

## Kvalitets- og miljøpolicy

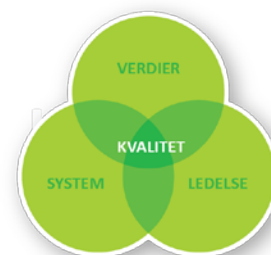
### Vår policy:

Med utgangspunkt i brukerens beste, arbeider Hero for å være den ledende kvalitetsleverandør og en bidragsyter til en klimavennlig utvikling innen våre tre forretningsområder: språk, kompetanse og mottaksdrift. Overfor våre kunder, samarbeidspartnere og brukere av våre tjenester opptrer vi profesjonelt, yter god service og er løsningsorienterte. Vårt arbeidsmiljø er tuftet på verdiene åpenhet, likeverd og profesjonalitet, og vår arbeidsplass er preget av samhold, trivsel og utvikling. Vi strever for å være en kvalitetsleverandør og en bidragsyter til en klimavennlig utvikling. Gjennom vårt kontinuerlige forbedringsarbeid utvikler vi våre tjenester og etterlever lover, interne- og eksterne krav.

### Vårt kvalitets- og miljøarbeid:

Etterlevelse av lover og almene retningslinjer samt godt samarbeid med oppdragsgiver er grunnleggende utgangspunkt for all vår aktivitet. Kvalitet uttrykkes i møtet mellom dyktige medarbeidere og kunde/bruker. For å lykkes med godt kvalitetsarbeidet er vi avhengig av:

- tydelige og synlige verdier
- et kompetent lederskap som framkaller det beste i våre medarbeidere
- effektive og gode systemer.



Hero har tydelige kvalitet- og miljømål som kommuniseres, følges opp og revideres regelmessig. Hero skal ha en aktiv og åpen kommunikasjon internt og med samfunnet om forholdet til det ytre miljø. Dette omfatter åpenhet om kvalitets- og miljøarbeidet samt målsettinger og resultater av dette i organisasjonen

Vi erkjenner at vår virksomhet påvirker miljøet. Gjennom vårt arbeid skal vi bidra til klimavennlig miljø. Vi stiller tydelige miljøkrav til våre leverandører og samarbeidspartnere. Gjennom vårt arbeid skal vi fokusere på å begrense miljøbelastningen og øke kunnskapen til neste generasjon.

### Hero sin metode:

Hero ser på kvalitet- og miljø arbeidet som en kontinuerlig prosess. Gjennom moderne styring sikres utviklingen. Hero benytter styringsverktøy der prosesser og prosedyrer for alle deler av virksomheten beskrives og der hendelser (avvik, forbedringsområder og observasjoner) registreres og brukes i det systematiske forbedringsarbeidet. Systemet bidrar til synliggjøring av trender, og er et verktøy for læring og utvikling.



### Evalueringsverktøy:

- hendelsesregistrering
- kundetilfredshetsundersøkelser
- medarbeiderundersøkelser
- kvalitetsindikatorer
- miljøaspekter

Det planmessige utviklingsarbeid/forbedringsarbeid nedfelles i den årlige virksomhetsplanen som utarbeides på alle nivåer (konsern-, divisjons-, og enhetsnivå).

### Vårt felles ansvar:

Konsernsjefen i Hero har overordnet ansvar for utarbeidelse av kvalitet- og miljøpolitikken og overordnede mål. Konsernledelsen er videre ansvarlig for kvalitetssystemet og oppfølging av dette på overordnet nivå. Konsernets mål kommuniseres i den overordnede virksomhetsplanen som så kommuniseres nedover i organisasjonen med klare forventninger til hvert nivå. Målene for året utarbeides på bakgrunn av fjorårets erfaringer (resultat brukerundersøkelser, hendelsesstatistikk, medarbeiderundersøkelser, nye satsningsområder, tilbakemeldinger, miljøaspekter osv.)

Divisjonsdirektøren har øverste ansvaret for sin divisjon, og hver divisjon har sentrale medarbeidere som har ekspertise på kvalitetsarbeid. Medarbeidere med ansvar for kvalitetsarbeidet har overordnet ansvar for oppdatering og utvikling av kvalitetssystemet på divisjonsnivå.

På enhetsnivå er oppfølgingsansvaret tydeliggjort gjennom organisasjonens beskrivelse av ansvar og myndighet.

Alle medarbeidere har et selvstendig ansvar for at eget arbeid utføres på en fagmessig forsvarlig måte.

Hvert nivå er ansvarlig for å gjennomføre årlig revisjon av kvalitetssystemet på eget ansvarsområde.

Hero sitt kvalitets- og miljøledelsessystem er basert på ISO 9001 og ISO 14001. I vårt elektroniske styringssystem for kvalitet og miljø (TQM) inngår policy, prosedyrer og annen dokumentasjon som sikrer etterlevelse av krav i forhold til ISO 9001/ 14001 samt andre interne og eksterne krav.