

Toelichting op checklist NERTO-keurmerk voor leden met Blik op werk-keurmerk

De 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 of via 030-2673778.

Algemeen

Waar 'personeel' genoemd wordt, moet dit gelezen worden 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

1.1 *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.

1.3 *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.

1.3/n *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.

1.3/o *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.

1.3/p *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.

1.4 *Het NERTO-lid beschrijft in het geval van maatwerk de volgende informatie in de offerte.*

Toelichting: dit betreft maatwerkoplossingen.

1.6 *Deelnemers aan e-learningprogramma's moeten bij inloggen bekend zijn bij het instituut.*

Toelichting: betreft het identificeren van de gebruiker met de deelnemersadministratie.

- 1.7 *Voortgang en/of deelname is controleerbaar/wordt gemonitord door middel van een Learning Management Systeem(LMS) indien dit relevant is voor de leeractiviteit.*

Toelichting: betreft het gebruikte e-learningprogramma.

- 1.8 *Er is een back-up voor het stellen van vragen en er zijn andere vormen van gepersonaliseerde studiebegeleiding.*

Toelichting: deelnemers kunnen ook buiten de e-learning faciliteit vragen stellen.

Personeel

- 2.2 *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.

- 2.4 *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 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.

- 3.4 *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.

- 3.5 *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.

- 3.7 *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 realiseert de beschikbaarheid van online producten conform de overeengekomen specificaties/afspraken.*

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.