

## Audit Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN)

Op 6 november 2023 heeft de audit Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) plaatsgevonden bij Oogcentrum Noordholland. Het betrof de tweede opvolgingsaudit in de auditcyclus. De audit is uitgevoerd door LRQA.

### Doel onderzoek

Dit bezoek was om vast te stellen of het managementsysteem van Oogcentrum Noordholland voldoet aan de criteria ZKN-keurmerk versie 2023. De audit is uitgevoerd conform het auditplan.

Uit steekproefsgewijze toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem van het Oogcentrum in Heerhugowaard kan het gerechtvaardigd vertrouwen worden uitgesproken dat het zelfstandig behandelcentrum voldoet aan de toetsingscriteria van het ZKN-keurmerk versie 2023.

De organisatie heeft een operationeel kwaliteitsmanagementsysteem en kan voldoen aan de eisen die klanten en belanghebbenden stellen.

De assessor spreekt een positief advies uit ten aanzien van het voortzetten van het ZKN-keurmerk.

### Onderwerpen van de audit

De volgende processen zijn getoetst tijdens de audit:

- Leiderschap
- Primair proces
- Ondersteunende processen

### Conclusie

Het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie is ingericht om te kunnen voldoen aan intern gemaakte werkafspraken en aan eisen die door de cliënten, belanghebbenden en wet- en regelgeving worden gesteld.

De organisatie is gericht op verbetering van de cliënttevredenheid.

Aan de hand van het jaarplan en verbeterregister werkt de organisatie aan de realisatie van haar beleid, doelstellingen en relevante prestatie indicatoren. Monitoring van de voortgang vindt systematisch plaats.

Organisatie-risico's zijn geadresseerd en waar nodig voorzien van beheersmaatregelen om ononderbroken levering van producten en diensten te garanderen.

Het managementsysteem genereert zinvolle en betrouwbare informatie op basis waarvan de organisatie op feiten gebaseerde beslissingen kan nemen en die gebruikt kan worden voor het identificeren en initiëren van verbeteringen.

Klanttevredenheid is hoog. Dit blijkt uit de PREM meting, de vermeldingen op Zorgkaart Nederland en het interview met het lid van het klantenpanel.

Positieve punten van de bedrijfsvoering en voorbeelden van klantgerichte verbeteringen zijn o.a. het project om optometristen in de eerste lijn in te zetten, initiatieven om de wachtlijsten te verkleinen en de grote betrokkenheid van medewerkers om hoge kwaliteit van zorgverlening te bieden.

Er zijn geen tekortkomingen geconstateerd. Het keurmerk wordt uitgegeven voor een periode van 3 jaar. Dit certificaat is geldig tot 22 december 2024.