***Checklist aanvullende eisen voor leden met CRKBO***

|  |  |
| --- | --- |
| **Datum:** | Klik of tik om een datum in te voeren. |
| **Organisatie:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Naam contactpersoon vanuit organisatie:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Naam auditor:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |

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 checklist. Deze stuurt u mee met de jaarlijkse   
 herregistratie en bewaart u vervolgens zelf. Deze worden opgevraagd   
 tijdens de her-audit.   
 Wilt u het antwoord toelichten wanneer dit ‘n.v.t.’ is?

Zie <https://www.nrto.nl/kwaliteit/keurmerk/keurmerk-aanvragen/>   
 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**1**

**Let op:** indien dit bestand opent in alleen-lezen modus, klik links   
bovenaan in het lint op **beeld** en daaronder op **document bewerken**.



**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 (Ja/N.v.t.)** | **Opmerkingen/ toelichting**  **(als hiernaast n.v.t. is aangegeven is een toelichting verplicht)** |
| **TRANSPARANTIE** | | | |
| 1.1. | Het NRTO-lid meldt voor zover van toepassing op de website tenminste de volgende informatie als sprake is van open inschrijving: | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.1.a. | De NRTO-algemene voorwaarden voor consumentenmarkt zijn geplaatst.  *Graag een directe link plaatsen naar de NRTO webpagina:* [*https://www.nrto.nl/kwaliteit/algemene-voorwaarden/*](https://www.nrto.nl/kwaliteit/algemene-voorwaarden/)***LET OP:*** *publiceren van geheel eigen/aanvullende voorwaarden is alleen toegestaan na goedkeuring jurist NRTO. Voorafgaand aan een audit te regelen via* [*deze link*](mailto:keurmerk@nrto.nl?subject=Verzoek%20controleren%20algemene%20voorwaarden)*. Deze link is enkel bedoeld voor aanvraag goedkeuring algemene voorwaarden!* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.1.b. | De NRTO-gedragscode is geplaatst.  *Graag een directe link plaatsen naar de NRTO webpagina:* [*https://www.nrto.nl/kwaliteit/gedragscode/*](https://www.nrto.nl/kwaliteit/gedragscode/) *Er is 1 versie geldig voor zowel de consumentenmarkt als de zakelijke markt).* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.1.c. | Juist werkende links naar algemene voorwaarden, gedragscode en klachtenprocedure. Ten minste vindbaar in de header of footer. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.1.d. | Geen onterechte communicatie op website over het STAP-budget.  *(Tenzij al op een andere wijze dan de NRTO aangesloten bij het STAP-budget)*  *Indien via de NRTO aangesloten zal worden is het wel toegestaan aan te geven dat organisatie bezig is met traject voor het STAP-budget.  Het al aanbieden van STAP-budget opleidingen is niet toegestaan)* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.1.e. | NRTO logo is geplaatst.  *NRTO lidmaatschap onderstaand logo mag wel al geplaatst worden voordat het keurmerk is behaald. Voorbeeld:*    *NRTO keurmerk logo mag pas geplaatst worden na ontvangen officiële keurmerk bevestigingsmail met certificaat vanuit NRTO. Voorbeeld:* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2 | Het NRTO-lid beschrijft in het geval van maatwerk de volgende informatie in de offerte.  *(Voor aanbieders waar online leren (deel van) de leeractiviteit is gelden minimaal de punten a, b, d, e, f, l, n en o. Voor exameninstellingen gelden minimaal a, b, c, d, g, j, k, p en q)* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.a. | De naam van leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.b. | De inhoud van de leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.c. | Het niveau van de leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.d. | Een indicatie van de lengte van de leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.e. | De doelstellingen van de leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.f. | De studiebelasting voor de klant d.w.z. de tijd die de klant er aan kwijt is in uren p/w. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.g. | Kwalificaties die behaald kunnen worden. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.h. | Interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.i. | Het aantal eindtoetsen of examens in de leeractiviteit alsmede de herkansingsmogelijkheden. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.j. | Vrijstellingenbeleid. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.k. | De doelgroep voor wie de leeractiviteit bedoeld is. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.l. | Het aanvangsniveau waarvan uitgegaan wordt  (d.w.z. eventuele vereisten vooropleiding). | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.m. | 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 N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.n. | Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.o. | Informatie over de beschikbaarheid van het online product. *(Alleen van toepassing voor aanbieders waar online leren (deel van) de leeractiviteit is)* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.2.p. | Verwijzing naar geheel eigen of de NRTO-algemene voorwaarden voor zakelijke markt. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2.q. | Verwijzing naar de NRTO-gedragscode conform checklist punt 1.1.b. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **LEERUITKOMSTEN** | | | |
