



# Vereisten NRTO – keurmerk

## Product

### Transparantie

- 1.1. Het NRTO-lid zorgt voor waarheidsgetrouwe en accurate informatie (schriftelijk of mondeling) aan potentiële klanten.
- 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).
  - a. De naam van de leeractiviteit.
  - b. De inhoud van de Leeractiviteit.
  - c. Het niveau van de leeractiviteit.
  - d. 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. Kwalificaties die behaald kunnen worden.
  - h. Interne (school-) en/of externe (branche- / staats-) examens waartoe wordt opgeleid.
  - i. Het aantal eindtoetsen of examens in de cursus/training/programma/dienst alsmede de herkansingsmogelijkheden.
  - j. Vrijstellingenbeleid.
  - k. De doelgroep voor wie de leeractiviteit bedoeld is.
  - l. Het aanvangsniveau waarvan uit gegaan wordt (d.w.z. eventuele vereisten vooropleiding).
  - m. 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).
  - n. Informatie over het verstrekte studiemateriaal en/of over het aan te schaffen studiemateriaal.



- o. Informatie over de beschikbaarheid van het online product, inclusief disclaimer. alleen van toepassing voor aanbieders waar online leren (deel van) het programma is
  - p. De NRTO-algemene voorwaarden voor consumentenmarkt en/of eigen algemene voorwaarden voor de zakelijke markt.
  - q. De NRTO-gedragscode voor consumentenmarkt en/of zakelijke markt.
- 1.6. Het NRTO-lid beschrijft in het geval van maatwerk de volgende informatie in de offerte (Voor aanbieders waar online leren (deel van) het programma 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, k, p en q.):
- a. De naam van leeractiviteit.
  - 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.
  - j. Het aantal eindtoetsen of examens in de leeractiviteit.alsmede de herkansingsmogelijkheden.
  - k. Vrijstellingenbeleid.
  - l. De doelgroep voor wie de cursus/training/programma/dienst 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) het programma is).
  - 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 termen van 'kennen' en 'kunnen'. N.v.t. voor exameninstellingen.



- 1.8. Het NRTO-lid meet of de deelnemer zelf van mening is dat de leeruitkomsten zijn behaald. N.v.t. voor exameninstellingen.

## E-learning

- 1.9. Deelnemers moeten toegang hebben tot e-learning faciliteiten indien dit verplicht gesteld 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.
- 1.10. Deelnemers aan e-learningprogramma's moeten bij inloggen bekend zijn bij het instituut. N.v.t. voor exameninstellingen.
- 1.11. 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.
- 1.12. Er is een back-up voor het stellen van vragen en er zijn andere vormen van gepersonaliseerde studiebegeleiding. N.v.t. voor exameninstellingen.
- 1.13. Het NRTO-lid zorgt voor periodieke updates van het E-materiaal op basis van deelnemerevaluaties. N.v.t. voor exameninstelling.



# Personeel (en externe leveranciers van diensten)

## 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).
- 2.2. Het NRTO-lid hanteert vooraf vastgestelde regels en criteria bij de werving en selectie van eigen personeel.
- 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.
- 2.4. Het NRTO-lid beschikt over een actueel personeelsdossier.

## Ontwikkeling

- 2.5. Het NRTO-lid heeft een doeltreffend introductieprogramma voor nieuwe personeelsleden en evalueert dit periodiek.
- 2.6. Het NRTO-lid traint nieuwe personeelsleden, in de werkwijze en het administratieve systeem van het NRTO-lid.
- 2.7. Het NRTO-lid stelt tijd/middelen voor professionalisering van het eigen personeel beschikbaar.
- 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.

## Beoordeling

- 2.9. Het NRTO-lid heeft voor de eigen personeelsleden de beoordelingscriteria schriftelijk vastgelegd.
- 2.10. Het NRTO-lid heeft de wijze waarop de beoordeling van het functioneren van de eigen personeelsleden plaatsvindt schriftelijk vastgelegd.
- 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.
- 2.12. Het NRTO-lid beoordeelt per verleende opdracht of de externe leverancier die de dienst verzorgt, voldoet aan de dan geldende selectiecriteria.



# Proces

## Processen; overeenkomsten

- 3.1. Het NRTO-lid inventariseert de klanteisen en opdrachtdoelen en legt deze vast.
- 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.
- 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.
- 3.4. Het NRTO-lid heeft met iedere klant een schriftelijke overeenkomst gesloten waarin tenminste is opgenomen:
  - a. Activiteiten.
  - b. In te zetten middelen en personen (waaronder bijdragen van de klant en derden).
  - c. Te bereiken doelen.
  - d. Tijd en geld (planning en begroting).
  - e. Evaluatie.
  - f. Klachtenregeling.
  - g. De taal waarin (onderwijs-/leer-)contracten worden opgemaakt is helder en ondubbelzinnig.
  - h. De klant moet een afschrift ontvangen van de termijnen en voorwaarden van inschrijving voor de eigen administratie.
  - i. Alle terugbetalingen die moeten worden gedaan moeten binnen vastgestelde termijnen verwerkt zijn.
  - j. Contracten vermelden de naam van het instituut en de cursustitel.
  - k. De cursuskosten.
  - l. Kosten voor studieboeken/ cursusmateriaal.
  - m. De begeleiding en diensten die zijn inbegrepen.
  - n. De betalingsvoorwaarden
  - o. De wijze van betaling.
  - p. De duur van het contract.
  - q. De condities waaronder de cursus eventueel niet doorgaat.
  - r. De annuleringsvoorwaarden en de mogelijkheden tot restitutie van gelden.
  - s. Details van de eventuele garantiebepalingen.
  - t. Een bedenktijd van tenminste 14 dagen
  - u. Bij wie het copyright berust.
  - v. Bij wie het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust (klant of het instituut)



### Processen; veiligheid en integriteit

- 3.5. Het NRTO-lid heeft een systematiek voor informatiebeveiliging en handelt daarnaar. Het NRTO-lid houdt zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.
- 3.6. Het NRTO-lid gaat vertrouwelijk om met gegevens van klanten conform de systematiek voor informatiebeveiliging. Het NRTO-lid houdt zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.

### Processen; klachten

- 3.7. Het NRTO-lid heeft een klachtenprocedure die voorziet in tenminste een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.
- 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 uitsluitel 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.
- 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 NRTOzelfevaluatie) 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.
- 3.17. Het NRTO-lid neemt in deze reflectie mee:
  - a. Het tevredenheidsonderzoek onder klanten.
  - b. De personeelsontwikkeling.
  - c. Klachten.
  - d. De feedback van de personeelsleden, betrokken bij het primaire proces van de dienst.
  - 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.



# Publiek

## Tevredenheid

- 4.1. Het NRTO-lid meet, registreert en analyseert klanttevredenheid bij de opdrachtgever(s).
- 4.2. Het NRTO-lid meet, registreert en analyseert klanttevredenheid bij de deelnemer(s).
- 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).
- 4.4. De meting, registratie en analyse bevatten tenminste vragen over:
  - a. In hoeverre de contractpartij, ofwel de deelnemer vindt dat de beoogde leeruitkomsten zijn gerealiseerd.\* \*n.v.t. voor aanbieders van onlinelerenproducten.
  - 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

## 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.
- 4.7. Het NRTO-lid wijzigt en/of beëindigt een contract alleen in overleg met de opdrachtgever.
- 4.8. Het NRTO-lid realiseert de beschikbaarheid van online producten conform de overeengekomen specificaties/ afspraken.