



Human Bridge Kvalitetsberättelse för värdeår 2023

Verksamhetens prioriterade risker och möjligheter

Vi har i vår analys av risker och möjligheter identifierat följande som de mest betydande:

Risk:

- förlorade volymer insamlad textil
- Risk: förlorade intäkter pga förändrad textilmarknad och därav beroende pris

Möjlighet:

- Utöka och förtäta insamlingsplatser för textil med särskilt fokus på fastighetsnära insamling. Vi har gott rykte och bra system (utrustning, transportmetoder och åiterrapportering) för textilinsamling.
- Effektivisera hanteringen av textil.

Uppföljning av kvalitetsmål och aktiviteter

Vi har under det senaste året arbetat med våra kvalitetsmål och har uppnått följande resultat:

Mål 1 Avvikelser och förbättringsförslag – systematiserat

Mål 2 Kommunikation med kommuner, avfallsbolag och fastighetsbolag – marknadsföring och marknadsföringsmaterial

Vi har genomfört planerade åtgärder i följande omfattning;

Mål 1: IA-system – personalutbildningar, tester genomförda. IA-system är i bruk

Mål 2: Marknadsföringsmaterial har tagits fram, kommuner och fastighetsbolag har kontaktats

Redovisning genomförda aktiviteter för att förbättra vår kvalitetsprestanda

Vi arbetar aktivt för att öka kundnöjdhet. Vi har genomfört följande aktiviteter:

Åtgärd/aktivitet	Genomförd (år)
Kvalitetsledningssystem byggs och används, avvikelser och förbättringsförslag rapporteras och följs upp	2023

Vid årets revision och internt har ett antal avvikelser/förbättringsförslag noterats. Här har följande frågor/områden lyfts upp:

- Annat innehåll än textilier i våra insamlingsboxar (matavfall, sopor, hårt material)
- Annat innehåll än textil i exporterade volymer
- Ej kvalitetskontrollerad utrustning har gått med i biståndssändning
- Förseningar hos mottagande samarbetspartner – bristande kommunikation