***Checklist NRTO-keurmerk volledige audit***

# Type audit of zelfevaluatie

Volledige audit

**NRTO-lid: Naam invuller:**

(CIIO)

**Auditor: NRTO-kwaliteitseisen**

De audit voor het NRTO-keurmerk zal worden afgenomen door een certificerende instelling. Voorafgaand aan de audit vragen wij u de gehele checklist door te nemen en zelf in te vullen.

In de tussenliggende jaren bewaakt u de kwaliteit middels een zelfevaluatie aan de hand van deze checklist. Deze stuur u mee met de kwaliteitsverklaring en bewaart u vervolgens. Deze wordt opgevraagd tijdens de her-audit. Wilt u het antwoord toelichten wanneer dit ‘nee’ of ‘n.v.t.’ is?

Zie [www.nrto.nl/keurmerk](http://www.nrto.nl/keurmerk) voor meer informatie.

Een NRTO-lid…

* Is transparant over zijn product of dienst.
* Is helder over de uitkomsten van leeractiviteiten\*.
* Zet deskundige docenten, trainers en adviseurs en ander personeel in.
* Investeert in de deskundigheid van zijn personeel.
* Heeft een klachtenprocedure.
* Streeft naar continue verbetering.
* Meet de klanttevredenheid.
* Komt gemaakte afspraken na.

Wij wensen u veel succes met het voldoen aan de checklist.

Met vriendelijke groet,



Niek Jan van Kesteren, voorzitter van de NRTO

Tip voor gebruik: vul op het voorblad uw gegevens in en sla vervolgens het document op. Hierna kunt het document verder invullen.

\*Onder leeractiviteiten wordt verstaan cursus/ training/ dienst/ programma/ e-learning module/ simulaties/ animaties/ etc.



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***1 Product*** | | | | |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel**  **(ja/nee/nvt)** | **Opmerkingen/ toelichting** |  |
| **Transparantie** | | | |
| 1.1 | Het NRTO-lid zorgt voor waarheidsgetrouwe en accurate informatie (schriftelijk of mondeling) aan potentiële klanten. |  | Vermelden en meesturen:   * Website url, en evt. LinkedIn-profiel, Facebook-pagina * Folders, brochures pdf * Studiegids pdf * Overige relevante documentatie |
| 1.2 | Het NRTO-lid respecteert de reclamecode. Reclame geeft een waarheidsgetrouw beeld en onthoudt zich van enige suggestie van niet te verwezenlijken resultaten. |  |  |
| 1.3 | Het NRTO-lid doet geen reclame-uitingen over het stellen van niet-erkende ‘graden’. |  |  |
| 1.4 | Het NRTO-lid onthoudt zich van agressieve competitieve uitingen. |  |  |
| 1.5 | Het NRTO-lid meldt voor zover van toepassing in studiegids of –informatie respectievelijk de website tenminste de volgende informatie als sprake is van open inschrijving:  *(Let op: voor exameninstellingen gelden minimaal de punten a, b, c, d, g, j, k, p en q).* |  | Aankruisen wat van toepassing is:  [] Fysieke leeractiviteiten  [] Online leeractiviteiten  [] Examens |
| a. De naam van de leeractiviteit. |  |  |
| b. De inhoud van de Leeractiviteit. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting** |
| 1.5 | c. Het niveau van de leeractiviteit. |  |  |
| d. De lengte van de leeractiviteit (exclusief studiebelasting, alleen de activiteiten vanuit NRTO-lid). |  |  |
| e. De doelstellingen van de leeractiviteit. |  |  |
| f. De studiebelasting voor de klant d.w.z. de tijd die de klant er aan kwijt is in uren p/w inclusief voorbereiding, overleggen, etc. |  |  |
| g. Kwalificaties die behaald kunnen worden. Waaronder indien van toepassing interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid. |  |  |
| h. Het aantal eindtoetsen of examens in de leeractiviteit alsmede de herkansingsmogelijkheden. |  | Aangeven op website/studiegids:   * Bij zakken of afwezigheid vanwege bijvoorbeeld ziekte hoeveel herkansingen en tegen welke kosten |
| i. Vrijstellingenbeleid. |  |  |
| j. De doelgroep voor wie de leeractiviteit bedoeld is. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting** |
| 1.5 | k. Het aanvangsniveau waarvan uit gegaan wordt (d.w.z. eventuele vereisten vooropleiding). |  |  |
| l. Een heldere uitleg van de speciale voorwaarden die door het NRTO-lid of door de betreffende overheid gesteld worden aan de leeractiviteit of aan de studieovereenkomst (-contract). |  |  |
| m. Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal. |  |  |
| n. Informatie over de beschikbaarheid van het online product, inclusief disclaimer.  *alleen van toepassing voor aanbieders waar online leren (deel van) de leeractiviteit is, zoals blended.* |  |  |
| o. De NRTO-algemene voorwaarden voor consumentenmarkt en/of eigen algemene voorwaarden voor de zakelijke markt. |  |  |
| p. De NRTO-gedragscode voor consumentenmarkt en/of zakelijke markt. |  | Meesturen:   * Schriftelijke verwijzing of link op website |
| 1.6 | Het NRTO-lid beschrijft in het geval van maatwerk de volgende informatie in de offerte (*Voor aanbieders waar online leren (deel van) de leeractiviteit is gelden minimaal de punten a, b, d, e, f, l, n en o. Voor examen-instellingen gelden*  *minimaal de punten a, b, c, d, g, j, l, q en r.)*: |  | Meesturen:   * 2 recente offertes (mag geanonimiseerd)   Aankruisen wat van toepassing is:  [] Fysieke leeractiviteiten  [] Online leeractiviteiten  [] Examens |
| a. De naam van leeractiviteit. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting** |
| 1.6 | b. De inhoud van de leeractiviteit. |  |  |
| c. Het niveau van de leeractiviteit. |  |  |
| d. Een indicatie van de lengte van de leeractiviteit. |  |  |
| e. De doelstellingen van de leeractiviteit. |  |  |
| f. De studiebelasting voor de klant d.w.z. de tijd die de klant er aan kwijt is in uren p/w. |  |  |
| g. De aansluiting van de leeractiviteit bij de doelgroep. |  |  |
| h. Kwalificaties die behaald kunnen worden. |  |  |
| i. Interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting** |
| 1.6 | j. Het aantal eindtoetsen of examens in de leeractiviteit alsmede de herkansingsmogelijkheden. |  | Aangeven in offerte:  Bij zakken of afwezigheid vanwege bijvoorbeeld ziekte hoeveel herkansingen en tegen welke kosten |
| k. Vrijstellingenbeleid. |  |  |
| l. De doelgroep voor wie de leeractiviteit bedoeld is. |  |  |
| m. Het aanvangsniveau waarvan uitgegaan wordt (d.w.z. eventuele vereisten vooropleiding). |  |  |
| n. Een heldere uitleg van de speciale voorwaarden die door het NRTO-lid of door de betreffende overheid gesteld worden aan de leeractiviteit of aan de studieovereenkomst (-contract) indien de opdrachtgever dat verlangt. |  |  |
| o. Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal. |  |  |
| p. Informatie over de beschikbaarheid van het online product. (*alleen van toepassing voor aanbieders waar online leren (deel van) de leeractiviteit is).* |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting** |
| 1.6 | q. De NRTO-algemene voorwaarden voor consumentenmarkt en/of eigen algemene voorwaarden voor de zakelijke markt. |  |  |
| r. De NRTO-gedragscode voor consumentenmarkt en/of zakelijke markt. |  |  |
| **Leeruitkomsten** | | | |
| 1.7 | Het NRTO-lid is in de informatievoorziening over iedere leeractiviteit duidelijk over de beoogde leeruitkomsten en formuleert dit in concrete termen van ‘kennen’ en ‘kunnen’.  *N.v.t. voor exameninstellingen.* |  | Meesturen:   * Website url * Folders, brochures pdf * Studiegids pdf * Overige relevante documentatie |
| **E-learning** | | | |
| 1.8 | Deelnemers moeten toegang hebben tot e-learning faciliteiten indien dit overeengekomen is. Indien e- learning in aanvulling op andere leerelementen georganiseerd wordt, moeten deelnemers, die niet over de faciliteiten beschikken, de mogelijkheid geboden worden op een andere manier te participeren.  *N.v.t. voor exameninstellingen.* |  | Onderbouwen:   * Zijn er e-learning faciliteiten? * Zijn er vergelijkbare offline faciliteiten? |
| 1.9 | Deelnemers aan e-learningprogramma’s moeten bij  inloggen bekend zijn bij het instituut.  *N.v.t. voor exameninstellingen.* |  | Aangeven:   * Hoe vindt inloggen plaats? * Worden er ook MOOC’s gegeven? |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting** |
| 1.10 | Voortgang en/ of deelname is controleerbaar/wordt gemonitord door middel van een Learning Management Systeem(LMS), indien dit relevant is voor de leeractiviteit.  *N.v.t. voor exameninstellingen.* |  | Aangeven indien van toepassing:   * Voortgang op individueel niveau * Geldigheid certificering * Automatische signalering |
| 1.11 | Er is een back-up voor het stellen van vragen en er zijn andere vormen van gepersonaliseerde studiebegeleiding.  *N.v.t. voor exameninstellingen.* |  |  |
| 1.12 | Het NRTO-lid zorgt voor periodieke updates van het E-materiaal op basis van deelnemersevaluaties.  *N.v.t. voor exameninstellingen.* |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***2 Personeel (en externe leveranciers van diensten)*** | | | |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting** |
| **Selectie en beheer** | | | |
| 2.1 | 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). |  | Onderbouwen:   * Op welke manier overleg met klanten? * Hoe wordt dit vastgelegd + voorbeelden zien (bijvoorbeeld gespreksverslagen) * Tot welke aanpassingen heeft dit geleid? * Welke toekomstige aanpassingen zijn nodig in omvang, deskundigheid, onderwijsvorm (online, fysiek of blended) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting** |
| 2.2 | Het NRTO-lid hanteert vooraf vastgestelde regels en criteria bij de werving en selectie van eigen personeel.  *Voorbeeld: profielschets* |  | Onderbouwen:   * Welke regels? * Hoe sluiten die aan op de organisatiestrategie en/of corporate values?   Meesturen:   * 2 recente vacatures (pdf of link) |
| 2.3 | 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. Op basis hiervan worden de selectiecriteria  eventueel aangepast. |  | Meesturen:   * Voorbeeld uitvraag/wervingstekst * Evaluaties (bijvoorbeeld interne mails, notulen, PDCA-actieplan) * Voorbeeld van eventuele aanpassingen |
| 2.4 | Het NRTO-lid beschikt over een actueel personeelsdossier van elk eigen personeelslid, met relevante gegevens (zoals contracten, diploma`s, beroepsregistratie, gevolgde opleidingen, etc.) en informatie over de permanente ontwikkeling van het personeel (zoals publicaties, lezingen, bijscholing, stage, etc.). |  | Ter inzage tijdens audit:   * 2 P-dossiers |
| **Ontwikkeling** | | | |
| 2.5 | Het NRTO-lid heeft een relevant introductie- programma voor nieuwe personeelsleden en evalueert dit periodiek.  *Voorbeelden; cultuur, regels, processen.* |  | Meesturen:   * Bijvoorbeeld procesbeschrijving, inwerkplan, arbeidsovereenkomst met secundaire voorwaarden, vacatureteksten |
| 2.6 | Het NRTO-lid traint nieuwe personeelsleden, in de werkwijze en het administratieve systeem van het NRTO-lid. |  | Onderbouwen:   * Hoe gebeurt dit, door wie, binnen welke termijn, frequentie? |
| 2.7 | Het NRTO-lid stelt tijd/middelen voor professionalisering van het eigen personeel beschikbaar. |  | Onderbouwen:   * Hoe gebeurt dit, door wie, binnen welke termijn, frequentie? * Voorbeelden. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting** |
| 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. |  | Onderbouwen:   * Hoe gebeurt dit, door wie, binnen welke termijn, frequentie? * Voorbeelden |
| **Beoordeling** | | | |
| 2.9 | Het NRTO-lid heeft voor de eigen personeelsleden de beoordelingscriteria schriftelijk vastgelegd. |  | Meesturen:   * beoordelingscriteria |
| 2.10 | Het NRTO-lid heeft de wijze waarop de beoordeling van het functioneren van de eigen personeelsleden plaatsvindt schriftelijk vastgelegd. |  | Meesturen:   * beschrijving werkwijze beoordeling eigen medewerkers |
| 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. |  | Meesturen:   * Overzicht planning evaluaties laatste jaar   Ter inzage tijdens audit:   * Voorbeelden afspraken (e-mails, documenten) |
| 2.12 | Het NRTO-lid beoordeelt per verleende opdracht of de externe leverancier die de dienst verzorgt, voldoet aan de dan geldende selectiecriteria. |  | Onderbouwen:   * Hoe regelmatig, door wie binnen de (interne) organisatie, met welke criteria? |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***3 Proces*** | | | |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting**  **(alle antwoorden toelichten)** |
| **Processen; overeenkomsten** | | | |
| 3.1 | Het NRTO-lid inventariseert de klanteisen en opdrachtdoelen en legt deze vast. |  | Meesturen:   * 2 recente offertes (mag geanonimiseerd) * Voorbeeld intakeverslag individuele deelnemer |
| 3.2 | Het NRTO-lid zorgt voor voldoende capaciteit, deskundigheid en in te zetten methoden en middelen om te voldoen aan de afgesproken klanteisen en het behalen van de opdrachtdoelen. |  | Onderbouwen:   * Hoe zorgt de organisatie ervoor dat er voldoende competente trainers/docenten beschikbaar zijn |
| 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 |  | Onderbouwen:   * Hoe zorgt de organisatie ervoor dat wat de klant vraagt/verwacht ook geleverd kan worden? |
| 3.4 | Het NRTO-lid heeft met iedere klant een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin tenminste is opgenomen (en/of waaraan voldaan wordt): |  | Meesturen:   * 2 recente overeenkomsten (mag geanonimiseerd) pdf * Algemene voorwaarden pdf of link |
| a. Activiteiten. |  |  |
| b. In te zetten middelen en personen (waaronder bijdragen van de klant en derden). |  |  |
| c. Te bereiken doelen. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting**  **(alle antwoorden toelichten)** |
| 3.4 | d. Tijd en geld (planning en begroting). |  |  |
| e. Evaluatie. |  | Toelichten in overeenkomst, voorwaarden of op website:   * Hoe geëvalueerd gaat worden, met welk doel. |
| f. Klachtenregeling. |  |  |
| g. Binnen welke vastgestelde termijnen eventuele terugbetalingen moeten worden gedaan (indien van toepassing). |  |  |
| h. Contracten vermelden de naam van het instituut en de titel van de leeractiviteit. |  |  |
| i. De kosten van de leeractiviteit. |  |  |
| j. Kosten voor studieboeken/ cursusmateriaal. |  |  |
| k. De begeleiding en diensten die zijn inbegrepen. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting**  **(alle antwoorden toelichten)** |
| 3.4 | l. De betalingsvoorwaarden |  |  |
| m. De wijze van betaling. |  |  |
| n. De duur van het contract. |  |  |
| o. De condities waaronder de leeractiviteit eventueel niet doorgaat. |  |  |
| p. De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden. |  |  |
| q. Details van de eventuele garantiebepalingen. |  |  |
| r. Een bedenktermijn van tenminste 14 dagen |  |  |
| s. Bij wie het copyright berust. |  | * Vooral bij maatwerktrajecten interessant als training in opdracht van klant wordt ontwikkeld. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting**  **(alle antwoorden toelichten)** |
| 3.4 | t. Bij wie het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust (klant of het instituut) |  | Vooral bij maatwerktrajecten interessant als training in opdracht van klant wordt ontwikkeld. |
| 3.5 | De overeenkomst voldoet aan de volgende eisen: |  |  |
| a. De taal waarin (onderwijs-/leer-)contracten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig |  |  |
| b. De termijnen en voorwaarden van inschrijving (klant ontvangt deze voor de eigen Administratie). |  |  |
| **Processen; veiligheid en integriteit** | | | |
| 3.6 | Het NRTO-lid heeft zowel de techniek als de procedures voor volledige veilige informatiebeveiliging en handelt daarnaar. Het NRTO-lid houdt zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.  *Voorbeeld: AVG, bewaartermijnen, veilige*  *cursistenadministratie, verwerkersovereenkomsten.* |  | Onderbouwen:   * Hoe zorgt de organisatie ervoor dat eigen interne systemen veilig zijn, welke afspraken gelden er? (ook bij evt. datalekken) * Bewaartermijnen bekend van persoonsgegevens deelnemers, medewerkers, zzp’ers, sollicitanten enzovoort? Hoe zorgt de organisatie ervoor dat deze aangehouden worden (data verwijderd worden)? |
| **Processen; klachten** | | | |
| 3.7 | Het NRTO-lid heeft een klachtenprocedure die voorziet in tenminste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde. |  | Meesturen:   * Klachtenprocedure pdf of link |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting**  **(alle antwoorden toelichten)** |
| 3.8 | Het NRTO-lid heeft de klachtenprocedure (via publicatie op de website en in de studiegids) openbaar gemaakt, indien zij actief is op de consumentenmarkt. |  |  |
| 3.9 | Het NRTO-lid zorgt dat de klachtenprocedure bij klanten van de zakelijke markt bekend is. |  |  |
| 3.10 | Het NRTO-lid verwijst in de klachtenprocedure naar bestaande functies binnen de organisatie. Binnen de organisatie is bekend wie welke rol vervult binnen de klachtenprocedure. |  |  |
| 3.11 | Op iedere klacht wordt binnen 4 weken gereageerd. |  |  |
| 3.12 | Het NRTO-lid handelt klachten binnen vastgestelde termijnen af. Hiervan wordt alleen beargumenteerd afgeweken. Bij afwijking wordt de klagende partij op de hoogte gesteld en er moet een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven. |  |  |
| 3.13 | Het NRTO-lid conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor snelle afhandeling van de eventuele consequenties. |  |  |
| 3.14 | Het NRTO-lid behandelt de klacht vertrouwelijk en archiveert de klacht. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting**  **(alle antwoorden toelichten)** |
| 3.15 | Het NRTO-lid registreert klachten en de wijze van afhandeling. Deze gegevens worden voor vastgestelde termijnen bewaard. |  |  |
| **Processen; continue verbeteren** | | | |
