

Norm NRTO-keurmerk

Maart 2025



Inhoud

1	Inleiding.....	3
2	Uitwerking NRTO-kwaliteitseisen – 4 P's.....	5
2.1	Product.....	5
2.2	Personeel	6
2.3	Proces.....	7
2.4	Publiek.....	8
3	Procedures en voorwaarden	9
3.1	Methode van toetsing	9
3.1.1	Audit	9
3.1.2	Tussentijdse beoordeling	9
3.1.3	Evaluatie	9
3.1.4	Bijzonderheden voor exameninstellingen.....	10
3.1.5	Gebruik algemene voorwaarden	10
3.2	Vrijstellingenbeleid.....	11
3.2.1	ISO 9001	11
3.2.2	CREBO/ CROHO/ VO	11
3.2.3	CRKBO-registratie	11
3.2.4	Blik op Werk Keurmerk.....	12
3.2.5	EVC-erkenning	12
3.2.6	Overige keurmerken/registraties	12
3.3	Nieuwe leden.....	13
3.4	Consequenties bij niet voldoen aan eisen NRTO-keurmerk.....	13
3.5	Beëindiging lidmaatschap.....	13
3.6	Kosten.....	14
	Bijlage 1 Checklist NRTO-keurmerk volledige audit.....	15
	Bijlage 2 Overzicht verschillende audits (volledig/ gecombineerd).....	35

1 Inleiding

Het NRTO-keurmerk is in 2016 ingevoerd. Het bestuur heeft in 2022 besloten om het bestaande keurmerk tegen het licht te houden: om te checken of actualisering nodig zou zijn danwel aanvullende eisen of verduidelijkingen nodig waren. Dit heeft geresulteerd in het opstarten van het 'project versterken keurmerk'. De aanpassingen - voortkomend uit dit project - van zowel de eisen als de methodiek zijn besproken op de algemene ledenvergadering van november 2024. Het bureau is hierna aan de slag gegaan met de implementatie hiervan.

Deze Norm omhelst de hernieuwde set van eisen die de NRTO aan zijn leden stelt en omvat tevens de methodiek en toelichting hierop. Als 'lid' beschouwt de NRTO alle ondernemingen die lid zijn van de NRTO, zowel zelfstandig als binnen een concern. Ook de leden binnen een concern zullen individueel moeten voldoen aan de vereisten voor het keurmerk.

Achtergrond

Waarom is het NRTO-keurmerk destijds ontwikkeld? Kwaliteit is een belangrijk aspect voor leden van de NRTO en ze willen zich daar graag mee onderscheiden ten opzichte van niet-leden. Kwaliteit is daarnaast een essentieel onderdeel in de voortdurende lobby die de NRTO voert voor zijn leden. Leden zijn verplicht zich te conformeren aan de gedragscode(-s) en algemene voorwaarden. Zij worden daar via het keurmerk ook daadwerkelijk op getoetst door een externe auditor. Dit geeft de NRTO een nog stevigere positie in de vertegenwoordiging en geeft leden een duidelijk voordeel ten opzichte van niet-leden die niet door een externe partij gecontroleerd wordt op naleving van de kwaliteitseisen. Kritische inkopers van opleidingen en potentiële deelnemers zullen dit aspect zeker meewegen bij hun keuze voor een opleider, wat leidt tot een onderscheidend vermogen voor NRTO-leden.

Project versterken keurmerk

Dit project is uitgevoerd door het bureau in samenspraak met de commissie deskundigen NRTO-keurmerk en ondersteund door extern adviesbureau Wissenraet Van Spaendonck.

Het project kende diverse fasen. Het is van start gegaan met een grondige analyse. De eerste fase kenmerkte zich door onderzoek en interviews. Zo heeft het bureau interviews gehouden met stakeholders (o.a. ministeries, vertegenwoordigingen van werkgevers en werknemers, certificerende instellingen, inkopers) en zijn externe onderzoeken gedaan onder de leden en potentiële deelnemers van opleidingen via onderzoeksbureau Markteffect.

In de tweede fase hebben bureau, commissie en extern adviseur alle informatie verzameld, geanalyseerd en besproken. Dit is voorgelegd aan de NRTO-leden en het bestuur, en heeft vervolgens in de derde fase geleid tot een aanpassingen van de eisen en een aanpassing van de methodiek. De laatste fase behelsde de implementatie die na het eerste kwartaal van 2025 voltooid zal zijn.

Opzet

Om kwaliteit vorm te geven is ervoor gekozen om de kwaliteitseisen uit te werken tot een set eisen ('checklist') die voor alle leden van de NRTO van belang zijn, zowel voor opleiders, (online) ontwikkelaars als examen- en valideringsinstituten. De kwaliteitseisen zijn verdeeld over vier categorieën: product, personeel, proces en publiek. In hoofdstuk 2 wordt dit per categorie (per P),

uitgewerkt. Deze vier P's zijn voor de audit in de checklist gekaderd waardoor deze meetbaar zijn. Daarnaast zijn er artikelen gegroepeerd, die de eisen ten aanzien van de NRTO bevatten: gedragscode, algemene voorwaarden, klachten en logo-gebruik. Dit zal een nieuw hoofdstuk 0 zijn voordat de 4 P's aan bod komen.

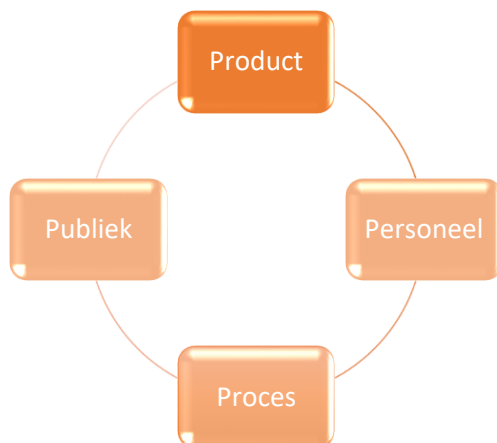
De nieuwe procedures rondom het NRTO-keurmerk zijn beschreven in hoofdstuk 3 van deze Norm. Alle leden moeten voldoen aan de lidmaatschapsvereisten zoals deze beschreven staan in de statuten en het huishoudelijk reglement van de NRTO. Hierbij hoort ook het voldoen aan de vereisten voor het keurmerk. Het keurmerk is voortaan *voorwaardelijk* aan het definitief lid worden van de vereniging. De NRTO tracht daarbij zo goed mogelijk aan te sluiten op relevante keurmerken en registraties binnen de markt van privaat opleiden en trainen. Hierdoor zijn er (beperkte) vrijstellingen mogelijk voor leden met een ISO9001-certificaat, leden die door CREBO, CROHO of VO erkend onderwijs bieden, leden die CRKBO geregistreerd zijn, leden die zijn erkend voor het uitvoeren van EVC-trajecten en leden die het Blik op Werk-keurmerk hebben. Een aparte checklist is er voortaan voor exameninstellingen.

