

## Checklist NRTO-keurmerk volledige audit

---

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](http://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
<b>Transparantie</b>			
1.1	Het NRTO-lid zorgt voor waarheidsgetrouwe en accurate informatie (schriftelijk of mondeling) aan potentiële klanten.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.2	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. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.3	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"/>	
1.4	Het NRTO-lid onthoudt zich van agressieve competitieve uitingen.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.5	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: <i>(Let op: voor exameninstellingen gelden minimaal de punten a,b,c,d,g,j, k, p en q).</i>		
	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"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel			Opmerkingen/ toelichting
1.5	c. Het niveau van de leeractiviteit.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	d. De lengte van de leeractiviteit (exclusief studiebelasting, alleen de activiteiten vanuit NRTO-lid).	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 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"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
1.5	k. 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"/>	
	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 Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	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"/>	
1.6	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"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel			Opmerkingen/ toelichting
1.6	b. De inhoud van de leeractiviteit.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	c. Het niveau van de leeractiviteit.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>	N.v.t. <input type="checkbox"/>	
	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"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel			Opmerkingen/ toelichting
1.6	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"/>	
	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"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
1.6	q. 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"/>	
	r. De NRTO-gedragcode voor consumentenmarkt en/of zakelijke markt.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>Leeruitkomsten</b>			
1.7	Het NRTO-lid is in de informatievoorziening over iedere leeractiviteit duidelijk over de beoogde leeruitkomsten en formuleert dit in concrete termen van 'kennen' en 'kunnen'. <i>N.v.t. voor exameninstellingen.</i>	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>E-learning</b>			
1.8	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. <i>N.v.t. voor exameninstellingen.</i>	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.9	Deelnemers aan e-learningprogramma's moeten bij inloggen bekend zijn bij het instituut. <i>N.v.t. voor exameninstellingen.</i>	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
1.10	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>	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.11	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>	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.12	Het NRTO-lid zorgt voor periodieke updates van het E-materiaal op basis van deelnemersevaluaties. <i>N.v.t. voor exameninstellingen.</i>	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
<b>Selectie en beheer</b>			
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. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	



Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
2.2	Het NRTO-lid hanteert vooraf vastgestelde regels en criteria bij de werving en selectie van eigen personeel. <i>Voorbeeld: profielschets</i>	Ja    Nee    N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
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. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
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. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>Ontwikkeling</b>			
2.5	Het NRTO-lid heeft een relevant introductieprogramma 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"/>	
2.6	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"/>	
2.7	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"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
2.8	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. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>Beoordeling</b>			
2.9	Het NRTO-lid heeft voor de eigen personeelsleden de beoordelingscriteria schriftelijk vastgelegd.	Ja    Nee    N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2.10	Het NRTO-lid heeft de wijze waarop de beoordeling van het functioneren van de eigen personeelsleden plaatsvindt schriftelijk vastgelegd.	Ja    Nee    N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2.11	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. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
2.12	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)
<b>Processen; overeenkomsten</b>			
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 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. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
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. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3.4	Het NRTO-lid heeft met iedere klant een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin tenminste is opgenomen (en/of waaraan voldaan wordt):		
	a.   Activiteiten.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	b.   In te zetten middelen en personen (waaronder bijdragen van de klant en derden).	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	c.   Te bereiken doelen.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting (alle antwoorden toelichten)
3.4	d. Tijd en geld (planning en begroting).	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	e. Evaluatie.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	f. Klachtenregeling.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	g. Binnen welke vastgestelde termijnen eventuele terugbetalingen moeten worden gedaan (indien van toepassing).	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	h. Contracten vermelden de naam van het instituut en de titel van de leeractiviteit.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	i. De kosten van de leeractiviteit.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	j. Kosten voor studieboeken/ cursusmateriaal.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	k. De begeleiding en diensten die zijn inbegrepen.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting (alle antwoorden toelichten)
3.4	l. De betalingsvoorwaarden	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	m. De wijze van betaling.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	n. De duur van het contract.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	o. De condities waaronder de leeractiviteit eventueel niet doorgaat.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	p. De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	q. Details van de eventuele garantiebepalingen.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	r. Een bedenktijd van tenminste 14 dagen	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	s. Bij wie het copyright berust.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting (alle antwoorden toelichten)
3.4	t. 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"/>	
3.5	De overeenkomst voldoet aan de volgende eisen:		
	a. De taal waarin (onderwijs-/leer-)contracten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	b. De termijnen en voorwaarden van inschrijving (klant ontvangt deze voor de eigen Administratie).	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>Processen; veiligheid en integriteit</b>			
3.6	Het NRTO-lid heeft zowel de techniek als de procedures voor volledige veilige informatiebeveiliging en handelt daarnaar. Het NRTO-lid houdt zich daarbij aan de geldende privacywetgeving. <i>Voorbeeld: AVG, bewaartermijnen, veilige cursistenadministratie, verwerkersovereenkomsten.</i>	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>Processen; klachten</b>			
3.7	Het NRTO-lid heeft een klachtenprocedure die voorziet in tenminste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting (alle antwoorden toelichten)
3.8	Het NRTO-lid heeft de klachtenprocedure (via publicatie op de website en in de studiegids) openbaar gemaakt, indien zij actief is op de consumentenmarkt.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3.9	Het NRTO-lid zorgt dat de klachtenprocedure bij klanten van de zakelijke markt bekend is.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3.10	Het NRTO-lid verwijst in de klachtenprocedure naar bestaande functies binnen de organisatie. Binnen de organisatie is bekend wie welke rol vervult binnen de klachtenprocedure.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3.11	Op iedere klacht wordt binnen 4 weken gereageerd.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3.12	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 uitsluitel te kunnen geven.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
3.13	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"/>	
3.14	Het NRTO-lid behandelt de klacht vertrouwelijk en archiveert de klacht.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting (alle antwoorden toelichten)
3.15	Het NRTO-lid registreert klachten en de wijze van afhandeling. Deze gegevens worden voor vastgestelde termijnen bewaard.	Ja    Nee    N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>Processen; continue verbeteren</b>			
3.16	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"/>	
3.17	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"/>	



Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting (alle antwoorden toelichten)
3.17	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"/>	
3.18	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
<b>Tevredenheid</b>			
4.1	Het NRTO-lid meet, registreert en analyseert klanttevredenheid bij de opdrachtgever(s).	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
4.2	Het NRTO-lid meet, registreert en analyseert klanttevredenheid bij de deelnemer(s).	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
4.3	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. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
4.4	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/blended.</i>	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	b. Hoe de opdrachtgever, ofwel de deelnemer, de personeelsleden, (zowel eigen personeel als ingehuurd), beoordelen.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	c. In hoeverre de opdrachtgever, ofwel de deelnemer, tevreden is over uitvoering van de opdracht.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
4.5	Het NRTO-lid neemt op aantoonbare wijze corrigerende en preventieve maatregelen, wanneer de metingen en evaluaties daartoe aanleiding geven.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>Continuïteit</b>			
4.6	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. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
4.7	Het NRTO-lid wijzigt en/of beëindigt een contract alleen in overleg met de opdrachtgever.	Ja   Nee   N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
4.8	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:**