

Aan Raadsleden en commissieleden van de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Heiloo, Heerhugowaard en Langedijk
Van Stafbureau bestuur en directie
Onderwerp Resultaten kwaliteitsonderzoeken VRNHN
Datum 11 februari 2021

Tijdens de regionale raadsbijeenkomst regio Alkmaar op 3 februari jl. werd verzocht inzicht te bieden in de prestaties / kwaliteit van Veiligheidsregio Noord-Holland Noord. Ter ondersteuning van de door de heer Smeekes gegeven toelichting treft u in onderstaand overzicht (op hoofdlijn) de resultaten van kwaliteitsonderzoeken verricht door verschillende partijen.

Kwaliteitskeurmerken HKZ en ISO 9001:2015

In januari 2021 heeft Lloyds de kwaliteit van de dienstverlening en het (kwaliteits)systeem wederom positief beoordeeld. De externe auditeur geeft aan dat Veiligheidsregio Noord-Holland Noord de zaken goed op orde heeft. Onderzocht is of voldaan wordt aan de geldende kwaliteitsnormen, wet- en regelgeving en of de organisatie continue verbetert. Afdelingen Risico- en Crisisbeheersing en het Zorg- en Veiligheidshuis voldoen daarmee aan de ISO 9001:2015-norm en de GHOR, Ambulancezorg en meldkamer Ambulancezorg aan de HKZ-norm (harmonisatie kwaliteitsbeoordeling in de zorgsector). Het Zorg- en Veiligheidshuis is tevens het enige ISO-gecertificeerde Veiligheidshuis van Nederland. Lloyds merkt ook op dat Business Intelligence op data gebaseerde besluitvorming mogelijk heeft gemaakt en dat er oog voor de inzetbaarheid, belastbaarheid en psychische gesteldheid van medewerkers is geweest tijdens deze crisis. Er zijn, net als vorig jaar, geen tekortkomingen geconstateerd.

Collegiale visitatie

Eind 2018 is Veiligheidsregio Noord-Holland Noord onder de loep genomen door een visitatiecommissie, bestaande uit collega's uit het werkveld. Doel van de visitatie was het op strategisch niveau beschouwen van prestaties en organisatieontwikkeling van de veiligheidsregio rond de thema's 'Maatschappelijke opdracht', 'Leiderschap en verandervermogen' en 'Organisatie en samenwerking'. Veiligheidsregio Noord-Holland Noord mocht mooie complimenten in ontvangst nemen, zoals "Er is sprake van een bruisend vat van ideeën, enthousiasme en energie, op alle niveaus van de organisatie" en "VRNHN wordt door haar ketenpartners uitermate gewaardeerd vanwege haar toegankelijkheid en ontvankelijkheid". De observaties van de evaluatiecommissie hebben ook nuttige aanbevelingen opgeleverd.

→ Het visitatierapport vindt u [hier](#) terug.

Evaluatie aanpak coronacrisis

Normaliter evalueert Veiligheidsregio Noord-Holland Noord haar inzet na een groot incident of een crisis. Ondanks dat de coronacrisis voortduurt verzocht de veiligheidsregio het Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement (COT) om alvast het functioneren van het regionaal beleidsteam over de periode maart tot en met oktober 2020 te evalueren. De goede samenwerking met de GGD en de informele wijze van afstemmen werd opvallend en positief bevonden. Ook de kennis over wat er speelt bij ziekenhuizen en verpleeg- en verzorgingshuizen en de communicatie richting inwoners, media en andere partners werd goed gevonden. De bevindingen en aanbevelingen van het COT leest u terug in het rapport.

→ De evaluatie RBT Coronacrisis Veiligheidsregio Noord-Holland Noord vindt u [hier](#) terug.

Beoordeling Regionale ambulancevoorziening

Regionale ambulancevoorziening (RAV) Noord-Holland Noord wil onder alle omstandigheden voor een ieder in haar verzorgingsgebied veilige, hoogstaande en doelmatige mobiele zorg bieden. Hierdoor beoogd de RAV gezondheidsschade tot een minimum te beperken, daar waar nodig en wanneer het telt. Hiermee hangt samen dat RAV Noord-Holland Noord altijd hoge prestatienormen nastreeft. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft RAV Noord-Holland Noord op basis van responstijdpercentages in categorie B ingedeeld. Daarmee wordt aangegeven dat de basis op orde is en RAV Noord-Holland Noord goed op weg is om bij 95% van de A1-ritten binnen 15 minuten ter plaatse te zijn.