

onderzoeksverslag tussentijds onderzoek 1 2025

Het onderzoek is uitgevoerd bij
Stichting Antonius voor Bijzondere
Arbeidsparticipatie (Stichting ABA)
De Langeweg 22
4771 RB Langeweg
3antonius.nl & www.marlijnacademie.nl
Marlène Ruigrok van Houtum
06-22491409
marlene.ruigrok@marlijnacademie.nl

De scope van het certificaat is
Zie sheet 2.

Stichting ABA is gecertificeerd bij LRQA en
stapt over naar CIIO.

Het onderzoek is uitgevoerd door
CIIO
Reeweg 146
3343 AP Hendrik Ido Ambacht
www.ciio.nl
0884446333

EAC 37/38

- Inhoud van het verslag
- Organisatiekenmerken
 - Bevindingen huidig onderzoek
 - Follow-up bevindingen vorig onderzoek
 - Overzicht certificatiecyclus
 - Weging van bevindingen
 - Conclusie

Uitvoering	15 april 2025
Verslag	29 april 2025
Teamleider	Léon van der Meij
Beoordelaar(s)	NVT
Senior teamleider	Gerrit Corbijn

Samenvatting

CIIO heeft in de lopende cyclus de ISO 9001-certificering van Stichting Antonius voor Bijzondere Arbeidsparticipatie (Stichting ABA) overgenomen van Lloyds. Het 1^e tussentijdse onderzoek is volgens planning verlopen.
Stichting ABA is een kleine organisatie, met een groot aantal activiteiten (onder verschillende labels). Via korte lijnen en diverse handboeken en systemen verlopen de kernprocessen beheerst. Verbeterpunt (2 kanttekeningen) ziet CIIO bij de expliciete en meer integrale reflectie, qua voldoende brede/diepe interne audits en de compleetheit van de directiebeoordeling. Het advies is positief.

Het onderzoek is uitgevoerd
op basis van de CIIO Maatstaf 2016



De CIIO Maatstaf is de
geaccepteerde interpretatie
van ISO 9001:2015



De certificeerder voor de
professionele dienstverlening

scope

- Het verzorgen van zinvolle talent- en onderwijsgerichte, arbeidsmatige dagbesteding en re-integratie voor jongeren en (jong) volwassenen en nieuwkomers met fysieke of (tijdelijke) psychische beperkingen en het verzorgen van zinvolle dagopvang voor jong en oud.
- Het realiseren van (hernieuwde) MBO-leerperspectieven en (her)aansluiting op de arbeidsmarkt en onderwijs in regionaal en nationaal verband middels de praktijkroute met MBO-bouwstenen en de Praktijkverklaringen.
- Het vormgeven van regulier en passend MBO-onderwijs voor BBL en OVO in reguliere bedrijven ter bevordering van beter functioneren, (betaalde) arbeid en duurzame participatie.

