

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 allt väsentligt är kommunernas socialnämnder 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 (vilket inkluderar ensamkommande flyktingbarn) och deras vårdnadshavare och nätverk, ungdomar i riskzonen och vuxna i substitutionsbehandling. 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, Familjehuset i Alvesta och Lillängen i Kristianstad. För tonåringar finns Högelid i Alvesta, för vuxna i substitutionsbehandling finns Sönarslövsgården, för ungdomar med Asperger syndrom (enligt LSS) finns Nova i Växjö och för ensamkommande flyktingbarn finns ett transitboende i Lomma och ett asyl/putboende i Eslöv. Därutöver erbjuds specialistresurser i form av familjehemskonsulenter, psykologkonsulter, läkare och BBIC - expertis.

5. Bedömning av kundernas behov

För att VoB skall kunna hålla rätt kvalitet gentemot kunderna och också överträffa förväntningarna 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. Ansvaret för att denna kunskap bearbetas och leder till anpassningar i verksamheten ligger hos VoBs ledning.