**Checklist NRTO-keurmerk aanvullende audit bij EVC-erkenning**

|  |  |
| --- | --- |
| **Datum:** | c |
| **Naam organisatie (NRTO-lid):**(En alle bedrijfsnamen van meeliftende BV’s, handelsnamen en entiteiten die bij de NRTO zijn geregistreerd) | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **NRTO-lidnummer van organisatie:**(Gelijk aan debiteurnummer. Te vinden op bevestigingsmail lidmaatschap of contributie factuur NRTO) | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Contactpersoon organisatie:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Telefoonnummer contactpersoon organisatie:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **E-mail contactpersoon organisatie:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Certificerende instelling:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Naam auditor:**  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Handtekening auditor:**(Na afronden audit) | Klik of tik om tekst in te voeren. |



**Checklist NRTO-keurmerk aanvullende audit bij EVC-erkenning**

Deze checklist wordt gebruikt wanneer u een gecombineerde audit voor NRTO/EVC laat afnemen. De eisen in de checklist zijn aanvullende eisen die door de NRTO worden gesteld. Een NRTO-keurmerk aanvullende audit bij EVC-erkenning zal altijd worden afgenomen door certificerende instelling (CI) Hobéon.

Wij vragen u als NRTO-lid de eerste twee kolommen in te vullen onder ‘**oordeel**’ en ‘**bewijs**’.

Voorafgaand aan de audit vragen wij u de gehele checklist door te nemen en zelf in te vullen. Tijdens de audit neemt de auditor deze met u door.

 Wij wensen u veel succes.

**Context**De NRTO staat voor goede kwaliteit van dienstverlening door haar leden. Dat houdt in dat een NRTO-lid:

* Doet wat het belooft.
* Transparant is over product of dienst.
* Helder is over de beoogde leerdoelen .
* Kwaliteit biedt door het inzetten van deskundige docenten, trainers en adviseurs en (ander) personeel.
* Werkt aan continue verbetering.

De keurmerkeisen, de NRTO-gedragscode en de algemene voorwaarden dragen daar gezamenlijk aan bij.

**Werkwijze tijdens de audits**

Bij alle keurmerkeisen moet aan de auditor kunnen worden aangetoond dat hieraan wordt voldaan. Dat betekent dat er ‘bewijs’ moet zijn in de vorm van websiteteksten, overeenkomsten, procedures, registraties, dossiers, verslagen en mailwisselingen.

In de onderstaande checklist dient door het NRTO-lid te worden aangegeven welk ‘bewijs’ beschikbaar is. De auditor vult het oordeel en evt. toelichting in.

**Disclaimer**

Deze checklist is niet bedoeld om in een discussie over werknemers versus inhuur van persoon te raken.

|  |
| --- |
| **0. Algemene eisen** |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel NRTO-lid** | **Bewijs** |  **Oordeel CI**  |  **Toelichting CI** |
|  | **GEDRAGSCODE EN GEBRUIK LOGO’S** |
| 0.1 | Het NRTO-lid kent de inhoud van de NRTO-gedragscode en past deze toe. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 0.2 | Het NRTO-lid heeft goed vindbare en werkende links naar algemene voorwaarden, gedragscode en klachtenprocedure in (online) studiegids en website opgenomen. Deze links moeten goed vindbaar zijn d.m.v. zoekfunctie op de website, in de standaard voettekst of op andere wijze.*Let op: Indien eigen algemene voorwaarden voor consumenten (B2C) worden gebruikt dient vooraf goedkeuring van NRTO-jurist gevraagd te zijn.*  |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 0.3 | Lid gaat akkoord met het plaatsen van NRTO-logo’s op eigen website na het ontvangen van officiële NRTO-keurmerk certificaat vanuit NRTO. *\*Bij leden die het keurmerk al hebben behaald wordt verwacht dat deze logo’s al op de website zijn geplaatst.**Voorbeeld NRTO-lidmaatschap logo:* *Afbeelding met Lettertype, logo, Graphics, symbool  Automatisch gegenereerde beschrijving**Voorbeeld NRTO-keurmerk logo:*  |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **1. Product** |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel NRTO-lid** | **Bewijs**  | **Oordeel CI** | **Toelichting CI** |
|  | **TRANSPARANTIE** |
| 1.1 | Het NRTO-lid zorgt voor waarheidsgetrouwe en accurate informatie (schriftelijk of mondeling) aan potentiële klanten. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2 | Uitingen van het NRTO-lid geven een waarheidsgetrouw beeld over de dienstverlening en wekken geen suggestie van niet te verwezenlijken resultaten of niet-erkende ‘graden’. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | **TRANSPARANTIE - OPEN INSCHRIJVING – INFORMATIE OVER LEERACTIVITEIT EN BEVESTIGING INSCHRIJVING** |
| 1.3 | Het NRTO-lid voorziet iedere opdrachtgever (contractpartij/ betalingsplichtige) van de leeractiviteit met open inschrijving van een schriftelijke bevestiging waarin tenminste is opgenomen:*(Toelichting: met schriftelijk wordt bedoeld post, e-mail, downloadbare pdf, etc.)* |
| 1.3.a | Onderstaande punten t.a.v. de voorwaarden óf een verwijzing naar de algemene voorwaarden waarin onderstaande punten zijn opgenomen:* De betalingsvoorwaarden.
* De wijze van betaling.
* De condities waaronder de leeractiviteit eventueel niet doorgaat.
* Binnen welke vastgestelde termijnen eventuele terugbetalingen worden gedaan als de activiteit niet doorgaat (indien van toepassing).
* De annuleringsvoorwaarden voor de deelnemer en de mogelijkheden tot restitutie van gelden.
* Een bedenktermijn van tenminste 14 dagen. *(Alleen van toepassing voor de consumentenmarkt)*
* Bij wie het intellectueel eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust.
* Bij wie het eigendomsrecht van materiaal dat verstrekt wordt berust *(klant of het instituut)*.
 |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |  Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.b | Verwijzing naar de juiste algemene voorwaarden: * Voor consumenten de NRTO algemene voorwaarden voor de consumentenmarkt.
* Voor zakelijke klanten de eigen algemene voorwaarden of de NRTO algemene voorwaarden voor de zakelijke markt.
 |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |  Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.c | Verwijzing naar de NRTO-gedragscode. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |  Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | **TRANSPARANTIE - MAATWERK – INFORMATIE OVER LEERACTIVITEIT OFFERTE EN OVEREENKOMST** |
| 1.4 | Het NRTO-lid heeft met iedere opdrachtgever van maatwerk-leeractiviteiten een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin tenminste is opgenomen:NB. Deze informatie kan ook in de offerte worden opgenomen, onder de voorwaarde dat deze offerte deel uitmaakt van de overeenkomst en als zodanig in de overeenkomst wordt benoemd.(*Juridische tekst: Door ondertekening van deze offerte gaat u een overeenkomst van opdracht aan met betrekking tot de in deze offerte vermelde werkzaamheden en verplicht u zich tot betaling voor deze werkzaamheden. Ook stemt u nadrukkelijk in met alle in deze offerte vermelde voorwaarden en mededelingen aangaande de uitvoering van deze opdracht en met de algemene voorwaarden van de opdrachtnemer).*   |
