



Type audit: aanvullende vragen voor NRTO-leden met Blick op Werk keurmerk

NRTO-lid:

Contactpersoon:

De audit voor het NRTO-keurmerk zal worden afgenomen door een certificerende instelling. Voorafgaand aan de audit vragen wij u de gehele checklist door te nemen en in de derde kolom aan te geven of u hieraan voldoet volgens u zelf. Wilt u het antwoord toelichten wanneer dit 'nee' of 'n.v.t.' is? Met het zelf invullen helpt u om de audit sneller te doorlopen. Deze checklist is tevens te gebruiken voor de zelfevaluatie, zie www.nrto.nl/keurmerk voor meer informatie.

Wij wensen u veel succes met het voldoen aan de checklist. Wij zien ernaar uit om u het keurmerk toe te kennen!

Met vriendelijke groet,

Hans Hillen, voorzitter van de NRTO

NRTO-kwaliteitseisen

Een NRTO-lid...

- Is transparant over zijn product of dienst.
- Is helder over de uitkomsten van leeractiviteiten*.
- Zet deskundige docenten, trainers en adviseurs en ander personeel in.
- Investeert in de deskundigheid van zijn personeel.
- Heeft een klachtenprocedure.
- Streeft naar continue verbetering.
- Meet de klanttevredenheid.
- Komt gemaakte afspraken na.

*Onder leeractiviteiten wordt verstaan cursus/ training/ dienst/ programma/ e-learning module/ simulaties/ animaties/ etc.

Checklist NRTO-keurmerk

Toelichting:

In het vakje zelfevaluatie geeft het NRTO-lid aan of zij voldoet. In het vakje oordeel auditor geeft de audit aan of het NRTO-lid voldoet

1 Product

Nr.	NRTO-eis	Zelfevaluatie NRTO-lid	Dat blijkt uit? (alle antwoorden toelichten)	Oordeel auditor	Opmerkingen/ toelichting												
Transparantie																	
1.1	Het NRTO-lid doet geen reclame-uitingen over het stellen van niet-erkende 'graden'.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
1.2	Het NRTO-lid onthoudt zich van agressieve competitieve uitingen.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
1.3	Het NRTO-lid meldt voor zover van toepassing in studiegids of –informatie respectievelijk de website tenminste de volgende informatie als sprake is van open inschrijving:																
	a. De naam van de leeractiviteit.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
	b. De inhoud van de Leeractiviteit.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
	c. Het niveau van de leeractiviteit.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
	d. De lengte van de leeractiviteit.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
	e. De doelstellingen van de leeractiviteit.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
	f. De studiebelasting voor de klant d.w.z. de tijd die de klant er aan kwijt is in uren p/w.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
	g. Kwalificaties die behaald kunnen worden.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
	h. Interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
	i. Het aantal eindtoetsen of examens in de cursus/training/programma/dienst alsmede de herkansingsmogelijkheden.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
	j. Vrijstellingenbeleid.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															

