding en de samenwerking met het opleidingsinstituut. Dit komt ook naar voren in de volgende uitspraken over de positieve punten van het instituut: "Het is de compleetheid van de opleiding, waardoor je verschillende kanten leert kennen. Iedere trainer had ook zijn eigen specialisme", "Positief vind ik het werken met verschillende trainers en ook de integrale aanpak in de opleiding", "Ze zetten de mens en zijn ontwikkeling centraal op een hele respectvolle manier", "We hadden een leuke groep en daar heb ik nog steeds contact mee", "Ik zou het aan iedereen aanbevelen. Het is gebaseerd op preventief werken en dat vind ik heel belangrijk. Het is heel erg een integrale wijze van opleiden en niet een of andere vaste manier. Ook de afwisseling in trainers met hun kennis is een sterk punt." Enkelen hebben nog wel een tip of verbeterpunt voor het instituut, te weten: "Sommige onderwerpen ging men wel heel snel doorheen. Mijn advies is om het dan niet te behandelen of anders er dieper op in te gaan", "Ik ben zelf een echte denker en van mij had er wat meer theorie en achtergrondinformatie in het lesmateriaal mogen zitten. Er werden wel leestips gegeven" en "Het zou goed zijn om voor oude lichten bijspijkerdagen aan te bieden, bijvoorbeeld workshops, om feeling te houden met het model." Een van hen geeft een score drie voor het geheel. De opleiding viel hem tegen. Na het signaleren zijn door het instituut drie extra cursusdagen toegezegd, wat later twee dagen bleek te zijn. Het viel hem op, dat bij verhindering voor een cursusdag deze niet kon worden ingehaald bij een andere cursusgroep, terwijl soms wel cursisten van andere groepen bij de training aanwezig waren om hun cursusdag in te halen. De meerderheid is bereid om MARK aan te bevelen aan anderen.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met MARK Academy voor Leefstijl B.V. op 10-12-2019.

Algemeen

MARK Academy voor Levenskunst, hierna te noemen MARK Academy is opgericht in 2007 en is een unieke Post-HBO Registeropleiding die opleidt tot integraal 'Leefstijl- & Vitaliteitscoach'. De missie van deze opleider is 'Nederland duurzaam vitaal te maken'. In deze ervaringsgerichte opleiding gaan deelnemers van start met alle onderdelen die passen binnen een integrale benadering van vitaliteit, een gezonde leefstijl en een optimale totaalbalans met als doel het opbouwen/uitbouwen van een eigen praktijk voor integrale Leefstijl- en Vitaliteitscoaching, dan wel het actief vervullen van de rol van Integraal Leefstijl- en Vitaliteitscoach binnen de organisatie waarin je werkt. Gedurende de opleiding is er een intensieve begeleiding door een team van ervaren docenten, trainers en adviseurs uit het bedrijfsleven en krijgen deelnemers een persoonlijke mentor toegewezen. Volgens de visie van MARK Academy zorgen de coaches die door hen zijn opgeleid, voor diepgaande en duurzame resultaten bij hun coachees. Ze werken namelijk allemaal op integrale wijze aan het optimaliseren van de totaalbalans en het vergroten van de vitaliteit. Ze coachen op 5 dimensies, te weten: IQ, EQ, SQ, FQ en de mate van pro-activiteit (eigen regie). Wat de aanpak van de MARK-coach uniek maakt is de begeleiding op al deze vlakken. Met een groep enthousiaste, gedreven mensen zet MARK Academy zich in om deze visie te vervullen. Binnen team MARK draagt iedereen zijn steentje bij aan het hogere doel, vanuit zijn eigen specialisatie. Authentiek, professioneel, oog voor detail en het grotere geheel, dat is wat de trainers, met een gedeelde passie voor persoonlijke ontwikkeling en transformatie, allemaal kenmerkt. Daarnaast speelt Mark Academy ook een rol als bemiddelingsbureau voor marktprofessionals. Alle activiteiten zijn gericht op het helpen van mensen en organisaties de beste versie van zichzelf te worden.

Kwaliteit

De kernwaarden bij het opleiden zijn de ervaringsgerichtheid, de totaalaanpak en de hoge kwaliteit. Onderscheidend is dat de opleiding veel tijd besteedt aan coachen vanwege de overtuiging dat 'doen' de rode draad moet zijn. Coachen leer je immers niet uit een boek en de trainers van MARK Academy zijn geen adviseurs maar coaches. De ontwikkeling van de opleiding en cursusmateriaal is in handen van MARK Academy zelf. Trainers die werken bij MARK Academy zijn allen HBO plus geschoold, senior in het trainingsvak en brengen zelf een schat aan ervaring mee. Het zijn specialisten. Om informatie over te dragen, kennis uit te wisselen en de kwaliteit te bewaken/borgen is er bij elke module een kerntrainer. De organisatie is ingericht met vaste en freelance-trainers en heeft verschillende erkenningen die aangeven een kwaliteitsopleider te zijn. De opleiding tot integraal Leefstijl- & Vitaliteitscoach is Post-HBO erkend en alle 60 leergangen zijn geaccrediteerd door de Beroepsvereniging Leefstijlcoaches Nederland. Afgestudeerde coaches sluiten zich aan bij verschillende beroepsverenigingen zoals de Nobco. Ook is de opleiding geaccrediteerd door Coachfinder.

Continuïteit

'Nederland duurzaam vitaal te maken' staat bij MARK Academy hoog in het vaandel. De vraag naar zorgprofessionals op dit gebied is de laatste jaren al 'booming' en zal volgens hun inschatting alleen maar groter worden. Het goede resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek, de focus op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, geven Cedeo het vertrouwen dat de continuïteit van MARK Academy voor de komende periode voldoende is geborgd.

Bedrijfsgerichtheid

MARK Academy is de afgelopen jaren uitstekend in staat gebleken om goed te anticiperen op de groeiende vraag vanuit diverse branches die hun medewerkers gezond en vitaal willen houden. De ervaringsgericht, holistische aanpak met als rode draad 'coaching en het leveren van hoge kwaliteit', is de basis voor alles wat MARK doet. Het doel, om een landelijk dekkend vitaliteitsleger te bouwen van professionals om samen onze maatschappij duurzaam vitaal en toekomstbestendig te maken is al ruim 19 jaar geleden met vooruitziende blik gestart. Toen al voorzag deze opleider dat er een gigantische behoefte zou ontstaan aan hoogopgeleide Leefstijl- & Vitaliteitspecialisten. Inmiddels heeft ruim 1.000 integraal werkende Leefstijl- & Vitaliteitscoaches en trainers opgeleid. MARK staat voor de beste trainers, de fijnste locaties en de prettigste service.

Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut 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
- Opname in de Nederlandse Opleidingen Databank waaruit de volgende publicaties verschijnen:
 - Opleidingenmonitor Compact
 - Opleidingenmonitor Professioneel
 - Opleidingenmonitor Corporate

Deze uitgaven vormen voor opleidingsverantwoordelijken de bron om te zoeken naar voor de organisatie geschikte opleidingen;

- Positieve advisering via de opleidingenhelpdesk
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu