

Checklist voor NRTTO-keurmerk herregistratie

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

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 NRTTO-keurmerk is eerder afgenomen door een certificerende instelling. Om de 4 jaar moet er weer een heraudit worden afgenomen.

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 NRTTO

NRTTO-kwaliteitseisen

Een NRTTO-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 zorgt voor waarheidsgetrouwe en accurate informatie (schriftelijk of mondeling) aan potentiële klanten.	Ja ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
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 ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.3	Het NRTO-lid doet geen reclame-uitingen over het stellen van niet-erkende 'graden'.	Ja ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.4	Het NRTO-lid onthoudt zich van agressieve competitieve uitingen.	Ja ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
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>	Ja ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.a.	De naam van de leeractiviteit.	Ja ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.b.	De inhoud van de leeractiviteit.	Ja ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.c.	Het niveau van de leeractiviteit.	Ja ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.d.	De lengte van de leeractiviteit (exclusief studiebelasting, alleen de activiteiten vanuit NRTO-lid).	Ja ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.

1.5.e.	De doelstellingen van de leeractiviteit.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.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 ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.g.	Kwalificaties die behaald kunnen worden. Waaronder indien van toepassing interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.h.	Het aantal eindtoetsen of examens in de leeractiviteit alsmede de herkansingsmogelijkheden.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.i.	Vrijstellingenbeleid.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.j.	De doelgroep voor wie de leeractiviteit bedoeld is.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.k.	Het aanvangsniveau waar vanuit wordt gegaan. <i>(Dat wil zeggen eventuele vereisten vooropleiding)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.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 ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.m.	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.
1.5.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 ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.

1.5.o.	De NRTO-algemene voorwaarden voor consumentenmarkt zijn geplaatst. <i>Graag een directe link plaatsen naar de NRTO webpagina: https://www.nrto.nl/kwaliteit/algemene-voorwaarden/</i> LET OP: publiceren van geheel eigen/aanvullende voorwaarden is alleen toegestaan na goedkeuring jurist NRTO. Voorafgaand aan een audit te regelen via deze link. Deze link is enkel bedoeld voor aanvraag goedkeuring algemene voorwaarden!	Ja ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.p.	De NRTO-gedragscode is geplaatst. <i>Graag een directe link plaatsen naar de NRTO webpagina: https://www.nrto.nl/kwaliteit/gedragscode/</i> <i>Er is 1 versie geldig voor zowel de consumentenmarkt als de zakelijke markt).</i>	Ja ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.q.	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.
1.5.r.	Geen onterechte communicatie op website over het STAP-budget. (Tenzij al op een andere wijze dan de NRTO aangesloten bij het STAP-budget) <i>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 <u>niet</u> toegestaan)</i>	Ja ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.5.s.	NRTO logo is geplaatst. <i>NRTO lidmaatschap onderstaand logo mag wel al geplaatst worden voordat het keurmerk is behaald. Voorbeeld:</i> 	Ja ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.

	NRTO keurmerk logo mag pas geplaatst worden <u>na</u> ontvangen officiële keurmerk bevestigingsmail met certificaat vanuit NRTO. Voorbeeld: 		
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 exameninstellingen gelden minimaal a, b, c, d, g, j, l, q en r)</i>	Ja N.v.t. ☐ ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.a.	De naam van leeractiviteit.	Ja N.v.t. ☐ ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.b.	De inhoud van de leeractiviteit.	Ja N.v.t. ☐ ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.c.	Het niveau van de leeractiviteit.	Ja N.v.t. ☐ ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.d.	Een indicatie van de lengte van de leeractiviteit.	Ja N.v.t. ☐ ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.e.	De doelstellingen van de leeractiviteit.	Ja N.v.t. ☐ ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.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.
1.6.g.	De aansluiting van de leeractiviteit bij de doelgroep.	Ja N.v.t. ☐ ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.

1.6.h.	Kwalificaties die behaald kunnen worden.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.i.	Interne (school-) en/of externe (branche- /staats-) examens waartoe wordt opgeleid.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.j.	Het aantal eindtoetsen of examens in de leeractiviteit alsmede de herkansingsmogelijkheden.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.k.	Vrijstellingenbeleid.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.l.	De doelgroep voor wie de leeractiviteit bedoeld is.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.m.	Het aanvangsniveau waarvan uitgegaan wordt (d.w.z. eventuele vereisten vooropleiding).	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.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 ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.o.	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.
1.6.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 ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.q.	Verwijzing naar geheel eigen of de NRTO-algemene voorwaarden voor zakelijke markt.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.6.r.	Verwijzing naar de NRTO-gedragscode conform checklist punt 1.5. p.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.

Klik of tik om tekst in te voeren.

