**Checklist NRTO-keurmerk tussentijdse beoordeling**



|  |  |
| --- | --- |
| **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:**  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Naam auditor:**  | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Handtekening auditor:**(Na afronden tussentijdse beoordeling) | Klik of tik om tekst in te voeren. |

 **Checklist NRTO-keurmerk tussentijdse beoordeling**

Deze checklist is bedoeld voor een NRTO-keurmerk tussentijdse beoordeling. De tussentijdse beoordeling zal altijd worden afgenomen door een certificerende instelling (CI).

 Voorafgaand aan de tussentijdse beoordeling vragen wij u de gehele checklist door te nemen en zelf in te vullen.
 Wij vragen u als NRTO-lid de eerste twee kolommen in te vullen onder ‘**oordeel**’ en ‘**bewijslast**’. Tijdens de tussentijdse beoordeling neemt de auditor deze met u door.

 Wij wensen u veel succes met uw tussentijdse beoordeling.

|  |
| --- |
| **1. Openingsvragen** |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Toelichting NRTO-lid** | **Oordeel CI** | **Toelichting CI** |
| 1.1 | Welke relevante wijzigingen in de organisatie sinds de vorige audit en wat zijn de consequenties van die wijzigingen op het proces de processen en/of eisen die aan bod komen in de NRTO-checklist? | Klik of tik om tekst in te voeren. | Heeft het NRTO-lid adequaat ingespeeld op relevante wijzigingen en de consequenties hiervan ondervangen? Ja    Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]   | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2 | Hoe is de organisatie omgegaan met ontwikkelingen in de samenleving die van invloed zijn of gaan zijn op de organisatie en op de processen en/of eisen die aan bod komen in de NRTO-checklist? | Klik of tik om tekst in te voeren. | Heeft het NRTO-lid adequaat ingespeeld op relevante ontwikkelingen en de consequenties hiervan ondervangen? Ja    Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]   | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3 | Hoe is invulling gegeven aan de eventuele verbeterpunten die tijdens de vorige audit en eigen evaluatie van afgelopen jaar zijn geconstateerd en is deze invulling in de praktijk effectief gebleken? | Klik of tik om tekst in te voeren. | Heeft het NRTO-lid adequaat ingespeeld op verbeterpunten die tijdens de vorige audit zijn geconstateerd?  Ja    Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]   | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4 | Hoe past NRTO-lid de inhoud van de NRTO-gedragscode toe? | Klik of tik om tekst in te voeren. | Heeft het NRTO-lid de NRTO-gedragscode goed gewaarborgd en toegepast? (Bijvoorbeeld met inwerken van nieuw personeel)Ja    Nee N.v.t.[ ]  [ ]  [ ]   | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |
| --- |
| **2. Algemene eisen** |
| **Nr.** | **NRTO-eis** |  **Oordeel  NRTO-lid** | **Bewijslast**  | **Oordeel CI(Ja/Nee/N.v.t.)** | **Toelichting CI** |
| 2.1 | Het NRTO-lid heeft goed vindbare en werkende links naar algemene voorwaarden, gedragscode en klachtenprocedure in (online) studiegids en 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. |
| 2.2 | NRTO-logo’s zijn geplaatst op de website.*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. |
| **3.Verbetercyclus inclusief klanttevredenheid**  |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel NRTO-lid** | **Bewijslast**  | **Oordeel CI(Ja/Nee/N.v.t.)** | **Toelichting CI** |
| 3.1 | 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. |
| 3.2 | Het NRTO-lid neemt in deze evaluatie mee: |
| 3.2.a | Het tevredenheidsonderzoek onder klanten, de analyse hiervan en eventuele preventieve en corrigerende maatregelen. | 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. |
| 3.2.b | Klachten, de analyse hiervan en eventuele preventieve en corrigerende maatregelen. | 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. |
| 3.2.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. |
| 3.2.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. |
| 3.2.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. |
| 3.2.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 3.3)* | 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 stelt op basis van deze evaluatie (3.1 en 3.2) 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. |

**Resultaat voltooid/niet voltooid (in te vullen door auditor):**
*Als de tussentijdse beoordeling nog niet is voltooid, graag hieronder toelichten.*

Klik of tik om tekst in te voeren.

 **Ruimte voor eventuele toelichting/opmerkingen:**

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.**