**Checklist NRTO-keurmerk volledige audit exameninstellingen/jaarlijkse eigen evaluatie
*Deze checklist is enkel voor leden die onafhankelijk examineren en bijbehorende opleiding niet verzorgen.***

|  |  |
| --- | --- |
| **Datum:** | Klik of tik om een datum in te voeren. |
| **Naam organisatie (NRTO-lid):**(En alle bedrijfsnamen van meeliftende BV’s, handelsnamen en entiteiten die bij de NRTO zijn geregistreerd) | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **NRTO-lidnummer van organisatie:**(Gelijk aan debiteurnummer. Te vinden op bevestigingsmail lidmaatschap of contributie factuur NRTO) | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Contactpersoon organisatie:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Telefoonnummer contactpersoon organisatie:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **E-mail contactpersoon organisatie:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Certificerende instelling:**(Alleen bij een externe audit)  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Naam auditor:** (Alleen bij een externe audit) | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Handtekening auditor:**(Na afronden externe audit) | Klik of tik om tekst in te voeren. |



 **Checklist NRTO-keurmerk volledige audit exameninstellingen/jaarlijkse eigen evaluatie**

 Deze checklist is bedoeld voor een NRTO-keurmerk volledige audit voor exameninstellingen, of voor een eigen jaarlijkse evaluatie.
 Wij vragen u als NRTO-lid de eerste twee kolommen in te vullen onder ‘**oordeel**’ en ‘**bewijslast**’.

 Een NRTO-keurmerk volledige audit exameninstellingen zal altijd worden afgenomen door een certificerende instelling (CI).
 Voorafgaand aan de audit vragen wij u de gehele checklist door te nemen en zelf in te vullen. Tijdens de audit neemt de auditor deze met u door.

 Bij een jaarlijkse eigen evaluatie vult u ook de gehele checklist in, dit mag dan kort en bondig. Wij vragen u dan extra te focussen op de eisen 3.10, 3.11 en 3.12.
 Deze komen namelijk terug tijdens uw tussentijdse beoordeling.

 Wij wensen u veel succes.

**Context**De NRTO staat voor goede kwaliteit van dienstverlening door haar leden. Dat houdt in dat een NRTO-lid:

* Doet wat het belooft.
* Transparant is over product of dienst.
* Helder is over de beoogde leerdoelen .
* Kwaliteit biedt door het inzetten van deskundige docenten, trainers en adviseurs en (ander) personeel.
* Werkt aan continue verbetering.

De keurmerkeisen, de NRTO-gedragscode en de algemene voorwaarden dragen daar gezamenlijk aan bij.

**Werkwijze tijdens de audits**

Bij alle keurmerkeisen moet aan de auditor kunnen worden aangetoond dat hieraan wordt voldaan. Dat betekent dat er ‘bewijs’ moet zijn in de vorm van websiteteksten, overeenkomsten, procedures, registraties, dossiers, verslagen en mailwisselingen.

In de onderstaande checklist dient door het NRTO-lid te worden aangegeven welk ‘bewijs’ beschikbaar is. De auditor vult het oordeel en evt. toelichting in.

**Disclaimer**

Deze checklist is niet bedoeld om in een discussie over werknemers versus inhuur van persoon te raken.