LEERUITKOMSTEN				
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' (n.v.t. voor exameninstellingen).	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
E-LEARNING				
1.8	Deelnemers moeten toegang hebben tot e-learningfaciliteiten 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 (n.v.t. voor exameninstellingen).	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.9	Deelnemers aan e-learningprogramma's moeten bij inloggen bekend zijn bij het instituut (n.v.t. voor exameninstellingen).	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
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 (n.v.t. voor exameninstellingen).	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.11	Er is een back-up voor het stellen van vragen en er zijn andere vormen van gepersonaliseerde studiebegeleiding (n.v.t. voor exameninstellingen).	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
1.12	Het NRTO-lid zorgt voor periodieke updates van het E-materiaal op basis van deelnemersevaluaties (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. <i>Voorbeeld: profielschets</i>	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 traint nieuwe personeelsleden, in de werkwijze en het administratieve systeem van het NRTO-lid.	Ja ☐ N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.

2.7	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.
2.8	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 ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
BEOORDELING				
2.9	Het NRTO-lid heeft voor de eigen personeelsleden de beoordelingscriteria schriftelijk vastgelegd.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
2.10	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.
2.11	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 ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
2.12	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.
3.4	Het NRTO-lid heeft met iedere klant een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin tenminste is opgenomen (en/of waaraan voldaan wordt):	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.a.	Activiteiten.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.b.	In te zetten middelen en personen (waaronder bijdragen van de klant en derden).	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.c.	Te bereiken doelen.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.d.	Tijd en geld (planning en begroting).	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.e.	Evaluatie.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.f.	Klachtenregeling.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.g.	Binnen welke vastgestelde termijnen eventuele terugbetalingen moeten worden gedaan (indien van toepassing).	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.h.	Contracten vermelden de naam van het instituut en de titel van de leeractiviteit.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.i.	De kosten van de leeractiviteit.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.j.	Kosten voor studieboeken/ cursusmateriaal.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.

3.4.k.	De begeleiding en diensten die zijn inbegrepen.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.l.	De betalingsvoorwaarden.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.m.	De wijze van betaling.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.n.	De duur van het contract.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.o.	De condities waaronder de leeractiviteit eventueel niet doorgaat.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.p.	De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.q.	Details van de eventuele garantiebepalingen.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.r.	Een bedenktijd van tenminste 14 dagen.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.s.	Bij wie het copyright berust.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.t.	Bij wie het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust (klant of het instituut).	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.u.	Verwijzen naar de NRTO-algemene voorwaarden voor consumentenmarkt conform checklist punt 1.5. o.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.4.v.	Verwijzen naar geheel eigen of de NRTO-algemene voorwaarden voor zakelijke markt conform checklist punt 1.6. q.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.

3.4.w.	Verwijzen naar de NRTO-gedragcode conform checklist punt 1.5. p.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.5	De overeenkomst voldoet aan de volgende eisen:	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.5.a.	De taal waarin (onderwijs-/leer-)contracten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.5.b.	De termijnen en voorwaarden van inschrijving (klant ontvangt deze voor de eigen administratie).	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
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, verwerkersovereenkomsten.</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
PROCESSEN; KLACHTEN				
3.7	Het NRTO-lid heeft een klachtenprocedure die voorziet in tenminste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
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 ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.9	Het NRTO-lid zorgt dat de klachtenprocedure bij klanten van de zakelijke markt bekend is.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
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 ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.

3.11	Op iedere klacht wordt binnen 4 weken gereageerd.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
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 uitsluitsel te kunnen geven.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.13	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.
3.14	Het NRTO-lid behandelt de klacht vertrouwelijk en archiveert de klacht.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.15	Het NRTO-lid registreert klachten en de wijze van afhandeling. Deze gegevens worden voor vastgestelde termijnen bewaard.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
PROCESSEN; CONTINUE VERBETEREN				
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 ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.17	Het NRTO-lid neemt in deze reflectie mee:	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.17.a.	Het tevredenheidsonderzoek onder klanten.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.17.b.	De personeelsontwikkeling.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.

3.17.c	Klachten.	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
3.17.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.
3.17.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.
3.18	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 ☐	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 meet, registreert en analyseert klanttevredenheid bij de deelnemer(s).	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
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 ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
4.4	De meting, registratie en analyse bevatten tenminste vragen over:	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
4.4.a.	In hoeverre de contractpartij, ofwel de deelnemer vindt dat de beoogde leeruitkomsten zijn gerealiseerd. <i>N.v.t. voor aanbieders van onlineleerproducten/blended.</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.

4.4.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.
4.4.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.
4.5	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				
4.6	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 ☐	N.v.t. ☐	Klik of tik om tekst in te voeren.
4.7	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.
4.8	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

Naam en handtekening NRTO-lid:

Klik of tik om tekst in te voeren.

Ruimte voor eventuele toelichting/opmerkingen:

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 middels deze zelfevaluatie.