



Type audit: aanvullende vragen voor NRTO-leden met een CRKBO registratie

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 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.		Ja Nee N.v.t.	
	b. De inhoud van de leeractiviteit.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	c. Het niveau van de leeractiviteit.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	d. Een indicatie van de lengte van de leeractiviteit.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	e. De doelstellingen van de leeractiviteit.	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.	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.	

Nr.	NRTO-eis	Zelfevaluatie NRTO-lid	Dat blijkt uit? (alle antwoorden toelichten)	Oordeel auditor	Opmerkingen/ toelichting						
1.1	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.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="725 301 770 357">Ja</td> <td data-bbox="770 301 837 357">Nee</td> <td data-bbox="837 301 916 357">N.v.t.</td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1397 301 1442 357">Ja</td> <td data-bbox="1442 301 1509 357">Nee</td> <td data-bbox="1509 301 1588 357">N.v.t.</td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.	
Ja	Nee	N.v.t.									
Ja	Nee	N.v.t.									
	n. Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="725 469 770 525">Ja</td> <td data-bbox="770 469 837 525">Nee</td> <td data-bbox="837 469 916 525">N.v.t.</td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1397 469 1442 525">Ja</td> <td data-bbox="1442 469 1509 525">Nee</td> <td data-bbox="1509 469 1588 525">N.v.t.</td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.	
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>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="725 533 770 588">Ja</td> <td data-bbox="770 533 837 588">Nee</td> <td data-bbox="837 533 916 588">N.v.t.</td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1397 533 1442 588">Ja</td> <td data-bbox="1442 533 1509 588">Nee</td> <td data-bbox="1509 533 1588 588">N.v.t.</td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.	
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.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="725 628 770 684">Ja</td> <td data-bbox="770 628 837 684">Nee</td> <td data-bbox="837 628 916 684">N.v.t.</td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1397 628 1442 684">Ja</td> <td data-bbox="1442 628 1509 684">Nee</td> <td data-bbox="1509 628 1588 684">N.v.t.</td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.	
Ja	Nee	N.v.t.									
Ja	Nee	N.v.t.									
	q. De NRTO-gedragscode voor consumentenmarkt en/of zakelijke markt.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="725 724 770 780">Ja</td> <td data-bbox="770 724 837 780">Nee</td> <td data-bbox="837 724 916 780">N.v.t.</td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1397 724 1442 780">Ja</td> <td data-bbox="1442 724 1509 780">Nee</td> <td data-bbox="1509 724 1588 780">N.v.t.</td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.	
Ja	Nee	N.v.t.									
Ja	Nee	N.v.t.									
Leeruitkomsten											
1.2	Het NRTO-lid is in de informatievoorziening over iedere leeractiviteit duidelijk over de beoogde leeruitkomsten en formuleert dit in termen van 'kennen' en 'kunnen'. <i>N.v.t. voor exameninstellingen.</i>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="725 828 770 884">Ja</td> <td data-bbox="770 828 837 884">Nee</td> <td data-bbox="837 828 916 884">N.v.t.</td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1397 828 1442 884">Ja</td> <td data-bbox="1442 828 1509 884">Nee</td> <td data-bbox="1509 828 1588 884">N.v.t.</td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.	
Ja	Nee	N.v.t.									
Ja	Nee	N.v.t.									
1.3	Het NRTO-lid meet of de deelnemer zelf van mening is dat de leeruitkomsten zijn behaald. <i>N.v.t. voor exameninstellingen.</i>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="725 987 770 1043">Ja</td> <td data-bbox="770 987 837 1043">Nee</td> <td data-bbox="837 987 916 1043">N.v.t.</td> </tr> </table>	Ja	Nee	N.v.t.		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1397 987 1442 1043">Ja</td> <td data-bbox="1442 987 1509 1043">Nee</td> <td data-bbox="1509 987 1588 1043">N.v.t.</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
Selectie en beheer					
2.1	Het NRTO-lid treedt jaarlijks in contact met klanten en stelt mede op basis daarvan tenminste jaarlijks de behoefte aan capaciteit en deskundigheid in de organisatie vast met bijbehorende eisen aan kennis, ervaring en vaardigheden van de personeelsleden, om te voldoen aan de eisen van de klant (ongeacht of dit ingevuld wordt door eigen personeel of externe leveranciers van diensten).	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
2.2	Het NRTO-lid hanteert vooraf vastgestelde regels en criteria bij de werving en selectie van eigen personeel.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
2.3	Indien diensten t.b.v. het primaire proces worden ingekocht, formuleert het NRTO-lid vooraf de eisen aan deze dienst, neemt hij deze eisen mee in het selectieproces en evalueert hij deze eisen jaarlijks. Op basis hiervan worden de selectiecriteria eventueel aangepast.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
2.4	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 Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
Ontwikkeling					
2.5	Het NRTO-lid heeft een doeltreffend introductieprogramma voor nieuwe personeelsleden en evalueert dit periodiek.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
2.6	Het NRTO-lid stelt tijd/middelen voor professionalisering van het eigen personeel beschikbaar.	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
2.7	Het NRTO-lid zorgt voor professionalisering van de personeelsleden die aansluiten op de ambities van de personeelsleden, de doelstellingen van de organisatie en klantafspraken.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
Beoordeling					
2.8	Het NRTO-lid heeft voor de eigen personeelsleden de beoordelingscriteria schriftelijk vastgelegd.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
2.9	Het NRTO-lid heeft de wijze waarop de beoordeling van het functioneren van de eigen personeelsleden plaatsvindt schriftelijk vastgelegd.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
2.10	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 Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
2.11	Het NRTO-lid beoordeelt per verleende opdracht of de externe leverancier die de dienst verzorgt, voldoet aan de dan geldende selectiecriteria.	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.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
3.2	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.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
3.3	Het NRTO-lid toetst de eisen en doelen van de klant en het vermogen om aan die eisen te voldoen voordat een contract wordt gesloten.	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; veiligheid en integriteit					
3.4	Het NRTO-lid heeft een systematiek voor informatiebeveiliging en handelt daarnaar. Het NRTO-lid houdt zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
3.5	Het NRTO-lid gaat vertrouwelijk om met gegevens van klanten conform de systematiek voor informatiebeveiliging. Het NRTO-lid houdt zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
Processen; continue verbeteren					
3.6	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.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
3.7	Het NRTO-lid neemt in deze reflectie mee:				
	a. Het tevredenheidsonderzoek onder klanten.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	b. De personeelsontwikkeling.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	c. Klachten.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	d. De feedback van de personeelsleden, betrokken bij het primaire proces van de dienst.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	e. De feedback van derden, buiten de organisatie, betrokken bij het primaire proces.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
3.8	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.	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
Tevredenheid									
4.1	Het NRTO-lid meet, registreert en analyseert klanttevredenheid bij de opdrachtgever(s).	Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
4.2	Het NRTO-lid bepaalt zelf en legt vast op welke wijze de meting en analyse worden uitgevoerd. (NB: De meting, registratie en analyse is passend bij de aard en de omvang van het NRTO-lid en het product of de dienst).	Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
4.3	De meting, registratie en analyse bevatten tenminste vragen over:								
	a. In hoeverre de contractpartij, ofwel de deelnemer vindt dat de beoogde leeruitkomsten zijn gerealiseerd.* <i>*n.v.t. voor aanbieders van onlinelerenproducten.</i>	Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
	b. Hoe de opdrachtgever, ofwel de deelnemer, de personeelsleden, (zowel eigen personeel als ingehuurd), beoordelen.	Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
	c. In hoeverre de opdrachtgever, ofwel de deelnemer, tevreden is over uitvoering van de opdracht.	Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
4.4	Het NRTO-lid neemt op aantoonbare wijze corrigerende en preventieve maatregelen, wanneer de metingen en evaluaties daartoe aanleiding geven.	Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
Continuïteit									
4.5	Bij wijzigingen in de organisatie of het dienstenaanbod spant het NRTO-lid zich in om, als de deelnemer dat wil, het gestarte traject kan worden afgerond, bij het NRTO-lid of elders.	Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
4.6	Het NRTO-lid wijzigt en/of beëindigt een contract alleen in overleg met de opdrachtgever.	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
		Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
4.7	Het NRTO-lid realiseert de beschikbaarheid van online producten conform de overeengekomen specificaties/ afspraken.								

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.