

Kvalitetspolicy

Styrelsen i Rikshem har den [2 maj 2024] antagit denna kvalitetspolicy ("**Kvalitetspolicyn**").

1. Inledning

Rikshem ska aktivt arbeta för att säkerställa kvalitet i alla delar av vår verksamhet. Av Rikshems uppförandekod framgår bl a att Rikshems relationer ska präglas av respekt, god etik, långsiktighet och förtroende samt att verksamheten ska bedrivas så att Rikshem på affärsmässiga grunder medverkar i och bidrar till samhällsutvecklingen.

Kvalitetspolicyn baseras på våra värderingar (*Engagerade, Närvarande, Ansvarstagande*) som beskriver hur vi vill vara och som ska genomsyra allt vi gör. I Rikshems årliga verksamhetsplan ska framgå mål för kvalitet, bl a avseende kundnöjdhet, fastighetsägaransvar och ärendehantering.

Syftet med Kvalitetspolicyn är att den ska bidra till Rikshems kvalitetsmål och att Rikshem ska uppfylla krav från kunder och ständigt förbättra verksamheten.

2. Policy

Rikshem strävar efter att leverera en god kvalitet till våra kunder på följande sätt:

- **Enkelhet:** Rikshems kundlöfte innebär bland annat att det ska vara enkelt att bo och verka i våra områden och att komma i kontakt med oss.
- **Trygghet och trivsel:** Rikshem vill att våra hyresgäster och de som verkar i våra områden ska känna sig trygga och trivas i sina hem och lokaler. Därför arbetar vi aktivt med skötsel, trygghet, säkerhet, underhåll och trivsel i våra fastigheter och i våra områden.
- **Underhåll och drift:** Rikshem har ett långsiktigt ägarperspektiv och ska löpande arbeta med fastighetsbeståndets underhåll och drift. Det innefattar bl a regelbundna ronderingar och åtgärdande av felanmälningar.
- **Leverantörsled:** Rikshem ska löpande och vid inköp av varor och tjänster aktivt arbeta med att säkerställa kvaliteten hos våra entreprenörer och deras underentreprenörer samt övriga leverantörer.
- **Medarbetare:** Rikshem ska kontinuerligt arbeta med att höja organisationens kompetens inom, och medarbetarnas engagemang för, kvalitetsarbetet.

- **Uppföljning och ständiga förbättringar:** Rikshem ska löpande utvärdera och anpassa våra arbetssätt, processer och rutiner utifrån uppsatta kvalitetsmål för att identifiera förbättringsområden. Vi lyssnar på våra kunder genom regelbundna kundundersökningar och strävar efter att ständigt utvecklas och bli bättre.

Rikshem ska alltid arbeta i enlighet med gällande lagar och föreskrifter.

3. Övrigt

Kvalitetspolicyn ska finnas tillgänglig för samtliga Rikshems medarbetare på Rikshems intranät och ska tillsammans med Rikshems Hållbarhetspolicy, Uppförandekod, Leverantörsuppförandekod och Uthyrningspolicy finnas tillgänglig på www.rikshem.se.

Kvalitetspolicyn har antagits av Rikshems styrelse. VD har ett övergripande ansvar för utformning, tillsyn, efterlevnad och implementering av policyer inom Rikshem i enlighet med vad som har fastställts av styrelsen.