

## Toelichting checklist aanvullende vragen voor NRTO-leden met EVC registratie

NRTO 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, moet dit gelezen worden als de eigen medewerkers die direct betrokken zijn bij het primaire proces. Dit betreft NIET ingehuurde zzp'ers, zzp'ers worden omschreven als externe leveranciers van diensten.

### Product

- 1.2 *Het NRTO-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.

### Personeel

- 2.1 *Het NRTO-lid hanteert vooraf vastgestelde regels en criteria bij de werving en selectie van eigen personeel.*

Toelichting: hier is een duidelijk beleid voor, bijvoorbeeld het gebruik van profielen. **LET OP! Dit betreft alleen eigen personeel**

- 2.2 *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.**

- 2.4 *Het NRTO-lid zorgt voor professionalisering van de medewerkers die aansluiten op de ambities van de medewerkers, 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.

### 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.

3.9 *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.

3.10 *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.