

Bestuur

Retouradres Postbus 5514 2000 GM Haarlem

Aan de gemeenteraden en colleges van:
Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem,
Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer,
Heemskerk, Heemstede, Uitgeest, Velsen en Zandvoort

Datum 12 december 2018
Ons kenmerk MK/ivw/BS 2018-0039433
Contactpersoon M.F. Kreuk
Doorkiesnummer 06-10318381
E-mail mfkreuk@vrk.nl
bijlage persbericht
Onderwerp VRK als 1^e veiligheidsregio ISO 9001 2015 kwaliteitskeurmerk

Geachte gemeenteraad, geacht college,

Op maandag 10 december 2018 heeft burgemeester Dales, lid van het DB van de Veiligheidsregio Kennemerland (VRK) en daarin portefeuillehouder Personeel en Organisatie, het internationale ISO 9001 2015 kwaliteitskeurmerk in ontvangst genomen van de certificerende instantie, DNV. De Veiligheidsregio Kennemerland heeft daarmee een primeur; zij is de eerste veiligheidsregio die dit certificaat behaald heeft.

Waarom is deze certificering belangrijk

De Veiligheidsregio Kennemerland is een professionele organisatie waarin medewerkers iedere dag gedreven zijn om mensen te helpen en bij te dragen aan meer veiligheid en gezondheid in de regio. Om daar scherp in te blijven, zijn medewerkers met elkaar in gesprek om te reflecteren op hun vak en hun taak. Besproken wordt hoe de dienstverlening steeds beter aan kan sluiten op wat de samenleving van de VRK vraagt. Gelukkig blijkt uit onderzoeken dat inwoners van Kennemerland en Haarlemmermeer en ook stakeholders tevreden zijn over de VRK. Er bestaat een positief beeld van de GGD, de Ambulancezorg en de Brandweer. Maar het kan altijd beter. Daarom werkt de VRK systematisch aan de ontwikkeling van de deskundigheid en de kwaliteit van de dienstverlening. Certificering is daarvoor een hulpmiddel, geen doel op zichzelf. Met certificering houdt de organisatie zichzelf een spiegel voor: in hoeverre wordt voldaan aan objectieve kwaliteitseisen en waar kan nog gericht worden gewerkt aan verbetering.

Certificering geeft belanghebbenden, zoals opdrachtgevers, klanten, inspectie en relaties het vertrouwen dat de noodzakelijke kwaliteit van de organisatie en dienstverlening op orde is. De organisatie toont aan dat zij de kwaliteit van haar dienstverlening goed heeft geborgd. De VRK voldoet met certificering ook aan de vereisten genoemd in de Wet veiligheidsregio's, waarin staat dat 'het bestuur van de veiligheidsregio dient te beschikken over een werkend kwaliteitssysteem.'



Intern geeft certificering een impuls aan het lerend vermogen van de organisatie, met als doel de kwaliteit van dienstverlening systematisch te verbeteren en ontwikkelen. Daarbij leidt het behalen van het certificaat ook tot trots, het maakt zichtbaar dat de inspanningen om zaken goed te organiseren vruchten afwerpen. De werknemers van de VRK zijn betrokken bij hun vak en hun eigen werk, het doet goed als ze merken dat ze ook trots mogen zijn op hun organisatie.

Hoe is deze certificering tot stand gekomen?

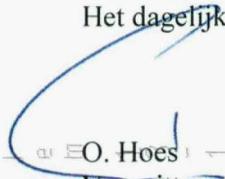
In 2016 heeft de VRK besloten om een ISO-certificaat na te streven, dit paste goed bij het doel een lerende organisatie te worden. De maatschappelijke opdracht van de VRK stond daarbij centraal. In diverse teambijeenkomsten hebben de medewerkers het gesprek gevoerd over de kwaliteit van hun werk. Wanneer doe je je werk goed? Hoe weet je of het goed is en waar blijkt dat uit? Zijn de afnemers tevreden? Door het delen van kennis en het reflecteren op elkaar ontstaat onderling begrip en ontstaan ook nieuwe inzichten. De nieuwe ISO 9001 2015 norm was een goed hulpmiddel voor deze zelfevaluatie. De workshops hebben ertoe geleid dat elk team een 'foto' van haar functioneren heeft gemaakt en een 'team ontwikkelplan' heeft opgesteld, zodat zij systematisch zelf richting geven aan verbetering en de opvolging ervan. Een kwaliteitssysteem moet geen kwestie zijn van lijstjes afvinken, het gaat erom dat de professionals goede afwegingen en keuzen maken. Uiteindelijk streeft de VRK naar kwaliteitscultuur waarin iedere medewerker zich voortdurend afvraagt waar nog verbetering mogelijk is en wat zijn of haar concrete bijdrage daaraan kan zijn. De organisatie investeert zo in het 'eigenaarschap' van medewerkers. Aan die insteek heeft de certificerende instantie ook bij kunnen dragen. De uitdaging is nu om de positieve energie en de verbeteraanpak vast te houden.

Trots

Het bestuur is trots op wat de betrokken en gedreven medewerkers van de VRK hebben bereikt in de tien jaar waarin de VRK bestaat. Van verschillende kanten, zoals het Ministerie van Justitie en Veiligheid en de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd is de organisatie ook gecompimenteerd met het behalen van de certificering, en is de hoop uitgesproken dat andere veiligheidsregio's de manier van omgaan met kwaliteit zullen volgen.

Als gemeenschappelijke regeling is de VRK van en voor de gemeenten in Kennemerland/Haarlemmermeer. Uw gemeente is dan ook op veel manieren betrokken bij de VRK, op veel maatschappelijke terreinen. Graag informeert het bestuur van de VRK u daarom over de certificering. We hopen dat het bijdraagt aan de gezamenlijke inzet in de regio om de gezondheid en veiligheid op een steeds hoger niveau te brengen.

Met vriendelijke groet,
Het dagelijks Bestuur van de Veiligheidsregio Kennemerland,


O. Hoess
Voorzitter

Haarlem, 10 december 2018

ISO-certificering Veiligheidsregio Kennemerland

De Veiligheidsregio Kennemerland (VRK) heeft het internationale kwaliteitscertificaat ISO 9001 2015 behaald. Vandaag heeft de heer F. Dales, burgemeester van de gemeente Velsen en lid van het dagelijks bestuur van de VRK het certificaat ontvangen uit handen van de heer Sponselee, lead auditor DNV. Met dit internationale kwaliteitskeurmerk toont de Veiligheidsregio aan dat zij de kwaliteit van haar dienstverlening op het terrein van publieke gezondheid en fysieke veiligheid in de regio goed geborgd heeft. De Veiligheidsregio Kennemerland is de eerste Veiligheidsregio in Nederland die dit kwaliteitskeurmerk behaald heeft en heeft daarmee een primeur.



De certificering geldt voor alle VRK bedrijfsonderdelen, zoals brandweer, GGD, Meldkamers, Ambulancevoorziening Kennemerland en ondersteunende diensten. Dales: "Het behalen van het certificaat is geen doel op zich maar een belangrijke stap om structureel en methodisch te leren, samen te werken en te verbeteren. We zijn er natuurlijk trots op dat onze hulp- en ondersteunende diensten deze kwalificatie hebben. In tijden van crisis en acute hulpverlening, maar ook

daarbuiten moeten onze werkwijzen kloppen, daar hangen soms levens vanaf. Ons reflectieve vermogen helpt ons daarbij te leren van incidenten en gebeurtenissen."

Vertrouwen en kwaliteit

Dales: "Certificering geeft gemeenten, partners, klanten, inspectie en relaties van de VRK het vertrouwen dat de noodzakelijke kwaliteit van de organisatie en dienstverlening op orde is. Intern geeft certificering een impuls aan de lerende organisatie, met als doel de kwaliteit van de dienstverlening systematisch te verbeteren en ontwikkelen. Gelukkig zijn de burgers en stakeholders best tevreden over de VRK blijkt uit onderzoeken. Ieder jaar houden we de vinger aan de pols door interne en externe audits."

Certificering is een hulpmiddel en geen doel op zichzelf. Dales: "Certificering houdt ons een spiegel voor en zorgt dat we met onze partners in gesprek zijn over onze prioriteiten. Het stimuleert het nadenken over en het verbeteren van de kwaliteit van onze belangrijkste werkprocessen. We zijn we op de goede weg."