| 1.4.a | Verwijzen naar geheel eigen of de NRTO-algemene voorwaarden voor zakelijke markt. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |  Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.b | Verwijzen naar de NRTO-gedragscode. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |  Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | **PROCESSEN; OVEREENKOMSTEN** |
| 1.5 | Het NRTO-lid heeft een proces om te beoordelen of hij aan de klantvraag kan voldoen. (*NB. Het doel is om te voorkomen dat er onrealistische overeenkomsten worden aangegaan met beloftes die niet waargemaakt kunnen worden.)*  |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |  Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.6 | Het NRTO-lid zorgt voor voldoende capaciteit, deskundigheid en in te zetten methoden en middelen om te voldoen aan de afgesproken klanteisen en het behalen van de opdrachtdoelen.*(NB. Het doel is om te zorgen dat opdrachten daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd en dat de juiste docenten/trainers, locaties, capaciteit etc. beschikbaar is en dat er een proces is om dit te garanderen.)* |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |  Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **2. Personeel (en externe leveranciers van diensten)** |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel NRTO-lid** | **Bewijs** | **Oordeel CI** | **Toelichting CI** |
|  | **SELECTIE EN BEHEER** |
| 2.1 | Het NRTO-lid maakt jaarlijks (al dan niet na contact met klanten) een inschatting van de behoefte aan capaciteit en deskundigheid in de organisatie met bijbehorende eisen aan kennis, ervaring en vaardigheden van de personeelsleden, om te voldoen aan de eisen van de klanten. *(NB. Dit is ongeacht of dit ingevuld wordt door eigen personeel of externe leveranciers van diensten, zoals ingehuurde zelfstandige docenten of trainers, assessoren of examinatoren.)* |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 2.2 | Het NRTO-lid hanteert vooraf vastgestelde regels en criteria bij de werving en selectie van eigen personeel. *Voorbeeld: profielschets* |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 2.3 | Het NRTO-lid beschikt over een actueel personeelsdossier van elk eigen personeelslid, met relevante gegevens (zoals contracten, diploma`s, beroepsregistratie, gevolgde opleidingen, etc.) en informatie over de permanente ontwikkeling van het personeel (zoals publicaties, lezingen, bijscholing, stage, etc.). |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  **ONTWIKKELING** |
| 2.4 | Het NRTO-lid heeft een proces voor de ‘onboarding’ van nieuwe eigen personeelsleden en evalueert dit onboardingproces periodiek.  |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 2.5 | Het NRTO-lid stelt tijd/middelen voor professionalisering van het eigen personeel beschikbaar. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 2.6 | Het NRTO-lid zorgt voor professionalisering van de eigen personeelsleden die aansluiten op de doelstellingen van de organisatie. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | **BEOORDELING** |
| 2.7 | Het NRTO-lid heeft voor de eigen personeelsleden de beoordelingscriteria schriftelijk vastgelegd. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 2.8 | Het NRTO-lid heeft de wijze waarop de beoordeling van het functioneren van de eigen personeelsleden plaatsvindt schriftelijk vastgelegd. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 2.9 | Het NRTO-lid beoordeelt tenminste eenmaal per jaar het functioneren van de eigen personeelsleden (o.a. op basis van interne en externe feedback) en maakt waar nodig afspraken ter verbetering van het functioneren. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 2.10 | Het NRTO-lid beoordeelt na afronding van de inkoop van diensten in het primaire proces (bijvoorbeeld het inhuren van zelfstandige docenten of trainers, assessoren of examinatoren) of de opdracht naar tevredenheid en volgens de afspraken is uitgevoerd. Bij doorlopende contractering gebeurt dit jaarlijks. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **3. Proces** |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel NRTO-lid** | **Bewijs** | **Oordeel CI** | **Toelichting CI** |
|  | **PROCESSEN; VEILIGHEID EN INTEGRITEIT** |
| 3.1 | Het NRTO-lid heeft de techniek voor informatiebeveiliging van o.a. de cursusadministratie en procedures t.a.v. AVG, bewaartermijnen, verwerkersovereenkomsten en voldoet daarvoor aan de volgende eisen:*(Let op: Indien het NRTO-lid gecertificeerd is volgens ISO27001 dan vervalt de toets op deze eisen. Indien de ICT door een NRTO-lid uitbesteed wordt dient de onderaannemer ofwel ISO27001-gecertificeerd te zijn ofwel dienen onderstaande punten in de overeenkomst zijn gewaarborgd.)*  |