|  |
| --- |
| **0. Algemene eisen** |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel NRTO-lid** | **Bewijslast**  |  **Oordeel CI (Alleen bij een externe audit)** |  **Toelichting CI(Alleen bij een externe audit)** |
|  | **GEDRAGSCODE EN GEBRUIK LOGO’S** |
| 0.1 | Het NRTO-lid kent de inhoud van de NRTO-gedragscode en past deze toe. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 0.2 | Het NRTO-lid heeft werkende links naar algemene voorwaarden, gedragscode en klachtenprocedure op de website opgenomen. Deze links moeten goed vindbaar zijn d.m.v. zoekfunctie op de website, in de standaard voettekst of op andere wijze. *Let op: Indien eigen algemene voorwaarden voor consumenten (B2C) worden gebruikt dient vooraf goedkeuring van NRTO-jurist gevraagd te zijn.*  |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 0.3 | Lid gaat akkoord met het plaatsen van NRTO-logo’s op eigen website na het ontvangen van officiële NRTO-keurmerk certificaat vanuit NRTO. *\*Bij leden die het keurmerk al hebben behaald wordt verwacht dat deze logo’s al op de website zijn geplaatst.**Voorbeeld NRTO-lidmaatschap logo:* *Afbeelding met Lettertype, logo, Graphics, symbool  Automatisch gegenereerde beschrijving**Voorbeeld NRTO-keurmerk logo:*  |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **1. Product** |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel NRTO-lid(Ja/N.v.t.)** | **Bewijslast**  |  **Oordeel CI (Alleen bij een externe audit)** | **Toelichting CI(Alleen bij een externe audit)** |
|  | **TRANSPARANTIE** |
| 1.1 | Het NRTO-lid zorgt voor waarheidsgetrouwe en accurate informatie (schriftelijk of mondeling) aan potentiële kandidaat/opdrachtgever. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2 | Uitingen van het NRTO-lid geven een waarheidsgetrouw beeld over de dienstverlening en wekken geen suggestie van niet te verwezenlijken resultaten of niet-erkende ‘graden’. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | **TRANSPARANTIE – INFORMATIE OVER HET EXAMEN EN BEVESTIGING INSCHRIJVING** |
| 1.3 | Het NRTO-lid meldt voor zover van toepassing op de website en in het examenreglement tenminste de volgende informatie: |
| 1.3.a | De naam van het examen. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.b | De inhoud van het examen. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.c | De voorwaarde(s) waar voorafgaand aan het examen aan voldaan moet worden. (Bijvoorbeeld: vooraf behaalde diploma’s of afgeronde modulen).  |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.d | Het niveau van het examen. Overheids- of branche-erkenningen, accreditaties of NLQF. Indien niet aan de orde dan ‘werk- en denkniveau’ noemen.*(Let op: als er een claim wordt gedaan, dan moet die onderbouwd kunnen worden)* |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.e | Diploma’s of certificaten die behaald kunnen worden. Waaronder, indien van toepassing, externe (branche- / staats-) examens. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.f | Het aantal examenmomenten binnen het gehele examen en de herkansingsmogelijkheden. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.g | De duur van het reguliere examen en wijze van afname examen.  |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.h | Vrijstellingenbeleid. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.i | Een heldere uitleg van de speciale voorwaarden die door het NRTO-lid of door de betreffende overheid gesteld worden aan de examens. (Voorbeeld: verplichte volgorde in een modulaire examen, dyslexie, dyscalculie en slechtziendheid). |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.j | Informatie over de beschikbaarheid (periode) van het online examen, inclusief disclaimer. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4 | Het NRTO-lid voorziet iedere kandidaat voor het examen van een schriftelijke bevestiging waarin tenminste is opgenomen:*(Toelichting: met schriftelijk wordt bedoeld post, e-mail, downloadbare pdf etc.)* |
| 1.4.a | De naam van het instituut en de titel van het examen, en indien van toepassing betreffende module. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.b | Onderstaande punten t.a.v. de inhoud van het examen óf verwijzing naar de juiste locatie waar deze informatie is vermeld:* De onderdelen waaruit het examen bestaat.
* Toetsvorm van het examen. (voorbeeld: schriftelijk- mondeling of praktische examen).
* De duur van het examen.
 |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.c | Datum, tijd en locatie van het examenmoment. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.d | De kosten van het examen (indien van toepassing). |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.e | Onderstaande punten t.a.v. de voorwaarden óf een verwijzing naar de algemene voorwaarden waarin onderstaande punten zijn opgenomen:* De betalingsvoorwaarden.
* De wijze van betaling.
* De condities waaronder het examen eventueel niet doorgaat.
* Binnen welke vastgestelde termijnen eventuele terugbetalingen worden gedaan als het examen niet doorgaat (indien van toepassing).
* De annuleringsvoorwaarden voor de deelnemer en de mogelijkheden tot restitutie van gelden.
* Een bedenktermijn van tenminste 14 dagen. *(Alleen van toepassing voor de consumentenmarkt)*
 |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.f | Verwijzing naar de juiste algemene voorwaarden: * Voor consumenten de NRTO algemene voorwaarden voor de consumentenmarkt.
* Voor opdrachtgevers de eigen algemene voorwaarden of de NRTO algemene voorwaarden voor de zakelijke markt.
 |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.g | Verwijzing naar de NRTO-gedragscode. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.h | Verwijzing naar de klachtenregeling en bezwaarprocedure. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.i | Verwijzing naar het examenreglement waarin tenminste is opgenomen:* De cesuur.
* Wat te doen bij annulering, weigering van toegang (te laat, geen ID bewijs, niet het juiste hulpmiddel).
* Wat te doen bij geconstateerde overtredingen, onregelmatigheden en fraude tijdens het examen.
* Wanneer ontvang je de uitslag, wat doe je als je er niet mee eens bent?
* Vrijstellingenbeleid.
 |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.5 | De taal waarin contracten en bevestigingen worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | **PROCESSEN; OVEREENKOMSTEN** |
| 1.6 | Het NRTO-lid zorgt voor voldoende capaciteit, examendeskundigheid, validiteit, betrouwbaarheid en in te zetten methoden en middelen om een examen te ontwikkelen op basis van de vastgestelde exameneisen en te behalen examendoelen.(NB: Het doel is om te zorgen dat examens daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd en dat de benodigde faciliteiten zoals examenlocaties, examinatoren, beoordelingsdocumenten, en hulpmiddelen beschikbaar en passend zijn. Inclusief een proces om deze beschikbaarheid en kwaliteit te waarborgen) |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |  Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | **LEERUITKOMSTEN** |
| 1.7 | Het NRTO-lid is in de informatievoorziening over elk examen duidelijk over de te behalen kwalificatie(s), diploma(’s) of certificering(en). Het instituut formuleert in concrete termen wat een kandidaat moet kennen en kunnen om het examen succesvol te kunnen afronden (Bijv. eind- en toetstermen). |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |  Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **2. Personeel (en externe leveranciers van diensten)** |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel(Ja/N.v.t.)** | **Bewijslast**  | **Oordeel CI(Alleen bij een externe audit)** | **Toelichting CI(Alleen bij een externe audit)** |
|  | **SELECTIE EN BEHEER** |
| 2.1 | Het NRTO-lid maakt jaarlijks (al dan niet na contact met klanten) een inschatting van de behoefte aan capaciteit en deskundigheid in de organisatie met bijbehorende eisen aan kennis, ervaring en vaardigheden van de personeelsleden, om te voldoen aan de eisen van de klanten (ongeacht of dit ingevuld wordt door eigen personeel of externe leveranciers van diensten, zoals ingehuurde zelfstandige examinatoren of toezichthouders). |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 2.2 | Het NRTO-lid hanteert vooraf vastgestelde regels en criteria bij de werving en selectie van eigen personeel. *Voorbeeld: profielschets.* |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 2.3 | Indien diensten t.b.v. het primaire proces worden ingekocht (voorbeeld: zoals ingehuurde zelfstandige examinatoren of toezichthouders), formuleert het NRTO-lid vooraf de eisen aan deze dienst (bijvoorbeeld in een competentievereisten inclusief deskundigheidsbevordering) en neemt hij deze eisen mee in het selectieproces. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 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 N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  |  **ONTWIKKELING** |
