

Norm
NRTO-keurmerk



Inhoud

1	Inleiding.....	3
2	Uitwerking NRTO-kwaliteitseisen – 4 P's.....	4
2.1	Product	4
2.2	Personeel.....	6
2.3	Proces	8
2.4	Publiek	10
3	Procedures en voorwaarden	12
3.1	Methode van toetsing	12
3.1.1	Audit	12
3.1.2	Zelfevaluatie	12
3.1.3	Kwaliteitsverklaring	13
3.1.4	Bijzonderheden voor exameninstellingen.....	13
3.1.5	Bijzonderheden voor online leren leden.....	13
3.1.6	Toelichting	13
3.1.7	Gebruik algemene voorwaarden.....	13
3.2	Vrijstellingenbeleid.....	15
3.3	Nieuwe leden.....	17
3.4	Consequenties bij niet voldoen aan eisen NRTO-keurmerk.....	18
3.5	Beëindiging lidmaatschap.....	18
3.6	Kosten.....	18

1 Inleiding

De commissie Keurmerk heeft zich, in opdracht van het bestuur van NRTO, sinds 2013 bezig gehouden met de ontwikkeling van het keurmerk. Leden van de NRTO hebben in de ALV najaar 2014 hun akkoord gegeven voor de ontwikkeling en implementatie van het NRTO-keurmerk. De Norm omhelst de set van eisen die de NRTO aan zijn leden stelt en omvat tevens de procedures (zoals de vrijstellings- en ingroeiregeling) en toelichting hierop. Alle leden zullen moeten voldoen aan de eisen binnen de kaders van de eventuele vrijstellingen en ingroeiregeling. Als lid ziet 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.

Waarom is het NRTO keurmerk ontwikkeld? Kwaliteit is een belangrijk aspect voor leden van de NRTO en willen zich daar graag mee onderscheiden van niet-leden. Kwaliteit is daarnaast een essentieel onderdeel in de voortdurende lobby die de NRTO voert voor zijn leden. Leden zijn reeds verplicht zich te conformeren aan de gedragscodes en algemene voorwaarden en 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 t.o.v. niet-leden die niet door een externe partij gecontroleerd wordt op kwaliteitseisen. Kritische inkopers van opleidingen zullen dit aspect zeker meewegen bij hun keuze voor een opleider, wat leidt tot een onderscheidend vermogen voor NRTO leden.

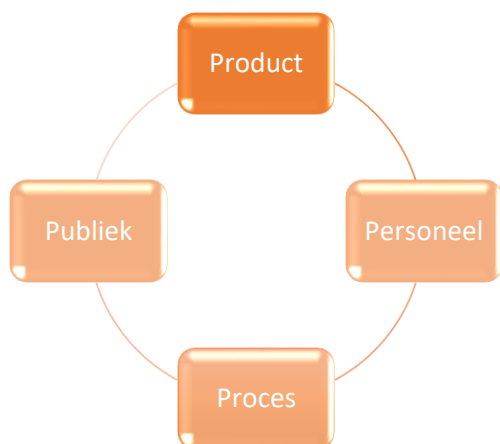
Om kwaliteit vorm te geven op basis van de missie en visie van de NRTO is ervoor gekozen om de kwaliteitseisen uit te werken tot een set die voor alle leden van de NRTO van belang zijn, zowel voor opleiders, (online) ontwikkelaars als examen- en valideringsinstituten. De kwaliteitseisen zijn verdeeld 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 een checklist gekaderd waardoor deze meetbaar zijn. Deze checklist is na goedkeuring door de ALV te raadplegen op www.nрто.nl/keurmerk.

De procedures rondom het NRTO keurmerk zijn beschreven in hoofdstuk 3. 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. 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 voor leden met ISO9001, erkend onderwijs, CRKBO, EVC en Blik op Werk mogelijk.

2 Uitwerking NRTO-kwaliteitseisen – 4 P's

2.1 Product

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



a. 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 **leeruitkomsten**.

b. Doelstelling

Transparantie

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

Leeruitkomsten

Helderheid over 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 de leeruitkomst gerealiseerd is.

c. Eisen

Transparantie

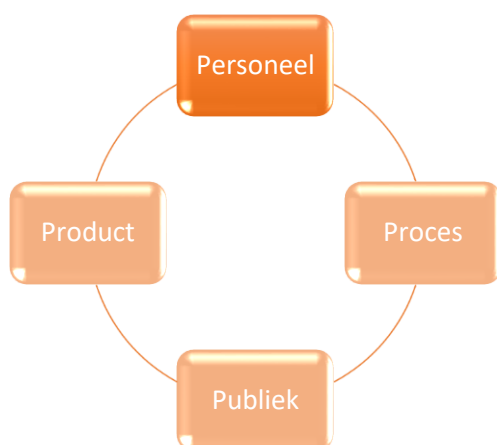
- De door het NRTO-lid aan potentiële klanten verstrekte (schriftelijke of mondeling) informatie is te allen tijde waarheidsgetrouw en accuraat.
- De klant moet ten alle tijden informatie kunnen verkrijgen over de aangeboden cursus alsook over de contractuele vereisten.
- In wervingscampagnes of –materiaal respecteert het NRTO-lid de reclamecode: Reclame geeft een waarheidsgetrouw beeld van het bedrijf dat de dienst of product organiseert, respectievelijk onder welke auspiciën de dienst of product wordt geleverd en van de dienst of het product zelf. De reclame onthoudt zich van enige suggestie van redelijkerwijze niet te verwezenlijken resultaten en de reclame van opleidingsinstituten onthoudt zich van het stellen van niet-erkende “graden”.
- Het NRTO-lid onthoudt zich van agressieve competitieve uitingen.
- Het NRTO-lid meldt voor zover van toepassing in studiegids of –informatie resp. de website ten minste de volgende informatie:
 - a. De naam van de cursus
 - b. De inhoud van de cursus (syllabus)
 - c. Het niveau van de cursus
 - d. De lengte van de cursus
 - e. De doelstellingen van de cursus
 - f. De studiebelasting voor de klant d.w.z. de tijd die de klant er aan kwijt is in uren p/w.
 - g. Kwalificaties die behaald kunnen worden
 - h. Interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid
 - i. Het aantal eindtoetsen of examens in de cursus alsmede de herkansingsmogelijkheden.
 - j. Vrijstellingenbeleid
 - k. De doelgroep voor wie de cursus bedoeld is
 - l. Het aanvangsniveau waar van uit gegaan wordt (d.w.z. eventuele vooropleidingsvereisten)
 - m. Een heldere uitleg van de speciale voorwaarden die door het NRTO-lid of door de betreffende overheid gesteld worden aan de cursus of aan de studieovereenkomst (-contract)
 - n. Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal
- De vereisten in bovenstaande bullet (a-n) worden bij maatwerktrajecten, voor zover van toepassing, beschreven in de offerte.

Leeruitkomsten

- Het NRTO-lid geeft voor iedere opleiding, training of cursus in de informatievoorziening helder aan wat de beoogde leeruitkomsten zijn.
- Leeruitkomsten worden geformuleerd in wat de student na de leerinspanning kent en kan.
- Het NRTO-lid meet of studenten vinden dat de leeruitkomsten zijn behaald. (zie onderdeel ‘publiek’)

2.2 Personeel

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



a. 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**.
- **Deskundigheidsbevordering** van eigen personeel.

b. Doelstelling

Deskundig personeel

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 op de verschillende organisatieniveaus 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.

c. Eisen

Selectie

- Het management van het NRTO-lid stelt vast welke behoefte er is aan capaciteit en deskundigheid in de organisatie met bijbehorende eisen aan kennis, ervaring en vaardigheden om te voldoen aan de eisen van de klant.
- Het NRTO-lid werft en selecteert eigen personeel volgens door het lid vooraf vastgestelde regels en criteria met in achtneming van zorgvuldigheid en privacy van kandidaten.
- Het NRTO-lid toetst en verifieert of de beoogde medewerkers (eigen personeel) beschikken over de vereiste diploma's, registraties en ervaring.
- Het NRTO-lid legt van elke medewerker (eigen personeel) een dossier aan en houdt dit actueel met relevante gegevens zoals contracten, diploma's, beroepsregistratie, gevolgde opleidingen, CV, e.d.

Ontwikkeling

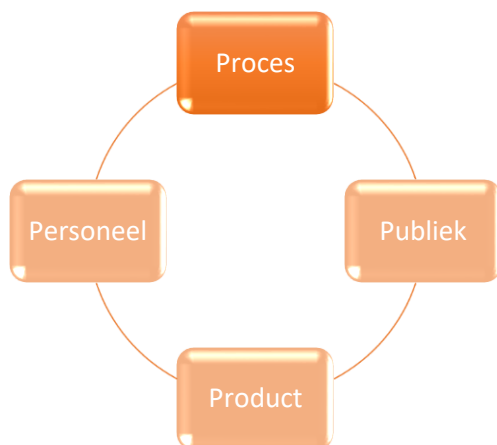
- Het NRTO-lid zorgt voor een doeltreffende introductie van nieuwe mensen. Medewerkers, (eigen personeel) moeten adequaat getraind zijn in de werkwijze en het administratieve systeem van het NRTO-lid.
- Het NRTO-lid stelt voor eigen personeel voldoende middelen voor professionalisering beschikbaar.
- Het NRTO-lid formuleert voor eigen medewerkers beleid en stelt prioriteiten op het vlak van professionalisering in lijn met de ambities van de medewerkers en de doelstellingen van de organisatie en klantafspraken.

Beoordeling

- De criteria waaraan het functioneren van de medewerkers (eigen personeel) moet voldoen en de wijze waarop dat beoordeeld wordt, zijn vastgelegd.
- De leiding beoordeelt tenminste jaarlijks het functioneren van de medewerkers (eigen personeel), betreft hierbij relevante interne terugkoppeling, klantfeedback, toezicht op het werk, etc. en maakt waar nodig afspraken ter verbetering. De manier waarop dit wordt ingevuld is vrij aan het NRTO-lid.
- Het NRTO-lid beoordeelt per verleende opdracht of de externe leverancier die de dienst verzorgt, voldoet aan de dan geldende selectiecriteria.

2.3 Proces

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



a. 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.
- Streven naar **continue verbeteren**.

b. 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

c. Eisen

Processen; overeenkomsten

- De organisatie inventariseert de klanteisen (ook de eisen die niet expliciet door de klant gespecificeerd zijn en wettelijke eisen) en opdrachtdoelen en stelt deze vast.
- De aanwezige capaciteit en deskundigheid en in te zetten methoden en middelen zijn voldoende voor het bereiken van de afgesproken opdrachtdoelen.
- De organisatie toetst de eisen van de klant en het vermogen van de organisatie om aan die eisen te voldoen voordat een contract wordt gesloten.
- De organisatie sluit een schriftelijke overeenkomst met de klant, waarin activiteiten, in te zetten middelen (waaronder bijdragen van de klant en derden), te bereiken doelen, tijd en geld, evaluatie en klachtenregeling aan de orde komen.
- De organisatie houdt traceerbare opdrachtdossiers bij met alle relevante documenten. Dossiers worden geregistreerd.
- De organisatie gaat zorgvuldig om met gegevens en andere eigendommen van klanten; de vertrouwelijkheid is gewaarborgd.

Processen; klachten

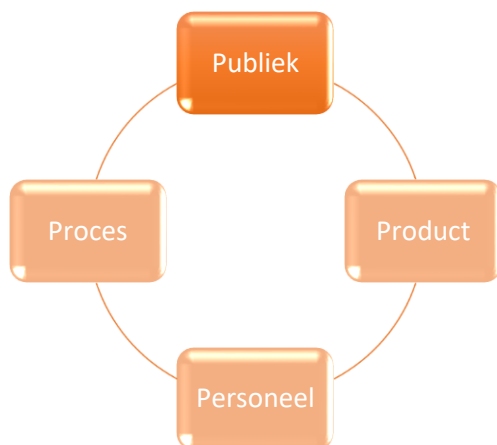
- Het NRTTO-lid beschikt over een adequate klachtenprocedure die voorziet in ten minste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.
- Klachten moeten binnen vastgestelde termijnen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
- Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het NRTTO-lid bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.
- De klachtenprocedure is openbaar (website en studiegids). De functionarissen waarnaar wordt verwezen zijn bestaande personen en worden genoemd in de klachtenprocedure.
- Voor de zakelijke markt geldt dat de klachtenprocedure bij klanten bekend is.
- Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- Op de klacht moet binnen 4 weken worden gereageerd.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vastgestelde termijnen worden bewaard.

