

## Toelichting checklist NERTO-keurmerk

NERTO heeft een document opgesteld waarin de checklist op sommige punten wordt toegelicht. Vragen hierover (of andere punten) kunnen gesteld worden via [keurmerk@nrto.nl](mailto:keurmerk@nrto.nl) of via 030-2673778. Mocht u over andere eisen vragen hebben, dan licht het bureau deze uiteraard graag toe. De toelichting is onderverdeeld in onderdelen algemeen en daarnaast per 'P'.

### Algemeen

Waar 'personeel' genoemd wordt, wordt dit bedoeld als de eigen personeelsleden die direct betrokken zijn bij het primaire proces. Dit betreft NIET ingehuurde zzp'ers, zzp'ers worden omschreven als externe leveranciers van diensten.

### Product

1.3 *Het NERTO-lid doet geen reclame-uitingen over het stellen van niet-erkende 'graden'.*

Toelichting: er mag bijvoorbeeld niet gesuggereerd worden dat een cursus/training/programma/dienst leidt tot een erkend diploma terwijl hier geen sprake van is.

1.5 *Het NERTO-lid meldt voor zover van toepassing in studiegids of –informatie respectievelijk de website ten minste de volgende informatie als sprake is van open inschrijving:*

Toelichting: dit betreft open inschrijvingen en blended-learning. Alle genoemde punten worden vooraf bekend gemaakt door het NERTO-lid via studiegids, website of maatwerkofferte. Blended learning is een combinatie van klassikaal en online leren.

1.5/o *Informatie over de beschikbaarheid van het online product, inclusief disclaimer*

Toelichting: omschrijving hoe de klant de online omgeving kan raadplegen en wanneer deze eventueel niet beschikbaar is en bijvoorbeeld hoe wordt omgegaan met uitval hiervan.

1.5/p De NERTO-algemene voorwaarden voor consumentenmarkt en/of eigen algemene voorwaarden voor de zakelijke markt.

Toelichting: leden *actief in de consumentenmarkt* hanteren de NERTO-Algemene voorwaarden consument en plaatsen deze op hun website. Bij uitzondering kan een lid eigen algemene voorwaarden hanteren. Hiervoor dient er toestemming van de NERTO te zijn en dienen deze algemene voorwaarden getoetst te worden door een jurist (waarbij de kosten voor het lid zijn) zodat deze minimaal voldoen aan de NERTO-algemene voorwaarden.

Leden *actief in de zakelijke markt* hanteren eigen algemene voorwaarden (zonder controle door de NERTO) en wanneer zij deze niet hebben, dan kunnen zij de richtlijnen van de NERTO hiervoor gebruiken om op te zetten.

1.5/q *De NERTO gedragscode voor consumentenmarkt en/of zakelijke markt.*

Toelichting: leden *actief in de consumentenmarkt* hanteren de NERTO-gedragscode consument en plaatsen deze op hun website.

Leden *actief in de zakelijke markt* hanteren de NERTO-gedragscode beroep en bedrijf en plaatsen deze op hun website.

1.6	<i>Het NRTO-lid beschrijft in het geval van maatwerk de onder 1.5 genoemde informatie in de offerte.</i>
	<u>Toelichting:</u> dit betreft maatwerkoplossingen.
1.7	<i>Het NRTO-lid is in de informatievoorziening over iedere opleiding, training of cursus duidelijk over de beoogde leeruitkomsten en formuleert dit in termen van 'kennen' en 'kunnen'.</i>
	<u>Toelichting:</u> Dit is een belangrijke eis binnen het NRTO-keurmerk omdat mede op basis hiervan een potentiële deelnemer/ opdrachtgever zal besluiten wel/ niet mee te doen/ offerte te accepteren en zijn/ haar verwachtingen kan vaststellen.
1.8	<i>Het NRTO-lid meet of de deelnemer zelf van mening is dat de leeruitkomsten zijn behaald.</i>
	<u>Toelichting:</u> Bij een opleiding of cursus bepaalt de deelnemer in hoeverre de leeruitkomsten zijn behaald. Bij maatwerk kan dit de opdrachtgever zijn.
1.10	<i>Deelnemers aan e-learningprogramma's moeten bij inloggen bekend zijn bij het instituut.</i>
	<u>Toelichting:</u> betreft het identificeren van de gebruiker met de deelnemersadministratie.
1.11	<i>Voortgang is controleerbaar/wordt gemonitord door middel van een Learning Management Systeem(LMS)</i>
	<u>Toelichting:</u> betreft het gebruikte e-learningprogramma.
1.12	<i>Er is een back-up voor het stellen van vragen en er zijn andere vormen van gepersonaliseerde studiebegeleiding.</i>
	<u>Toelichting:</u> deelnemers kunnen ook buiten de e-learning faciliteit vragen stellen.

