

Klanttevredenheidsonderzoek

Dairy Training Centre (DTC Partners BV)

16-10-2023



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Dairy Training Centre (DTC Partners BV) 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 MAATWERK OPLEIDINGEN	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OPEN OPLEIDINGEN.....	7
BEZOEKVERSLAG	11
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	13

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 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 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 Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- 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 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 9

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject②				89%	
Opleidingsprogramma				78%	22%
Uitvoering				22%	78%
Opleiders				22%	78%
Trainingsmateriaal③			22%	56%	11%
Accommodatie④				33%	56%
Natraject			11%	67%	22%
Organisatie en Administratie⑤				22%	56%
Relatiebeheer⑥				22%	44%
Prijs-kwaliteitverhouding⑦		11%	11%	33%	11%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				22%	78%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent geen score toe.
 ③ Eén referent kent geen score toe.
 ④ Eén referent kent geen score toe.
 ⑤ Twee referenten kennen geen score toe.
 ⑥ Drie referenten kennen geen score toe.
 ⑦ Drie referenten kennen geen score toe.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar een aantal maatwerk trainingen van Dairy Training Centre B.V. (hierna DTC) hebben negen referenten hun medewerking verleend. Acht van de negen respondenten geven aan tevreden te zijn over het voortraject en één respondent is niet betrokken geweest bij het voortraject. De meerderheid werkt al lang met DTC samen en sommigen geven aan dat zij de enige aanbieder van deze trainingen zijn in Nederland.

Enkele reacties: “Ons bedrijf werkt al samen met DTC op andere gebieden. Ook werkt er een kennis van mij bij DTC waardoor het vertrouwd overkomt. Ik heb deze specifieke training voor mijn afdeling aangevraagd”, “Via collega’s was ik gewezen op deze mogelijkheid. DTC geeft agrarische trainingen met een praktijkgedeelte. Deze combinatie is vrij uniek en voor mij de reden om met hen samen te werken.” Omdat de samenwerking vaak al langer bestaat, geven enkele geïnterviewden aan niet meer in gesprek te gaan gedurende het voortraject. Wel geven de respondenten aan dat er vooraf doelen zijn opgesteld en dat de trainingen afgestemd zijn op hun bedrijf. De volgende uitspraak geeft dit goed weer: “We hebben in het verleden afspraken gemaakt voorafgaand aan de training. Nu doen we dat niet elke keer opnieuw. DTC weet precies wat wij willen”.

Opleidingsprogramma

Iedereen is goed tot zeer goed te spreken over het opleidingsprogramma zoals deze van tevoren is vastgelegd. De referenten zijn blij met de inspraak die zij hebben op de inhoud van de training. Vaak hebben de referenten zelf een duidelijke wensenlijst of wordt er vooraf een brainstormsessie gehouden om alle wensen in kaart te brengen. Enkele reacties: “Door middel van evaluatie hebben we inmiddels de inhoud van de cursus geoptimaliseerd. Per module zijn de prioriteiten afgesproken en daar wordt de focus opgelegd” en “Vooraf geef ik altijd aan hoeveel mensen er gaan deelnemen en wat mijn wensen zijn en daarvoor ontvang ik dan een offerte. Het proces verloopt altijd goed en snel en meestal per telefoon en mail. De benodigde informatie wordt ruim van tevoren bekend gemaakt zodat deze doorspeeld kan worden naar de deelnemers van de training.” Verder geven de referenten aan dat het kostenplaatje van tevoren helder en correct is.

Uitvoering

Over de uitvoering van de trainingen zijn enkele geïnterviewden tevreden en het merendeel zeer tevreden. De trainingen waren bij alle respondenten uitgevoerd in overeenstemming met de afspraken. De cursussen zijn praktijkgericht en goed afgestemd op de organisatie. Verder worden praktijk en theorie op een prettige manier afgewisseld, en komen beide voldoende aan bod. Enkele reacties: “Alle theorie die voor ons relevant is, werd goed uitgelegd. Daarnaast hebben we passende casussen besproken”, “De uitvoering was veel praktijkgerichter en minder theoretisch dan ik vooraf had verwacht. Op een leuke, informatieve en interactieve manier is er veel informatie en kennis uitgewisseld. Sommige onderdelen waren echt nieuw voor mij. Onderling was er een leuke interactie tussen de deelnemers. Daarnaast is het ook bijzonder om bij ondernemers binnen te kijken” en “De uitvoering van de training is goed en is bedoeld om onze medewerkers verder te ontwikkelen. Mogelijk dat het vakinhoudelijk nog beter zou kunnen in de toekomst, maar dat moet geëvalueerd worden.” Niet bij elke training zijn er officiële tussentijdse evaluaties, maar DTC staat volgens onze referenten open om het programma bij te stellen naar aanleiding van opmerkingen of vragen.

Opleiders

De opleiders scoren uitzonderlijk hoog: het merendeel van de referenten is zeer tevreden over de trainers die de cursussen geven. De opleiders hebben kennis van zaken en kunnen dit goed overbrengen. De referenten vertellen: “Deze mensen hebben heel veel expertise en zijn toepassingsgericht. Daarbij spreken ze de taal van de sector en sommigen zijn zelf agrariër. De trainers hebben passie voor het onderwerp en vertellen helder en duidelijk waardoor het erg boeiend is om naar ze te luisteren” en “Op een hele open manier met weinig nonsens hebben zij de groep begeleid en informatie bijgebracht over hoe het in zijn werk gaat in de praktijk.” Bovendien gaan de trainers goed in op vragen en krijgen de deelnemers duidelijke feedback tijdens de interactieve training. Als laatste wordt genoemd dat de opleiders adequaat omgaan met verschillen tussen deelnemers.

Trainingsmateriaal

Zes van de negen referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het trainingsmateriaal. Twee referenten zijn noch tevreden noch ontevreden en één referent gaf aan dat hij dit niet kon beoordelen. Diegenen die tevreden tot zeer tevreden waren, gaven vaak aan dat het trainingsmateriaal beperkt was, maar dat het ook een praktijkgerichte opleiding was. Het trainingsmateriaal bestaat vaak uit online materiaal, hand-outs en readers en is voldoende toegesneden op de eigen werksituatie. De neutrale scores wordt als volgt gemotiveerd: “Het materiaal zou misschien meer up-to-date en gedigitaliseerd kunnen worden in de wijze van aanbieden. Nu wordt er gebruik gemaakt van een reader waar aantekeningen in gemaakt kunnen worden”. Een aantal respondenten geeft aan dat al het materiaal na afloop van de cursus als naslagmateriaal te gebruiken is.

Accommodatie

Acht van de negen referenten geven aan dat zij tevreden tot zeer tevreden zijn over de accommodatie. Eén van de geïnterviewden kent geen score toe aan de accommodatie aangezien deze training in-company heeft plaatsgevonden. De verschillende locaties zijn voor de meeste deelnemers “goed te bereiken” en “prima en netjes”. Voor sommige deelnemers is de reisafstand wel een drempel, maar zoals één referent het ook aangeeft: “Voor de één is het een enorme afstand en voor de ander is het geen enkel probleem”. De catering voor de lunch op de verschillende locaties was goed. Eén referent gaf aan dat de soep tijdens de lunch zo goed was bevallen dat hij dit nu dagelijks doet.

Natraject

Het natraject wordt door acht referenten beoordeeld met vooral “tevreden” en deels “zeer tevreden” scores. Eén referent is noch tevreden noch ontevreden. Vaak worden de trainingen afgerond met een certificaat of bewijs van deelname. De referenten geven aan dat er aan het einde van de training met de deelnemers wordt geëvalueerd. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling gebeuren. Als er geen terugkomdag of overige activiteiten hebben plaatsgevonden, geven de referenten aan deze niet gemist te hebben. Zij zeggen hierover: “Alles is al duidelijk dus een terugkomdag is niet nodig in dit geval. Wanneer er wel behoefte is aan een terugkomdag dan wordt dat in samenwerking met DTC geregeld”. Eveneens zijn de referenten tevreden over de behaalde resultaten. Enkele reacties: “Wij zijn tevreden over de uitkomst van de training. Ook degene met minder kennis zijn enthousiast en hebben een goed beeld gekregen en het is goed toe te passen in de praktijk” en “Mijn basiskennis is enorm vergoot waardoor ik in de praktijk veel beter het gesprek aan kan gaan met mijn klanten.” Eén referent plaatste nog enkele kritische opmerkingen, alhoewel hij over de opleiding in het geheel wel tevreden is. “De eindevaluatie heeft nog niet plaatsgevonden met de opdrachtgever maar ik vertrouw erop dat dit gaat gebeuren. Ik neem waar dat het geleerde niet altijd in de praktijk kan worden toegepast. Dit kan ook aan de deelnemer zelf liggen en soms aan het soort werk wat beschikbaar is”, aldus voornoemde referent.

Organisatie en Administratie

Zeven referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de organisatie en administratie. Twee referenten kennen geen score toe omdat zij hier geen zicht op hebben. DTC is telefonisch en per mail gemakkelijk te bereiken: zij zijn flexibel en leveren de gevraagde informatie op tijd. Alle afspraken worden nagekomen. Eén referent zegt hierover: “Ik kan me geen enkel geval bedenken waarin zij hun afspraken niet zijn nagekomen”. Ook geeft men aan geen klachten te hebben gehad, maar er vertrouwen in te hebben dat, indien dit wél het geval zou zijn, deze naar tevredenheid opgelost zouden worden.

Relatiebeheer

Het relatiebeheer wordt door zes referenten als goed tot zeer goed gewaardeerd. Drie referenten geven aan dit niet te kunnen beoordelen. Enkele reacties: “Ik heb direct contact gehad met de trainer: dit contact was laagdrempelig en prettig. Ook de frequentie van het contact en in hoeverre ik op de hoogte word gehouden van relevante ontwikkelingen is goed” en “Ik heb een vast contactpersoon die alles goed oppakt en ik weet wanneer hij bereikbaar is.” Anderen volgen DTC via LinkedIn, via hun werkgever of hebben DTC in contact gebracht met andere afdelingen binnen hun bedrijf om zo de samenwerking nog verder voort te zetten.

Prijs-kwaliteitverhouding

De waardering voor de prijs/kwaliteit verhouding geeft het volgende beeld. Vier referenten zijn tevreden tot zeer tevreden. Twee referenten geven de score “onvoldoende” of “noch tevreden, noch ontevreden”. Twee respondenten geven de prijs/kwaliteitverhouding geen score, aangezien zij hier zelf geen inzage in hebben. De positieve reacties: “Ik vind de prijs van de training in verhouding met de kwaliteit die wordt geleverd” en “Ik vond de prijs/kwaliteit verhouding goed, zeker als je kijkt naar het aantal bedrijven dat wij hebben bezocht en alles wat wij hebben geleerd. Daarbij moet je onder andere rekening houden met dat de boeren hun bedrijf openstellen, de catering, de organisatie door DTC en het samenstellen en afstemmen van het programma.” Andere referenten vinden de prijs echt (te) hoog liggen of omschrijven de prijzen voor trainingen als “best pittig”. Alhoewel men wél tevreden is over de kwaliteit en de opleiding in zijn geheel.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

De tevredenheid over de trainingen en de samenwerking in totaal wordt door alle referenten vooral gewaardeerd met “zeer tevreden”. De sterke punten van DTC die door vrijwel allen worden benoemd zijn hun enorme agrarische vakkennis, de persoonlijke en sociale benadering, goede trainers, hun netwerk en het feit dat het organisatorisch goed is geregeld. Ook krijgen zij complimenten voor de manier waarop zij de maatwerkopleidingen samenstellen en hun totale aanbod aan opleidingen. Een paar reacties: “Ik vind het heel positief dat zij zo’n goede training hebben ontwikkeld die eigenlijk niet in hun vakgebied zit” en “Het volledige pakket aan opleidingen wat DTC biedt is heel goed. Eén verbeterpunt werd genoemd en dat is de wens voor meer locaties in Nederland waar de trainingen worden gegeven. Afsluitend zouden al deze referenten DTC aanraden aan collega’s en andere belangstellenden.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 8

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				75%	25%
Opleidingsprogramma			13%	38%	50%
Uitvoering②			25%	38%	13%
Opleiders③			13%	13%	75%
Trainingsmateriaal④				62%	13%
Accommodatie⑤				62%	13%
Natraject			13%	62%	25%
Organisatie en Administratie				62%	38%
Relatiebeheer			13%	75%	13%
Prijs-kwaliteitverhouding			25%	50%	25%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				50%	50%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent kent de opleiders geen score toe
- ③ Eén referent kent de opleiders geen score toe
- ④ Twee referenten kennen het trainingsmateriaal geen score toe
- ⑤ Twee referenten kennen de accommodatie geen score toe