| 2.5 | Het NRTO-lid heeft een proces voor de ‘onboarding’ van nieuwe eigen personeelsleden en evalueert dit onboardingproces periodiek.  |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 2.6 | Het NRTO-lid stelt tijd/middelen voor professionalisering van het eigen personeel beschikbaar. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 2.7 | Het NRTO-lid zorgt voor professionalisering van de eigen personeelsleden die aansluiten op de doelstellingen van de organisatie. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | **BEOORDELING** |
| 2.8 | Het NRTO-lid heeft voor de eigen personeelsleden de beoordelingscriteria schriftelijk vastgelegd. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 2.9 | Het NRTO-lid heeft de wijze waarop de beoordeling van het functioneren van de eigen personeelsleden plaatsvindt schriftelijk vastgelegd. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 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 N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 2.11 | Het NRTO-lid beoordeelt na afronding van de inkoop van diensten in het primaire proces (bijvoorbeeld het inhuren van zelfstandige examinatoren of toezichthouders) of de opdracht naar tevredenheid en volgens de afspraken is uitgevoerd. Bij doorlopende contractering gebeurt dit jaarlijks. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **3. Proces** |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel(Ja/N.v.t.)** | **Bewijslast**  | **Oordeel CI(Alleen bij een externe audit)** | **Toelichting CI(Alleen bij een externe audit)** |
|  | **PROCESSEN; VEILIGHEID EN INTEGRITEIT** |
| 3.1 | Het NRTO-lid heeft zowel de techniek als de procedures voor veilige informatiebeveiliging en handelt daarnaar. *Voorbeeld: AVG, bewaartermijnen, veilige* *kandidatenadministratie, verwerkersovereenkomsten.**(Let op: Indien het NRTO-lid gecertificeerd is volgens ISO27001 dan vervalt de toets op deze eisen.**Indien de ICT door een NRTO-lid uitbesteed wordt dient de onderaannemer ofwel ISO27001-gecertificeerd te zijn ofwel dienen onderstaande punten in de overeenkomst zijn gewaarborgd.)*  |
| 3.1.a | Het NRTO-lid voert jaarlijks de basisscan "cyberweerbaarheid" uit op het Digital Trust Center (ministerie van Economische Zaken). Op basis van deze scan neemt het lid passende maatregelen en maakt een risicoanalyse, indien nodig. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.1.b | Het NRTO-lid heeft beleid en procedures en er is bewustzijn t.a.v. de volgende onderdelen: * Bewaartermijn gegevens (slechts zolang als noodzakelijk is).
* Regelmatige back-ups en een herstelplan om gegevensverlies te minimaliseren in geval van een storing of aanval.
* ‘Incident responsplan’ voor het geval van een beveiligingsinbreuk inclusief procedures voor communicatie, herstel en preventie van toekomstige incidenten.
 |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | **PROCESSEN; KLACHTEN- EN BEZWAARPROCEDURE**  |
| 3.2 | Het NRTO-lid heeft een klachten- en bezwaarprocedure die voorziet in tenminste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.3 | Het NRTO-lid heeft de klachten- en bezwaarprocedure (via publicatie op de website en in de studiegids) openbaar gemaakt, indien zij actief is op de consumentenmarkt. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.4 | Binnen de organisatie van het NRTO-lid is bekend wie welke rol vervult binnen de klachten- en bezwaarprocedure. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.5 | Op iedere klacht wordt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht of bezwaar gereageerd. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.6 | Het NRTO-lid handelt klachten en bezwaren 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 N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.7 | Het NRTO-lid behandelt de klacht of bezwaar vertrouwelijk en archiveert de klacht. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.8 | Het NRTO-lid registreert klachten en bezwaren en de wijze van afhandeling. Deze gegevens worden gedurende de door het NRTO-lid vastgestelde termijnen bewaard, maar altijd tenminste vier jaar in verband met de auditfrequentie. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.9 | Het NRTO-lid conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor snelle afhandeling van de eventuele consequenties. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | **PROCESSEN; CONTINUE VERBETEREN** |
