

Klanttevredenheidsonderzoek

MARK Academy voor Leefstijl B.V.

25-11-2021



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, ondoorgondelijk 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:

- 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 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 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.
- 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: 8

| Score tevredenheid ① | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|-------|-------|-------|
| Voortraject | | | | 100% | |
| Opleidingsprogramma | | | | 100% | |
| Uitvoering | | | | 75% | 25% |
| Opleiders | | | | 75% | 25% |
| Trainingsmateriaal | | | 12,5% | 75% | 12,5% |
| Accommodatie | | | | 87,5% | 12,5% |
| Natraject② | | | | 75% | |
| Organisatie en Administratie | | | | 75% | 25% |
| Relatiebeheer③ | | | 12,5% | 75% | |
| Prijs-kwaliteitverhouding | | | 12,5% | 87,5% | |
| Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal | | | | 75% | 25% |

- 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 hebben hier een oordeel over

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar opleidingen die worden aangeboden door MARK Academy voor Leefstijl B.V. (hierna te noemen MARK Academy) hebben acht referenten deelgenomen. Zij hebben allemaal de post-HBO registeropleiding tot Integraal Leefstijl- en Vitaliteitscoach gevolgd of zijn deze aan het afronden ten tijde van dit onderzoek. Een deel van de referenten heeft over MARK Academy gehoord van anderen/collega's, anderen zijn door zelf te zoeken op het internet (hierbij worden onder andere Google en Facebook genoemd) bij dit instituut terecht gekomen. Een van de respondenten vertelt: "Nadat ik zelf wat onderzoek had gedaan, heb ik een online bijeenkomst gevolgd om te kijken of MARK Academy inderdaad was wat ik zocht. Hier ben ik erg enthousiast door geworden en dat heeft mij over de streep getrokken om aan deze, toch wel intensieve opleiding naast mijn werk, te beginnen". Alle referenten geven aan tevreden te zijn over het voortraject, ze zeggen dat de informatie over bijvoorbeeld opleidingsdata en locaties op tijd wordt gegeven. "Uiteraard werd hier wat mee geschoven tijdens de eerste lockdown, maar hier werden we goed van op de hoogte gehouden," zo voegt een van de geïnterviewden hier nog aan toe.

Opleidingsprogramma

Ook het opleidingsprogramma is volgens de referenten in dit onderzoek van tevoren voldoende duidelijk. Er wordt in dit verband gesproken over informatie die op de website te vinden is, informatie die tijdens de online bijeenkomsten wordt verschaft en informatie die iemand tijdens een studieadviesgesprek heeft gekregen. Voor al deze bronnen geldt dat de respondenten tevreden zijn over de inhoud en de kwaliteit hiervan: “Juist door deze informatie heb ik voor MARK Academy gekozen. De holistische aanpak, die mij aanspreekt, wordt hier heel goed in verwoord. En verder is het ook gewoon heel duidelijk en praktisch, je weet wat de modules zijn en wat deze globaal inhouden. Hierdoor kan je dus een prima beeld vormen”. De overige referenten hebben soortgelijke commentaren, zij zijn allemaal tevreden over het opleidingsprogramma.

Uitvoering

De manier waarop MARK Academy de opleidingen ten uitvoer brengt is naar tevredenheid van alle ondervraagde deelnemers. Zij zijn hier zonder uitzondering tevreden over en een kwart geeft hier zelfs de hoogst mogelijke score van ‘zeer tevreden’. Alle referenten zijn van mening dat de opleiding voldoet of heeft voldaan aan de verwachtingen zoals die van tevoren waren geweest. Dit geldt zowel voor de verwachtingen qua niveau als voor verwachtingen voor wat betreft de diepgang, duidelijkheid en het theoretische en praktische gehalte van de opleiding. Een van de respondenten legt uit: “Het fijne aan deze opleiding vind ik dat je niet alleen vanuit meerdere hoeken leert te kijken, maar dat je het ook zelf ervaart. Dat is voor mij echt een meerwaarde van deze aanpak geweest”. Een andere referent zegt nog over dit onderdeel: “Het is echt een gedegen en veelomvattende opleiding waarbij je niet alleen leert van de docenten maar ook zeker van elkaar (deelnemers, red)”. Er wordt door de docenten regelmatig om feedback gevraagd en de referenten hebben ook het idee dat hier iets mee wordt gedaan: “Het is heerst een open sfeer”.