- De Stichting Antonius voor Bijzondere Arbeidsparticipatie (Stichting ABA), handelend onder de namen 3Antonius en Marlijn Academie, is gevestigd aan De Langeweg 22 te Langeweg. Bij de Stichting ABA werken 14 medewerkers en vrijwilligers, in totaal ongeveer 8 FTE.
- Stichting ABA is sinds 20 juni 2018 gecertificeerd, via Certiked/Lloyds. Het huidige certificaat is geldig tot 20 juni 2027. Er zijn geen openstaande afwijkingen.
- 3Antonius is lid van Stichting Samenwerkende Zorgboeren Zuid (SZZ) en heeft als zodanig een (onderaannemers) contract met diverse gemeentes voor alle ZIN (Zorg in Natura diensten).
- Marlijn Academie is een erkende niet bekostigde mbo-onderwijsinstelling (brin30UW), met meer dan 220 BBL- en OVO-erkenningen Entree t/m MBO4. De Inspectie van het Onderwijs heeft begin 2022 de kwaliteit van de besturing, kwaliteitszorg en ambitie van Marlijn Academie als voldoende beoordeeld.
- Marlijn Academie bezit het NRT0-kwaliteitskeurmerk en was tot 31-12-2024 gecertificeerd als leverancier van valide MBO-examens. Parallel aan de ISO-certificering is CIIO gevraagd om bij Marlijn Academie een hercertificeringsonderzoek als leverancier van valide MBO-examens uit te voeren. Daarnaast is Marlijn Academie UWV-scholingspartner.
- De herenboerderij waar Stichting ABA gevestigd is, heeft een grote monumentale schuur (2 verdiepingen van ca. 400m²) die mede als les- en kantoorlocatie(s) fungeren en een nieuwe grote schuur gebouwd door leerlingen en hun leermeesters. Deze ruimtes worden als volgt gebruikt:
 - een deel van de kantoorruimtes is in gebruik bij een aantal ondernemingen, hier vindt integratie met het reguliere bedrijfsleven plaats;
 - de zijvleugel van de schuur wordt gebruikt als arbeidsmatige dagbestedingslocatie c.q. onderwijsinstellingsruimte;
 - een ander deel van de ruimtes wordt gebruikt voor trainingen, lezingen, lunches en als leslokaal c.q. vergaderruimte. Dit gebruik wordt gefaciliteerd door de mensen met een beperking, als dagbesteding, stage of deel van de opleiding;
 - binnen en buiten zijn praktijklokalen voor groen, bouw, horeca en zorg, ICT, multimedia, productie, fastservice, logistiek, schoonmaak, fietstechnicus, basislasser, administratie.

bevindingen: koers -1-

Onderbouwing

Oriëntatie

- Meerjarenplan Visie 2013- 2030
Marlijnacademie incl kwaliteitsborging
- Visie missie 3antonius praktijklerenloont en
Marlijn Academie

Leiderschap

- Meerjarenplan Visie 2013- 2030
Marlijnacademie incl kwaliteitsborging
- Visie missie 3antonius praktijklerenloont en
Marlijn Academie
- 2024-2025 verslag van werkzaamheden
Marlijn Academie
- Ontwikkelingen directie

- Vanuit een sterke persoonlijke motivatie heeft de directie in de visie en missie van de verschillende bedrijfsonderdelen uitgewerkt hoe iedereen in zijn/haar tempo en op zijn/haar niveau al werkende weg een beroep kan leren, met de bijpassende maatschappelijke erkenning. De verbinding tussen de verschillende routes komt terug in het beeldmerk, dat zorg, onderwijs en werken verbindt.
- Stichting ABA weet zich ook aan externe partners te (ver)binden, onder meer via de Stichting Samenwerkende Zorgboeren Zuid (SZZ; vanuit zorgperspectief) en partijen als Human Factory, Cities of Learning en arbeidsmarktregio's.
- Stichting ABA neemt in de contextanalyse nog niet aantoonbaar mee of klimaatverandering een relevante kwestie is voor de organisatie (vanuit stakeholders- of bedrijfsvoeringsperspectief). CIIO kijkt volgende jaar op welke manier dit wordt meegenomen, en of dit is doorvertaald naar concrete maatregelen in het managementsysteem.
- In het Verslag van werkzaamheden 2024-2025 zijn voor Marlijn Academie concrete doelen voor 2025-2026 aangegeven. Voor 3Antonius zijn deze minder concreet uitgewerkt; wel zijn er afspraken met SZZ rondom bepaalde KPI's (zoals tijdigheid zorgplan, tussentijdse rapportages en identificatie van cliënten). 3Antonius stuurt actief op deze KPI's, de gemiddelde score is tussen de 90 en 100%. CIIO onderzoekt in 2026 op welke manier Stichting ABA de langetermijnambities in de volle breedte van haar activiteiten concretiseert in evalueerbare doelstellingen.
- Via een recente promotie van twee medewerkers tot directie en uitbreiding van de directie met een bedrijfsleider wordt leiderschap gedeeld en de bedrijfsvoering minder afhankelijk gemaakt van de oorspronkelijke initiator, zonder de focus op de bedoeling te verliezen.

bevindingen: koers -2-

Onderbouwing

Vernieuwing

- Brochure Praktijkleren Loont mboin2030
- Digitaal platform praktijklerenloont.eu
- NLQF-dossiers Erkend Praktijkopleider+ en Examinator Marlijn Academie

- Via de ontwikkeling van het digitale platform praktijklerenloont koppelt Stichting ABA beroepsgericht praktijkleren aan formele MBO-erkenningen (praktijkverklaringen en -diploma's). Met digitale badges (een visuele en verifieerbare weergave van een behaald certificaat, vaardigheid of prestatie) wordt beoogd dit verder te versterken. Om deze vernieuwing nog beter vorm te geven is een nieuwe medewerker aangetrokken.
- De wens om (niet verplichte) kwaliteitsstandaarden te zetten en borgen blijkt ook uit de indiening van de opleidingen tot Erkend Praktijkopleider⁺ (niv4) en tot Examinator (niv5) Marlijn Academie bij NLQF, voor inschaling en validatie. Deze vernieuwingen zijn beheerst opgezet en uitgevoerd, uitmondend in een erkenning van de NLQF, als organisatie en voor de opleiding tot Erkend Praktijkopleider⁺. De opleiding Examinator Marlijn Academie is nog onder beoordeling door de NLQF.

bevindingen: organisatie

Onderbouwing

Inrichting

- Organogram
- Diverse websites en brochures
- Verzekeringspolis
- Deelnemersstatuut Marlijn Academie
- Profielen Examencommissie compleet
- Functieprofielen Handboek P&F Procedures en Formulieren versie 5.3 jan 2025

Managementsysteem

- Algemeen Kwaliteitszorgdocument KMS versie 9.3 2024
- Diverse andere handboeken en reglementen (NLQF, Examinering, Procedures en Formulieren, OER)
- Digitale systemen, zoals ONS, Dynamics, SharePoint & andere MS365-applicaties

Infrastructuur

- Fysieke rondleiding
- Dynamics, SharePoint & andere MS365-applicaties
- ONS zorgregistratiesysteem
- Praktijklerenloont.eu

- Stichting ABA ontwikkelt de organisatie-inrichting organisch door, vanuit de drie onderdelen zorg, onderwijs en werk. Hierbij wordt actief gezocht onderlinge verbinding, ook door het aanhaking van nieuwe expertise op het gebied van bedrijfsvoering, marketing en sales.
- Via websites en brochures communiceert Stichting ABA met (potentiële) klanten. Daarnaast nemen directieleden actief deel aan externe overleggen.
- Rondom de onderwijsactiviteiten zijn er diverse handboeken, reglementen en beschreven werkwijzen, min of meer (in)gericht naar verschillende stakeholders (zoals de Inspectie van het Onderwijs, NLQF en VEMBO). Hierdoor zijn op verschillende plekken en manieren gelijksoortige zaken beschreven, wat het actueel en compleet houden complex maakt. Bij de zorgactiviteiten is het managementsysteem minder uitvoerig beschreven, de verankering vindt onder meer plaats via het zorgregistratiesysteem ONS en de betrokken professionals. CIIO onderzoekt in 2026 of Stichting ABA met deze meer sectoraal gesplitste werkwijzen geen mogelijkheden mist een nog effectiever (integraal) managementsysteem in te richten.
- Op de locatie zijn diverse faciliteiten aanwezig om de diverse werkzaamheden te kunnen (aan)leren. Veiligheidswaarborgen, zowel fysiek als sociaal, zijn ingeregeld. De beleving van de jongeren wordt op dit vlak uitgevraagd. Ook wordt via een leerlingenraad in samenspraak gekeken naar verbetermogelijkheden qua leren en verblijven.
- Er is een gedegen bewustzijn van de privacy van cliënten/studenten. Daar waar mogelijk wordt technisch ingeregeld dat de AVG gevolgd wordt, met behulp van Dynamics en ONS.

bevindingen: kernprocessen -1-

Onderbouwing

Overeenkomst

- ONS zorgregistratiesysteem
- 250318 gedragscode vertrouwenspersoon Marlijn Academie en 3Antonius

