

Checklist NRTO-keurmerk voor leden met EVC-registratie

Type audit of
zelfevaluatie

NRTO-lid:

Naam invuller:

Auditor:

Deze audit voor het NRTO-keurmerk zal worden afgenomen door Hobéon. 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 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"/>	
1.2	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"/>	
1.3	Het NRTO-lid onthoudt zich van agressieve competitieve uitingen.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
1.4	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 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"/>	
	b. De NRTO-gedragscode voor consumentenmarkt en/of zakelijke markt.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
1.5	Het NRTO-lid beschrijft in het geval van maatwerk de volgende informatie in de offerte:		
	a. 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"/>	
	b. De NRTO-gedragscode voor consumentenmarkt en/of zakelijke markt.	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
Selectie en beheer			
2.1	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"/>	
2.2	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. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
Ontwikkeling			
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"/>	
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. <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 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"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting (alle antwoorden toelichten)
3.4	Het NRTO-lid heeft met iedere klant een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin tenminste is opgenomen (en/of waaraan voldaan wordt):		
	a. De duur van het contract.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	b. De condities waaronder de leeractiviteit eventueel niet doorgaat.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	c. De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	d. Details van de eventuele garantiebepalingen.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	e. Een bedenktijd van tenminste 14 dagen	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	f. Bij wie het copyright berust.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	g. 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"/>	

Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting (alle antwoorden toelichten)
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"/>	
Processen; veiligheid en integriteit			
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, verwerkerovereenkomsten..</i>	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Processen; klachten			
3.7	Op iedere klacht wordt binnen 4 weken gereageerd.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
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 uitsluitel te kunnen geven.	Ja Nee N.v.t. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

4 Publiek			
Nr.	NRTO-eis	Oordeel	Opmerkingen/ toelichting
4.1	Het NRTO-lid wijzigt en/of beëindigt een contract alleen in overleg met de opdrachtgever.	Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> N.v.t. <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: