

Toelichting checklist voor leden met EVC-registratie

NRTO heeft een document opgesteld waarin de checklist op een aantal punten wordt toegelicht.

Vragen hierover (of andere punten) kunnen gesteld worden via keurmerk@nrto.nl of

via 030 - 267 3778

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.

1. 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.

1.4 Het NRTO-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 NRTO-lid via studiegids, website of maatwerkofferte. Blended learning is een combinatie van klassikaal en online leren.

1.4.a De NRTO-algemene voorwaarden voor consumentenmarkt.

1.4.b De NRTO- gedragscode.

Actief op consumentenmarkt (B2C)	Actief op zakelijke markt (B2B)	Actief op beiden markten
<p>NRTO algemene voorwaarden zijn geplaatst op de website. Publiceren van geheel eigen/aanvullende voorwaarden is alleen toegestaan na goedkeuring jurist NRTO. Verzoek goedkeuring in te dienen via keurmerk@nrto.nl</p>	<p>NRTO algemene voorwaarden of eigen voorwaarden zijn geplaatst op website.</p>	<p>Voor B2C: NRTO algemene voorwaarden zijn geplaatst op de website Publiceren van geheel eigen/aanvullende voorwaarden is alleen toegestaan na goedkeuring jurist NRTO. Verzoek goedkeuring in te dienen via keurmerk@nrto.nl</p> <p>Voor B2B: NRTO algemene voorwaarden of eigen voorwaarden zijn geplaatst op de website.</p>
<p>NRTO gedragscode is geplaatst op de website</p>	<p>NRTO gedragscode is geplaatst op de website</p>	<p>NRTO gedragscode is geplaatst op de website</p> <p><i><u>Enmaal plaatsen van de gedragscode is voldoende</u></i></p>

<p>Klachtenprocedure is geplaatst op de website</p> <p><i>(Indien u NRTO algemene voorwaarden hanteert hoeft u niet extra een klachtenprocedure te plaatsen. Deze komt al voor bij Artikel 16 - Geschillenregeling)</i></p>	<p>Plaatsen klachtenprocedure is geen vereiste, mag wel.</p>	<p>Voor B2C klachtenprocedure is geplaatst op de website.</p> <p><i>(Indien u NRTO algemene voorwaarden hanteert hoeft u niet extra een klachtenprocedure te plaatsen. Deze komt al voor bij Artikel 16 - Geschillenregeling)</i></p> <p><u>LET OP: De Geschillencommissie is enkel voor de consumentenmarkt.</u></p>
---	--	---

2. Personeel

<p>2.1</p>	<p>Het NRTO-lid hanteert vooraf vastgestelde regels en criteria bij de werving en selectie van eigen personeel.</p> <p><u>Toelichting:</u> hier is een duidelijk beleid voor, bijvoorbeeld het gebruik van profielen. LET OP! Dit betreft alleen eigen personeel</p>
<p>2.2</p>	<p>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).</p> <p><u>Toelichting:</u> LET OP! Dit betreft alleen eigen personeel.</p>
<p>2.4</p>	<p>Het NRTO-lid zorgt voor professionalisering van de personeelsleden die aansluiten op de ambities van de personeelsleden, de doelstellingen van de organisatie en klantafspraken.</p> <p><u>Toelichting:</u> training en opleiding van personeel wordt gericht gegeven met het oog op wat het NRTO-lid aan diensten levert en daar dus bij aansluiten.</p>
<p>2.9</p>	<p>Het NRTO-lid heeft voor de eigen personeelsleden de beoordelingscriteria schriftelijk vastgelegd.</p> <p><u>Toelichting:</u> 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.</p>

3. 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.

Einde