Uitvoering

- ONS zorgregistratiesysteem
- SZZ vertrouwenspersoon
- Dynamics, SharePoint & andere MS365-applicaties
- MIC-meldingen (enkele casussen)
- Gedragscodes en procedures 3Antonius '24
- Verslagen examencommissie
- Handboek examinering
- Portfolio's studenten

- Voor de activiteiten van de zorgboerderij loopt de contractering voor de meeste cliënten via SZZ en daarmee via registratie in ONS. Voor enkele cliënten is er een andere financieringsconstructie, waarbij de registratie volgens dezelfde werkwijzen en criteria als binnen ONS verloopt, alleen dan binnen Teams. Stichting ABA kijkt hierbij nadrukkelijk welke zorg zij wel en welke zij niet kan verlenen. Dit voldoet.
- Zorgplannen worden tijdig opgesteld, steeds meer in ik-doelen (vanuit het perspectief van de cliënt). Elke vrijdagmiddag hebben trajectbegeleiders 7 minuten-gesprekken met de cliënten die zij begeleiden, om te reflecteren op de opbrengsten van de week en vooruit te kijken naar de volgende week. Verslaglegging hiervan is adequaat.
- Bij (bijna-)incidenten vindt adequate analyse, opvolging en registratie plaats. Hierbij is goede aandacht voor herstel gericht op de cliënt (welke afspraken zijn nodig om een nieuwe kans te krijgen), maar ook op het welbevinden van de andere betrokkenen (medewerkers, andere cliënten). CIIO zal in 2026 nader onderzoeken in hoeverre Stichting ABA de MIC-meldingen ook onderzoekt op 'rode draden', op een meer melding-overstijgend niveau.
- Bij de onderwijsactiviteiten wordt samen met het leerbedrijf een maatwerkconstructie opgezet. Hiervoor heeft Stichting ABA een eigen systeem ontwikkeld binnen Dynamics, waarbij via een live-koppeling met SBB het actuele kwalificatiedossier op student- en leerbedrijfniveau wordt omgezet in een maatwerkbegeleidingsdocument. Ook de contractering ((praktijk-/onderwijsovereenkomst (POK/OOK)) wordt op deze wijze efficiënt en effectief geregeld, waarbij er gedegen aandacht is voor privacy en het beperken van foutgevoeligheid.

bevindingen: kernprocessen -2-

Onderbouwing

Uitvoering

- ONS zorgregistratiesysteem
- SZZ vertrouwenspersoon
- Dynamics, SharePoint & andere MS365-applicaties
- MIC-meldingen (enkele casussen)
- Gedragscodes en procedures 3Antonius '24
- Verslagen examencommissie
- Handboek examinering
- Portfolio's studenten

Afronding

- ONS zorgregistratiesysteem
- Tevredenheidmeting 2024 Vanzelfsprekend jaarrapportage 2024 3antonius

- Bij de cliënten van de zorgboerderij wordt gekeken welke onderwijsactiviteiten voor hen mogelijk zijn, om ook voor hen tot een volwaardig landelijk erkende praktijkverklaring of een MBO-diploma te komen. De werkwijze is gelijk aan de onderwijsactiviteiten voor externe leerbedrijven, alleen is in deze situaties de zorgboerderij dan het leerbedrijf. Cliënten krijgen ook les in de generieke vakken, als taal, rekenen en burgerschap.
- Stichting ABA zorgt voor een adequate scheiding tussen onderwijs/begeleiding en examinering. Hiervoor is ook een examenorganisatie ingericht, met een Handboek Examinering, en een examencommissie.
- Om de kwaliteit van de begeleiding en examinering binnen de maatwerktrajecten te waarborgen heeft Stichting ABA recent besloten om het profiel van Praktijkbegeleider⁺ en Examinator bij NLQF te laten schalen en valideren. Voor Praktijkbegeleider⁺ is dit inmiddels succesvol afgerond, voor Examinator wordt dit binnen enkele weken verwacht.
- Met zowel cliënten als studenten als opdrachtgevers evalueert Stichting ABA haar dienstverlening. Hierbij worden ook de ouders van cliënten betrokken. Opbrengsten hiervan komen terug in de teamoverleggen. CIIO zal dit in 2026 nader onderzoeken, op het identificeren van verbeterkansen en de eventuele opvolging daarvan.

