

Kwaliteitsbeleid NRTO-keurmerk

- **Stevige selectie aan de poort.**
Niet elke aanbieder kan lid worden van de NRTO. Een aanbieder moet minimaal voldoen aan de toelatingscriteria.
- **Uitgangspunten voor het verkrijgen van het NRTO-keurmerk.**
Alle leden met een NRTO-lidmaatschap zijn verplicht ook het NRTO-keurmerk te behalen. Nieuwe leden worden eerst voorwaardelijk lid, en pas na het behalen van het NRTO-keurmerk wordt het lidmaatschap definitief.
- **De NRTO is transparant over leden met of zonder keurmerk.**
Alle NRTO-leden met een actief lidmaatschap zijn zichtbaar op de ledenlijst op de website. Hier is ook te zien of het lid aan de keurmerk verplichtingen voldoet.
- **Een keer per vier jaar een externe her-audit bij leden.**
Om de vier jaar vindt een her-audit door een externe certificerende instelling plaats, tenzij sprake is van vrijstelling. 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.
- **Tussentijdse beoordeling bij leden.**
Bij leden met een audit vindt er twee jaar na hun audit een tussentijdse beoordeling plaats via de certificerende instellingen. Dit is een korte toets met focus op de uitvoering van de verbetercyclus en de ontwikkelingen in het veld die mogelijk impact hebben op de onderneming.
- **Verplichte eigen evaluatie in tussenjaren.**
Alle leden zijn verplicht in de jaren dat ze geen externe audit of tussentijdse beoordeling hebben een eigen evaluatie te doen. Ze nemen de eisen op de evaluatie checklist door en focussen vooral op de punten 3.10, 3.11 en 3.12 die gaan over het continu verbeteren van interne processen.
- **Extra aanvullende NRTO-eisen bij leden met een vrijstelling via ISO 9001.**
Alle leden die volledige vrijstelling hebben voor een audit middels een ISO 9001, laten om de drie jaar de extra aanvullende NRTO-eisen toetsen bij hun auditor.
- **Extra kwaliteitsverklaring bij leden met een vrijstelling via CREBO, VO of CROHO-erkenning.**
Alle leden die volledige vrijstelling hebben voor een audit middels CREBO, VO of CROHO-erkenning, leveren elk twee jaar een kwaliteitsverklaring aan.
- **Algemene voorwaarden en de geschillencommissie voor leden actief in consumentenmarkt.**
De NRTO heeft voor de consumentenmarkt algemene voorwaarden die destijds 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. Leden dienen 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.

- **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, onderhoudt dit 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.
- **Jaarlijkse betrokkenheid certificerende 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, indien nodig.