2 Uitwerking NRTO-kwaliteitseisen – 4 P's

Hieronder geven wij een toelichting op de 4 P's die de grondslag vormen voor de concrete kwaliteitseisen. De eisen zijn beschreven in de checklist – volledige audit, zie bijlage 1 van deze Norm.

2.1 *Product*

De eerste van de vier P's is het onderdeel Product.



Beschrijving

De NRTO-leden leveren diensten en producten. Afnemers van deze diensten/producten vinden het belangrijk dat de kwaliteit daarvan op orde is. Als alle andere zaken goed zijn, maar het product zelf scoort onvoldoende, dan is de afnemer alsnog niet tevreden.

Het gaat bij het onderdeel 'product' om de volgende onderwerpen:

- Doen wat je belooft en **transparantie** over het product dat of de dienst die je verkoopt.
- Bij opleidingen en trainingen; helderheid over de **leeractiviteit en leeruitkomsten**.

Doelstelling

Transparantie

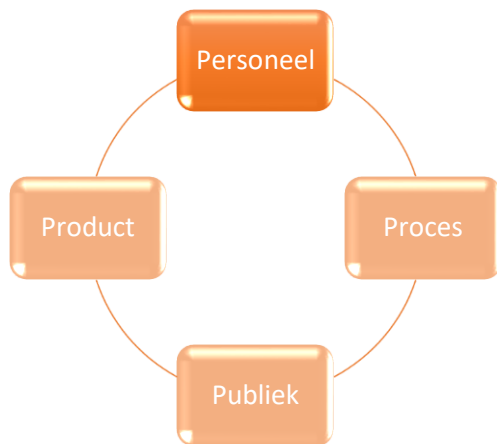
Transparantie betekent dat een NRTO-lid eerlijke voorlichting geeft over het product of de dienst. De (schriftelijk of mondeling) verstrekte informatie aan potentiële klanten zal te allen tijde waarheidsgetrouw en accuraat zijn.

Leeractiviteit en Leeruitkomsten

Helderheid over het aanbod van de leeractiviteit en de leeruitkomsten is een vereiste. Dat betekent dat een afnemer vooraf duidelijk geïnformeerd moet worden wat de student na het volgen van de opleiding kent en kan. Deze leerdoelen moeten expliciet benoemd worden in de informatie over de opleiding. Daarnaast moet een instelling aan een deelnemer vragen of een opleiding/ training resultaat heeft gehad en dus of wat de deelnemer betreft de leeruitkomst gerealiseerd is.

2.2 Personeel

De tweede van de 4 P's is het onderdeel Personeel.



Beschrijving

Een goede ervaring van klanten staat of valt met de professional die het contact heeft met de deelnemer. Goed personeel is dus cruciaal in de beleving van kwaliteit bij de afnemers.

Het gaat om de volgende onderwerpen:

- Het inzetten van **deskundig personeel (zowel eigen als extern ingehuurd)**.
- **Deskundigheidsbevordering** van eigen personeel.
- **Het beoordelen van ingezet personeel**.

Doelstelling

Deskundig personeel, inclusief beoordeling

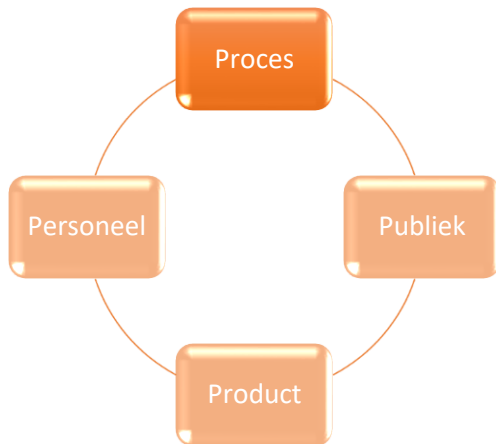
Het NRTO-lid verzekert zich van de kwaliteit van docenten, trainers, ontwikkelaars en assessoren en examinatoren, ongeacht of deze personen in dienst zijn of worden ingehuurd. Er is regelmatig toezicht op het werk van de professional, zijn prestatie wordt door de klant geëvalueerd conform heldere criteria en het NRTO-lid handelt vervolgens naar de uitkomsten van de evaluatie. Er zijn plannen voor deskundigheidsbevordering van eigen personeel en maatregelen en instrumenten om te waarborgen dat het personeel zijn bekwaamheid onderhoudt. Deskundigheidsbevordering sluit tenminste aan bij eventuele tekorten van de individuele professional.

Deskundigheidsbevordering

Het NRTO-lid investeert aantoonbaar in deskundigheidsbevordering van eigen personeel.

2.3 Proces

De derde van de 4 P's is het onderdeel Proces



Beschrijving

Procesbeheersing is van belang voor de kwaliteit van de dienstverlening. Belangrijke onderdelen als het gaat om procesbeheersing is de helderheid van afspraken en het proces van de klachtenafhandeling. Het gaat concreet om de volgende onderwerpen:

- Op orde hebben van **processen** m.b.t.
 - Overeenkomsten.
 - Klachten.
 - Informatiebeveiliging.
- Streven naar **continue verbeteren**.

Doelstelling

Processen

De overeenkomst met de klant moet een nauwkeurige omschrijving bevatten van diverse zaken. Leden zijn verplicht om een klachtenprocedure te hebben met een externe beroepsmogelijkheid.

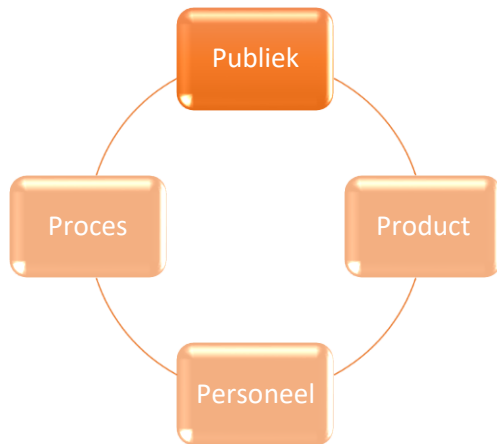
Continu verbeteren

NRTO-leden zijn continu bezig met verbeteren van hun bedrijfsvoering en product of dienst. Zij doen dat op basis van tenminste de volgende aspecten:

- Tevredenheidonderzoek
- Personeelsontwikkeling
- Klachten afhandeling

2.4 Publiek

De vierde en laatste P is het onderdeel Publiek.



Beschrijving

Onder publiek verstaan we de klant van onze leden, zowel de businesspartners (opdrachtgevers) als de deelnemers. We vinden het belangrijk dat deelnemers tevreden zijn over de dienstverlening die hun is geboden. Daarnaast is voor hen van belang dat ze krijgen wat hun is beloofd, en dat zij de opleiding die zij zijn gestart af kunnen maken.

Het gaat om de volgende onderwerpen:

- **Tevredenheid** – Feedbackloop.
- Garantieregeling van dienstverlening; **continuïteit**.