### Personeel

2.1	<i>Het NRTO-lid treedt jaarlijks in contact met klanten en stelt mede op basis daarvan tenminste jaarlijks de behoefte aan capaciteit en deskundigheid in de organisatie vast met bijbehorende eisen aan kennis, ervaring en vaardigheden van de personeelsleden, om te voldoen aan de eisen van de klant (ongeacht of dit ingevuld wordt door eigen personeel of externe leveranciers van diensten).</i>
	<u>Toelichting:</u> het is van belang dat het NRTO-lid op de hoogte is/ blijft van wat er in de markt speelt. Mede op basis daarvan wordt het aanbod afgestemd en voor het aanbod wordt een zo goed mogelijke match gemaakt met de inzet van het personeel en/ of externe leveranciers van diensten. <b>LET OP! Dit heeft betrekking op zowel eigen personeel als externe leveranciers van diensten!</b>
2.2	<i>Het NRTO-lid hanteert vooraf vastgestelde regels en criteria bij de werving en selectie van eigen personeel.</i>
	<u>Toelichting:</u> hier is een duidelijk beleid voor, bijvoorbeeld het gebruik van profielen. <b>LET OP! Dit betreft alleen eigen personeel</b>
2.3	<i>Indien diensten t.b.v. het primaire proces worden ingekocht, formuleert het NRTO-lid vooraf de eisen aan deze dienst, neemt hij deze eisen mee in het selectieproces en evalueert hij deze eisen jaarlijks.</i>

*Op basis hiervan worden de selectiecriteria eventueel aangepast.*

Toelichting: hier is een duidelijk beleid voor, bijvoorbeeld een schets van werkzaamheden die vervuld worden. Dit betreft alleen de inhuur van externe leveranciers die betrekking hebben op het primaire proces, bijvoorbeeld trainers, opleiders en direct personeel. Niet de schoonmaak, catering, etc. **LET OP! Dit betreft alleen de inhuur van externe leveranciers van diensten.**

- 2.4 *Het NRTO-lid beschikt over een actueel personeelsdossier van elke medewerker, met relevante gegevens (zoals contracten, diploma's, beroepsregistratie, gevolgde opleidingen, etc.) en informatie over de permanente ontwikkeling van de medewerker (zoals publicaties, lezingen, bijscholing, stage, etc).*

Toelichting: **LET OP! Dit betreft alleen eigen personeel.**

- 2.5 *Het NRTO-lid heeft een doeltreffend introductieprogramma van nieuwe personeelsleden en evalueert dit periodiek.*

Toelichting: dit heeft als doel om de klantvraag zo goed mogelijk te kunnen invullen.

- 2.6 *Het NRTO-lid traint nieuwe personeelsleden, in de werkwijze en het administratieve systeem van het NRTO-lid.*

Toelichting: dit heeft als doel om de klantvraag zo goed mogelijk te kunnen invullen.

- 2.8 *Het NRTO-lid zorgt voor professionalisering van de personeelsleden die aansluiten op de ambities van de personeelsleden, de doelstellingen van de organisatie en klantafspraken.*

Toelichting: training en opleiding van personeel wordt gericht gegeven met het oog op wat het NRTO-lid aan diensten levert en daar dus bij aansluiten.

- 2.9 *Het NRTO-lid heeft voor de eigen personeelsleden de beoordelingscriteria schriftelijk vastgelegd.*

Toelichting: de criteria is schriftelijk vastgelegd zodat het voor de medewerker en voor de leidinggevende duidelijk is waar de medewerker aan moet voldoen en wat dus ook de punten van de beoordeling zijn.

- 2.10 *Het NRTO-lid heeft de wijze waarop de beoordeling van het functioneren van de eigen personeelsleden plaatsvindt schriftelijk vastgelegd.*

Toelichting: het is schriftelijk vastgelegd zodat het voor de medewerker en voor de leidinggevende duidelijk is op welke wijze de beoordeling wordt gedaan.

- 2.11 *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.*

Toelichting: van het jaarlijkse gesprek en de gemaakte afspraken wordt een verslag gemaakt zodat het volgende jaar kan worden gekeken of de afspraken zijn nagekomen en de medewerker, als dat aan de orde is, weer aan de criteria voldoet.

- 2.12 *Het NRTO-lid beoordeelt per verleende opdracht of de externe leverancier die de dienst verzorgt, voldoet aan de dan geldende selectiecriteria.*

Toelichting: deze selectiecriteria zijn bij aanvang (of daarvoor) opgesteld door het NRTO-lid. De selectiecriteria kunnen hetzelfde zijn als op het moment dat de externe leverancier van diensten is gecontracteerd, maar kunnen ook aangepast worden.

### Proces

3.1 *Het NRTO-lid inventariseert de klanteisen en opdrachtdoelen en legt deze vast.*

Toelichting: hierin wordt opgenomen wat de eisen en verwachtingen zijn van de klant. Dit is nodig om achteraf de geleverde dienst en/ of het product te kunnen beoordelen.

3.2 *Het NRTO-lid zorgt voor voldoende capaciteit, deskundigheid en in te zetten methoden en middelen voor het bereiken van de afgesproken klanteisen en opdrachtdoelen.*

Toelichting: het NRTO-lid stelt zich vooraf zeker dat hij kan voldoen aan de klanteisen en daarvoor voldoende menskracht van de juiste kwaliteit etc. beschikbaar heeft. Tijdens de audit zal gevraagd worden hoe het NRTO-lid dat realiseert.

3.3 *Het NRTO-lid toetst de eisen en doelen van de klant en het vermogen om aan die eisen te voldoen voordat een contract wordt gesloten.*

Toelichting: dit is om reële verwachtingen bij de klant te scheppen.

3.4 *Het NRTO-lid heeft met iedere klant een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin tenminste is opgenomen:*

Toelichting: er is een schriftelijke overeenkomst, zodat het voor beide partijen duidelijk is wat de afspraken zijn en wat er door het NRTO-lid wordt geleverd.

3.5 *Het NRTO-lid heeft een systematiek voor informatiebeveiliging en handelt daar naar.*

Toelichting: een NRTO-lid zorgt ervoor dat zij minimaal voldoet aan de geldende privacy wetgeving.

3.6 *Het NRTO-lid gaat vertrouwelijk om met gegevens van klanten conform de systematiek voor informatiebeveiliging.*

Toelichting: een NRTO-lid zorgt ervoor dat de gegevens van klanten voldoende beveiligd zijn en voldoen aan de geldende wetgeving.

3.7 *Het NRTO-lid heeft een klachtenprocedure die voorziet in ten minste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.*

Toelichting: voor de consumentenmarkt is dit geregeld via de aansluiting bij de Geschillencommissie. De commissie van Kwaliteitshandhaving van de NRTO kan bemiddelen bij zakelijke klachten. Dit staat beschreven op de website van de NRTO.

3.9 *Het NRTO-lid zorgt dat de klachtenprocedure bij klanten van de zakelijke markt bekend is.*

Toelichting: bijvoorbeeld door dit toe te sturen of beschikbaar te stellen en hierop te wijzen.