bevindingen: mensen

Onderbouwing

Selectie

- Bekwaamheidsdossiers diverse medewerkers (CV's, diploma's, onderbouwing van competenties en taken)
- Inwerkmap

Ontwikkeling

- Bekwaamheidsdossiers diverse medewerkers (CV's, diploma's, onderbouwing van competenties en taken)
- Handboek P&F Procedures en Formulieren jan 2025

Evaluatie

- Bekwaamheidsdossiers diverse medewerkers (CV's, diploma's, onderbouwing van competenties en taken)
- Verslag Audit Examencommissie november 2023
- Handboek P&F Procedures en Formulieren jan 2025

- Werving en selectie van nieuwe medewerkers verloopt beheerst. Soms wordt gekozen om een nadere wederzijdse kennismaking in te richten, via een stage. Inwerken gebeurt adequaat, onder meer aan de hand van een inwerkmap. Het valt CIIO op dat enkele nieuwe medewerkers als zeer snel de weg weten binnen Stichting ABA en snel een actieve bijdrage kunnen leveren.
- Van elke medewerker houdt Stichting ABA een bekwaamheidsdossier bij, met onder meer diploma's, CV, VOG en onderbouwing van competenties en taken.
- Meerdere medewerkers zijn SKJ-geregistreerd en onderhouden deze bekwaamheid actief. NB: bij 1 van de medewerkers staat in het SKJ-register Sneek als vestigingsplaats.
- In 2026 zal CIIO nader onderzoek doen naar professionalisering binnen de diverse functies en rollen.
- In de interne audit van november 2023 is onderzocht of de examinatoren die ingezet worden voldoen aan de bekwaamheidseisen die Stichting ABA stelt. Hieruit zijn geen verbeterpunten voortgekomen.
- Binnen Stichting ABA wordt conform de gesprekkencyclus aan het eind van het jaar een beoordelingsgesprek gehouden. Afspraken hieruit worden gevolgd en doorgevoerd, zoals bijvoorbeeld blijkt uit de wijzigingen in de directie.



De **certificeerder** voor de
professionele dienstverlening

bevindingen: partners

Onderbouwing

Samenwerking
Niet beoordeeld.

Derden
Niet beoordeeld.

Leveranciers
Niet beoordeeld.

Het aandachtsgebied Partners is niet nader onderzocht.

In 2026 zal worden gekeken naar hoe Stichting ABA samenwerkingspartners, derden en leveranciers inzet om haar koers te realiseren.

bevindingen: resultaten

Onderbouwing

Toetsing

- Tevredenheidmeting 2024 Vanzelfsprekend jaarrapportage 2024 3antonius
- Kwaliteitsverslag 3Antonius SZZ AOIC rapportages per half jaar
- Auditgesprekken met SZZ Voortgangsgesprek Antoniushoeve 11-03-25
- Verslag Audit Examencommissie november 2023

Reflectie

- Auditgesprekken met SZZ Voortgangsgesprek Antoniushoeve 11-03-25
- 2024-2025 Verslag van werkzaamheden Marlijn Academie

Maatregelen

- Verslagen examencommissie
- 2024-2025 Verslag van werkzaamheden Marlijn Academie