Nr.	NRTO-eis	Zelfevaluatie NRTO-lid	Dat blijkt uit? (alle antwoorden toelichten)	Oordeel auditor	Opmerkingen/ toelichting
	k. De doelgroep voor wie de leeractiviteit bedoeld is.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	l. Het aanvangsniveau waarvan uit gegaan wordt (d.w.z. eventuele vereisten vooropleiding).	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	m. Een heldere uitleg van de speciale voorwaarden die door het NRTO-lid of door de betreffende overheid gesteld worden aan de leeractiviteit of aan de studieovereenkomst (-contract).	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	n. Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	o. Informatie over de beschikbaarheid van het online product, inclusief disclaimer. <i>alleen van toepassing voor aanbieders waar online leren (deel van) het programma is</i>	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	p. De NRTO-algemene voorwaarden voor consumentenmarkt en/of eigen algemene voorwaarden voor de zakelijke markt.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	q. De NRTO-gedragscode voor consumentenmarkt en/of zakelijke markt.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.4	Het NRTO-lid beschrijft in het geval van maatwerk de volgende informatie in de offerte (<i>Voor aanbieders waar online leren (deel van) het programma is gelden minimaal de punten a, b, d, e, f, l, n en o. Voor examen-instellingen gelden minimaal de punten a,b,c,d,g,j, k, p en q.</i>):				
	a. De naam van leeractiviteit.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	b. De inhoud van de leeractiviteit.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	c. Het niveau van de leeractiviteit.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	d. Een indicatie van de lengte van de leeractiviteit.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	e. De doelstellingen van de leeractiviteit.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Zelfevaluatie NRTO-lid	Dat blijkt uit? (alle antwoorden toelichten)	Oordeel auditor	Opmerkingen/ toelichting
1.4	Het NRTO-lid beschrijft in het geval van maatwerk de volgende informatie in de offerte (<i>Voor aanbieders waar online leren (deel van) het programma is gelden minimaal de punten a, b, d, e, f, l, n en o. Voor examen-instellingen gelden minimaal de punten a,b,c,d,g,j, k, p en q.</i>):				
	f. De studiebelasting voor de klant d.w.z. de tijd die de klant er aan kwijt is in uren p/w.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	g. Kwalificaties die behaald kunnen worden.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	h. Interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	i. Het aantal eindtoetsen of examens in de leeractiviteit.alsmede de herkansingsmogelijkheden.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	j. Vrijstellingenbeleid.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	k. De doelgroep voor wie de cursus/training/programma/dienst bedoeld is.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	l. Het aanvangsniveau waarvan uitgegaan wordt (d.w.z. eventuele vereisten vooropleiding).	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	m. Een heldere uitleg van de speciale voorwaarden die door het NRTO-lid of door de betreffende overheid gesteld worden aan de leeractiviteit of aan de studieovereenkomst (-contract) indien de opdrachtgever dat verlangt.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	n. Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	o. Informatie over de beschikbaarheid van het online product. (<i>alleen van toepassing voor aanbieders waar online leren (deel van) het programma is.</i>)	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	p. De NRTO-algemene voorwaarden voor consumentenmarkt en/of eigen algemene voorwaarden voor de zakelijke markt.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	q. De NRTO-gedragscode voor consumentenmarkt en/of zakelijke markt.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	

Nr.	NRTO-eis	Zelfevaluatie NRTO-lid	Dat blijkt uit? (alle antwoorden toelichten)	Oordeel auditor	Opmerkingen/ toelichting												
	E-learning																
1.5	Deelnemers moeten toegang hebben tot e-learning faciliteiten indien dit verplicht gesteld is. Indien e-learning in aanvulling op andere leerelementen georganiseerd wordt, moeten deelnemers, die niet over de faciliteiten beschikken, de mogelijkheid geboden worden op een andere manier te participeren. <i>N.v.t. voor exameninstellingen.</i>	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
1.6	Deelnemers aan e-learningprogramma's moeten bij inloggen bekend zijn bij het instituut. <i>N.v.t. voor exameninstellingen.</i>	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
1.7	Voortgang en/ of deelname is controleerbaar/wordt gemonitord door middel van een Learning Management Systeem(LMS), indien dit relevant is voor de leeractiviteit. <i>N.v.t. voor exameninstellingen.</i>	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
1.8	Er is een back-up voor het stellen van vragen en er zijn andere vormen van gepersonaliseerde studiebegeleiding. <i>N.v.t. voor exameninstellingen.</i>	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
1.9	Het NRTO-lid zorgt voor periodieke updates van het E-materiaal op basis van deelnemersevaluaties. <i>N.v.t. voor exameninstellingen.</i>	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															