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Aan dit onderzoek naar verschillende open opleidingen/trainingen van Dairy Training Centre B.V. (hierna DTC te noemen) hebben acht referenten hun medewerking verleend. De meeste van de referenten geven aan voor dit bedrijf te kiezen vanwege hun specifieke kennis en geven aan dat dit trainingscentrum, naar hun weten, de enige aanbieder van trainingen op het gebied van de melkveehouderij en melkverwerkers is. Een quote ter illustratie: "DTC is het enige centrum dat veel trainingen op het gebied van de veehouderij aanbiedt. Het is zeldzame en specifieke kennis." Daarnaast noemt een aantal referenten DTC al te kennen via collega's of hebben zij voor DTC gekozen omdat ze zelf al eerder een training bij dit centrum hebben gevolgd. Een aantal referenten vertelt: "Ik kwam toevallig in aanraking met deze training. Ik heb goede verhalen over DTC gehoord van collega's, daardoor kwam het vertrouwd over" en "Ik ben al bekend met DTC aangezien ik vaker trainingen bij hen heb gevolgd wat goed is bevallen". Iedereen is tevreden over het verloop van de inschrijving. Referenten geven aan: "Het inschrijven was makkelijk en duidelijk", "Nadat ik me had ingeschreven kreeg ik snel meer informatie over het verloop van de training."

Opleidingsprogramma

Referenten vertellen dat zij van tevoren de informatie over het opleidingsprogramma vooral via de website of door middel van brochures tot zich hebben genomen. Zo vertellen referenten: "Ik heb hun brochure bekeken, deze sprak mij enorm aan" en "De informatie op de website over het aanbod en de inhoud van de trainingen is helder". De helft van de referenten is "zeer tevreden" over het opleidingsprogramma. De overige referenten zijn, op één geïnterviewde na, "tevreden". De referent die een neutrale score op dit onderdeel geeft, legt dit als volgt uit: "Ik zou graag wat meer aanbod willen zien in korte (online) trainingen, zoals bijvoorbeeld opfriscursussen en dergelijke".

Uitvoering

Op de uitvoering van de training hebben twee van de respondenten geen zicht. Van de overige geïnterviewden geeft de meerderheid aan "tevreden" of "zeer tevreden" te zijn. Een aantal uitspraken van tevreden referenten: "De deelnemers worden goed begeleid. De training was zowel nuttig als aangenaam", "Ik ben dik tevreden. Er was niet te veel theorie en ruim voldoende praktijk, dat vind ik prettig" en "De training sloot zeer goed aan bij ons bedrijf; we konden bijvoorbeeld onze eigen cijfers gebruiken". De deelnemers zijn verder tevreden over de mate van begeleiding. Zij vertellen: "Ervaringen zijn gedeeld en vragen zijn goed beantwoord. Ik kon aangeven wat ik graag wilde leren. Op basis daarvan zijn specifieke dingen aangepast" en "Tijdens de training is er gevraagd wat wij nog wilden leren, welke dingen goed gingen en welke er nog beter konden". Twee geïnterviewden vertellen waarom zij een neutrale score toekennen aan de uitvoering: "Ik had graag nog iets meer praktijk en iets minder theorie gezien tijdens deze training", "Eén van de trainers gaf zijn lessen in het Fries, ook nadat ik aangegeven had het op deze manier niet te kunnen volgen".

Opleiders

Over het algemeen bevallen de opleiders uitzonderlijk goed. Met uitzondering van één neutrale score: "Ik vind degene die onze training gaf niet echt een goede leraar: hij kon niet pakkend vertellen". De overige referenten zijn (zeer) tevreden. Zij geven aan dat onder meer de goede begeleiding en hun uitstekende inhoudelijke kennis van de trainers erg bevalt. Een aantal opmerkingen ter illustratie: "De trainer had goede tips. Ik werk zelf al lang in dit vakgebied, maar de trainer heeft mijn kennis opgefrist en mij een nieuwe kijk gegeven", "Deze mensen zijn overduidelijk vaklui, en kunnen daarbij de kennis goed overbrengen", "Alle vragen zijn serieus behandeld. Als iemand ergens moeite mee had, werd dat opgepakt en aangepakt" en "Tijdens het praktijkgedeelte liep de trainer constant rond, hij gaf aan wat beter kon en gaf deelnemers die moeite hadden met de opdracht extra hulp en aanwijzingen".