Doelstelling

Tevredenheid

NRTO-leden dienen bij hun klanten een tevredenheidmeting uit te voeren. De manier waarop ze dit doen kan door het lid zelf worden bepaald. Daarnaast moeten instellingen de uitkomsten van de tevredenheidmetingen gebruiken bij het verbeteren van de dienstverlening.

Continuïteit

NRTO-leden zetten een traject niet stop zolang er nog studenten in dit traject zitten. Ook wordt van leden verwacht dat contractuele afspraken, bijvoorbeeld over serviceverlening voor een bepaalde periode, nagekomen worden.

3 Procedures en voorwaarden

In dit hoofdstuk worden o.a. de methode van toetsing, het vrijstellingenbeleid, en de consequenties bij het niet voldoen aan de eisen van het NRTO-keurmerk beschreven.

3.1 Methode van toetsing

De methode van toetsen van de eisen van het NRTO-keurmerk bestaat uit verschillende onderdelen, te weten:

- Elke 4 jaar een periodieke audit door een Certificerende Instelling (CI).
- Na 2 jaar een ‘tussentijdse beoordeling’ door de CI.
- In de tussenliggende jaren voert het lid een eigen evaluatie uit. Het lid doet deze evaluatie via de checklist uit bijlage 1 met focus op eisen 3.10, 3.11 en 3.12, omdat dit de basis is voor de audit en tussentijdse beoordeling.

3.1.1 Audit

De audit voor het NRTO-keurmerk moet worden uitgevoerd door een *onafhankelijke externe* certificerende instelling (CI). Dit geeft de garantie dat de controle op juiste wijze en in lijn met andere (internationale) kwaliteitsaudits, wordt uitgevoerd. De CI gebruikt de checklist van de NRTO.

Wanneer een lid nog niet voldoet aan een eis, krijgt het lid drie maanden de tijd (reparatietijd) om alsnog te voldoen. Wanneer leden dan (nog) niet voldoen en de CI heeft dit gemeld, dan zal dit besproken worden binnen de commissie van Kwaliteitshandhaving en vervolgens met een advies aan het bestuur worden voorgelegd. Het opleggen van een verbetertraject behoort tot de mogelijkheden, maar bij (herhaaldelijk) niet voldoen aan de eisen of het ontbreken van verbeterperspectief zal dit gevolgen hebben voor het lidmaatschap (zie ook 3.4).

De CI stuurt de verklaring en checklist waarin is opgenomen of het betreffende lid voldoet aan de NRTO-eisen aan het NRTO-lid en informeert de NRTO hierover. Het overzicht van verschillende audits (volledig/ gecombineerd) staat in bijlage 2.

3.1.2 Tussentijdse beoordeling

De tussentijdse beoordeling is een korte toets door een CI met focus op de uitvoering van de verbetercyclus en de ontwikkelingen in het veld die mogelijk impact hebben op de onderneming. Deze tussentijdse beoordeling is in de vorm van een gesprek met het aantonen van documenten, rapportages etc. en kan online worden uitgevoerd. Voor de tussentijdse beoordeling gelden dezelfde eisen en consequenties als bij niet voldoen aan de audit, zoals beschreven in 3.1.1.

Ook hiervoor stuurt de CI een verklaring waarin is opgenomen of het betreffende lid voldoet aan de NRTO-eisen aan het NRTO-lid en informeert de NRTO hierover.

3.1.3 Evaluatie

De NRTO-leden (behalve de leden met ISO9001-certificaat/ CREBO-erkenning/ CROHO-erkenning/ VO-erkenning, zie 3.2), voeren in de tussenliggende jaren voor zichzelf een evaluatie uit van de checklist uit bijlage 1 met focus op de eisen 3.10, 3.11 en 3.12. Deze evaluatie bestaat uit drie delen:

- Het (zelf) invullen van de checklist uit bijlage 1 met focus op eisen 3.10, 3.11 en 3.12 en daarmee beoordelen of de organisatie aan alle eisen van het NRTO-keurmerk voldoet.

- Het bespreken van het resultaat van de beoordeling in het management (team) en het opstellen van een plan van aanpak om geconstateerde, noodzakelijke verbeteringen door te voeren – zie eis 3.12 van de checklist uit bijlage 1 (plan).
- Het uitvoeren van het plan van aanpak (do).
- Het evalueren of de maatregelen het gewenste effect hebben gehad (check).
- Waar nodig aanvullende maatregelen nemen (act).

Het gaat er bij het jaarlijks uitvoeren van deze evaluatie om of de plan-do-check-act cyclus bij het betreffende NRTO-lid goed werkt en of er, indien daar aanleiding toe is, verbeteracties worden gepland, uitgevoerd en geëvalueerd. De evaluatie wordt niet opgestuurd naar de NRTO, maar wordt wel opgevraagd door de auditor van de CI tijdens de audit of tussentijdse beoordeling.

3.1.4 Bijzonderheden voor exameninstellingen

Voor exameninstellingen is een aparte checklist. Specifieke eisen op het gebied van trainingen/ cursussen zijn voor deze leden niet relevant en daarom zijn ze niet in de checklist opgenomen. Tevens is de terminologie van de checklist aangepast naar relevante activiteiten voor exameninstellingen.

3.1.5 Gebruik algemene voorwaarden

Leden hanteren de algemene voorwaarden (uitgangspunt bij consumentenmarkt) of eigen algemene voorwaarden (uitgangspunt bij b2b markt). Wanneer leden aanvullende óf eigen algemene voorwaarden voor de consumentenmarkt willen hanteren, dan moet dit door het bureau geaccordeerd worden. Kleine aanpassingen worden gecontroleerd door het bureau, grote aanpassingen zullen door een externe jurist beoordeeld moeten worden (kosten voor het lid). Als aanvullende of eigen algemene voorwaarden goedgekeurd zijn, kan het NRTO-lid deze hanteren. Mochten de algemene voorwaarden van het NRTO-lid tussentijds wijzigen, dan dient het NRTO-lid dit af te stemmen met de NRTO. De verantwoordelijkheid ligt in deze bij het NRTO-lid. Bij een initiële audit moet een lid zijn eigen/aanvullende voorwaarden voorafgaand aan de audit hebben laten goedkeuren door de NRTO. Leden mogen voor de zakelijke markt eigen algemene voorwaarden hanteren of gebruik maken van de NRTO-voorwaarden voor de zakelijke markt, zie [deze link](#).

3.2 Vrijstellingenbeleid

Leden kunnen in aanmerking komen voor (gedeeltelijke) vrijstelling voor het keurmerk. De verschillende mogelijkheden en wat dit betekent voor het behalen en behouden van het NRTO-keurmerk worden hieronder beschreven.

3.2.1 ISO 9001

Als een NRTO-lid beschikt over een **certificaat ISO 9001** betekent dit het volgende:

- Algehele vrijstelling, dus géén NRTO-audit, tussentijdse beoordeling en géén jaarlijkse evaluatie van de checklist uit bijlage 1.
- Leden met deze vrijstelling worden door de auditor van de ISO 9001 gecontroleerd op het voldoen aan de basiskwaliteit (o.a. de algemene voorwaarden, gedragscodes publiceren en hanteren, gebruik logo's). Bij elke 3-jaarlijkse ISO 9001-audit wordt verwacht dat het lid zelf actief aangeeft dat de auditor de specifieke NRTO-eisen moet toetsen.
- Elke drie jaar dient het volgende te worden aangeleverd bij de NRTO, gemaild aan keurmerk@nrto.nl:
 - Kopie van (verlengde) ISO 9001-certificaat.
 - Door auditor ondertekende *Checklist aanvullende NRTO-eisen bij een ISO 9001*
- Daarnaast dienen de leden de NRTO direct te informeren als de ISO-certificering niet wordt voortgezet.

3.2.2 CREBO/ CROHO/ VO

NRTO-lid voldoet aan de situatie dat er **5 erkende (CREBO/ CROHO/ VO) opleidingen worden aangeboden of dat het aantal wettelijk erkende opleidingen minimaal 50% uitmaakt** van de totale door het lid aangeboden opleidingen. Dit betekent het volgende:

- Algehele vrijstelling, dus géén NRTO-audit, tussentijdse beoordeling en géén jaarlijkse evaluatie van de checklist uit bijlage 1.
- Elke twee jaar dient de 'kwaliteitsverklaring' te worden ingevuld waarop o.a. wordt aangegeven of bijgevoegd:
 - Verklaring of het lid voldoet aan bovenstaande eis: Wel/niet nog steeds minimaal vijf CREBO en/of CROHO-erkende opleidingen, dan wel 50% van totaal aantal opleidingen is wettelijk erkend (CREBO/ CROHO/ VO).
 - Overzicht van de gecertificeerde opleidingen (dit kan een print screen van RIO zijn, ander officieel document of een eigen tabel).
 - Verklaring of het lid voldoet aan de specifieke NRTO-eisen (NRTO-algemene voorwaarden, NRTO-gedragscode, logo's).
 - Verklaring of het lid een positieve beoordeling van Inspectie van het Onderwijs (indien CREBO/VO) of NVAO (indien CROHO) heeft.

Deze kwaliteitsverklaring wordt gemaild aan keurmerk@nrto.nl.

3.2.3 CRKBO-registratie

Indien een NRTO-lid beschikt over **CRKBO-registratie** die niet is behaald door vrijstellingen, maar wel door een CRKBO-audit, kan dit lid kiezen uit het doorlopen van de volledige NRTO-audit of de gecombineerde NRTO/CRKBO-audit. Daarnaast doen deze leden na twee jaar een tussentijdse beoordeling.

Wanneer opleiders voorwaardelijk lid geworden zijn moeten zij het NRTO-keurmerk behalen. Wanneer zij beschikken over een CRKBO-registratie dan moeten zij een gecombineerde NRTO-CRKBO-audit laten afnemen of aanvullende NRTO-vragen die door CPION-audit worden uitgevraagd.

De NRTO-leden voeren in de tussenliggende jaren voor zichzelf een evaluatie uit, deze is beschreven in paragraaf 3.1.3. Het overzicht van verschillende audits (volledig/ gecombineerd) staat in bijlage 2.

3.2.4 Blik op Werk Keurmerk

Indien een NRTO-lid beschikt over **Blik op Werk Keurmerk**, kan dit lid kiezen uit het doorlopen van de volledige NRTO-audit of de Blik op Werk (BOW) audit door Kiwa laten uitbreiden met aanvullende NRTO-vragen. Daarnaast wordt bij deze leden na twee jaar een tussentijdse beoordeling uitgevoerd, ook deze kan met de BOW-audit gecombineerd worden.

De NRTO-leden voeren in de tussenliggende jaren voor zichzelf een evaluatie uit, deze is beschreven in paragraaf 3.1.3. Het overzicht van verschillende audits (volledig/ gecombineerd) staat in bijlage 2.

3.2.5 EVC-erkenning

Indien een NRTO-lid beschikt over **EVC-erkenning van het Nationaal Kenniscentrum EVC**, kan dit lid kiezen uit het doorlopen van de volledige NRTO-audit of de EVC-audit door Hobéon laten uitbreiden met aanvullende NRTO vragen. Eenmaal per 18 maanden en aansluitend op de huidige cyclus van de EVC-registratie. Daarnaast wordt bij deze leden na twee jaar een tussentijdse beoordeling uitgevoerd.

De EVC-kwaliteitscode wordt momenteel aangepast, dit kan gevolgen hebben voor de combi-audit en methodiek. Dit zal op een later tijdstip aangepast worden.

De NRTO-leden voeren in de tussenliggende jaren voor zichzelf een evaluatie uit, deze is beschreven in paragraaf 3.1.3. Het overzicht van verschillende audits (volledig/ gecombineerd) staat in bijlage 2.

3.2.6 Overige keurmerken/registraties

Naast de genoemde voorbeelden kunnen mogelijk ook andere keurmerken/ registraties tot (gedeeltelijke) vrijstelling leiden. Leden kunnen een verzoek tot vergelijking indienen bij het NRTO-bureau (keurmerk@nrto.nl). Het bestuur besluit hierover. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- Dit verzoek moet voorzien zijn van de inhoudelijke eisen die worden gesteld en de methode die wordt gehanteerd voor het betreffende keurmerk/ certificering.
- De erkenning moet verleend zijn door een organisatie die onder toezicht van de 'Raad voor Accreditatie' valt.
- Het keurmerk/registratie moet worden toegekend op basis van methodieken die tenminste die van de NRTO evenaren ten aanzien van frequentie en onafhankelijkheid van toetsing.
- Er moeten minimaal vier andere leden gevonden worden met hetzelfde keurmerk. Is dit het geval dan zal de NRTO de vergelijking doen.
- Er moet een minimale overlap van 75% zijn tussen het genoemde keurmerk en de NRTO-checklist wil er een gedeeltelijke vrijstelling kunnen worden gegeven.

Het bureau stelt de analyse op en legt dit voor aan de commissie van deskundigen NRTO-keurmerk. De commissie brengt een advies uit aan het bestuur. Het bestuur besluit over het verlenen van de (gedeeltelijke) vrijstelling.

3.3 Nieuwe leden

Nieuwe leden moeten direct na de voorwaardelijke goedkeuring van hun lidmaatschap het keurmerk behalen waarbij de audit uitgevoerd dient te worden (indien er geen vrijstelling aan de orde is). Het behalen van het keurmerk is voorwaarde voor het lidmaatschap, na het behalen hiervan wordt het lidmaatschap definitief bevestigd.

3.4 Consequenties bij niet voldoen aan eisen NRTO-keurmerk

Wanneer een lid niet langer voldoet aan de lidmaatschapsvoorwaarden kan het lidmaatschap door de NRTO worden opgezegd conform het huishoudelijk reglement. Dit is tevens van toepassing wanneer leden niet voldoen aan de kwaliteitseisen voor het NRTO-keurmerk.

In de onderstaande situaties wordt o.a. niet voldaan aan de eisen:

- Als geen audit of tussentijdse beoordeling wordt uitgevoerd in het jaar dat dit had moeten gebeuren.
- Als bij een audit of tussentijdse beoordeling geen eigen evaluatie van de checklist van het voorgaande jaar kan worden getoond.
- Voor leden met vrijstelling: Als de documenten niet of onvolledig worden aangeleverd of als een verklaring wordt aangeleverd waarin aangegeven is dat niet aan alle vrijstellingseisen wordt voldaan.

In deze gevallen verzoekt het bureau het lid dringend om aanlevering van volledige informatie.

Indien dat niet binnen 3 maanden geschiedt, volgt overdracht aan de commissie van Kwaliteitshandhaving die, conform de procedures beschreven in statuten/huishoudelijk reglement, stappen zal ondernemen. Als een verklaring wordt geleverd waarin is aangegeven dat niet aan alle eisen is voldaan, dient daarin vermeld te worden op welk moment aan de kwaliteitseisen voldaan zal zijn. Op basis van de informatie stelt het secretariaat in overleg met de commissie van Kwaliteitshandhaving de vervolgprocedure vast. Dit kan zijn:

- Afspraken met het betreffende lid over termijn (in principe maximaal 3 maanden) waarbinnen aan eisen wordt voldaan, de wijze waarop dit aangetoond moet worden en de gevolgen voor het lidmaatschap bij niet tijdig corrigeren.
- Inbreng van de case in het bestuur met voorstel voor schorsing/ roeyement.
- Het betreffende lid kan hierover in beroep gaan bij de commissie van beroep NRTO-keurmerk.
- Zodra aan de eisen is voldaan, dient hiervan melding te worden gemaakt via keurmerk@nrto.nl.

3.5 Beëindiging lidmaatschap

Bij beëindiging van het lidmaatschap dient het lid de uitingen, het NRTO-logo en het NRTO-keurmerklogo te verwijderen. Dit betekent concreet het volgende:

- Het certificaat mag niet meer zichtbaar zijn.
- De website mag geen verwijzingen meer hebben naar de NRTO.
- De fysieke keurmerkuiting (bordje of award) mag niet meer getoond worden.

3.6 Kosten

Om aan de eisen van het NRTO-keurmerk te voldoen, maken de leden kosten. Deze kosten bestaan uit drie typen kosten:

- De kosten voor het laten uitvoeren van de audit en tussentijdse beoordeling, rechtstreeks te betalen aan de certificerende instelling. Eventueel ook kosten voor het uitvoeren van het tevredenheidsonderzoek.
- De administratiekosten die de NRTO jaarlijks bij leden in rekening brengt ten behoeve van registratie, pr en communicatie.
- De interne kosten, waaronder de 'uren' die nodig zijn om in de organisatie aanpassingen te doen zodat aan de eisen van het NRTO-keurmerk wordt voldaan. Het gaat daarbij om de kosten voor het intern inrichten en organiseren van de processen en voor het jaarlijkse proces van de eigen evaluatie inclusief het opstellen en uitvoeren van het plan van aanpak.

Kostenindicatie

Een certificerende instelling (CI) zorgt voor het afnemen van de audits en tussentijdse beoordelingen. NRTO onderscheidt zes groepen leden:

1. Leden die alleen de NRTO-audit laten afnemen.
2. Leden die exameninstelling zijn
3. Leden die reeds CRKBO hebben en de gecombineerde NRTO/CRKBO audit laten afnemen.
4. Leden die de NRTO-audit laten afnemen en daarnaast voor het eerst CRKBO willen halen.
5. Leden die beschikken over het keurmerk Blik op Werk.
6. Leden die beschikken over EVC-erkenning.

Groep 1-2: voor deze leden heeft de NRTO-afspraken gemaakt met Kiwa, CIO en CPION.

Groep 3-4: voor deze leden heeft de NRTO-afspraken gemaakt met CPION.

Groep 5: voor deze leden heeft de NRTO-afspraken gemaakt met Kiwa.

Groep 6: voor deze leden heeft de NRTO-afspraken gemaakt met Hobéon.

De actuele prijzen voor de verschillende groepen leden staan vermeld op de website:

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

Leden met vrijstelling hoeven geen NRTO-audit te doorlopen. Zij betalen alleen de jaarlijkse bijdrage van 50 euro (indien het lid in contributiecategorie 1 valt) of 350 euro (vanaf contributiecategorie 2) aan de NRTO. Leden die meer labels hebben betalen dit per label. De registratiebijdrage aan NRTO is in de ALV najaar 2014 goedgekeurd.

Bijlage 1 Checklist NRTO-keurmerk volledige audit

Datum:	
Naam organisatie (NRTO-lid): (En alle bedrijfsnamen van meeliftende BV's, handelsnamen en entiteiten die bij de NRTO zijn geregistreerd)	
NRTO-lidnummer van organisatie: (Gelijk aan debiteurnummer. Te vinden op bevestigingsmail lidmaatschap of contributie factuur NRTO)	
Contactpersoon organisatie:	
Telefoonnummer contactpersoon organisatie:	
E-mail contactpersoon organisatie:	
Certificerende instelling: (Alleen bij een externe audit)	
Naam auditor: (Alleen bij een externe audit)	
Handtekening auditor: (Na afronden externe audit)	



Deze checklist is bedoeld voor een NRTO-keurmerk volledige audit algemeen, of voor een eigen jaarlijkse evaluatie. Wij vragen u als NRTO-lid de eerste twee kolommen in te vullen onder '**oordeel**' en '**bewijs**'.

Een NRTO-keurmerk volledige audit algemeen zal altijd worden afgenomen door een certificerende instelling (CI). Voorafgaand aan de audit vragen wij u de gehele checklist door te nemen en zelf in te vullen. Tijdens de audit neemt de auditor deze met u door.

Bij een jaarlijkse eigen evaluatie vult u ook de gehele checklist in, dit mag dan kort en bondig. Wij vragen u dan extra te focussen op de eisen 3.10, 3.11 en 3.12. Deze komen namelijk terug tijdens uw tussentijdse beoordeling.

Wij wensen u veel succes.

Context

De NRTO staat voor goede kwaliteit van dienstverlening door haar leden. Dat houdt in dat een NRTO-lid:

- Doet wat het belooft.
- Transparant is over product of dienst.
- Helder is over de beoogde leerdoelen .
- Kwaliteit biedt door het inzetten van deskundige docenten, trainers en adviseurs en (ander)personeel.
- Werkt aan continue verbetering.

De keurmerkeisen, de NRTO-gedragscode en de algemene voorwaarden dragen daar gezamenlijk aan bij.

Werkwijze tijdens de audits

Bij alle keurmerkeisen moet aan de auditor kunnen worden aangetoond dat hieraan wordt voldaan. Dat betekent dat er 'bewijs' moet zijn in de vorm van websiteteksten, overeenkomsten, procedures, registraties, dossiers, verslagen en mailwisselingen.

In de onderstaande checklist dient door het NRTO-lid te worden aangegeven welk 'bewijs' beschikbaar is. De auditor vult het oordeel en evt. toelichting in.

Disclaimer

Deze checklist is niet bedoeld om in een discussie over werknemers versus inhuur van persoon te raken.

0. Algemene eisen								
Nr.	NRTO-eis	Oordeel NRTO-lid		Bewijs	Oordeel CI (Alleen bij een externe audit)		Toelichting CI (Alleen bij een externe audit)	
	GEDRAGSCODE EN GEBRUIK LOGO'S							
0.1	Het NRTO-lid kent de inhoud van de NRTO-gedragscode en past deze toe.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
0.2	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. <i>Let op: Indien eigen algemene voorwaarden voor consumenten (B2C) worden gebruikt dient vooraf goedkeuring van NRTO-jurist gevraagd te zijn.</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
0.3	Lid gaat akkoord met het plaatsen van NRTO-logo's op eigen website <u>na</u> het ontvangen van officiële NRTO-keurmerk certificaat vanuit NRTO. <i>*Bij leden die het keurmerk al hebben behaald wordt verwacht dat deze logo's al op de website zijn geplaatst.</i> <i>Voorbeeld NRTO-lidmaatschap logo:</i> 	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	

	Voorbeeld NRTO-keurmerk logo:				
					
1. Product					
Nr.	NRTO-eis	Oordeel NRTO-lid (Ja/N.v.t.)	Bewijslast	Oordeel CI (Alleen bij een externe audit)	Toelichting CI (Alleen bij een externe audit)
TRANSPARANTIE					
1.1	Het NRTO-lid zorgt voor waarheidsgetrouwe en accurate informatie (schriftelijk of mondeling) aan potentiële klanten.	Ja N.v.t. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	
1.2	Uitingen van het NRTO-lid geven een waarheidsgetrouw beeld over de dienstverlening en wekken geen suggestie van niet te verwezenlijken resultaten of niet-erkende 'graden'.	Ja N.v.t. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	
TRANSPARANTIE - OPEN INSCHRIJVING – INFORMATIE OVER LEERACTIVITEIT EN BEVESTIGING INSCHRIJVING					
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 :				
1.3.a	De naam van de leeractiviteit.	Ja N.v.t. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	
1.3.b	De inhoud van de leeractiviteit.	Ja N.v.t. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	

1.3.c	Het aanvangsniveau waar vanuit wordt gegaan. <i>(Toelichting: eventuele vereisten vooropleiding of werk- en denkniveau)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.3.d	Het niveau van de leeractiviteit. Overheids- of branche-erkenningen, accreditaties of NLQF. Indien niet aan de orde dan 'werk- en denkniveau' noemen. <i>(Let op: als er een claim wordt gedaan, dan moet die onderbouwd kunnen worden)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.3.e	Kwalificaties die behaald kunnen worden. Waaronder indien van toepassing externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.3.f	Het aantal eindtoetsen of examens in de leeractiviteit alsmede de herkansingsmogelijkheden.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.3.g	De duur van de leeractiviteit. <i>(Toelichting: de doorlooptijd, alleen de activiteiten vanuit NRTO-lid)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.3.h	De studiebelasting voor de klant. <i>(Toelichting: de tijd die de deelnemer er aan kwijt is inclusief voorbereiding, overleggen, etc. Geef aan per tijdperiode, bv uren)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.3.i	Vrijstellingenbeleid.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.3.j	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. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.3.k	Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	

1.3.l	Informatie over de beschikbaarheid (periode) van het online product, inclusief disclaimer. <i>(Alleen van toepassing voor aanbieders waar online leren* (deel van) de leeractiviteit is, zoals blended)</i> <i>*Online leren is live op afstand. E-learning is zelfstudie.</i>	Ja N.v.t. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	
1.4	Het NRTO-lid voorziet iedere opdrachtgever (contractpartij/ betalingsplichtige) van de leeractiviteit met open inschrijving van een schriftelijke bevestiging waarin tenminste is opgenomen: <i>(Toelichting: met schriftelijk wordt bedoeld post, e-mail, downloadbare pdf, etc.)</i>				
1.4.a	De naam van het instituut en de titel van de leeractiviteit.	Ja N.v.t. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	
1.4.b	Onderstaande punten t.a.v. de inhoud van de leeractiviteit óf verwijzing naar de juiste locatie op de website of in de studiegids waar deze informatie is vermeld: - De onderdelen waaruit leeractiviteit bestaat. <i>(Toelichting: het programma met daarin de verschillende onderdelen beschreven)</i> - Te bereiken doelen. - De duur van het contract. - Evaluatiemoment en -methode.	Ja N.v.t. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	
1.4.c	Planning.	Ja N.v.t. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	
1.4.d	De kosten van de leeractiviteit.	Ja N.v.t. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	
1.4.e	Kosten voor studieboeken/ cursusmateriaal.	Ja N.v.t. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	
1.4.f	De begeleiding en diensten die zijn inbegrepen.	Ja N.v.t. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	

1.4.g	Onderstaande punten t.a.v. de voorwaarden óf een verwijzing naar de algemene voorwaarden waarin onderstaande punten zijn opgenomen: - De betalingsvoorwaarden. - De wijze van betaling. - De condities waaronder de leeractiviteit eventueel niet doorgaat. - Binnen welke vastgestelde termijnen eventuele terugbetalingen worden gedaan als de activiteit niet doorgaat (indien van toepassing). - De annuleringsvoorwaarden voor de deelnemer en de mogelijkheden tot restitutie van gelden. - Een bedenktijd van tenminste 14 dagen. <i>(Alleen van toepassing voor de consumentenmarkt)</i> - Bij wie het intellectueel eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust. - Bij wie het eigendomsrecht van materiaal dat verstrekt wordt berust <i>(klant of het instituut)</i>.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.4.h	Verwijzing naar de juiste algemene voorwaarden: - Voor consumenten de NRTO algemene voorwaarden voor de consumentenmarkt. - Voor zakelijke klanten de eigen algemene voorwaarden of de NRTO algemene voorwaarden voor de zakelijke markt.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.4.i	Verwijzing naar de NRTO-gedragcode.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.4.j	De termijnen en voorwaarden van inschrijving. <i>(Klant ontvangt deze voor de eigen administratie)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	