| 3.1.a | Het NRTO-lid voert jaarlijks de basisscan "cyberweerbaarheid" uit op het Digital Trust Center (Ministerie van Economische Zaken). Op basis van deze scan neemt het lid passende maatregelen en maakt een risicoanalyse, indien nodig. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.1.b | Het NRTO-lid heeft beleid en procedures en er is bewustzijn t.a.v. de volgende onderdelen: * Bewaartermijn gegevens (slechts zolang als noodzakelijk is).
* Regelmatige back-ups en een herstelplan om gegevensverlies te minimaliseren in geval van een storing of aanval.
* ‘Incident responsplan’ voor het geval van een beveiligingsinbreuk inclusief procedures voor communicatie, herstel en preventie van toekomstige incidenten.
 |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | **PROCESSEN; KLACHTEN**  |
| 3.2 | Op iedere klacht wordt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht gereageerd. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.3 | Het NRTO-lid handelt klachten binnen vastgestelde termijnen af. Hiervan wordt alleen beargumenteerd afgeweken. Bij afwijking wordt de klagende partij op de hoogte gesteld en er moet een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.4 | Het NRTO-lid behandelt de klacht vertrouwelijk en archiveert de klacht. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.5 | Het NRTO-lid registreert klachten en de wijze van afhandeling. Deze gegevens worden gedurende de door het NRTO-lid vastgestelde termijnen bewaard, maar altijd tenminste vier jaar in verband met de auditfrequentie. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.6 | Het NRTO-lid conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor snelle afhandeling van de eventuele consequenties. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | **PROCESSEN; CONTINUE VERBETEREN** |
| 3.7 | Het NRTO-lid evalueert tenminste jaarlijks * Of het kwaliteitssysteem de risico’s in de bedrijfsvoering voldoende afdekt
* Of er verbeteringen zinvol zijn.En geeft inzage in de wijze waarop dit is gedaan en hoe kansen op ontwikkeling gezien en benut zijn.
 |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.8 | Het NRTO-lid neemt in deze evaluatie mee: |
| 3.8.a | Het tevredenheidsonderzoek onder klanten. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.8.b | Klachten. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.8.c | De feedback van de personeelsleden, betrokken bij het primaire proces van de dienst. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.8.d | De feedback van derden, buiten de organisatie, betrokken bij het primaire proces. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.8.e | Resultaten van de uitvoering van het plan van aanpak, als dat het vorige jaar is opgesteld.*(Plan van aanpak kan worden opgesteld n.a.v. punt 3.9)* |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.9 | Het NRTO-lid stelt **indien nodig** op basis van deze evaluatie (3.7 en 3.8) een plan van aanpak op voor aanpassing beleid en/of doelstellingen voor bijsturing en verbetering van processen en/of het kwaliteitsmanagementsysteem. In het volgende jaar wordt tijdens de evaluatie vastgesteld of het uitgevoerde plan van aanpak het beoogde resultaat heeft gehad. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **4. Publiek** |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel NRTO-lid** | **Bewijs** | **Oordeel CI** | **Toelichting CI** |
|  | **CONTINUÏTEIT**  |
| 4.1 | Bij wijzigingen in de organisatie of van het dienstenaanbod spant het NRTO-lid zich in om, als de deelnemer dat wil, het gestarte traject binnen een redelijke termijn af te ronden, bij het NRTO-lid of elders. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 4.2 | Het NRTO-lid realiseert de beschikbaarheid van digitale producten conform de overeengekomen specificaties/ afspraken.*Voorbeelden: hosting, onderhoudsplan, storingsplan.* |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |

**Resultaat (in te vullen door auditor bij een externe audit):**
*Als de audit nog niet is voltooid, graag hieronder toelichten.*

Kies een optie

**Ruimte voor eventuele toelichting/opmerkingen:
(Mochten er verbeterpunten of aandachtspunten zijn zal de CI hierop terugkomen tijdens de tussentijdse beoordeling)**

Klik of tik om tekst in te voeren.

**Het NRTO-lid verplicht zich om gedurende de jaren dat hij niet gecontroleerd wordt door de certificerende instelling wel te blijven voldoen aan de in dit document gestelde eisen voor het NRTO-keurmerk, en in de tussentijd de eigen jaarlijkse evaluatie zal doen ter voorbereiding op de tussentijdse beoordeling ofwel de vierjaarlijkse heraudit.**