Trainingsmateriaal

Twee respondenten geven geen score aan het trainingsmateriaal, omdat zij hier geen zicht op hadden, of omdat zij zelf hier geen gebruik van hebben gemaakt. Verder zijn alle geïnterviewden "tevreden" of zelfs "zeer tevreden" over het trainingsmateriaal dat wordt gebruikt tijdens de trainingen. Opmerkingen van referenten luiden bijvoorbeeld als volgt: "We kregen een map met de benodigde theorie en ook het mesje wat nodig was voor het praktijkgedeelte. Dit materiaal was goed en de theorie was duidelijk" en "De online leeromgeving was up to date en kwalitatief goed. Alleen zat er wat mij betreft iets te veel herhaling in". Eventuele problemen met het trainingsmateriaal worden naar behoren opgelost, zoals blijkt uit de volgende opmerking: "Het was in het begin even stoeien met de online leeromgeving, aangezien deze in het Engels was. We hebben dit aangegeven en met hulp van DTC is het gelukt om de leeromgeving in het Nederlands om te zetten". Daarbij is het materiaal ook als naslagwerk te gebruiken. "Al het materiaal krijg je mee na de training. Zelf bekijk ik het nog af en toe ter referentie" zo laat men weten.

Accommodatie

Over de accommodatie van DTC zijn alle referenten positief. Uit de gesprekken met de deelnemers blijkt dat de locatie netjes is en dat de catering en overnachting goed geregeld is. De volgende uitspraken geven een impressie: "De locatie was netjes en het was een prettige plek om les te krijgen", "Het was goed verzorgd. We hadden een vergaderzaal en de koffie en lunch was goed geregeld" en "De accommodatie was voor mij ver rijden, maar het was goed bereikbaar. We sliepen in een Bed and Breakfast in de buurt. Dankzij DTC hebben we hier een flinke korting op gekregen". Twee van de geïnterviewden geven geen score op dit onderdeel aangezien de training niet op een accommodatie van DTC heeft plaatsgevonden, of omdat zij zelf niet aanwezig zijn geweest bij de training.

Natraject

Op één respondent na geeft men aan “tevreden” of “zeer tevreden” te zijn over het natraject. Een referent vertelt: “Ik heb de terugkomdag wel gemist. Er was besproken dat deze georganiseerd zou worden, maar dat is er niet van gekomen”. Verder zijn de referenten tevreden over het contact met de trainer na afloop van de training en zijn ze blij met de behaalde resultaten. Zij zeggen hierover: “Ik heb nog wel eens contact met de trainer; ik kan hem bereiken als ik vragen heb”, “Tijdens de training heb ik een andere techniek geleerd en ondervonden dat deze beter werkt dan de techniek die ik altijd gebruikte. Nu pas ik de nieuwe techniek toe in mijn dagelijks werk”, en “Ik heb veel geleerd van de training. Die kennis pas ik nu toe in de praktijk.” De diplomering verschilt per training. Sommige trainingen worden afgerond met een bewijs van deelname, anderen met een diploma op basis van een toets of opdracht die wordt beoordeeld. Wanneer een training wordt afgesloten met een diploma geven deelnemers aan de beoordeling eerlijk en passend te vinden. Dit blijkt uit de volgende uitspraken: “De training is afgerond met een examen. Iedereen is geslaagd, maar niet allemaal met dezelfde cijfers” en “Aan het eind hebben we een plan gemaakt dat kloppend en haalbaar moest zijn. Dit representeert goed waar ik de training voor ga gebruiken in mijn dagelijks leven”. Als laatste wordt er aan het eind van een training bijna altijd met de deelnemers geëvalueerd; zo niet schriftelijk dan wel mondeling.

Organisatie en Administratie

DTC is organisatorisch en administratief sterk. Alle geïnterviewden zijn hierover positief. Zij zeggen het volgende over de bereikbaarheid: “Het instituut reageert snel. Als je een vraag stelt via de mail heb je de volgende dag antwoord” en “Het telefoonnummer was goed bereikbaar”. Daarbij wordt er goed gecommuniceerd en worden eventuele klachten zo goed mogelijk opgelost. Een aantal uitspraken ter illustratie: “Ik kreeg ruim van tevoren alle informatie opgestuurd en wijzigingen werden op tijd doorgegeven”, “Er was wat onvoorziene tegenslag tijdens de training. Hierdoor liep het even vast. Echter heeft DTC dit zo goed en snel mogelijk opgelost. Ik ben hier erg tevreden over” en “Ik heb geen klachten, maar mochten die er toch zijn dan zou DTC zou hier serieus op reageren”. Eén verbeterpunt van een geïnterviewde luidt als volgt: “Wij zouden het waarderen als er iets sneller naar ons wordt teruggekoppeld over de trainingen, bijvoorbeeld wie van onze medewerkers het certificaat heeft behaald”.