| 3.10 | Het NRTO-lid evalueert tenminste jaarlijks * Of het kwaliteitssysteem de risico’s in de bedrijfsvoering voldoende afdekt
* Of er verbeteringen zinvol zijn.En geeft inzage in de wijze waarop dit is gedaan en hoe kansen op ontwikkeling gezien en benut zijn.
 |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.11 | Het NRTO-lid neemt in deze evaluatie mee: |
| 3.11.a | Het tevredenheidsonderzoek onder opdrachtgevers. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.11.b | Klachten en bezwaren. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.11.c | De feedback van de personeelsleden, betrokken bij het primaire proces van de dienst. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.11.d | De feedback van derden, buiten de organisatie, betrokken bij het primaire proces. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.11.e | Slagingspercentages van het NRTO-lid t.o.v. het landelijk gemiddelde (indien beschikbaar). |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.11.f | Resultaten van de uitvoering van het plan van aanpak, als dat het vorige jaar is opgesteld.*(Plan van aanpak kan worden opgesteld n.a.v. punt 3.12)* |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.12 | Het NRTO-lid stelt **indien nodig** op basis van deze evaluatie (3.10 en 3.11) een plan van aanpak op voor aanpassing beleid en/of doelstellingen voor bijsturing en verbetering van processen en/of het kwaliteitsmanagementsysteem. In het volgende jaar wordt tijdens de evaluatie vastgesteld of het uitgevoerde plan van aanpak het beoogde resultaat heeft gehad. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **4. Publiek** |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel(Ja/N.v.t.)** | **Bewijslast**  | **Oordeel CI(Alleen bij een externe audit)** | **Toelichting CI(Alleen bij een externe audit)** |
|  | **TEVREDENHEID** |
| 4.1 | Het NRTO-lid meet, registreert en analyseert klanttevredenheid bij de opdrachtgever(s). |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 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 N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 4.3 | De meting, registratie en analyse bevatten tenminste vragen over: |
| 4.3.a | Hoe de opdrachtgever en examen kandidaat, de personeelsleden (zowel eigen personeel als ingehuurd) beoordelen. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 4.3.b | In hoeverre de opdrachtgever en de deelnemer, tevreden zijn over uitvoering van de opdracht. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 4.3.c | In hoeverre de opdrachtgever en de kandidaat, tevreden zijn over de examen hulpmiddelen. (bijv. toetslocatie, rekenmachine of andere benodigdheden). |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 4.4 | Het NRTO-lid neemt op aantoonbare wijze corrigerende en preventieve maatregelen, wanneer de metingen en evaluaties daartoe aanleiding geven. *Als blijkt dat er geen maatregelen nodig zijn, kan hier N.v.t. worden ingevuld. Voor de auditor moeten de onderbouwing bij dit besluit beschikbaar zijn.* |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
|  | **CONTINUÏTEIT**  |
| 4.5 | Bij wijzigingen in de organisatie of van het examenaanbod spant het NRTO-lid zich in om, als de examenkandidaat dat wil, het gestarte traject binnen een redelijke termijn af te ronden, bij het NRTO-lid of elders.Denk bijvoorbeeld aan overgangsregeling bij wijziging van stelsel. |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 4.6 | Het NRTO-lid realiseert de beschikbaarheid van digitale producten conform de overeengekomen specificaties/ afspraken. *Voorbeelden: hosting, onderhoudsplan, storingsplan.* |  Ja N.v.t. [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. | Ja Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]  | Klik of tik om tekst in te voeren. |

**Resultaat (in te vullen door auditor bij een externe audit):**
*Als de audit nog niet is voltooid, graag hieronder toelichten.*

Kies een optie

**Ruimte voor eventuele toelichting/opmerkingen:
(Mochten er verbeterpunten of aandachtspunten zijn zal de CI hierop terugkomen tijdens de tussentijdse beoordeling)**

Klik of tik om tekst in te voeren.

**Het NRTO-lid verplicht zich om gedurende de jaren dat hij niet gecontroleerd wordt door de certificerende instelling wel te blijven voldoen aan de in dit document gestelde eisen voor het NRTO-keurmerk, en in de tussentijd de eigen jaarlijkse evaluatie zal doen ter voorbereiding op de tussentijdse beoordeling ofwel de vierjaarlijkse heraudit.**