



Type audit: aanvullende vragen voor NRTO-leden met EVC-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 respecteert de reclamecode. Reclame geeft een waarheidsgetrouw beeld en onthoudt zich van enige suggestie van niet te verwezenlijken resultaten.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
1.2	Het NRTO-lid doet geen reclame-uitingen over het stellen van niet-erkende 'graden'.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
1.3	Het NRTO-lid onthoudt zich van agressieve competitieve uitingen.	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 hanteert vooraf vastgestelde regels en criteria bij de werving en selectie van eigen personeel.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
2.2	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					
2.3	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
2.4	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.	

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.	
3.4	Het NRTO-lid heeft met iedere klant een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin tenminste is opgenomen:				
	a. Activiteiten.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	b. In te zetten middelen en personen (waaronder bijdragen van de klant en derden).	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	c. Te bereiken doelen.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	d. Tijd en geld (planning en begroting).	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	e. Evaluatie.	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
3.4	Het NRTO-lid heeft met iedere klant een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin tenminste is opgenomen:				
	f. Klachtenregeling.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	g. De taal waarin (onderwijs-/leer-)contracten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	h. De klant moet een afschrift ontvangen van de termijnen en voorwaarden van inschrijving voor de eigen administratie.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	i. Alle terugbetalingen die moeten worden gedaan moeten binnen vastgestelde termijnen verwerkt zijn.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	j. Contracten vermelden de naam van het instituut en de cursustitel.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	k. De cursuskosten.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	l. Kosten voor studieboeken/ cursusmateriaal.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	m. De begeleiding en diensten die zijn inbegrepen.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	n. De betalingsvoorwaarden	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	o. De wijze van betaling.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	p. De duur van het contract.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	q. De condities waaronder de cursus eventueel niet doorgaat.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	r. De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden.	Ja Nee N.v.t.		Ja Nee N.v.t.	
	s. Details van de eventuele garantiebepalingen.	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.	
3.4	t. Een bedenktijd van tenminste 14 dagen	Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
	u. Bij wie het copyright berust.	Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
	v. Bij wie het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust (klant of het instituut)	Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
Processen; veiligheid en integriteit									
3.5	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.	
3.6	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; klachten									
3.7	Op iedere klacht wordt binnen 4 weken gereageerd.	Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
3.8	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	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
3.9	Het NRTO-lid conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor snelle afhandeling van de eventuele consequenties.	Ja	Nee	N.v.t.		Ja	Nee	N.v.t.	
3.10	Het NRTO-lid registreert klachten en de wijze van afhandeling. Deze gegevens worden voor vastgestelde termijnen bewaard.	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.