***Checklist voor leden met Blik op werk keurmerk***

|  |  |
| --- | --- |
| **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 doet geen reclame-uitingen over het stellen van niet-erkende ‘graden’. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.2 | Het NRTO-lid onthoudt zich van agressieve competitieve uitingen. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3 | 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: *(Let op: voor exameninstellingen gelden minimaal de punten a, b, c, d, g, j, k, p en q)* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.a. | De naam van de leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.b. | De inhoud van de leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.c. | Het niveau van de leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.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. |
| 1.3.e. | De doelstellingen van de leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.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. |
| 1.3.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. |
| 1.3.h. | Het aantal eindtoetsen of examens in de leeractiviteit alsmede de herkansingsmogelijkheden. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.i. | Vrijstellingenbeleid. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.j. | De doelgroep voor wie de leeractiviteit bedoeld is. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.k. | Het aanvangsniveau waar vanuit wordt gegaan. *(Dat wil zeggen eventuele vereisten vooropleiding)* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.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. |
| 1.3.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. |
| 1.3.n. | Informatie over de beschikbaarheid van het online product, inclusief disclaimer. *(Alleen van toepassing voor aanbieders waar online leren (deel van) de leeractiviteit is, zoals blended)* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.3.o. | 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. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.3.p. | 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. |
| 1.3.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. |
| 1.3.r. | 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. |
| 1.3.s. | 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. |
| 1.4 | 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, l, q en r)* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.a. | De naam van leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.b. | De inhoud van de leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.c. | Het niveau van de leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.d. | Een indicatie van de lengte van de leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.e. | De doelstellingen van de leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.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. |
| 1.4.g. | De aansluiting van de leeractiviteit bij de doelgroep. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.h. | Kwalificaties die behaald kunnen worden. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.i. | Interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.j. | Het aantal eindtoetsen of examens in de leeractiviteit alsmede de herkansingsmogelijkheden. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.4.k. | Vrijstellingenbeleid. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.l. | De doelgroep voor wie de leeractiviteit bedoeld is. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.m. | Het aanvangsniveau waarvan uitgegaan wordt  (d.w.z. eventuele vereisten vooropleiding). | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.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. |
| 1.4.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. |
| 1.4.p. | 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. |
| 1.4.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. |
| 1.4.r. | Verwijzing naar de NRTO-gedragscode conform checklist punt 1.3. p. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **E-LEARNING** | | | |
| 1.5 | Deelnemers moeten toegang hebben tot e-learning faciliteiten 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. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.6 | Deelnemers aan e-learningprogramma’s moeten bij inloggen bekend zijn bij het instituut. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.7 | Voortgang en/ of deelname is controleerbaar/wordt gemonitord door middel van een Learning Management Systeem (LMS) indien dit relevant is voor de leeractiviteit. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.8 | Er is een back-up voor het stellen van vragen en er zijn andere vormen van gepersonaliseerde studiebegeleiding*.* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.9 | Het NRTO-lid zorgt voor periodieke updates van het E -materiaal op basis van deelnemersevaluaties. | 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)** |
| **ONTWIKKELING** | | | |
| 2.1 | 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. |
| 2.2 | 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. |
| 2.3 | 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. |
| **BEOORDELING** | | | |
| 2.4 | 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 heeft met iedere klant een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin tenminste is opgenomen (en/of waaraan voldaan wordt):  *Overige eisen aan een overeenkomst worden door audit blik op werk getoetst.* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.2.a. | Een bedenktermijn van tenminste 14 dagen. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.2.b. | Bij wie het copyright berust. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.2.c. | Bij wie het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust (klant of het instituut). | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.2.d. | Verwijzen naar de NRTO-algemene voorwaarden voor consumentenmarkt conform checklist punt 1.3.o. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.2.e. | Verwijzen naar geheel eigen of de NRTO-algemene voorwaarden voor zakelijke markt conform checklist punt 1.4.q. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.2.f. | Verwijzen naar de NRTO-gedragscode conform checklist punt 1.3.p. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **PROCESSEN; KLACHTEN** | | | |
| 3.3 | Op iedere klacht wordt binnen 4 weken gereageerd. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3.4 | 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. |
| **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)** |
| **CONTINUÏTEIT** | | | |
| 4.1 | 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.