

## Samenvatting NRTO-Keurmerk

De NRTO heeft in 2016 het NRTO-keurmerk ingevoerd. Alle leden van de NRTO moeten voldoen aan eisen die opgenomen zijn in een checklist. Alle relevante documenten over het NRTO-keurmerk zijn te vinden op [www.nрто.nl/keurmerk](http://www.nрто.nl/keurmerk). Nieuwe leden krijgen een jaar de tijd om te voldoen aan de vereisten van het keurmerk.



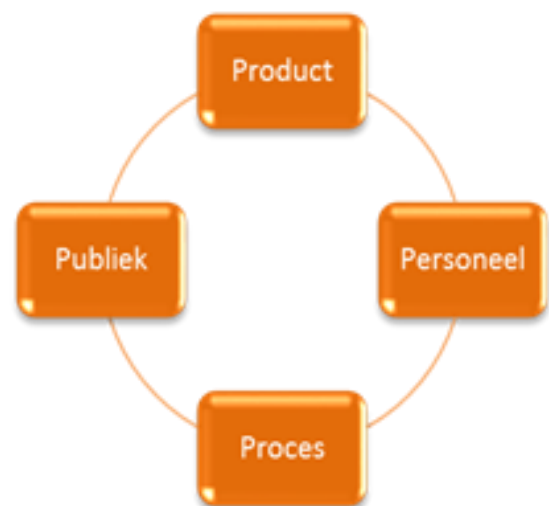
### Doel keurmerk

Kwaliteit is een belangrijk aspect voor leden van de NRTO. Ze willen zich hier graag mee onderscheiden van niet-leden. Kwaliteit is daarnaast een essentieel onderdeel in de lobby die de NRTO voert voor zijn leden. Leden zijn voor het lidmaatschap al verplicht zich te conformeren aan de basiskwaliteit (hanteren en publiceren gedragscodes en algemene voorwaarden) en worden daar via het keurmerk ook daadwerkelijk op getoetst door een onafhankelijke certificerende instelling. Dit geeft de NRTO een nog stevigere positie in de vertegenwoordiging en geeft leden een duidelijk voordeel t.o.v. niet-leden. Kritische inkopers van opleidingen zullen dit aspect 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 de kwaliteitseisen uit te werken tot een set die voor alle leden van de NRTO van belang zijn, van klassieke opleider tot (online) ontwikkelaars en examen- en valideringsinstituten.

### Opbouw keurmerk

Het keurmerk is opgebouwd uit 4 P's met ieder 2 uitgangspunten:

- Product
  - *Doen wat je belooft en transparantie over het product dat of de dienst die je verkoopt.*
  - *Bij opleidingen en trainingen; helderheid over de leeruitkomsten.*
- Personeel
  - *Het inzetten van deskundig personeel.*
  - *Deskundigheidsbevordering van eigen personeel.*
- Proces
  - *Op orde hebben van processen m.b.t. overeenkomsten en klachten.*
  - *Streven naar continue verbeteren.*
- Publiek
  - *Tevredenheid – Feedbackloop.*
  - *Garantieregeling van dienstverlening; continuïteit.*



### **Methode van toetsing**

Op basis van de acht uitgangspunten is een checklist samengesteld waarin de eisen (50+) worden getoetst. De methode van toetsen van de eisen van het NRTO-keurmerk bestaat uit twee onderdelen:

- 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 de audit) het uitvoeren van een zelfevaluatie door het NRTO-lid op de NRTO-eisen.

### **Zelfevaluatie**

De zelfevaluatie bestaat uit de volgende aspecten:

- Het zelf invullen van de checklist door het lid 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.

De zelfevaluaties worden besproken tijdens de audit door de onafhankelijke certificerende instelling.

### **Kwaliteitsverklaring**

Leden moeten jaarlijks de kwaliteitsverklaring inleveren. In deze verklaring geven leden aan of zij voldoen aan de criteria voor het NRTO-keurmerk (o.a. hanteren en publiceren algemene voorwaarden en gedragscodes). De terugkoppeling van de zelfevaluatie is eveneens in de kwaliteitsverklaring opgenomen. Leden vullen dus jaarlijks dit document in en sturen dit aan [keurmerk@nrto.nl](mailto:keurmerk@nrto.nl).

### **Vrijstellingen**

Een NRTO-lid kan in aanmerking komen voor vrijstelling voor de audit van het keurmerk als het NRTO-lid beschikt over:

- Een certificaat ISO 9001.
- 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.

Leden die beschikken over een CRKBO-registratie die niet is behaald door vrijstellingen, maar door een CRKBO-audit, krijgen een gecombineerde NRTO/CRKBO-audit. Leden met een EVC-erkenning of Blik op Werk-keurmerk kunnen in de audit voor EVC of Blik op Werk aanvullende eisen laten toetsen door geselecteerde auditors.

Naast de genoemde voorbeelden kunnen mogelijk ook andere keurmerken/registraties tot (gedeeltelijke) vrijstelling leiden. Leden kunnen daarvoor een verzoek tot vergelijking indienen bij het bestuur. Het bestuur beslist hierover.

### **Contact**

Alle genoemde punten hierboven staan ook beschreven in de norm. Deze kunt u terugvinden op [www.nrto.nl/keurmerk](http://www.nrto.nl/keurmerk). Heeft u nog vragen over het NRTO-Keurmerk? Neem gerust contact op met het bureau via 030-267 3778 of mail naar [keurmerk@nrto.nl](mailto:keurmerk@nrto.nl).