

Checklist NRTO-keurmerk voor leden met Blik op werk keurmerk

Type audit of
zelfevaluatie

NRTO-lid:

Naam invuller:

Auditor:

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 zelf in te vullen.

In de tussenliggende jaren bewaakt u de kwaliteit middels een zelfevaluatie aan de hand van deze checklist. Deze stuur u mee met de kwaliteitsverklaring en bewaart u vervolgens. Deze wordt opgevraagd tijdens de her-audit. Wilt u het antwoord toelichten wanneer dit 'nee' of 'n.v.t.' is?

Zie www.nrto.nl/keurmerk voor meer informatie.

Wij wensen u veel succes met het voldoen aan de checklist.

Met vriendelijke groet,



Niek Jan van Kesteren, 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.

Tip voor gebruik: vul op het voorblad uw gegevens in en sla vervolgens het document op. Hierna kunt het document verder invullen.

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

1 Product			
Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
Transparantie			
1.1	Het NRTO-lid doet geen reclame-uitingen over het stellen van niet-erkende 'graden'.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.2	Het NRTO-lid onthoudt zich van agressieve competitieve uitingen.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
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.	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"/>	
	c. Het niveau van de leeractiviteit.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	d. De lengte van de leeractiviteit (exclusief studiebelasting, alleen de activiteiten vanuit NRTO-lid).	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel			Opmerkingen/ toelichting
1.3	e. De doelstellingen van de leeractiviteit.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	f. De studiebelasting voor de klant d.w.z. de tijd die de klant er aan kwijt is in uren p/w inclusief voorbereiding, overleggen, etc.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	g. Kwalificaties die behaald kunnen worden. Waaronder indien van toepassing interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	h. Het aantal eindtoetsen of examens in de leeractiviteit alsmede de herkansingsmogelijkheden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	i. Vrijstellingenbeleid.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	j. De doelgroep voor wie de leeractiviteit bedoeld is.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	k. Het aanvangsniveau waarvan uit gegaan wordt (d.w.z. eventuele vereisten vooropleiding).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	l. 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 <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
1.3	m. 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"/>	
	n. Informatie over de beschikbaarheid van het online product, inclusief disclaimer. <i>alleen van toepassing voor aanbieders waar online leren (deel van) de leeractiviteit is, zoals blended.</i>	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	o. 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"/>	
	p. De NRTO-gedragcode voor consumentenmarkt en/of zakelijke markt.	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) de leeractiviteit 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, l, q en r.</i>):		
	a. De naam van leeractiviteit.	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"/>	
	c. Het niveau van de leeractiviteit.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel			Opmerkingen/ toelichting
1.4	d. Een indicatie van de lengte van de leeractiviteit.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	e. De doelstellingen van de leeractiviteit.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	f. De studiebelasting voor de klant d.w.z. de tijd die de klant er aan kwijt is in uren p/w.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	g. De aansluiting van de leeractiviteit bij de doelgroep.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	h. Kwalificaties die behaald kunnen worden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	i. Interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	j. Het aantal eindtoetsen of examens in de leeractiviteit alsmede de herkansingsmogelijkheden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	k. Vrijstellingenbeleid.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel			Opmerkingen/ toelichting
1.4	l. De doelgroep voor wie de leeractiviteit bedoeld is.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	m. Het aanvangsniveau waarvan uitgegaan wordt (d.w.z. eventuele vereisten vooropleiding).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	n. 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 <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	o. Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	p. Informatie over de beschikbaarheid van het online product. <i>(alleen van toepassing voor aanbieders waar online leren (deel van) de leeractiviteit is).</i>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	q. De NRTO-algemene voorwaarden voor consumentenmarkt en/of eigen algemene voorwaarden voor de zakelijke markt.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	r. De NRTO-gedragscode voor consumentenmarkt en/of zakelijke markt.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
E-learning			
1.5	Deelnemers moeten toegang hebben tot e-learning faciliteiten indien dit overeengekomen 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.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.6	Deelnemers aan e-learningprogramma's moeten bij inloggen bekend zijn bij het instituut.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
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.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.8	Er is een back-up voor het stellen van vragen en er zijn andere vormen van gepersonaliseerde studiebegeleiding.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.9	Het NRTO-lid zorgt voor periodieke updates van het E-materiaal op basis van deelnemersevaluaties.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

2 Personeel (en externe leveranciers van diensten)

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
Ontwikkeling			
2.1	Het NRTO-lid heeft een relevant introductie-programma voor nieuwe personeelsleden en evalueert dit periodiek. <i>Voorbeelden; cultuur, regels, processen.</i>	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2.2	Het NRTO-lid traint nieuwe personeelsleden, in de werkwijze en het administratieve systeem van het NRTO-lid.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2.3	Het NRTO-lid stelt tijd/middelen voor professionalisering van het eigen personeel beschikbaar.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Beoordeling			
2.4	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. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

3 Proces

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting (alle antwoorden toelichten)
Processen; overeenkomsten			
3.1	Het NRTO-lid inventariseert de klanteisen en opdrachtdoelen en legt deze vast.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3.2	Het NRTO-lid heeft met iedere klant een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin tenminste is opgenomen (en/of waaraan voldaan wordt): <i>Overige eisen aan een overeenkomst worden door audit blik op werk getoetst.</i>		
	a. Een bedenktijd van tenminste 14 dagen	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	b. Bij wie het copyright berust.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	c. Bij wie het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust (klant of het instituut)	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Processen; klachten			
3.3	Op iedere klacht wordt binnen 4 weken gereageerd. <i>Eis van Blik op werk is 6 weken, van de NRTO 4 weken.</i>	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3.4	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. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting (alle antwoorden toelichten)
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.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3.6	Het NRTO-lid neemt in deze reflectie mee:		
	a. Het tevredenheidsonderzoek onder klanten.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	b. De personeelsontwikkeling.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	c. Klachten.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	d. De feedback van de personeelsleden, betrokken bij het primaire proces van de dienst.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	e. De feedback van derden, buiten de organisatie, betrokken bij het primaire proces.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting (alle antwoorden toelichten)
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.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

4 Publiek

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
Continuïteit			
4.1	Het NRTO-lid realiseert de beschikbaarheid van online producten conform de overeengekomen specificaties/afspraken. <i>Voorbeelden: hosting, onderhoudsplan, storingsplan</i>	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Verklaring

Datum:

Naam en handtekening auditor (alleen bij externe audit):

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.

Ruimte voor eventuele toelichting/opmerkingen: