

Klanttevredenheidsonderzoek

Dairy Training Centre (DTC Partners BV)

24-09-2025



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	12
CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN	14

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, ondoorgroendelijk 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 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 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 Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en re-integratie
- 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 Maatwerk opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 7

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject				43%	57%
Opleidingsprogramma				43%	57%
Uitvoering②				14%	71%
Opleiders				14%	86%
Trainingsmateriaal③				43%	29%
Accommodatie④			14%		57%
Natraject				43%	57%
Organisatie en Administratie				29%	71%
Relatiebeheer⑤				14%	43%
Prijs-kwaliteitsverhouding⑥				29%	43%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal				43%	57%

- ① 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = noch ontevreden/noch tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in de uitvoering.
- ③ Twee referenten hebben geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ④ Twee referenten hebben geen inzicht in de accommodatie.
- ⑤ Drie referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑥ Twee referenten hebben geen inzicht in de prijs-kwaliteitsverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Zeven referenten hebben meegewerkt aan dit onderzoek naar maatwerktrajecten van het Dairy Training Centre (DTC). Een aantal van hen heeft eerder trajecten gevolgd en is daarover unaniem positief.

Een opdrachtgever schakelde DTC in om de geschiktheid van een kandidaat te beoordelen. Voor een ander traject zijn meerdere deelnemers via hun werkgever uitgenodigd om deel te nemen aan de training. Vooraf werd een intakeformulier gebruikt om de leerdoelen te inventariseren.

Een respondent waardeert de laagdrempelige opzet van de trajecten. De kleine groepen en de rondleiding op de boerderij draagt volgens hem bij aan een compleet en toegankelijk programma, ook voor deelnemers zonder agrarische ervaring. DTC kijkt vooraf steeds naar leerwensen en ervaringsniveau, zodat de inhoud goed aansluit op de doelgroep.

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt als helder en overzichtelijk ervaren. Referenten geven aan dat hun input goed wordt meegenomen in de opbouw van het programma. Deelnemers ontvangen vooraf een duidelijk schema van de opzet en inhoud van de opleidingsdagen.

Uitvoering

Alle referenten zijn positief tot zeer positief over de uitvoering van de trajecten. Een opdrachtgever vertelt dat een kandidaat tijdens het traject aangaf kritisch tot reflectie te zijn aangezet. De trainingen worden als prettig en afwisselend ervaren. Zo beschrijft een geïnterviewde hoe het programma begint met een stuk theorie, gevolgd door praktijkbezoeken aan diverse bedrijven. De afwisseling wordt als waardevol gezien, vooral omdat deelnemers ook bedrijven bezoeken waar ze minder bekend mee waren.

De interactie tijdens bedrijfsbezoeken wordt sterk gewaardeerd. Eén respondent vertelt: “Het was echt een op maat gemaakte training. We deden een aantal bedrijfsbezoeken, verspreid over verschillende boerenbedrijven en sectoren. Tijdens die bezoeken vertelde de boer wat over zijn bedrijf na een korte introductie door de trainer van DTC, en was er ruimte om vragen te stellen. Heel interactief, er werd veel kennis gedeeld. Na elk bezoek was er een mondelinge evaluatie - dat verliep op een natuurlijke manier. Een deel van de eerste en laatste dag vond plaats op de campus en daar kregen we ook opdrachten. Het was een kleine groep van zeven à acht personen, wat ik heel prettig vond.” Een ander vult aan: “De training bestaat uit een combinatie van theorie en praktijk, waarbij het hele traject aan bod komt - van melk tot kaas. Wat ik mooi vind, is dat het de saamhorigheid binnen de groep vergroot.”

Eén referent geeft aan onvoldoende zicht te hebben op de uitvoering en geeft daarom geen oordeel.

Opleiders

Ook over de opleiders en trainers is men zonder uitzondering tevreden tot zeer tevreden. Meer dan 80% van de referenten geeft hiervoor de hoogst mogelijke score. Trainers worden omschreven als deskundig en ervaren.

