

# Kvalitetspolicy

Björk&frihet ser hög kvalitet som en viktig framgångsfaktor i vårt långsiktiga arbete för att främja föreningens ändamål. Med kunskap, erfarenhet och vår drivkraft att ständigt bli bättre skall vi vara ett självklart val för kunder och givare samt en professionell samarbetspart till relevanta aktörer. Vi skall vara en välkänd organisation med hög trovärdighet och med genomslagskraft för de politiska frågor vi driver. Vi skall bedriva en transparent verksamhet som tål granskning inom alla delar. Vi skall vara en attraktiv arbetsplats för våra medarbetare samt för att attrahera rätt kompetens vid nyrekryteringar.

## Ändamålsarbete

Målgrupperna i våra internationella insatser, kommunala samarbeten och praktikantverksamhet ska få en förbättrad livssituation tack vare arbete som genomförs av, eller med stöd av, Björk&frihet. Våra målgrupper ska vara delaktiga i utformandet av insatserna och vårt ändamålsarbete ska vara resultatbaserat och präglas av professionellt bemötande, återkoppling och utvärdering.

## Second hand-verksamhet

Vi ska vara Sveriges bästa second hand-kedja som attraherar kunder ur olika målgrupper och säljer rätt varor till rätt priser. Vår sortering ska vara marknadsledande vad gäller kompetens och utsorteringsgrad. Som insamlingsaktör ska vi kännetecknas av professionalitet och transparens. Vi tillgodoser de krav och förväntningar som ställs på insamlingsmarknaden och bedriver en kostnadseffektiv insamling.

För att uppnå detta ska vi:

- Hålla oss uppdaterade på våra intressenters krav och behov och uppfylla tillämpliga krav.
- Upprätta, implementera och förankra rutiner för planering, genomförande, uppföljning och utvärdering samt ta välgrundade beslut.
- Ständigt följa upp våra internationella insatser, kommunala samarbeten, praktikantverksamhet samt second hand-verksamhet för att säkerställa att de följer vårt långsiktiga arbete för att främja föreningens ändamål.
- Hålla oss informerade och uppdaterade kring relevanta lagkrav, forskning samt praxis inom respektive område.
- Ha en målbaserad verksamhet där det är tydligt vad som förväntas utföras på enhets- såväl som medarbetarnivå.
- Arbeta med att säkerställa att vi har rätt kompetens för respektive uppgift samt att succesivt uppdatera och utveckla denna kompetens.
- Ha en tydlig ekonomisk styrning.
- Ha nöjda och engagerade medarbetare som utvecklas i sina arbeten liksom en engagerad och kompetent ledning.
- Ständigt utveckla och förbättra vårt kvalitetsledningssystem.