Opleiders

Net als bij het vorige onderdeel is men zeer te spreken over de opleiders die door MARK Academy worden ingezet. Dit wordt het beste duidelijk aan de hand van een aantal citaten: “De trainers zijn erg goed, ze hebben hun eigen expertise maar hebben daarnaast ook een brede algemene kennis zodat er altijd ruimte is om vragen te stellen die misschien niet precies in hun straatje passen”, “Ik ben zeer tevreden over de trainers, ze leggen duidelijke linken met praktijksituaties en blijven weg van te zweverige standpunten. Hierdoor begrijp je als deelnemer gewoon heel goed waar het allemaal toe leidt, wat je ermee kunt bereiken” en “De trainers zijn niet alleen deskundig maar daarnaast ook goed benaderbaar, ik voelde geen drempels. Dit gold overigens ook buiten de trainingdagen om, heel prettig!”. De overige respondenten hebben soortgelijke commentaren over de opleiders van MARK Academy en dat verklaart dan ook de hoge scores die aan dit onderdeel worden toegekend.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal dat door MARK Academy wordt verschaft, ziet er volgens een grote meerderheid van de ondervraagde deelnemers “netjes” en “goed verzorgd” uit. Er wordt hier bijvoorbeeld gesproken over powerpoints, mappen en (digitale) verwijzingen naar literatuur. Een van de tevreden deelnemers legt uit: “Het cursusmateriaal sloot goed aan bij wat er allemaal aan bod kwam, het is ook nog eens goed te gebruiken als naslagwerk”. “We hebben tijdens de training veel geoefend en het ondersteunende materiaal hierbij was interessant en nuttig,” zo voegt een van de tevreden respondenten aan zijn score toe. Een van de geïnterviewden is neutraal gestemd over dit onderdeel omdat hij het materiaal iets te onsamenvattend vond: “Hierdoor werd het voor mij wat onoverzichtelijk”. Deze mening wordt niet gedeeld door de overige respondenten. Zij omschrijven het materiaal juist als “volledig en duidelijk” en “kwalitatief in orde” en zijn tevreden tot zelfs zeer tevreden over het uitgedeelde materiaal.

Accommodatie

De accommodaties die door MARK Academy worden gebruikt zijn naar de wens van de referenten. Dit wordt goed duidelijk aan de hand van een aantal citaten: “De locatie is niet alleen mooi maar ook heel geschikt voor dit doel. De sfeervolle plek en de prettige sfeer zijn een goed begin van een succesvolle bijeenkomst”, “Ik heb geen klachten, ik ben alleen maar positief over de opleidingslocatie” en “De ruimte was mooi, alles wat je mag verwachten was aanwezig. Ook was er gedacht aan de broodnodige hapjes en drankjes. Dat maakt een trainingsdag voor mij helemaal compleet”. Deze citaten zijn een goede weergave van hoe er door de respondenten over de gebruikte accommodatie wordt gedacht. Ook is dit een verklaring voor de hoge scores; iedereen is tevreden tot zelfs zeer tevreden over dit onderwerp.

Natraject

Niet alle referenten hebben een mening over dit onderdeel omdat het traject bij hen op het moment van dit onderzoek nog niet is afgerond. Degenen die hier wel een mening over hebben, zijn zonder uitzondering tevreden. Zij vinden dat MARK Academy genoeg zorg besteedt aan het natraject en dat hier op een prettige manier aan wordt vormgegeven. Een aantal referenten vertelt hier over een praktijkexamen dat de afsluiting van de opleiding inluide: “Heel spannend en enerverend maar ook echt heel erg goed en nuttig. Hier kwam alles samen en overzag je goed wat je allemaal geleerd had en inmiddels dus ook kon toepassen”. Een van deze respondenten vertelt nog: “Na afloop van de modules heeft er een mondelinge evaluatie onder de deelnemers plaatsgevonden. De uitkomsten hebben we met elkaar besproken. Dat vond ik erg goed en nuttig, nu heb ik er vertrouwen in dat bepaalde, kleine, punten in de toekomst anders zullen worden aangepakt”. De overige tevreden deelnemers hebben soortgelijke commentaren, met name de gelijkwaardigheid in de diverse (coachings)gesprekken wordt als een positief punt door hen naar voren gebracht.

Organisatie en Administratie

Op administratief en organisatorisch vlak zijn alle referenten tevreden tot zeer tevreden. Geen van hen heeft op dit vlak problemen ondervonden: “Alles is soepel en vlotjes verlopen”. De geïnterviewden vinden dat MARK Academy de zaken goed heeft geregeld. Een van hen vertelt: “Het is natuurlijk een rare tijd waarin veel van ieders flexibiliteit wordt gevraagd. Ik vind dat MARK Academy hier heel goed mee om is gegaan. Ze informeerden ons telkens als er iets aan de regels veranderde en samen kwamen we dan, als dat nodig was, tot een nieuwe afspraak”. Verder geven de referenten nog aan dat MARK Academy goed bereikbaar is, dat vragen snel en naar tevredenheid worden beantwoord en dat ze over het algemeen snel en efficiënt te werk gaan. “Het is gewoon een fijne partner om mee samen te werken omdat je weet dat ze professioneel werken en afspraken worden nagekomen,” zo vat een van de respondenten het mooi samen.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer, zoals dit door MARK Academy wordt onderhouden, is volgens de referenten uit dit onderzoek “in orde”. Ze hebben hier niet heel veel over te zeggen omdat ze het niet echt ervaren als relatiebeheer. Een van de respondenten legt uit: “Er wordt niet echt heel actief aan relatiebeheer gedaan en dat is wat mij betreft ook zeker niet nodig. Als ik ze nodig heb, weet ik ze toch wel te vinden”. Dit minder actieve relatiebeheer is voor een van de respondenten juist de reden dat hij een neutrale score voor dit onderdeel geeft: “Ik heb wel behoefte aan wat meer follow-up, bijvoorbeeld in de vorm van min of meer persoonlijke mailings”. De overige referenten onderschrijven dit niet. “Ik ben blij dat ze me niet bestoken met informatie, daar zit ik niet op te wachten,” zo vertelt een van hen. Een referent heeft hier geen oordeel over.