Een geïnterviewde merkt op: “Natuurlijk zaten er wel verschillen tussen de agrariërs in hoe ze hun verhaal vertelden. De een praat makkelijker dan de ander; het ene gesprek vond plaats buiten op het land, het andere aan de keukentafel of in de kantine. Ik vond het mooi om te zien dat ze allemaal oprecht geïnteresseerd waren in ons. De coördinator vanuit DTC deed het ook goed: zij was open en eerlijk en zorgde voor een goede introductie van ons bij de boeren. Ze was prettig aanwezig op de achtergrond.”

De diversiteit tussen de agrariërs valt één respondent in het bijzonder op: jongere boeren leggen de nadruk op de toekomst en delen met enthousiasme hun visie, plannen en ambities. Alle boeren worden als gastvrij ervaren en geven de deelnemers ruim de gelegenheid om vragen te stellen. Volgens één referent geven de boeren die binnen het maatwerktraject praktijkonderwijs verzorgen de deelnemers echt zelfvertrouwen.

Trainingsmateriaal

Het trainingsmateriaal wordt omschreven als overzichtelijk en praktisch toepasbaar. Twee referenten geven aan geen zicht te hebben op het materiaal of het niet gebruikt te hebben. De overige respondenten hebben vooraf een map met theorie en ruimte voor aantekeningen ontvangen. Tijdens de eerste dagen worden ondersteunende documenten uitgereikt en aanvullende informatie wordt gedeeld via een appgroep.

Trainers en boeren gebruiken regelmatig PowerPointpresentaties om de leerstof te verduidelijken. In veel gevallen kunnen deelnemers mee de stal in, waardoor de praktijk direct wordt verbonden met de theorie. De combinatie van schriftelijk materiaal, digitale documenten en praktijkgerichte presentaties wordt als compleet en effectief ervaren.

Accommodatie

De accommodaties voldoen over het algemeen goed aan de verwachtingen van de deelnemers. Twee referenten geven aan dat dit onderdeel voor hen niet van toepassing is. De overige respondenten beschrijven de locaties als goed bereikbaar en praktisch ingericht, met verzorgde koffie, thee en lunches. Eén respondent vindt het gebouw van DTC wat gedateerd, maar wel functioneel. Ook de bezochte boerderijen zijn goed toegankelijk, en vaak wordt daar of onderweg een lunch verzorgd. Eén referent geeft een neutrale beoordeling: hoewel de accommodatie duidelijk verouderd was, voldoet deze aan de eisen van de training.

Natraject

Referenten zijn tevreden tot zeer tevreden over het natraject. Een opdrachtgever geeft aan dat de resultaten zowel telefonisch als per e-mail werden besproken, en dat DTC ook persoonlijk langskwam voor evaluatie. Meerdere deelnemers waarderen vooral de gezamenlijke terugblik aan het eind van het traject. Tijdens een terugkombijeenkomst wordt geëvalueerd wat men heeft geleerd en welke inzichten zijn opgedaan.

Een respondent vertelt: "Voor mij gaf het vooral inzicht in de keuzes die ondernemers maken, waar ze rekening mee moeten houden en hoe marktontwikkelingen daarin meespelen. Daarnaast heb ik in twee sectoren nieuwe inzichten opgedaan waar ik zelf nog niet zo vertrouwd mee was." De formele afronding wordt eveneens gewaardeerd: deelnemers ontvingen certificaten van deelname. Referenten geven aan dat zij na het traject daadwerkelijk veranderingen merken. Eén deelnemer zegt: "Ik begrijp boeren nu beter, weet wanneer ik hen het beste kan bellen en heb meer inzicht gekregen in hun visie en het ritme van de seizoenen." Een ander vult aan: "Ik merk dat ik nu echt anders het gesprek aanga met ondernemers. Gesprekken verlopen anders, vaak ook dieper. Daardoor kom je als vanzelf op onderwerpen als risico's en wat je wel of niet wilt verzekeren."

In praktijkgerichte trajecten koppelen examinatoren op een toegankelijke manier terug aan de deelnemers.

Organisatie en Administratie

Alle referenten zijn positief tot zeer positief over de organisatie en administratie van DTC. Een respondent vat het samen als: "De organisatie verliep vlekkeloos."

De communicatie wordt als sterk punt genoemd. Vragen worden snel beantwoord, meestal via e-mail of WhatsApp Appgroepen worden als bijzonder praktisch ervaren, bijvoorbeeld voor het tijdig doorgeven van wijzigingen. Zo werd bij ziekte van een boer het programma direct aangepast en een alternatief geregeld.