1.4.k	Verwijzing naar de klachtenregeling.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.5	De taal waarin (onderwijs-/leer-)contracten en bevestigingen worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
TRANSPARANTIE - MAATWERK – INFORMATIE OVER LEERACTIVITEIT OFFERTE EN OVEREENKOMST								
1.6	Het NRTO-lid beschrijft in het geval van maatwerk de volgende informatie in de offerte.							
1.6.a	De naam van leeractiviteit.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.6.b	De onderdelen waaruit de leeractiviteit bestaat.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.6.c	Het aanvangsniveau waarvan uitgegaan wordt. <i>(Toelichting: vereiste vooropleiding of werk- en denkniveau)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.6.d	Het niveau van de leeractiviteit. Overheids- of branche-erkenningen, accreditaties of NLQF. Indien niet aan de orde dan werk- en denkniveau noemen. <i>(Let op: als er een claim wordt gedaan, dan moet die onderbouwd kunnen worden)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.6.e	Kwalificaties die behaald kunnen worden. Waaronder indien van toepassing de externe (branche- /staats-) examens waartoe wordt opgeleid.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.6.f	Het aantal eindtoetsen of examens in de leeractiviteit alsmede de herkansingsmogelijkheden.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	

1.6.g	De duur van de leeractiviteit. <i>(Toelichting: de doorlooptijd, alleen de activiteiten vanuit NRTO-lid)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.6.h	De studiebelasting voor de deelnemer. <i>(Toelichting: de tijd die de deelnemer er aan kwijt is inclusief voorbereiding, overleggen, etc. Geef aan per tijdperiode, bv uren)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.6.i	Vrijstellingenbeleid.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.6.j	Een heldere uitleg van de speciale voorwaarden die door het NRTO-lid of door de betreffende overheid gesteld worden aan de leeractiviteit ofaan de studieovereenkomst (-contract) indien de opdrachtgever dat verlangt.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.6.k	Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.6.l	Informatie over de beschikbaarheid (periode) van het online product. <i>(Alleen van toepassing voor aanbieders waar online leren* (deel van) de leeractiviteit is)</i> <i>*Online leren is live op afstand. E-learning is zelfstudie.</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.7	Het NRTO-lid heeft met iedere opdrachtgever van maatwerk-leeractiviteiten een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin tenminste is opgenomen: NB. Deze informatie kan ook in de offerte worden opgenomen, onder de voorwaarde dat deze offerte deel uitmaakt van de overeenkomst en als zodanig in de overeenkomst wordt benoemd. <i>(Juridische tekst: Door ondertekening van deze offerte gaat u een overeenkomst van opdracht aan met betrekking tot de in deze offerte vermelde werkzaamheden en verplicht u zich tot betaling voor deze werkzaamheden. Ook stemt u nadrukkelijk in met alle in deze offerte vermelde voorwaarden en mededelingen aangaande de uitvoering van deze opdracht en met de algemene voorwaarden van de opdrachtnemer).</i>							
1.7.a	De naam van het instituut en de titel van de leeractiviteit.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	

1.7.b	De activiteiten waaruit de leeractiviteit bestaat.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.7.c	Te bereiken doelen.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.7.d	Planning.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.7.e	De duur van het contract.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.7.f	Evaluatiemoment en -methode.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.7.g	De kosten van de leeractiviteit.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.7.h	Onderstaande punten t.a.v. de voorwaarden óf een verwijzing naar de algemene voorwaarden waarin onderstaande punten zijn opgenomen: - De betalingsvoorwaarden. - De wijze van betaling. - De condities waaronder de leeractiviteit eventueel niet doorgaat. - Binnen welke vastgestelde termijnen eventuele terugbetalingen worden gedaan als de activiteit niet doorgaat (indien van toepassing). - Bij wie het intellectueel eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust. - Bij wie het eigendomsrecht van materiaal dat verstrekt wordt berust (<i>klant of het instituut</i>).	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	

1.7.i	Verwijzen naar geheel eigen of de NRTO-algemene voorwaarden voor zakelijke markt.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.7.j	Verwijzen naar de NRTO-gedragscode.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.7.k	Verwijzing naar de klachtenregeling.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.8	De taal waarin (onderwijs-/leer-)contracten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
PROCESSEN; OVEREENKOMSTEN								
1.9	Het NRTO-lid heeft een proces om te beoordelen of hij aan de klantvraag kan voldoen. <i>(NB. Het doel is om te voorkomen dat er onrealistische overeenkomsten worden aangegaan met beloftes die niet waargemaakt kunnen worden.)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.10	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. <i>(NB. Het doel is om te zorgen dat opdrachten daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd en dat de juiste docenten/trainers, locaties, capaciteit etc. beschikbaar is en dat er een proces is om dit te garanderen.)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
LEERUITKOMSTEN								
1.11	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'.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	

1.12	Als het NRTO-lid in de informatie over de leeractiviteit en de bevestiging, dan wel in de offerte en overeenkomst heeft gesteld dat een bepaald diploma, examen, branche-/overheidserkenning of andere vorm van erkenning kan worden behaald aan het einde van het traject, dan vindt na de leeractiviteit een toets plaats of de beoogde leerdoelen daadwerkelijk zijn behaald. <i>(N.v.t. als wordt opgeleid voor een extern examen)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
E-LEARNING								
1.13	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. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.14	Deelnemers aan e-learning programma's moeten bij inloggen bekend zijn bij het instituut.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.15	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. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.16	Er is een back-up voor het stellen van vragen en er zijn andere vormen van gepersonaliseerde studiebegeleiding.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
1.17	Het NRTO-lid zorgt voor periodieke updates van het E-materiaal op basis van deelnemersevaluaties.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	

2. Personeel (en externe leveranciers van diensten)					
Nr.	NRTO-eis	Oordeel (Ja/N.v.t.)	Bewijslast	Oordeel CI (Alleen bij een externe audit)	Toelichting CI (Alleen bij een externe audit)
SELECTIE EN BEHEER					
2.1	Het NRTO-lid maakt jaarlijks (al dan niet na contact met klanten) een inschatting van de behoefte aan capaciteit en deskundigheid in de organisatie met bijbehorende eisen aan kennis, ervaring en vaardigheden van de personeelsleden, om te voldoen aan de eisen van de klanten. <i>(NB. Dit is ongeacht of dit ingevuld wordt door eigen personeel of externe leveranciers van diensten, zoals ingehuurd zelfstandige docenten of trainers, assessoren of examinatoren.)</i>	Ja N.v.t. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	
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. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	
2.3	Indien diensten t.b.v. het primaire proces worden ingekocht (voorbeeld: het inhuren van zelfstandige docenten of trainers, assessoren of examinatoren), formuleert het NRTO-lid vooraf de eisen aan deze dienst (bijvoorbeeld in een competentievereisten inclusief deskundigheidsbevordering) en neemt hij deze eisen mee in het selectieproces. Naderhand (of bij langdurige inzet minimaal jaarlijks) evalueert het NRTO-lid of de eisen hebben geleid tot de goede inkoop. Indien nodig worden de inkoop-eisen dan wel het inkoopproces aangepast. (Zie ook 2.11)	Ja N.v.t. ☐ ☐		Ja Nee N.v.t. ☐ ☐ ☐	