3.13 *Het NRTO-lid conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor snelle afhandeling van de eventuele consequenties.*

Toelichting: dit kan de Geschillencommissie (voor consumenten geschillen) en/of de commissie van Kwaliteitshandhaving van de NRTO (voor zakelijke geschillen) zijn.

3.15 *Het NRTO-lid registreert klachten en de wijze van afhandeling. Deze gegevens worden voor vastgestelde termijnen bewaard.*

Toelichting: dit proces mag het NRTO-lid zelf inrichten, de vastgestelde termijn mag het NRTO-lid ook zelf bepalen, maar is minimaal 2 jaar.

- 3.16 *Het NRTO-lid reflecteert tenminste jaarlijks (tenminste door het uitvoeren van de NRTO-zelfevaluatie) op de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem en het gevoerde beleid in relatie tot haar missie en visie en relevante ontwikkelingen in de organisatie en in de omgeving.*

Toelichting: hiervoor kan de checklist voor het NRTO-keurmerk worden gebruikt. De zelfreflectie wordt niet naar de NRTO gestuurd. De auditor kan dit wel opvragen tijdens de audit.

- 3.18 *Het NRTO-lid stelt indien nodig op basis van reflectie een plan van aanpak op voor aanpassing beleid en/of doelstellingen voor bijsturing en verbetering van processen en/of het kwaliteitsmanagementsysteem.*

Toelichting: hiervoor kan de checklist voor het NRTO-keurmerk worden gebruikt. De zelfevaluatie wordt niet naar de NRTO gestuurd. Dit wordt gedocumenteerd door het NRTO-lid. De auditor zal dit opvragen tijdens de audit.

#### Publiek

- 4.1 *Het NRTO-lid meet, registreert en analyseert klanttevredenheid bij de opdrachtgever(s).*

Toelichting: dit wordt gedaan volgens de wijze zoals vastgelegd door het NRTO-lid conform 4.3.

- 4.2 *Het NRTO-lid meet, registreert en analyseert klanttevredenheid bij de deelnemer(s).*

Toelichting: dit wordt gedaan volgens de wijze zoals vastgelegd door het NRTO-lid conform 4.3.

- 4.5 *Het NRTO-lid neemt op aantoonbare wijze corrigerende en preventieve maatregelen, wanneer de metingen en evaluaties daartoe aanleiding geven.*

Toelichting: de auditor zal vragen welke acties zijn ondernomen, of de maatregelen zijn geëvalueerd en waar dat is vastgelegd.

- 4.6 *Bij wijzigingen in de organisatie of het dienstenaanbod spant het NRTO-lid zich in om, als de deelnemer dat wil, het gestarte traject kan worden afgerond, bij het NRTO-lid of elders.*

Toelichting: het NRTO-lid kan tijdens de audit toelichten hoe dit proces is geregeld binnen de organisatie.

- 4.7 *Het NRTO-lid wijzigt en/of beëindigt een contract alleen in overleg met de opdrachtgever.*

Toelichting: dit betreft bijvoorbeeld doorlopende opleidingstrajecten en situaties waarin het NRTO-lid niet meer in staat is om een opleiding te continueren.

- 4.8 *Het NRTO-lid realiseert de beschikbaarheid van online producten overeenkomstig de daartoe overeengekomen specificaties.*

Toelichting: een NRTO-lid dat online producten aanbiedt, zorgt ervoor dat die producten ook daadwerkelijk online beschikbaar zijn. Dat betekent dat er maatregelen zijn genomen t.a.v. betrouwbaarheid van hosting, het oplossen van storingen, communicatie over onderhoud etc. Dit geldt ook als daar met de opdrachtgever of deelnemer geen expliciete afspraken over zijn gemaakt. Van leden waar het online-aandeel substantieel is in de aangeboden dienst/cursus/programma, worden uitgebreidere maatregelen verwacht om beschikbaarheid te garanderen, maar ook leden waar het online deel beperkt is dienen de continuïteit te realiseren.