Ook over informatievoorziening en bereikbaarheid zijn de meningen unaniem positief. Reacties van DTC zijn snel, helder en tijdig, en de administratieve afhandeling verloopt zorgvuldig.

Relatiebeheer

Drie referenten hebben dit onderdeel niet beoordeeld. Eén respondent geeft aan na afloop geen nieuwsbrieven of andere informatie te hebben ontvangen, maar vond dat zelf geen gemis. Een ander wil juist graag nieuwsbrieven ontvangen. Een derde respondent geeft aan dat het contact via een collega verloopt, en hij zelf geen direct contact heeft met DTC.

Referenten die wél ervaring hebben met relatiebeheer, zijn tevreden over de wijze waarop DTC dit vormgeeft. Een geïnterviewde benadrukt dat het prettig is een vaste contactpersoon te hebben, die op de hoogte is van de situatie en snel kan schakelen bij vragen.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijsstelling van de trajecten. Degenen die dit wel kunnen beoordelen, vinden de verhouding tussen prijs en kwaliteit in orde.

Een opdrachtgever merkt op dat de prijs aan de hoge kant is, maar dat het traject uiteindelijk een geschikte kandidaat heeft opgeleverd en bruikbare feedback. Andere respondenten benadrukken dat de investering de moeite waard is gezien de inhoud, de begeleiding en het leerresultaat. Eén deelnemer geeft aan: "Ik ben niet zo gericht op de prijs, maar deze training is het geld absoluut waard."

Een ander noemt de prijs-kwaliteitverhouding goed, al geeft hij aan daar zelf lastig een oordeel over te kunnen vellen. Eén referent vindt de training duur, maar voegt eraan toe dat de prijs waarschijnlijk wel gerechtvaardigd is.

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Het onderzoek toont aan dat er brede tevredenheid heerst onder de respondenten. Op vrijwel alle onderdelen zijn de reacties positief tot zeer positief.

Een opdrachtgever zegt: “We zijn tevreden over het traject - vooral omdat ze ook na afloop echt de tijd namen om de resultaten met ons te bespreken.” Een deelnemer benadrukt: “Vooral de afwisseling tussen theorie en praktijk sprak me aan. De training werd echt samengesteld op basis van onze wensen, en er was voldoende ruimte om vragen te stellen.”

De praktische insteek wordt vaak genoemd als pluspunt. Eén geïnterviewde vertelt: “Ik ben heel tevreden over de opleiding, vooral over de locatiebezoeken. Het was allemaal heel praktisch en waardevol.” Een ander voegt toe: “Wat er voor mij echt uitsprong, was dat we letterlijk de stal in gingen. Zo zie je met eigen ogen waar het product vandaan komt en hoe er met dieren wordt omgegaan.”

Tegelijkertijd zijn er ook enkele suggesties voor verbetering. Eén referent merkt op dat sommige boeren meer ervaring hebben, terwijl anderen nog wat zoekend zijn in hoe zij hun verhaal brengen; een duidelijkere afstemming vooraf over wie welke onderwerpen behandelt, zou kunnen bijdragen aan meer structuur.

Een deelnemer geeft aan dat zij nog graag iets meer informatie over verzekeringen had gezien: “Het ging vooral over strategie en visie, maar ik had verwacht dat ook verzekeringen aan bod zouden komen. Dat lijkt me een waardevolle aanvulling voor een volgend traject.”

Ondanks deze verbeterpunten is de algemene indruk zeer positief. Alle geïnterviewden bevelen de maatwerktrajecten van DTC zonder aarzeling aan.

Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Open opleidingen

Aantal referenten geïnterviewd: 10

Score tevredenheid ①	1	2	3	4	5
Voortraject			20%	30%	50%
Opleidingsprogramma				70%	30%
Uitvoering			10%	40%	50%
Opleiders				70%	30%
Trainingsmateriaal②			20%	50%	20%
Accommodatie③		10%	20%	30%	30%
Natraject			10%	30%	60%
Organisatie en Administratie			10%	40%	50%
Relatiebeheer④				20%	30%
Prijs-kwaliteitverhouding⑤			30%	40%	20%
Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal			20%	40%	40%

- ① 1 = zeer ontevreden
 2 = ontevreden
 3 = noch ontevreden/noch tevreden
 4 = tevreden
 5 = zeer tevreden
- ② Eén referent heeft geen inzicht in het trainingsmateriaal.
- ③ Eén referent heeft geen inzicht in de accommodatie.
- ④ Vijf referenten hebben geen inzicht in het relatiebeheer.
- ⑤ Eén referent heeft geen inzicht in de prijs-kwaliteitverhouding.

Toelichting op de gegeven antwoorden:

Voortraject

Tien referenten hebben meegewerkt aan dit onderzoek naar maatwerktrajecten van het Dairy Training Centre (DTC). De meeste zijn (zeer) tevreden over het voortraject en de manier waarop de inschrijving is georganiseerd. Enkel plaatsen kanttekeningen bij de inhoudelijke afstemming of de interne communicatie.

Het inschrijfproces wordt vaak omschreven als laagdrempelig en efficiënt. "Ik was op zoek naar een opleiding en heb op internet gezocht. Deze sprak me direct aan, vooral omdat het in de winterperiode plaatsvindt. Ik heb een mailtje gestuurd en de inschrijving was snel geregeld." Ook de goede bereikbaarheid speelt een rol: "De organisatie is vlakbij, wat het extra aantrekkelijk maakte. Na een kort telefoontje was alles geregeld en ik kreeg netjes een bevestiging."

Sommige respondenten kozen op basis van aanbevelingen uit hun netwerk. Niet alle ervaringen zijn echter zonder kritiek. Eén referent geeft een neutrale score en vertelt: “Ik heb eerder hier een opleiding gevolgd. Het was mij niet duidelijk dat deze opleiding nauwelijks nieuwe informatie bevatte ten opzichte van de eerdere.” Een andere respondent, eveneens neutraal, noemt onduidelijkheid in de communicatie: “Op advies van een collega heb ik voor dit trainingsbureau gekozen. Vooraf had ik enkele vragen gesteld via e-mail. Vervolgens ben ik daar drie keer telefonisch opnieuw over benaderd. De interne communicatie was niet goed op orde.”

Opleidingsprogramma

Het opleidingsprogramma wordt door de meeste referenten als helder, gestructureerd en passend ervaren. “Het programma was helemaal duidelijk en sprak me erg aan.” De toelichting vooraf gaf deelnemers een goed beeld van wat zij konden verwachten.

Een deelnemer vond het programma duidelijk maar miste verdieping, zoals uitleg over het schrijven van een adviesplan. In studiegroepen wordt juist ruimte geboden voor eigen inbreng: “Er zijn twee docenten betrokken, maar wij bepalen als deelnemers grotendeels zelf de inhoud.”

Uitvoering

Vrijwel alle referenten zijn tevreden over de manier waarop DTC de verschillende trajecten heeft uitgevoerd. De helft van de respondenten geeft zelfs de hoogst mogelijke score van “zeer tevreden”. Vooral de afwisseling tussen theorie en praktijk, de groepsgrootte, en de ruimte voor interactie worden veelvuldig genoemd als positieve aspecten.

Een referent vertelt: “Ik vond de opleiding goed. Ik heb er echt ontzettend veel van geleerd. Er was een afwisseling tussen theorie en praktijk. Sommige onderdelen waren wel heel cijfermatig, maar dat hoort erbij. We bespraken zaken als: waarom heb jij een lagere kostprijs? Dat vond ik enorm leerzaam.”

Ook de planning en organisatie worden als sterk ervaren: “De uitvoering vond ik echt super. We hadden één dag theorie en vier dagen praktijk. Ook de groepssamenstelling was goed.”

Daarnaast wordt de beperkte groepsgrootte van de groep gewaardeerd, vooral in combinatie met de lesopzet: “De opleiding bestond uit een e-learning die ik vooraf moest doen, en daarnaast een klassikaal programma met een kleine groep.” Tegelijkertijd uit deze respondent ook kritiek op de e-learning zelf, die als langdradig, herhalend en deels verouderd werd ervaren. De mogelijkheid om deze flexibel te volgen - in eigen tempo, met Nederlandstalige ondertiteling - werd echter als positief ervaren.

