

KWALITEITSBELEID

NRTO



BRANCHEVERENIGING VOOR PRIVATE OPLEIDERS

01. STEVIGE SELECTIE AAN DE POORT

NIET ELKE AANBIEDER KAN LID WORDEN VAN DE NRTO. EEN AANBIEDER MOET MINIMAAL VOLDOEN AAN DE VOLGENDE EISEN:

⊕ Aanbieders moeten onderwijs, training, en/of lesmateriaal leveren en/of (deel)examens en/of een EVC-traject aanbieden. De omzet moet hier voor meer dan 51% uit bestaan.

Bij de aanvraag lidmaatschap wordt een UBO-registratie aangeleverd en geeft de organisatie aan niet strafrechtelijk te zijn vervolgd.

⊕ Minimale inschrijving van één jaar bij de Kamer van Koophandel.

Het aanbod op de website moet transparant en helder verwoord zijn.

⊕ De organisatie moet financieel gezond zijn en financiële continuïteit kunnen bieden.

Nieuwe leden verklaren dat zij de belangrijke normen en uitgangspunten van de NRTO onderschrijven. Hiermee wil de NRTO de waarden van de vereniging hoog houden.

02.

ASPIRANT LIDMAATSCHAP VOOR ORGANISATIES DIE NOG NIET VOLDOEN AAN DE TOELATINGSKRITERIA



Voor organisaties die wel aan de criteria willen voldoen maar dit nog niet kunnen is er het aspirant lidmaatschap. Voorwaarde hierbij is dat het realistisch geacht wordt dat na een jaar (maximale duur aspirant-lidmaatschap) de organisatie wel aan de criteria kan voldoet.

03. UITGANGSPUNTEN VOOR HET VERKRIJGEN VAN HET NRTO-KEURMERK

Leden moeten binnen 1 jaar het NRTO-keurmerk behalen. Tenzij een lid vrijstelling heeft vanwege het ISO-9001 certificaat, inspectie of NVAO-toezicht betekent dit een audit door een externe certificerende instantie (KIWA, CPION, CIOO). De auditor controleert aan de hand van een uitgebreide checklist of een lid voldoet. Ook een combinatie-audit is mogelijk, denk aan CRKBO-NRTO of Blik op Werk-NRTO. Indien een lid volgens de certificerende instantie niet aan de gestelde eisen voldoet, dan krijgt de organisatie een kans dit op korte termijn te verbeteren waarna alsnog de audit behaald kan worden. Om het keurmerk te verkrijgen moeten leden daarnaast voldoen aan de volgende voorwaarden:

- ⊕ Algemene voorwaarden zijn geplaatst en toepasselijk verklaard. Voor leden actief in de consumentenmarkt heeft de NRTO deze met de Consumentenbond afgestemd.
- ⊕ NRTO-Gedragscode is geplaatst.
- ⊕ Klachtenprocedure is geplaatst (bij consumentenmarkt).
- ⊕ Examenreglement is geplaatst of opvraagbaar via de website (indien van toepassing).

04.

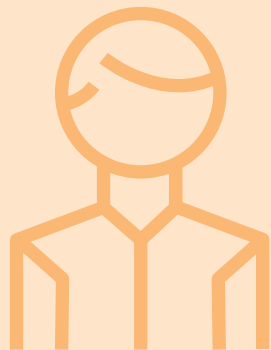
NRTO IS TRANSPARANT OVER LEDEN MET OF ZONDER KEURMERK

Alleen leden die lid zijn én voldoen aan het keurmerk komen in aanmerking voor subsidieregelingen. Indien een lid het keurmerk niet op tijd verlengt dan wordt dit zichtbaar op de ledenlijst op de NRTO-website. Leden kunnen om legitieme redenen uitstel krijgen, maar indien dit te lang duurt dan beslist het bestuur (op advies van de commissie van Kwaliteitshandhaving) of het lidmaatschap voortgezet kan worden. Schorsing en royement zijn hierbij ultieme maatregelen.

05.

EEN KEER PER VIER JAAR EEN EXTERNE HER-AUDIT

Om de vier jaar volgt een her-audit door een externe certificerende instelling. Het is de verantwoordelijkheid van de aanbieder om dit in de gaten te houden en bijtijds de her-audit aan te vragen. Voor leden die niet meer voldoen is er een korte hersteltermijn. Bij grote tekortkomingen wordt de afronding van de audit uitgesteld voor langere tijd totdat de organisatie aan alle eisen voldoet.



06.

JAARLIJKS EEN VERPLICHTE ZELFEVALUATIE

Wanneer leden het keurmerk behaald hebben in jaar 1 dan moeten zij in jaar 2-4 een zelfevaluatie uitvoeren (indien keurmerk d.m.v. een audit behaald is) om het keurmerk te behouden. Hierbij toetst de organisatie of zij nog voldoet aan de vereisten en stuurt waar nodig bij. De jaarlijkse zelfevaluatie is verplicht.

07.

ALGEMENE VOORWAARDEN EN DE GESCHILLENCOMMISSIE VOOR LEDEN ACTIEF IN CONSUMENTENMARKT

De NRTO heeft voor de consumentenmarkt algemene voorwaarden die afgestemd zijn met de Consumentenbond. Hierdoor dragen we bij aan de consumentenbescherming en zorgen we voor voorwaarden die zowel voor de consument als de aanbieder eerlijk en transparant zijn. De algemene voorwaarden zijn per 1 januari 2021 vernieuwd. Leden dienen deze laatste versie van de algemene voorwaarden op de website te plaatsen. Wanneer er ondanks alle aandacht voor kwaliteit toch een klacht is van een consument dan kan hij een beroep doen op de klachtenprocedure die elk lid moet hebben. Mocht dit niet tot een tevreden oplossing leiden, dan kunnen beide partijen besluiten de klacht door de onafhankelijke Geschillencommissie te laten behandelen. De uitspraak is bindend. Deze vorm van geschillenbeslechting is relatief eenvoudig, kortlopend en goedkoper dan via de reguliere rechtspraak. Bij klachten over examens kunnen consumenten terecht bij NRTO-commissie van beroep voor examens.

08.

INTERNE COMMISSIES GERICHT OP KWALITEITSBEVORDERING EN -HANDHAVING

Het NRTO-keurmerk moet actueel blijven en relevant zijn in de markt. Een commissie van deskundigen NRTO-keurmerk bestaande uit leden, bekijkt dit jaarlijks en komt met aanbevelingen voor het bestuur. De commissie van Kwaliteitshandhaving onderzoekt en adviseert het bestuur wanneer er kwaliteitsissues zijn bij leden. In het uiterste geval leidt dit tot schorsing of roeyement.

09.

JAARLIJKSE BETROKKENHEID CERTIFI- CERENDE INSTELLINGEN

Jaarlijks evalueert de NRTO met de certificerende instellingen de criteria en het audit-traject om de kwaliteit en uniformiteit van de periodieke NRTO-audit te verbeteren.

Adres
Papiermolen 34
3994 DK Houten

Contact
030 267 3778
info@nrto.nl

Website
www.nrto.nl