Prijs-kwaliteitverhouding

De prijs-kwaliteitverhouding van de opleidingen van MARK Academy wordt naar tevredenheid beoordeeld door de een ruime meerderheid van de referenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt “Er hangt zeer zeker een pittig prijskaartje aan deze opleiding. Maar als je ziet wat je daarvoor terugkrijgt, is de prijs redelijk,” zo vindt een van de ondervraagde deelnemers. Een ander zegt nog over hetzelfde onderwerp: “Het is een heel veelzijdige opleiding waarin verschillende vakgebieden uitgebreid aan bod komen. Daar is heel wat voorbereidingswerk in gaan zitten om dat allemaal inhoudelijk correct en ook aansluitend op elkaar te krijgen. Ik snap dat dat doorberekend wordt in de prijs”. De meeste van de overige respondenten hebben soortgelijke commentaren. Een referent geeft hier ondanks zijn tevredenheid over de kwaliteit van de opleiding toch een neutrale score: “Ik vind het gewoon veel geld”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De uitkomsten van dit onderzoek zijn zeer positief voor de opleidingen van MARK Academy. Referenten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de gevolgde opleiding en alles wat daarbij komt kijken: "Organisatorisch verloopt het op rolletjes maar ook inhoudelijk wordt er gewoon een goed product geboden". Iedereen is tevreden over de samenwerking met MARK Academy: "Ze zijn gewoon goed bereikbaar en staan open voor suggesties. Vragen worden op een vriendelijke manier beantwoord". Er worden tijdens dit onderzoek geen ontevreden of zeer ontevreden scores gegeven door de referenten: "Ik ben gewoon heel tevreden over het hele traject". Met name de grote deskundigheid en praktische inzichten van de docenten worden als sterke punten genoemd: "Je kan wel boekenwijsheid delen maar het is veel interessanter om les te krijgen van mensen die echt weten hoe het zit, die het zelf ervaren hebben". Ook de multidisciplinaire en holistische aanpak wordt door een aantal referenten als bijzonder punt van MARK Academy genoemd. Het enige verbeterpunt dat uit dit onderzoek naar voren komt betreft het relatiebeheer; hier zou volgens een van de referenten op actievere wijze vorm aan kunnen worden gegeven. Alle referenten zeggen dat ze MARK Academy zonder aarzeling bij derden 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 MARK Academy voor Leefstijl B.V. op 25-11-2021.

Algemeen

MARK Academy voor Leefstijl B.V., hierna te noemen MARK Academy is in 2007 opgericht door Nicole van het Bolscher 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 studentbegeleider 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 en ervaren' 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 opleidingen en trainingen van MARK Academy worden door deze manier van werken continu doorontwikkeld. 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 leergangen zijn geaccrediteerd door de Beroepsvereniging Leefstijlcoaches Nederland. Afgestudeerde coaches sluiten zich aan bij verschillende beroepsverenigingen zoals de Nobco.

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 groeiende en zal volgens hun inschatting alleen maar groter worden. MARK Academy wordt door de referenten die aan dit onderzoek mee hebben gewerkt omschreven als flexibel. MARK Academy heeft in de afgelopen periode laten zien goed en snel in te kunnen spelen op onverwachte zaken. De manier waarmee er werd omgegaan met de corona-beperkingen werd door hen op prijs gesteld, zij werden goed geïnformeerd en hadden daardoor begrip voor de keuzes die door MARK Academy werden gemaakt. Mede op basis van het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, acht Cedeo de continuïteit van MARK Academy voor de komende periode voldoende 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 ervaringsgerichte, holistische aanpak met als rode draad 'coaching en het leveren van hoge kwaliteit', is de basis voor alles wat MARK Academy doet. Het doel om een landelijk dekkend vitaliteitsnetwerk te bouwen van professionals om samen onze maatschappij duurzaam vitaal en toekomstbestendig te maken, is al lang geleden met vooruitziende blik gestart. Toen al voorzag deze opleider dat er een grote behoefte zou ontstaan aan hoogopgeleide Leefstijl- & Vitaliteitspecialisten. Inmiddels heeft MARK Academy al meer dan 1200 integraal werkende Leefstijl- & Vitaliteitscoaches en trainers opgeleid. MARK Academy 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 predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: www.cedeo.eu, waaronder
 - contactgegevens
 - verleende erkenningen
 - integraal klanttevredenheidsonderzoek
 - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo