

Kund och behov

I kund och behov ingår:

1. Uppdragsgivarna är kunderna
2. Förhållandet kunder/klienter
3. Beskrivning av klientgrupper
4. VoBs verksamheter
5. Bedömning av kundernas behov

1. Uppdragsgivarna är kunderna

VoBs uppdragsgivare är VoBs kunder. I första hand är kommunerna kunder. Förutom kommunernas socialnämnder (inklusive LSS-verksamhet) som är den största kunden volymmässigt, har VoB grundskole- och gymnasienämnderna, Migrationsverket och landstingens psykiatrivksamhet som kunder.

2. Förhållandet kunder/klienter

Kundernas behov av rätt kvalitet - dvs. att VoB utför den tjänst som överenskommit - sammanfaller med klienternas behov av professionellt behandlings- och utredningsarbete.

3. Beskrivning av klientgrupper

Klientgruppen varierar över tid men är till största delen utsatta barn och deras vårdnadshavare och nätverk, ungdomar i riskzonen och ungdomar och unga vuxna med neuropsykiatriska funktionshinder. Lagrummen som styr insatserna är SoL, LVU, LSS eller HSL (gäller läkemedelshantering).

4. VoBs verksamheter

För små barn, syskon och föräldrar finns Luzern i Lund, barn- och familjehuset Ekbacken i Alvesta och Lillängen i Kristianstad. För tonåringar finns Högelid i Alvesta, för ungdomar med Asperger syndrom (enligt LSS) finns Nova i Växjö och för vuxna med en psykiatrisk problematik finns Ranarp i Ängelholm. Därutöver erbjuds specialistresurser som skola, förskola, autismkonsulter, familjehemskonsulenter, psykologkonsult och specialkompetens gällande hedersrelaterat hot och våld.

5. Bedömning av kundernas behov

För att VoB skall kunna hålla rätt kvalitet gentemot kunderna är det viktigt att kunna bedöma uppdragsgivarnas behov.

Detta görs på följande sätt:

- Kontinuerliga konferenser/träffar med representanter för ägarnas medlemskommuner.
- Via kommunernas representanter i VoBs styrelse.
- Formella och informella kontakter mellan personal inom VoB och kunder och mellan personal och klienter. Kontakter med myndigheter och allmänhet har betydelse för omvärldsanalysen. Ansvar för att denna kunskap bearbetas finns hos VoBs ledning och leder till anpassningar i verksamheten.