- Clienttevredenheid wordt actief gevold met het instrument ‘Vanzelfsprekend’. Op basis van deze meting worden onderwerpen in de leerlingenraad geagendeerd, om te kijken waar verbetermogelijkheden liggen.
- November 2023 heeft de laatste interne audit op een onderdeel van het onderwijsproces plaatsgevonden (examinering bij leerbedrijf). Naast deze interne audits licht Stichting ABA ook op andere manieren haar processen door, zoals bijvoorbeeld recent voor de NLQF-aanvragen en via het inwerken van enkele nieuwe collega's. Met deze vormen van onderzoek voldoet Stichting ABA echter niet aan de Maatstaf, vandaar dat CIIO dit weegt als kanttekening (zie sheet 12).
- Via de (automatische) meting van diverse KPI's zoals tijdigheid zorgplan, tussentijdse rapportages en identificatie van cliënten houdt Stichting ABA zicht op de mate waarin zij voldoet aan de afspraken met SZZ. De scores op deze KPI's zijn al langere tijd goed.
- Vanuit SZZ wordt halfjaarlijks een reflectiegesprek gevoerd met de directie van Stichting ABA, op basis van halfjaarlijkse kwaliteitsverslagen. Aanvullend legt Stichting ABA in een ‘Verslag van werkzaamheden’ verantwoording af over haar onderwijsactiviteiten en de behaalde resultaten.
Dit voldoet niet compleet aan de eisen van een directiebeoordeling in Maatstaf-perspectief, dit wordt gewogen als kanttekening (zie sheet 13).
- Stichting ABA is sterk gericht op elke dag een stapje beter. Voor hun cliënten/studenten, maar ook ten aanzien van de bedrijfsvoering en de werking van het managementsysteem. Dit komt naar voren in de verslagen van de examencommissie, het Verslag van werkzaamheden, via de toelichtingen van de directie en medewerkers en vanuit de gesprekken met cliënten/studenten.

kanttekening resultaten - toetsing

Onderbouwing

Reflectie

- Auditgesprekken met SZZ Voortgangsgesprek Antoniushoeve 11-03-25
- 2024-2025 Verslag van werkzaamheden Marlijn Academie

• Kanttekening Resultaten - Toetsing:

Stichting ABA onderzoekt onvoldoende aantoonbaar of haar managementsysteem voldoet aan de eigen eisen en aan die van de Maatstaf/ISO 9001. De laatste formele interne audit is van 1,5 jaar geleden en dekt maar een beperkt deel van het managementsysteem af. Hierdoor loopt Stichting ABA het risico dat zij verbeterkansen mist. Omdat Stichting ABA recent nieuwe medewerkers aan zich heeft gebonden om op dit vlak verbeteringen door te voeren en cliënten/studenten niet direct risico lopen, weegt CIIO dit als kanttekening.

kanttekening resultaten - reflectie

Onderbouwing

Toetsing

- Auditgesprekken met SZZ Voortgangsgesprek Antoniushoeve 11-03-25
- Verslag Audit Examencommissie november 2023

• Kanttekening Resultaten - Reflectie:

Stichting ABA onderzoekt onvoldoende aantoonbaar via een minimaal jaarlijkse directiebeoordeling of (de instrumenten en opbrengsten van) haar managementsysteem voldoende effectief is. De combinatie van de reflectiegesprekken met SZZ en het verslag van werkzaamheden neemt niet alle verplichte input van een directiebeoordeling mee, daarnaast mist CIIO de integrale analyse op de effectiviteit van het managementsysteem van Stichting ABA. Zo richt het verslag van werkzaamheden zich sec op de activiteiten van Marlijn Academie, voor 3Antonius is de reflectie daardoor beperkter. Hierdoor loopt Stichting ABA het risico dat zij verbeterkansen mist. CIIO weegt dit als kanttekening.

overzicht certificatiecyclus

- ++ compliment
 - + voldoet aan de eisen
 - ? kanttekening
 - ! afwijking
 - !! tekortkoming
 - !!! gebrek
 - * niet beoordeeld
 - ** niet van toepassing
- Facultatief bij to's:
- Vernieuwing
 - Inrichting
 - Infrastructuur
 - Mensen
 - Partners