Continu verbeteren

- Het NRTTO-lid reflecteert tenminste jaarlijks 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.
- Het NRTTO-lid neemt hierbij in ieder geval de volgende zaken mee:
 - Het tevredenheidsonderzoek onder klanten.
 - De personeelsontwikkeling.
 - Klachten.
- Het resultaat van de reflectie is indien dat nodig wordt geacht bijsturing en verbetering van processen, aanpassing van het beleid, de doelstellingen, de organisatie, de infrastructuur en het kwaliteitsmanagementsysteem.

2.4 Publiek

De vierde en laatste P is het onderdeel Publiek.



a. Beschrijving

Onder publiek verstaan we de klant van onze leden, zowel de business partners als de student. We vinden het belangrijk dat studenten tevreden zijn over de dienstverlening die hen is geboden. Daarnaast is voor hen van belang dat ze krijgen wat hen 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**.

b. 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.

c. Eisen

Tevredenheid

- Het NRTO-lid meet, registreert en analyseert klanttevredenheid bij contractpartners en studenten.
- Het NRTO-lid bepaalt zelf op welke wijze de meting en analyse worden uitgevoerd.
- De meting, registratie en analyse is passend bij de aard en de omvang van het NRTO-lid en het product of de dienst;
- De meting, registratie en analyse bevatten tenminste vragen over:
 - a. In hoeverre de contractpartij, danwel de deelnemer vindt dat de beoogde leeruitkomsten zijn gerealiseerd; (Product)
 - b. Hoe de contractpartij, danwel de deelnemer, de medewerkers, zowel eigen personeel als ingehuurd, beoordelen (Personeel)
 - c. In hoeverre de contractpartij, danwel de deelnemer, tevreden is over uitvoering van de opdracht (Proces)
 - d. In hoeverre de klantvraag is vervuld.
- Het management van het NRTO-lid neemt op aantoonbare wijze corrigerende en preventieve maatregelen, wanneer de metingen en evaluaties daartoe aanleiding geven.

Continuïteit

- NRTO-leden komen contractuele afspraken, bijvoorbeeld over het volledig afmaken van een traject of over serviceverlening aantoonbaar na.
- Wijzigen en/of het beëindigen van een contract wordt alleen gedaan in overleg met contractpartij.

3 Procedures en voorwaarden

In dit hoofdstuk worden o.a. de methode van toetsing, het vrijstellingenbeleid, de ingroeiregeling 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 twee verschillende onderdelen, te weten:

- Eenmaal in de 4 jaar een audit door een onafhankelijke certificerende instelling op het voldoen aan de NRTO-eisen.
- Jaarlijks (met uitzondering in het jaar van toetsing) het uitvoeren van een zelfevaluatie door het NRTO-lid op de NRTO-eisen. Behalve voor leden met ISO 9001/ CREBO/ CROHO vrijstelling, zie 3.2.

3.1.1 Audit

De audit voor het NRTO-keurmerk moet worden uitgevoerd door een onafhankelijke 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 en die ook gebruikt wordt voor de zelfevaluatie. Eisen worden met een voldoende/ onvoldoende beoordeeld. Bij een onvoldoende krijgt het lid drie maanden de tijd (reparatietijd) om alsnog te voldoen. Wanneer leden dan nog niet voldoen, 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 waarin is opgenomen of het betreffende lid wel/niet aan de NRTO-eisen voldoet aan het NRTO-lid. Het NRTO-lid stuurt dit samen met de kwaliteitsverklaring aan de NRTO.

3.1.2 Zelfevaluatie

De NRTO-leden voeren jaarlijks (behalve voor leden met ISO 9001/ CREBO/ CROHO vrijstelling, zie 3.2), met uitzondering van het jaar van audit, de zelfevaluatie uit. Deze zelfevaluatie bestaat uit drie delen:

- Het (zelf) invullen van de checklist 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.
- Het uitvoeren van het plan van aanpak en evalueren of de maatregelen het gewenste effect hebben gehad.

Het resultaat van de zelfevaluatie wordt aan de NRTO gemeld via de kwaliteitsverklaring, zie 3.1.3 en bevat de bevestiging dat de zelfevaluatie is uitgevoerd, het aantal verbeterpunten dat daaruit naar voren is gekomen en de termijn waarbinnen de verbeterpunten worden opgelost. De zelfevaluaties, dat wil zeggen de ingevulde checklists, de plannen van aanpak en de evaluaties worden tijdens de audit opgevraagd door de auditor en besproken en beoordeeld.

Het gaat er daarbij 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 zelfevaluatie wordt niet opgestuurd naar de NRTO maar wordt wel opgevraagd door de auditor tijdens de audit. De inhoud van de zelfevaluaties is niet voor alle leden gelijk. Voor leden met een gecombineerde NRTO/EVC of NRTO/Blik op Werk audit wijkt dit af. De zelfevaluatie voor leden met een gecombineerde NRTO/EVC of NRTO/Blik op Werk audit is beperkter dan de andere zelfevaluaties. Dit vanwege de frequentie van de audits van EVC (iedere 18 maanden) en Blik op werk (iedere 12 maanden). Alle andere leden die een zelfevaluatie moeten uitvoeren gebruiken hiervoor de volledige NRTO-checklist. Het complete overzicht:

Doelgroep	Inhoud zelfevaluatie (documentnaam)
leden met ISO 9001/ CREBO/ CROHO	Vrijstelling
Leden zonder vrijstelling	NRTO-checklist
Leden die gecombineerde NRTO/CRKBO laten uitvoeren	CRKBO audit + aanvullende vragen voor NRTO leden met CRKBO-registratie
Leden die gecombineerde NRTO/EVC audit laten uitvoeren	Aanvullende vragen voor NRTO-leden met EVC-registratie
Leden die gecombineerde NRTO/Blik op Werk audit laten uitvoeren	Aanvullende vragen voor NRTO-leden met Blik op Werk Keurmerk

3.1.3 Kwaliteitsverklaring

Leden moeten jaarlijks de kwaliteitsverklaring inleveren. In deze verklaring geven leden aan of zij aan de basiskwaliteit (o.a. de algemene voorwaarden en gedragscodes publiceren en hanteren) voldoen. De terugkoppeling van de zelfevaluatie is eveneens in de kwaliteitsverklaring opgenomen (zie 3.1.2.). Leden vullen dus jaarlijks 1 document in en sturen dit terug aan keurmerk@nrto.nl. De verklaring is te downloaden van de website van de NRTO.

3.1.4 Bijzonderheden voor exameninstellingen

Voor exameninstellingen zijn enkele aanvullingen in de checklist opgenomen. Specifieke eisen op het gebied van trainingen/ cursussen zijn voor deze leden niet relevant. In de checklist is dit specifiek aangegeven per eis.

3.1.5 Bijzonderheden voor online leren leden

Voor leden die actief zijn op het gebied van online leren is er een separate checklist in ontwikkeling. Deze checklist is, zodra deze beschikbaar is, te downloaden vanaf de website van de NRTO. In deze checklist staat omschreven welke leden van deze checklist gebruik kunnen maken.

3.1.6 Toelichting

NRTO heeft een toelichting opgesteld waarin de checklist wordt toegelicht voor het invullen van de jaarlijkse zelfevaluatie. Vragen hierover kunnen gesteld worden via keurmerk@nrto.nl of via 030-2673778. Deze toelichting is te raadplegen op de website van de NRTO.

3.1.7 Gebruik algemene voorwaarden

Leden hanteren NRTO 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. Dit wordt eens per 4 jaar door het bureau gecontroleerd (eerste moment is bij de toekenning van het keurmerk). 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.

Algemene voorwaarden voor de b2b (zakelijke) markt worden in principe niet getoetst door het bureau. Indien leden voorwaarden willen opstellen voor de b2b markt of hun eigen algemene voorwaarden b2b willen nalopen, dan heeft de NRTO hiervoor richtlijnen opgesteld, zie [deze link](#).

Het bureau biedt leden zonder eigen algemene voorwaarden voor de b2b markt aan om te ondersteunen bij het opstellen van deze algemene voorwaarden. Het initiatief ligt echter bij het betreffende lid.

3.2 Vrijstellingenbeleid

Leden kunnen in aanmerking komen voor (gedeeltelijke) vrijstelling voor het keurmerk, indien:

- NRTO-lid beschikt over een certificaat ISO-9001. Dit betekent het volgende:
 - Algehele vrijstelling, dus géén NRTO-audit en géén jaarlijkse zelfevaluatie.
 - Jaarlijks dient wel de 'kwaliteitsverklaring' te worden ingevuld waarop o.a. wordt aangegeven:
 - Wel/niet nog steeds in bezit van ISO-9001-certificaat.
 - Wel/niet gebruik van NRTO-algemene voorwaarden.
 - Wel/niet naleven van de NRTO-gedragscode.
 - Een kopie van het certificaat wordt gemaild aan keurmerk@nrto.nl. Indien een certificaat wordt vernieuwd, wordt opnieuw een kopie gemaild.
 - Leden met deze vrijstelling worden door het bureau gecontroleerd op het voldoen aan de basiskwaliteit (o.a. de algemene voorwaarden en gedragscodes publiceren en hanteren).
- NRTO-lid beschikt over minimaal vijf CREBO en/of CROHO erkenningen, dan wel is in de situatie 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 en géén jaarlijkse zelfevaluatie.
 - Jaarlijks dient wel de 'kwaliteitsverklaring' te worden ingevuld waarop o.a. wordt aangegeven:
 - Wel/niet nog steeds minimaal vijf CREBO en/of CROHO-erkende opleidingen, dan wel 50% van totaal aantal opleidingen is wettelijk erkend.
 - Wel/niet gebruik van NRTO-algemene voorwaarden.
 - Wel/niet naleven van de NRTO-gedragscode.
 - Een kopie van de brief waarin het besluit van de erkenning bekend wordt gemaakt, wordt gemaild aan keurmerk@nrto.nl. Indien een erkenning wordt vernieuwd, wordt opnieuw een kopie gemaild. Voor CROHO is dit iedere zes jaar. Voor CREBO is dit eenmalig en daarna alleen bij wijzigingen. Wel worden beide registraties jaarlijks gecontroleerd door de Inspectie. Een kopie van de brief over de gedane controle moet worden gemaild naar de NRTO.
 - Leden met deze vrijstelling worden door het bureau gecontroleerd op het voldoen aan de basiskwaliteit (o.a. de algemene voorwaarden en gedragscodes publiceren en hanteren).

- NRTO-lid beschikt over CRKBO-registratie welke niet is behaald door vrijstellingen, maar wel door een CRKBO-audit. Dit betekent het volgende:
 - Deze leden kunnen kiezen uit het doorlopen van de volledige NRTO-audit of de CRKBO-audit door CPION laten uitbreiden met aanvullende vragen. Eenmaal per vier jaar en aansluitend op de huidige cyclus van de CRKBO-registratie.
 - Jaarlijks, dient de ‘kwaliteitsverklaring’ te worden ingevuld waarop o.a. wordt aangegeven:
 - Dat de zelfevaluatie is uitgevoerd (in het jaar van de audit wordt deze niet uitgevoerd):
 - Aantal verbeterpunten geconstateerd in zelfevaluatie.
 - Termijn waarbinnen de verbeterpunten worden opgelost.
 - Wel/niet gebruik van NRTO-algemene voorwaarden.
 - Wel/niet naleven van de NRTO-gedragscode.
 - Wanneer de CRKBO-registratie uiterlijk het kalenderjaar waarin de kwaliteitsverklaring aangeleverd moet worden, verloopt, moeten leden een gecombineerde NRTO/CRKBO-audit laten afnemen (door CPION). Het resultaat van de audit tezamen met de kwaliteitsverklaring naar de NRTO sturen.
 - Wanneer de CRKBO-registratie na het kalenderjaar waarin de kwaliteitsverklaring aangeleverd moet worden verloopt; moeten leden voor 31 december van het kalenderjaar waarin de kwaliteitsverklaring aangeleverd moet worden een zelfevaluatie uitvoeren, de kwaliteitsverklaring invullen en samen met bewijs van CRKBO-registratie naar de NRTO sturen.
 - De gecombineerde NRTO-CRKBO-audit hoeft pas uitgevoerd te worden zodra dit in de lopende CRKBO-cyclus noodzakelijk is. CRKBO-registraties zijn 4 jaar geldig. Voorwaarde hierbij is dat dit binnen het eerste jaar na toekenning van het lidmaatschap zijn. Indien de CRKBO-registratie langer doorloopt dient het lid een aparte audit af te laten nemen met de aanvullende vragen.
- NRTO-lid beschikt over Blik op Werk Keurmerk. Dit betekent het volgende:
 - Deze leden kunnen kiezen uit het doorlopen van de volledige NRTO-audit of de Blik op Werk audit door Kiwa laten uitbreiden met aanvullende vragen. Eenmaal per jaar en aansluitend op de huidige cyclus van het Blik op Werk Keurmerk. In het jaar dat de audit niet wordt uitgevoerd, dient het NRTO-lid een zelfevaluatie uit te voeren.
 - Jaarlijks, dient de ‘kwaliteitsverklaring’ te worden ingevuld waarop wordt aangegeven:
 - Dat de zelfevaluatie is uitgevoerd (in het jaar van de audit wordt deze niet uitgevoerd):
 - Aantal verbeterpunten geconstateerd in zelfevaluatie.
 - Termijn waarbinnen de verbeterpunten worden opgelost.
 - Wel/niet gebruik van NRTO-algemene voorwaarden.
 - Wel/niet naleven van de NRTO-gedragscode.

- NRTO-lid beschikt over EVC-erkenning. Dit betekent het volgende:
 - Deze leden kunnen kiezen uit het doorlopen van de volledige NRTO-audit of de EVC-audit door Hobéon laten uitbreiden met aanvullende vragen. Eenmaal per 18 maanden en aansluitend op de huidige cyclus van de EVC-registratie.
 - Jaarlijks, dient de 'kwaliteitsverklaring' te worden ingevuld waarop wordt aangegeven:
 - Dat de zelfevaluatie is uitgevoerd (in het jaar van de audit wordt deze niet uitgevoerd):
 - Aantal verbeterpunten geconstateerd in zelfevaluatie.
 - Termijn waarbinnen de verbeterpunten worden opgelost.
 - Wel/niet gebruik van NRTO-algemene voorwaarden.
 - Wel/niet naleven van de NRTO-gedragscode.

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 moeten worden met ditzelfde keurmerk. Is dit het geval dan zal de NRTO de vergelijking doen. Het maken van een vergelijking kost minimaal een tot twee dagdelen. Bij minder dan 5 leden met een bepaald keurmerk wordt dit niet onderzocht.
- 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 krijgen 1 jaar de tijd om het keurmerk te behalen waarbij, indien van toepassing, de audit uitgevoerd dient te worden (indien er geen vrijstelling aan de orde is).

3.4 Consequenties bij niet voldoen aan eisen NRTO-keurmerk

Wanneer een lid niet langer voldoet aan de lidmaatschapsvoorwaarden kan het lidmaatschap door de vereniging 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 niet voldaan aan de eisen:

- Als geen verklaring of geldig certificaat wordt geleverd.
- Als een onvolledige verklaring of certificaat wordt geleverd.
- Als een verklaring wordt aangeleverd waarin aangegeven is dat niet aan alle kwaliteitseisen wordt voldaan.

In de eerste twee 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. Zodra aan de eisen is voldaan, dient hiervan melding te worden gemaakt middels de verklaring.

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/ royement.
- Het betreffende lid kan hierover in beroep gaan bij de commissie van beroep NRTO-keurmerk.

3.5 Beëindiging lidmaatschap

Bij beëindiging van het lidmaatschap dient het lid de uitingen van het NRTO-keurmerk te verwijderen. Dit betekent concreet het volgende:

- Het certificaat mag niet meer zichtbaar zijn.
- Het bordje dient geretourneerd te worden aan de NRTO (NRTO, Papiermolen 34, 3994 DK Houten. Vermeld met een begeleidend schrijven uw bedrijfsnaam.

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 out-of-pocketkosten voor het laten uitvoeren van de audit, rechtstreeks te betalen aan de certificerende instelling. Eventueel ook out-of-pocketkosten voor het uitvoeren van het tevredenheidsonderzoek.
- De administratiekosten die de NRTO bij leden in rekening brengt t.b.v. registratie, pr en communicatie (out-of-pocketkosten).
- 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 zelfevaluatie inclusief het opstellen en uitvoeren van het plan van aanpak.

Kostenindicatie

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

1. Leden die alleen de NRTO-audit laten afnemen.
2. Leden die reeds CRKBO hebben en de gecombineerde NRTO/CRKBO audit laten afnemen.
3. Leden die reeds CRKBO hebben en dit NIET binnen het jaar na aanvang lidmaatschap afloopt, danwel leden die na afloop van de CRKBO-registratie géén aanvullende audit hebben laten afnemen en de aanvullende vragen 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: voor deze leden heeft de NRTO afspraken gemaakt met Kiwa, CIO en CPION.

Groep 2-4: 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 kunt u terugvinden op www.nrto.nl/keurmerk.

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.