Relatiebeheer

De meeste referenten zijn tevreden over de manier waarop het instituut de relatie met de klant onderhoudt. Zij zijn te spreken over de regelmaat waarmee en de manier waarop DTC contact houdt. Hierover wordt onder meer het volgende gezegd: “Als er nieuwe trainingen zijn dan krijg ik een mail. Hier heb ik me zelf voor opgegeven”, “Het aantal mails dat ik ontvang is voldoende” en “Wij ontvangen zo nu en dan informatie over andere trainingen, maar alleen als deze relevant zijn voor ons”. Verder wordt het contact met de contactpersonen als prettig ervaren. De enige neutrale score op dit item wordt als volgt toegelicht: “Ik word zelf niet op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen, maar mijn werkgever misschien wel. Wat mij betreft mogen ze mij benaderen; ik zou het wel leuk vinden om hier informatie over te ontvangen”.

Prijs-kwaliteitverhouding

De grote meerderheid vindt de prijs van de trainingen in verhouding tot de geboden kwaliteit. Twee referenten geven een neutrale score. Zij vonden de training relatief duur. Zij zeggen: “Je krijgt er weliswaar veel voor, maar ik vind de trainingen aan de prijzige kant” en “Ik vind het duur. Ik zou het geen probleem vinden om mijn eigen eten te regelen als het daardoor goedkoper kan”. De overige referenten zijn “tevreden”. Zij zeggen het volgende over de prijs ten opzichte van de kwaliteit: “Ik vond de prijs goed in verhouding tot de geleverde kwaliteit. Het is duur, maar uiteindelijk verdien ik eraan” en “Het is niet goedkoop als je het vergelijkt met een opleiding op een school. Maar hier is alles geregeld en krijg je materiaal en eten erbij”.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Over het geheel is iedereen “tevreden”; de helft van de respondenten is zelfs “zeer tevreden” over de trainingen van DTC. Sterke punten die worden benoemd zijn onder meer de praktijkgerichtheid van het bedrijf en hun uitstekende kennis van het vakgebied. Dit wordt goed geïllustreerd door de volgende opmerkingen: “Ik vind het heel fijn dat de trainingen erg praktijkgericht zijn” en “Ze hebben veel kennis van het vakgebied”. Verder zijn de deelnemers positief over de trainers: “Het zijn vakbekwame mensen en ze brengen hun kennis goed over” en “Ik vind dat ze een hele goede trainer hebben ingezet. Ik ben dik tevreden”. Als laatste vertellen de referenten dat alles goed georganiseerd en op orde is. Twee respondenten vertellen het volgende: “Het was goed voor elkaar. Alles wat je nodig had is verzorgd door DTC” en “Ze hebben hun zaken goed op orde en ze zijn erg professioneel”. Naast de genoemde opmerkingen zijn er weinig verbeterpunten. “Er kan naar mijn mening nog wel iets dieper of de stof worden ingegaan” en “Bij sommige onderwerpen zou er nog iets meer input mogen zijn, bijvoorbeeld van een extra instructeur met specifieke kennis”, zo luiden de enige aanmerkingen van twee geïnterviewden. Afsluitend zouden zeven van de acht referenten een training bij DTC aanraden aan collega’s of mensen in hetzelfde vakgebied.

Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw P. Verhoeven voerde met Dairy Training Centre (DTC Partners BV) op 16-10-2023.

Algemeen

Dairy Training Centre (DTC) is gevestigd in Oenkerk, op een plek waar 'Praktijkschool Oenkerk' meer dan 50 jaar geleden is begonnen. De huidige eigenaren hebben zes jaar geleden een doorstart gemaakt. DTC positioneert zich als het nationale en internationale trainingscentrum voor de melkveehouderij en melkverwerking. De organisatie richt zich op hoogwaardige trainingen verzorgt door trainers die excelleren in hun vak en daarbij innovaties op vakgebied en op leer methode maximaal weten te verankeren. De kernactiviteit is het verzorgen van praktijktrainingen op agrarisch gebied, vooral voor de melkveehouderij. De trainingen worden uitgevoerd op verschillende locaties in Nederland en daarbuiten. DTC maakt behalve van hun eigen praktijkschool ook gebruik van praktijktrainingsfaciliteiten van professionele partners in de zuivelketen of andere boerenbedrijven. De meeste trainingen gaan over diergezondheid, zoals klauwverzorging en rundervoeding, de melkveehouderij, maar ook over zuivel maken en andere specialismes zoals kunstmatige inseminatie.

Kwaliteit

De visie van DTC over opleiden is: 'Vandaag leren, morgen toepassen, vakbekwame trainers en de praktijk centraal'. De zeer ervaren trainers van DTC delen dagelijks hun meest actuele kennis. Zij leren cursisten hoe je kunt werken volgens een standaard die duurzamer, diervriendelijker en winstgeverder is. Of hoe je een beter belegde boterham kunt verdienen door bijvoorbeeld zelf kaaspecialiteiten te maken. Of hoe je veilig een boerenbedrijf overneemt, toekomstbestendig maakt en goed leidinggeeft aan personeel.

DTC is momenteel druk bezig met het borgen en verbeteren van de kwaliteit op didactisch gebied en herziening van het trainingsmateriaal. In de loop der jaren is er een overvloed aan materialen ontstaan waarvan sommige aan vervanging toe zijn of moeten worden aangepast aan deze tijd.

Alle trainers werken op zzp-basis. Iedere trainer heeft zijn eigen expertise op zijn vakgebied en DTC onderzoekt momenteel hoe de training in elkaar zit, welke werkvorm er gebruikt wordt, hoe het lesmateriaal er uitziet en of men zich houdt aan de 20% theorie / 80% praktijk methode die DTC nastreeft. Nieuwe trainers worden veelal geworven via netwerken. In het inwerktraject kijkt DTC naar het eigen trainingsmateriaal gecombineerd met het materiaal van de trainer zelf en of dit passend is voor de doelgroep. Evaluaties vinden plaats in het natraject en bij maatwerk trainingen met de opdrachtgever. Zelf. Heel praktisch wordt er vaak op de laatste dag van een training naar binnengelopen en in gesprek gegaan met deelnemers over hun ervaringen en tevredenheid.

Continuïteit

DTC heeft het momenteel erg druk en groeit. Door internationale samenwerking en omdat Nederland bekend staat bekend om zijn uitstekende expertise, bevindt zich ongeveer 20% van hun klantenbestand buiten Nederland en is er een vestiging in Kenia opgezet. Veel buitenlandse groepen bijv. uit Kenia, Sri Lanka, Nepal, India en Duitsland weten de weg te vinden naar dit unieke trainingscentrum. Net als veel jonge boeren die van plan zijn een boerenbedrijf over te nemen overnemen. Vanwege vragen uit de markt zet DTC de komende jaren ook in op een afdeling 'persoonlijke ontwikkeling' om jonge boeren te coachen: 'Waar sta jij als ondernemer, als agrariër in je bedrijf? Hoe kun je je personeel goed aansturen?' Er wordt gebruik gemaakt van het DISC model, een persoonlijkheidsanalyse die een diepgaand inzicht geeft in de eigen persoonlijkheidsstijl en die van anderen. En omdat er eigenlijk nog weinig aandacht is voor de partner naast van de boer, wordt hier ook een pilot voor opgezet. De persoonlijke en zeer betrokken relatie met hun binnen- en buitenlandse klanten, maakt DTC geliefd.

Door de informatie die tijdens het bezoek aan Cedeo is verstrekt in combinatie met de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, acht Cedeo de continuïteit van het Dairy Training Centre voldoende gewaarborgd.

Bedrijfsgerichtheid

DTC's beeld over opleiden is 'Vandaag leren, morgen toepassen, vakbekwame trainers en de praktijk centraal'. Een team van ervaren trainers en partners helpt in het verbeteren van het duurzaam rendement en de continuïteit van de bedrijfsvoering binnen de zuivelketen. De trainers van DTC zijn erop gericht hun jarenlange vakkennis over te dragen. Op zo'n manier dat wat men vandaag leert morgen in de praktijk gebracht kan worden en dat iedereen altijd iets nieuws leert. Om nieuwe trainers aan te trekken werkt het bedrijf nauw samen met verschillende partners zoals o.a.: ABEOS, AB vakwerk, dierenartspraktijken en gezondheidscentra voor dieren en hoefexpertisecentrum.

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