In een aantal trajecten ligt de regie bij de deelnemers zelf. Zo beschrijft een referent: “De locatie en het programma bepalen we als groep zelf, samen met de twee begeleiders van DTC. Zij nodigen soms gastsprekers uit, waarbij er altijd ruimte is om vragen te stellen. Voor mij heeft het nieuwe inzichten opgeleverd.” Deze vorm van co-creatie wordt gewaardeerd, zeker in combinatie met praktijkbezoeken en het delen van ervaringen met vakgenoten.

Eén respondent geeft een neutrale beoordeling. In zijn geval bleek het programma ingekort, waarbij juist onderdelen die voor hem belangrijk waren, waren geschrapt. Hij geeft aan dat het programma weinig toevoegde had omdat het grotendeels herhaling was van een eerdere opleidingen.

Opleiders

De referenten zijn enthousiast tot zeer enthousiast over de opleiders die namens DTC de trainingen verzorgen. Zij omschrijven de docenten als ervaren professionals met veel vak kennis, die in staat zijn om de leerstof helder en toepasbaar over te brengen. Het wordt als prettig én professioneel ervaren dat de trainers niet alleen kennis van zaken hebben, maar ook openstaan voor vragen en verschillende perspectieven.

Een respondent vertelt: “Ik vond de leraren goed en gedreven. Ze legden alles duidelijk uit. Dankzij hen heb ik bijvoorbeeld geleerd hoe ik nu zelf krachtvoer kan maken, terwijl we dat eerder altijd inhuurden. Dat levert direct iets op.” Een ander omschrijft de opleider als “kundig” en zegt dat “alles helder werd uitgelegd.”

Ook de houding van de trainers wordt gewaardeerd: “De trainer vond ik erg goed. Het was een prettige persoonlijkheid, en hij stond open voor andere zienswijzen.” Bij trajecten waar meerdere docenten betrokken zijn, merken respondenten op dat de kwaliteit over het algemeen goed is: “We kregen les van verschillende docenten, die allemaal veel vakkennis hadden. Ze konden de stof goed overdragen.”

In enkele gevallen wordt genoemd dat er onderlinge verschillen zijn in didactische vaardigheid. Hoewel dit meestal niet als storend wordt ervaren, merkt een referent op: “De ene spreker is sterker dan de andere, maar over het algemeen valt dat goed uit.”

Trainingsmateriaal

Over het algemeen zijn de referenten positief tot gematigd tevreden over het trainingsmateriaal dat DTC aanbiedt. Niet alle deelnemers hebben trainingsmateriaal ontvangen, maar onder degenen die dat wel kregen, wordt vooral de combinatie van fysiek en digitaal lesmateriaal gewaardeerd. Veel respondenten vinden de informatie toegankelijk en goed toepasbaar in de praktijk.

Een referent vertelt: “Het opleidingsmateriaal bestond uit mappen en een online leeromgeving waar huiswerkopdrachten en de presentaties klaarstaan. Alles was goed toegankelijk en overzichtelijk ingericht.” Ook het fysieke materiaal wordt positief beoordeeld: “Ik heb een theoriebundel gekregen die er netjes en verzorgd uitzag.”

Daarnaast wordt de praktische toepasbaarheid van het materiaal benadrukt. Zo merkt een deelnemer op: “Het trainingsmateriaal bestond uit een multimap met onder andere praktische schema’s en uitleg over hoe je de behandelde technieken in de praktijk kunt toepassen.”

Toch zijn er ook kritische geluiden. Enkele referenten ervaren het materiaal als verouderd of minder gebruiksvriendelijk. Zo zegt een deelnemer: “Het trainingsmateriaal was beschikbaar via een trainingsportaal. Ik vond het systeem soms wat onoverzichtelijk. Soms stond het materiaal nog niet klaar of moest je flink zoeken om het juiste bestand te vinden. Dat zou wat mij betreft echt verbeterd kunnen worden.”

Ook de actualiteit van de inhoud komt ter sprake: “Het e-learning portaal bevatte ook Excel-bestanden. Inhoudelijk moeten deze nog wel worden verbeterd hier en daar. Ze weten zelf ook wel dat sommige dingen niet meer helemaal kloppen of wat verouderd zijn.”

Daarnaast wordt de e-learning door sommigen als te uitgebreid en herhalend ervaren, zoals eerder beschreven bij het onderdeel uitvoering.

Accommodatie

De accommodaties die door DTC worden gebruikt, worden wisselend beoordeeld. Een deel van de referenten vindt de voorzieningen prima in orde en waardeert de verzorging rondom de bijeenkomsten. Zo vertelt een deelnemer: “De accommodatie was prima in orde. Alles was netjes geregeld, en het was bovendien in de buurt, wat voor mij een groot voordeel was.” Ook de catering wordt positief genoemd: “De accommodatie was prima in orde en de lunch was goed verzorgd.”

Tegelijkertijd klinkt er kritiek op de locatie in Oenkerk. Verschillende respondenten geven aan dat het gebouw verouderd aandoet. Een referent beoordeelt de accommodatie neutraal en licht toe: “Hoewel alles schoon en netjes was en goed functioneerde, maakte het gebouw zelf een gedateerde indruk.”

De lunch werd in dit geval wel als “heel goed” ervaren. Eén ontevreden respondent zegt hierover: “De accommodatie was voor mij behoorlijk ver reizen. Je kunt gelukkig wel in de buurt overnachten bij een B&B - dat hebben zij goed geregeld. Het gebouw zelf is oud en echt flink gedateerd. Qua temperatuur en basisvoorzieningen is het in orde, maar de inrichting is echt aan vernieuwing toe.”

Daarnaast geven enkele referenten aan dat het prettig zou zijn wanneer er meerdere locaties beschikbaar zouden zijn, verspreid over het land. Zo merkt iemand op dat reizen naar Friesland als belastend werd ervaren en een meer centrale locatie uitkomst zou bieden.

In bepaalde trajecten worden bijeenkomsten niet op vaste locaties gehouden, maar bij bedrijven of in de omgeving van deelnemers. Deze flexibiliteit wordt door betrokkenen als praktisch ervaren of om deze reden geen score toegekend.

Natraject

Het natraject stemt de meeste geïnterviewden positief; zestig procent is zelfs zeer tevreden.

Deelnemers waarderen vooral de afsluitende opdrachten, de evaluatiemomenten en de mogelijkheid tot vervolcontact na afloop van de opleiding.

Een respondent vertelt: “Als afsluiting moest ik een bedrijfsontwikkelingsplan van ons bedrijf maken en dat presenteren aan drie mensen van de bank. Zij toetsten het plan en gaven ook inhoudelijke feedback. Dat vond ik heel waardevol. Inmiddels zit ik ook in een studiegroep met andere oud-deelnemers. We komen vier keer per jaar bij elkaar om ervaringen te delen. Ook daarin zijn nog twee leraren betrokken.”

Een ander vult aan: “Voor mij persoonlijk heeft de opleiding meer inzicht opgeleverd voor mijn eigen bedrijf. Ik heb veel nieuwe contacten opgedaan en een goed netwerk opgebouwd. Ook bij het nadenken over toekomstplannen heeft de opleiding me echt geholpen.”

Certificering en evaluatie maken doorgaans onderdeel uit van het natraject. Een respondent licht toe: “Aan het einde van de training werd er geëvalueerd. De trainer vroeg actief wat er goed was gegaan en wat beter kon. Dat vond ik een pluspunt. Inhoudelijk heeft de training mij niet veel nieuws gebracht, maar het zette me op bepaalde punten — zoals bij koesignalen — wel weer even op scherp.”

Niet alle referenten zijn echter volledig tevreden. Een enkeling merkt op dat het traject zelf geen formele evaluatie bevatte vanuit DTC, omdat het examen extern werd afgenomen.

Organisatie en Administratie

De referenten zijn wisselend van mening over de manier waarop DTC de administratieve en organisatorische zaken heeft geregeld. Een meerderheid ervaart de organisatie als soepel en goed georganiseerd. Ook referenten die zelf weinig met de administratie te maken hadden, geven aan dat zij geen knelpunten hebben ervaren.

Wel wordt door één respondent opgemerkt dat de interne communicatie verbeterd kan worden, zoals eerder al benoemd bij het voortraject.

Relatiebeheer

Niet alle respondenten hebben een vorm van relatiebeheer vanuit Dairy Training Centre (DTC) ervaren. Degenen die dat wel hebben, zijn daar overwegend tevreden tot zeer tevreden over.

Een deelnemer vertelt: “Er is een WhatsApp-groep waar nog regelmatig documenten in gedeeld worden. We kunnen de trainers nog altijd bellen of een bericht sturen als we vragen hebben.” Ook het ontvangen van nieuwsbrieven en mails na afloop van de training wordt door sommige referenten positief beoordeeld, al geven enkelen aan dat zij zich hiervoor hebben afgemeld of er geen behoefte aan hebben.

Er zijn echter ook deelnemers die geen relatiebeheer hebben ervaren, of aangeven dat de informatievoorziening via de website voor hen voldoende is.

Prijs-kwaliteitverhouding

Niet alle referenten hebben zicht op de prijs en daarmee op de prijs-kwaliteitverhouding van de open trainingen van DTC. Degenen die hier wel een oordeel over geven, zijn wisselend gestemd.

Een aantal deelnemers is uitgesproken positief en ervaart de investering als waardevol. Een respondent vertelt: “De opleiding heeft me veel geld opgeleverd. Ja, het kost wat, maar ik heb dankzij deze opleiding allerlei verbeteringen kunnen doorvoeren op mijn bedrijf. Daardoor heeft het zich dubbel en dwars terugbetaald. Je moet er wel echt tijd in steken, maar als je dat doet, dan haal je er ook echt iets uit.” Een ander benadrukt dat de kosten relatief hoog zijn, maar ook bijdragen aan de motivatie binnen de groep: “Natuurlijk zijn de kosten hoog — het arbeidsloon is tegenwoordig niet gering — maar ik heb wel veel producten en waardevolle informatie meegekregen. Juist doordat het wat duurder is, krijg je ook mensen in de groep die er echt serieus voor kiezen.”

Niet iedereen is echter tevreden. Een respondent geeft een neutrale score en stelt: “Het was veel geld voor weinig.” Een ander nuanceert dit door te zeggen dat de organisatie een sterke naam heeft, maar dat de inhoud niet altijd aansluit bij de hoge verwachtingen.

Daarnaast wordt de kostprijs door sommigen als hoog ervaren, ook als de kwaliteit wordt erkend. Zo zegt een deelnemer: “Ik vind deze studiegroep vrij kostbaar. De kwaliteit is goed, maar ik betaal er wel behoorlijk wat voor. Ik weet natuurlijk niet precies wat de gastsprekers kosten.”

Tevredenheid opleiding / samenwerking totaal

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste referenten positief zijn over de open trajecten van DTC. De opleidingen worden gewaardeerd vanwege hun praktische toepasbaarheid, de deskundigheid van de opleiders en de meerwaarde voor de eigen bedrijfsvoering. Ook de combinatie van theorie en praktijk, de toegankelijke inschrijving en het vervolg in de vorm van studiegroepen dragen bij aan de tevredenheid.

Tegelijkertijd zijn er duidelijke verbeterpunten zichtbaar. Zo ervaren sommige deelnemers herhaling of verouderd materiaal en wordt de e-learning als te langdradig beoordeeld. Ook de interne communicatie rondom inschrijving en organisatie verloopt niet altijd vlekkeloos, terwijl de accommodatie door de verouderde staat van de accommodatie en het ontbreken van spreiding in het land vaak als minder positief worden ervaren. Daarnaast wordt het relatiebeheer na afloop van de opleidingen niet door iedereen herkend, terwijl opvolging en binding met deelnemers daarvan juist sterker kan worden. De prijs-kwaliteitverhouding wordt wisselend beoordeeld: sommigen zien de investering ruimschoots terugverdiend, terwijl anderen de kosten hoog vinden in verhouding tot de inhoud.

Samenvattend kan worden gesteld dat DTC sterke fundamenten heeft met betrokken en kundige trainers, een duidelijke structuur en veel aandacht voor de praktijk. Door te investeren in actualisering van de inhoud, verbetering van de interne communicatie, vernieuwing van accommodatie, een gebruiksvriendelijkere digitale leeromgeving en meer structureel relatiebeheer kan de organisatie haar opleidingen verder versterken en de toegevoegde waarde voor deelnemers nog groter maken.

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 24-09-2025.

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 leermethode 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 kaasspecialiteiten 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 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