Onderwerp	vo 2024	to1 2025	to2 2026
Koers	Stichting ABA is op dit moment gecertificeerd door Lloyds. De CIIO Maatstaf wordt door hen niet gebruikt als toetskader, vandaar dat er op de genoemde onderwerpen geen samenvatting gegeven kan worden.	+ Goed zicht op externe ontwikkelingen. Als kleinere organisatie goed ingebed in regionaal en landelijk speelveld. Leiderschap wordt steeds meer gedeeld. Innovaties worden gezien als kans voor ontwikkeling, en beheerst opgepakt.	
Organisatie		+ Inrichting passend bij koers, vernieuwingen beheerst doorgevoerd. KMS wat gefragmenteerd, en deels zeer gedetailleerd gedocumenteerd. Infrastructuur op orde.	
Kernprocessen		+ Voor de diverse scope-activiteiten adequate contractering, uitvoering en evaluatie. In operatie adequaat 4-ogen-principe, omgang met afwijkingen, gericht op gedegen begeleiding van cliënten/studenten.	
Mensen		+ Adequate W&S-werkwijze. Dossiervoering op orde. Gesprekkencyclus functioneert.	
Partners		* Niet onderzocht.	
Resultaten		? Kanttekeningen in op interne audits en ? directiebeoordeling (onvoldoende integraal/compleet). Actief in signaleren en oppakken operationele verbeteringen.	
Scope		+ Passend	
Verwijzing naar certificatie		+ Op website wordt verwezen naar ISO 9001-certificering door Lloyds, via kopie van certificaat en certificatieverslag. Aandachtspunt: er staan ook verouderde/niet meer geldige certificaten van VEMBO en NRTQ.	

- **Compliment:** wanneer excellent gepresteerd wordt op een aspect, of als met veel verve een kanttekening, afwijking of tekortkoming is opgepakt en weggewerkt.
- **Kanttekening:** maatregelen nemen om op te lossen in periode tot volgende onderzoek. Onvoldoende follow-up: kanttekening kan omgezet worden in afwijking.
- **Afwijking:** plan van aanpak schrijven en, na goedkeuring teamleider, uitvoeren in periode tot volgende onderzoek. Goedkeuring plan van aanpak binnen zes weken na de laatste onderzoeksdag door CIIO-teamleider, dan positief advies. Zo niet: afwijking kan omgezet worden in tekortkoming.
- **Tekortkoming:** vormt beletsel voor toekennen of continueren certificaat. Plan van aanpak schrijven en, na goedkeuring teamleider, uitvoeren. Binnen 6 maanden aanvullend onderzoek omtrent uitvoering en effect plan van aanpak. Positieve beoordeling follow-up: positief advies toekennen of continueren certificaat. Negatieve beoordeling follow-up tekortkoming: tekortkoming kan worden omgezet in gebrek.
- **Gebrek:** groot obstakel voor toekennen of continueren certificaat. Organisatie kan geen (nieuw) certificaat krijgen wanneer er een gebrek geconstateerd is. Certificaat van gecertificeerde organisatie waar gebrek wordt geconstateerd, wordt ingetrokken.

- De doelstellingen uit het onderzoeksprogramma zijn gerealiseerd.
- Het onderzoek is gebaseerd op een steekproef, een andere steekproef zou tot andere resultaten kunnen leiden.
- De scope van het certificaat is geschikt voor deze organisatie.
- Het managementsysteem van deze organisatie voldoet aan de gestelde eisen in de Maatstaf 2016 en daarmee aan de eisen van ISO 9001:2015.
- CIIO heeft voldoende vertrouwen in de doeltreffendheid van het managementsysteem, doordat:
 - het managementsysteem goed ingebed is in de dagelijkse werkzaamheden van het team en met name rondom de onderwijsactiviteiten zeer gedetailleerd is beschreven (bij de zorgactiviteiten is het zorgregistratiesysteem ONS meer de leidraad).
 - het proces van directiebeoordeling en interne audits in basis voldoet om te reflecteren op de effectiviteit van het managementsysteem. Operationele verbeterpunten worden gesignaleerd en doorgevoerd. Wel ziet CIIO nog verbetermogelijkheden rondom de meer strategische en integrale reflectie, zowel in de sturing en uitvoering van de interne audits als van de directiebeoordeling.
- Daarom adviseert het team het Maatstaf 2016/ISO 9001:2015 certificaat toe te kennen.