| 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. |  | Meesturen:   * Eerdere jaarlijkse NRTO-zelfevaluaties * Bevindingen en eventuele vervolgacties * Agenda en/of verslag van eerdere jaarlijkse reflectie waarin de aspecten onder 3.17 herkenbaar zijn * Indien nog geen eerdere evaluatie uitgevoerd: Lever dan een analyse op 1 A4 over het afgelopen jaar waarin de aspecten onder 3.17 herkenbaar zijn inclusief een reflectie daarop |
| 3.17 | Het NRTO-lid neemt in deze reflectie mee: |  | Hieronder hoeft niet opnieuw uitgelegd te worden hoe tevredenheid, klachten etc werken. De bedoeling is dat deze elementen in de jaar-reflectie terugvindbaar zijn. |
| a. Het tevredenheidsonderzoek onder klanten. |  |  |
| b. De personeelsontwikkeling. |  |  |
| c. Klachten. |  |  |
| d. De feedback van de personeelsleden, betrokken bij het primaire proces van de dienst. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting**  **(alle antwoorden toelichten)** |
| 3.17 | e. De feedback van derden, buiten de organisatie, betrokken bij het primaire proces. |  |  |
| 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. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***4 Publiek*** | | | |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting** |
| **Tevredenheid** | | | |
| 4.1 | Het NRTO-lid meet, registreert en analyseert klanttevredenheid bij de opdrachtgever(s). |  | Onderbouwen:   * Hoe wordt geëvalueerd? Hoe vaak? Wie doet iets met de uitkomsten?   Meesturen:   * Resultaten * Eventuele verbeteracties |
| 4.2 | Het NRTO-lid meet, registreert en analyseert klanttevredenheid bij de deelnemer(s). |  | Onderbouwen:   * Hoe wordt geëvalueerd? Hoe vaak? Wie doet iets met de uitkomsten?   Meesturen:   * Resultaten * Eventuele verbeteracties * Eventuele onderzoek naar impact op termijn |
| 4.3 | Het NRTO-lid bepaalt zelf en legt vast op welke wijze de meting en analyse worden uitgevoerd. (NB: De meting, registratie en analyse is passend bij de aard en de omvang van het NRTO-lid en het product of de dienst). |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **NRTO-eis** | **Oordeel** | **Opmerkingen/ toelichting** |
| 4.4 | De meting, registratie en analyse bevatten tenminste  vragen over: |  | Hieronder onderbouwen:   * met welke vragen wordt het betreffend onderwerp bevraagd? |
| a. In hoeverre de contractpartij, ofwel de deelnemer vindt dat de beoogde leeruitkomsten zijn gerealiseerd.  *N.v.t. voor aanbieders van onlinelerenproducten/blended.* |  |  |
| b. Hoe de opdrachtgever, ofwel de deelnemer, de personeelsleden, (zowel eigen personeel als ingehuurd), beoordelen. |  |  |
| c. In hoeverre de opdrachtgever, ofwel de deelnemer, tevreden is over uitvoering van de opdracht. |  |  |
| 4.5 | Het NRTO-lid neemt op aantoonbare wijze corrigerende en preventieve maatregelen, wanneer de metingen en evaluaties daartoe aanleiding geven. |  |  |
| **Continuïteit** | | | |
| 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. |  | Onderbouwen:   * Hoe en/of bij wie? * Indien langlopende opleidingen: is er vastgelegd dat gemaakte opdrachten het persoonlijk eigendom van deelnemer zijn. Dit in verband met boedelbeslag indien sprake van faillissement. |
| 4.7 | Het NRTO-lid wijzigt en/of beëindigt een contract alleen in overleg met de opdrachtgever. |  | Staat dit in de algemene voorwaarden? |
| 4.8 | Het NRTO-lid realiseert de beschikbaarheid van online producten conform de overeengekomen specificaties/ afspraken.  *Voorbeelden: hosting, onderhoudsplan, storingsplan* |  | Welke afspraken met b.v. leveranciers? SLA? Wat belooft de organisatie zelf aan beschikbaarheid van online producten in b.v. overeenkomst en hoe zorgt zij dat zij dit na kan komen? |

Verklaring

**Ruimte voor eventuele toelichting/opmerkingen:**

Datum:

Naam en handtekening auditor (alleen bij externe audit):

Namens CIIO

Naam en handtekening NRTO-lid:

Met ondertekening van deze verklaring, verplicht het NRTO-lid zich om gedurende de jaren dat zij niet gecontroleerd wordt door de certificerende instelling wel blijft voldoen aan de in dit document gestelde eisen voor het NRTO-keurmerk.