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. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
ONTWIKKELING								
2.5	Het NRTO-lid heeft een proces voor de 'onboarding' van nieuwe eigen personeelsleden en evalueert dit onboardingproces periodiek.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
2.6	Het NRTO-lid stelt tijd/middelen voor professionalisering van het eigen personeel beschikbaar.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
2.7	Het NRTO-lid zorgt voor professionalisering van de eigen personeelsleden die aansluiten op de doelstellingen van de organisatie.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
BEOORDELING								
2.8	Het NRTO-lid heeft voor de eigen personeelsleden de beoordelingscriteria schriftelijk vastgelegd.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
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. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
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. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	

2.11	Het NRTO-lid beoordeelt na afronding van de inkoop van diensten in het primaire proces (bijvoorbeeld het inhuren van zelfstandige docenten of trainers, assessoren of examinatoren) of de opdracht naar tevredenheid en volgens de afspraken is uitgevoerd. Bij doorlopende contractering gebeurt dit jaarlijks.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
3. Proces								
Nr.	NRTO-eis	Oordeel (Ja/N.v.t.)		Bewijslast	Oordeel CI (Alleen bij een externe audit)		Toelichting CI (Alleen bij een externe audit)	
	PROCESSEN; VEILIGHEID EN INTEGRITEIT							
3.1	Het NRTO-lid heeft de techniek voor informatiebeveiliging van o.a. de cursusadministratie en procedures t.a.v. AVG, bewaartermijnen, verwerkersovereenkomsten en voldoet daarvoor aan de volgende eisen: <i>(Let op: Indien het NRTO-lid gecertificeerd is volgens ISO27001 dan vervalt de toets op deze eisen. Indien de ICT door een NRTO-lid uitbesteed wordt dient de onderaannemer ofwel ISO27001-gecertificeerd te zijn ofwel dienen onderstaande punten in de overeenkomst zijn gewaarborgd.)</i>							
3.1.a	Het NRTO-lid voert jaarlijks de basisscan "cyberweerbaarheid" uit op het Digital Trust Center (Ministerie van Economische Zaken). Op basis van deze scan neemt het lid passende maatregelen en maakt een risicoanalyse, indien nodig.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
3.1.b	Het NRTO-lid heeft beleid en procedures en er is bewustzijn t.a.v. de volgende onderdelen: - Bewaartermijn gegevens (slechts zolang als noodzakelijk is). - Regelmatige back-ups en een herstelplan om gegevensverlies te minimaliseren in geval van een storing of aanval. - 'Incident responsplan' voor het geval van een beveiligingsinbreuk inclusief procedures voor communicatie, herstel en preventie van toekomstige incidenten.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	

	PROCESSEN; KLACHTEN									
3.2	Het NRTO-lid heeft een klachtenprocedure die voorziet in tenminste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.	Ja ☐	N.v.t. ☐			Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐		
3.3	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. ☐			Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐		
3.4	Binnen de organisatie van het NRTO-lid is bekend wie welke rol vervult binnen de klachtenprocedure.	Ja ☐	N.v.t. ☐			Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐		
3.5	Op iedere klacht wordt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht gereageerd.	Ja ☐	N.v.t. ☐			Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐		
3.6	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. ☐			Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐		
3.7	Het NRTO-lid behandelt de klacht vertrouwelijk en archiveert de klacht.	Ja ☐	N.v.t. ☐			Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐		
3.8	Het NRTO-lid registreert klachten en de wijze van afhandeling. Deze gegevens worden gedurende de door het NRTO-lid vastgestelde termijnen bewaard, maar altijd tenminste vier jaar in verband met de auditfrequentie.	Ja ☐	N.v.t. ☐			Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐		
3.9	Het NRTO-lid conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor snelle afhandeling van de eventuele consequenties.	Ja ☐	N.v.t. ☐			Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐		

PROCESSEN; CONTINUE VERBETEREN								
3.10	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. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
3.11	Het NRTO-lid neemt in deze evaluatie mee:							
3.11.a	Het tevredenheidsonderzoek onder klanten.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
3.11.b	Klachten.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
3.11.c	De feedback van de personeelsleden, betrokken bij het primaire proces van de dienst.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
3.11.d	De feedback van derden, buiten de organisatie, betrokken bij het primaire proces.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
3.11.e	Slagingspercentages van het NRTO-lid t.o.v. het landelijk gemiddelde (indien beschikbaar)	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
3.11.f	Resultaten van de uitvoering van het plan van aanpak, als dat het vorige jaar is opgesteld. <i>(Plan van aanpak kan worden opgesteld n.a.v. punt 3.12)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	

3.12	Het NRTO-lid stelt indien nodig op basis van deze evaluatie (3.10 en 3.11) 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. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
4. Publiek								
Nr.	NRTO-eis	Oordeel (Ja/N.v.t.)		Bewijslast	Oordeel CI (Alleen bij een externe audit)			Toelichting CI (Alleen bij een externe audit)
TEVREDENHEID								
4.1	Het NRTO-lid meet, registreert en analyseert klanttevredenheid bij de opdrachtgever(s).	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
4.2	Het NRTO-lid bepaalt zelf en legt vast op welke wijze de meting en analyse worden uitgevoerd. <i>(NB: De meting, registratie en analyse is passend bij de aard en de omvang van het NRTO-lid en het product of de dienst)</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
4.3	De meting, registratie en analyse bevatten tenminste vragen over:							
4.3.a	In hoeverre de contractpartij en de deelnemer vinden dat de beoogde leerdoelen zijn gerealiseerd.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
4.3.b	Hoe de opdrachtgever en de deelnemer, de personeelsleden (zowel eigen personeel als ingehuurd) beoordelen.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
4.3.c	In hoeverre de opdrachtgever en de deelnemer, tevreden zijn over uitvoering van de opdracht.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	

4.3.d	In hoeverre de opdrachtgever en de deelnemer, tevreden zijn over de leermiddelen.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
4.4	Het NRTO-lid neemt op aantoonbare wijze corrigerende en preventieve maatregelen, wanneer de metingen en evaluaties daartoe aanleiding geven. <i>Als blijkt dat er geen maatregelen nodig zijn, kan hier N.v.t. worden ingevuld. Voor de auditor moeten de onderbouwing bij dit besluit beschikbaar zijn.</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
CONTINUÏTEIT								
4.5	Bij wijzigingen in de organisatie of van het dienstenaanbod spant het NRTO-lid zich in om, als de deelnemer dat wil, het gestarte traject binnen een redelijke termijn af te ronden, bij het NRTO-lid of elders.	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	
4.6	Het NRTO-lid realiseert de beschikbaarheid van digitale producten conform de overeengekomen specificaties/ afspraken. <i>Voorbeelden: hosting, onderhoudsplan, storingsplan.</i>	Ja ☐	N.v.t. ☐		Ja ☐	Nee ☐	N.v.t. ☐	

Resultaat (in te vullen door auditor bij een externe audit):

Als de audit nog niet is voltooid, graag hieronder toelichten.

Kies een optie

Ruimte voor eventuele toelichting/opmerkingen:

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.

Bijlage 2 Overzicht verschillende audits (volledig/ gecombineerd)

