***Checklist voor leden met EVC-registratie***

|  |  |
| --- | --- |
| **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 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. |
| 1.2 | 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. |
| 1.3 | Het NRTO-lid onthoudt zich van agressieve competitieve uitingen. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4 | 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: | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.4.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. |
| 1.4.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. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.4.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. |
| 1.4.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. |
| 1.4.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. |
| 1.5 | Het NRTO-lid beschrijft in het geval van maatwerk de volgende informatie in de offerte: | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.5.a. | Verwijzing naar geheel eigen of de NRTO-algemene voorwaarden voor zakelijke markt. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 1.5.b. | Verwijzing naar de NRTO-gedragscode conform checklist punt 1.4.b. | 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 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. |
| 2.2 | 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** | | | |
| 2.3 | 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. |
| 2.4 | 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. |
| **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. | De duur van het contract. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.4.b. | De condities waaronder de leeractiviteit eventueel niet doorgaat. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.4.c. | De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.4.d. | Details van de eventuele garantiebepalingen. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.4.e. | Een bedenktermijn van tenminste 14 dagen. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.4.f. | Bij wie het copyright berust. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.4.g. | 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.h. | Verwijzen naar de NRTO-algemene voorwaarden voor consumentenmarkt conform checklist punt 1.4.a. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3.4.i. | Verwijzen naar geheel eigen of de NRTO-algemene voorwaarden voor zakelijke markt conform checklist punt 1.5.a. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.4.j. | Verwijzen naar de NRTO-gedragscode conform checklist punt 1.4.b. | 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. *Voorbeeld: AVG, bewaartermijnen, veilige* *cursistenadministratie, verwerkersovereenkomsten.* | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **PROCESSEN; KLACHTEN** | | | |
| 3.7 | Op iedere klacht wordt binnen 4 weken gereageerd. | Ja N.v.t. | Klik of tik om tekst in te voeren. |
| 3.8 | 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. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 wijzigt en/of beëindigt een contract alleen in overleg met de opdrachtgever. | 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.