

# Kvalitetspolicy

I kvalitetspolicyen ingår:

1. Flexibilitet och struktur
2. Dialog och styrning
3. Förtroendefulla möten

## 1. Flexibilitet och struktur

Flexibilitet innebär att:

- Tjänsterna anpassas efter kundernas önskemål.
- Kontakterna med kunderna präglas av öppenhet och med stor beredskap för att prova och utveckla.
- Klient och uppdragsgivare bemöts utifrån sina förutsättningar där vi tar ansvar för att skapa en god arbetsallians.
- Situationsanpassad arbetsfördelning, var och en jobbar med det man är bäst på.

Struktur innebär att:

- Varje uppdrag formuleras i en överenskommelse. Därefter genomförs uppdraget målmedvetet och strukturerat med kvalitetssäkring som bas.
- Den samlade kompetensen inom bolaget tas tillvara.
- En realism och öppenhet i våra starka och svaga sidor där vi hjälper kunden till rätt lösning även om den inte kan erbjudas inom bolaget.

Med detta avser VoB Syd att vara det självklara första handsvalet för Skåne och Kronobergs kommuner där kunderna är nöjda till 100%. Nöjda kunder går hand i hand med ett gott socialt arbete.

Ledningsarbetet inom VoB har som honnörsord:

## 2. Dialog och styrning

Dialog innebär:

- Att vara öppen för det som sker i omvärlden.
- Att sätta sig in i kundernas behov och medarbetares förbättringsförslag och i samverkan finna den bästa lösningen.

Styrning innebär:

- Att i handling ta konsekvenserna av dialogen.
- Att fatta beslut utifrån mål, fastlagda värderingar och agera som förebild.

Alla medarbetare i VoB omfattas av personligt ansvar:

- Att veta sin uppgift, sitt ansvar och sina befogenheter.
- Att ha kunskap om uppdragen för varje klient som man har kontakt med.
- Att se den egna insatsen i ett större sammanhang och därigenom bidra till utveckling och kvalitet.

Sammantaget gäller snabbhet och tydlighet i beslutsvägarna och att fokusera på möjligheterna.

Utifrån detta uppfylls ledstjärnan i det dagliga arbetet internt, med kunder, klienter och samarbetspartners: Förtroendefulla möten.

## 3. Förtroendefulla möten

Vi står för det vi säger och gör. Vi tar ansvar för oss själva och verksamheten. På det sättet vill vi bygga ett långsiktigt förtroende.