| 1.3 | 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’ (*n.v.t. voor exameninstellingen).* | Ja 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.)** | **Opmerkingen/ toelichting**  **(als hiernaast n.v.t. is aangegeven is een toelichting verplicht)** |
| **SELECTIE EN BEHEER** | | | |
| 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 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. |
| 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 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. |
| **ONTWIKKELING** | | | |
| 2.5 | Het NRTO-lid heeft een relevant introductie- programma voor nieuwe personeelsleden en evalueert dit periodiek.  Voorbeelden; cultuur, regels, processen. | Ja 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. |
| 2.7 | 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 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. |
| 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. |
| 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. |
| 2.11 | Het NRTO-lid beoordeelt per verleende opdracht of de externe leverancier die de dienst verzorgt, voldoet aan de dan geldende selectiecriteria. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **3. Proces** | | | |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel (Ja/N.v.t.)** | **Opmerkingen/ toelichting**  **(als hiernaast n.v.t. is aangegeven is een toelichting verplicht)** |
| **PROCESSEN; OVEREENKOMSTEN** | | | |
| 3.1 | Het NRTO-lid inventariseert de klanteisen en opdrachtdoelen en legt  deze vast. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 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 N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 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 N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **PROCESSEN; VEILIGHEID EN INTEGRITEIT** | | | |
| 3.4 | 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. *Voorbeeld: AVG, bewaartermijnen, veilige* *cursistenadministratie, verwerkersovereenkomsten.* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **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 N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.6 | Het NRTO-lid neemt in deze reflectie mee: | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.6.a. | Het tevredenheidsonderzoek onder klanten. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.6.b. | De personeelsontwikkeling. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.6.c | Klachten. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.6.d. | 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. |
| 3.6.e. | De feedback van derden, buiten de organisatie, betrokken bij het  primaire proces. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 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 N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **4. Publiek** | | | |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel (Ja/N.v.t.)** | **Opmerkingen/ toelichting**  **(als hiernaast n.v.t. is aangegeven is een toelichting verplicht)** |
| **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. |
| 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. |
| 4.3 | De meting, registratie en analyse bevatten tenminste  vragen over: | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 4.3.a. | In hoeverre de contractpartij, ofwel de deelnemer vindt dat de beoogde leeruitkomsten zijn gerealiseerd. *N.v.t. voor aanbieders van onlinelerenproducten/blended.* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 4.3.b. | Hoe de opdrachtgever, ofwel de deelnemer, de personeelsleden, (zowel eigen personeel als ingehuurd), beoordelen. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 4.3.c. | In hoeverre de opdrachtgever, ofwel de deelnemer, tevreden is over uitvoering van de opdracht. | Ja 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. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **CONTINUÏTEIT** | | | |
| 4.5 | 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 N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 4.6 | Het NRTO-lid wijzigt en/of beëindigt een contract alleen in overleg met de opdrachtgever. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 4.7 | Het NRTO-lid realiseert de beschikbaarheid van online producten conform de overeengekomen specificaties/ afspraken.  Voorbeelden: hosting, onderhoudsplan, storingsplan. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

Einde checklist

Verklaring

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Resultaat:** | Audit compleet voltooid zonder verbeterpunten    Audit nog niet voltooid i.v.m. verbeterpunten  *(graag hiernaast toelichten)* | **Ruimte voor eventuele toelichting/opmerkingen:**    Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Naam en handtekening auditor:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Certificerende instelling:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Naam en handtekening NRTO-lid:** | Klik of tik om tekst in te voeren. |

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.  
Dit zal ook jaarlijks door de NRTO tijdens de herregistraties worden gecontroleerd door middel van de zelfevaluatie.