2 Personeel (en externe leveranciers van diensten)																	
Nr.	NRTO-eis	Zelfevaluatie NRTO-lid	Dat blijkt uit? (alle antwoorden toelichten)	Oordeel auditor	Opmerkingen/ toelichting												
Ontwikkeling																	
2.1	Het NRTO-lid heeft een doeltreffend introductieprogramma voor nieuwe personeelsleden en evalueert dit periodiek.	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
2.2	Het NRTO-lid traint nieuwe personeelsleden, in de werkwijze en het administratieve systeem van het NRTO-lid.	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
2.3	Het NRTO-lid stelt tijd/middelen voor professionalisering van het eigen personeel beschikbaar.	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
Beoordeling																	
2.4	Het NRTO-lid beoordeelt per verleende opdracht of de externe leverancier die de dienst verzorgt, voldoet aan de dan geldende selectiecriteria.	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															

3 Proces																	
Nr.	NRTO-eis	Zelfevaluatie NRTO-lid	Dat blijkt uit? (alle antwoorden toelichten)	Oordeel auditor	Opmerkingen/ toelichting												
Processen; overeenkomsten																	
3.1	Het NRTO-lid inventariseert de klanteisen en opdrachtdoelen en legt deze vast.	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
3.2	Het NRTO-lid heeft met iedere klant een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin tenminste is opgenomen (overige eisen aan een overeenkomst worden door audit <i>Blik op Werk</i> reeds getoetst):																
a.	Een bedenktijd van tenminste 14 dagen	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
b.	Bij wie het copyright berust.	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
c.	Bij wie het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust (klant of het instituut)	<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr> <td>Ja</td> <td>Nee</td> <td>N.v.t.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															

Nr.	NRTO-eis	Zelfevaluatie NRTO-lid	Dat blijkt uit? (alle antwoorden toelichten)	Oordeel auditor	Opmerkingen/ toelichting												
Processen; klachten																	
3.3	Op iedere klacht wordt binnen 4 weken gereageerd. (eis van Blik op Werk is 6 weken, van NRTO 4 weken)	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
3.4	Het NRTO-lid conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor snelle afhandeling van de eventuele consequenties.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
Processen; continue verbeteren																	
3.5	Het NRTO-lid reflecteert tenminste jaarlijks (tenminste door het uitvoeren van de NRTO-zelfevaluatie) op de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem en het gevoerde beleid in relatie tot haar missie en visie en relevante ontwikkelingen in de organisatie en in de omgeving.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
3.6	Het NRTO-lid neemt in deze reflectie mee:																
	a. Het tevredenheidsonderzoek onder klanten.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
	b. De personeelsontwikkeling.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
	c. Klachten.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
	d. De feedback van de personeelsleden, betrokken bij het primaire proces van de dienst.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
	e. De feedback van derden, buiten de organisatie, betrokken bij het primaire proces.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															
3.7	Het NRTO-lid stelt indien nodig op basis van reflectie een plan van aanpak op voor aanpassing beleid en/of doelstellingen voor bijsturing en verbetering van processen en/of het kwaliteitsmanagementsysteem.	<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.					<table border="1"> <tr><td>Ja</td><td>Nee</td><td>N.v.t.</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.				
Ja	Nee	N.v.t.															
Ja	Nee	N.v.t.															

4 Publiek									
Nr.	NRTO-eis	Zelfevaluatie NRTO-lid			Dat blijkt uit? (alle antwoorden toelichten)	Oordeel auditor			Opmerkingen/ toelichting
Continuïteit									
4.1	Het NRTO-lid realiseert de beschikbaarheid van online producten conform de overeengekomen specificaties/ afspraken.	Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	

Verklaring

Audit afgenomen op:

Naam en handtekening auditor:

Naam en handtekening NRTO-lid:

Met ondertekening van deze verklaring, verplicht het NRTO-lid zich om gedurende de jaren dat zij niet gecontroleerd wordt door de certificerende instelling wel blijft voldoen aan de in dit document gestelde eisen voor het NRTO-keurmerk.