

EQUASS Assurance Audit Report

VIA3 AS

<Name of the Applicant>

Rune Ramstad

<Name of the Auditor>

3. og 4. Februar 2025

Information of the Social Service Provider

Name of the Social Service Provider	Via3 AS
Address:	Masengveien 3 , 1814 ASKIM
Post box:	Postboks 363, 1802 ASKIM
Person responsible (CEO):	Ann-Kristin Bønøgård
Applicant Contact Person:	Ann-Kristin Bønøgård
Phone:	+47 951 22 060
E-mail:	akb@via3.no
Website:	www.via3.no
Name of Auditor:	Rune Ramstad
Dates of Audit:	3. og 4.februar 2025
Person Served:	Number of Person Served: 60 As of (date): 18.12.24
Staff:	Number of Staff: 15
Services:	VTA og Lærekandidater
Background information on the Social Service Provider	Via3 As is the event organizer of permanent adapted work (VTA). The company is owned by the municipalities Indre Østfold and Skiptvet and was established on September 9.1990. It is led by a staff of 10 supervisors, 2 specialist, 1 operations- and personel manager and 1 general manager. Via3 has 60 approved VTA places. The vision is "Work brings quality of life". Via3 AS competes in the open market with

	sales and production of goods and services. Activities are general work assignments for the technical department in Indre Østfold kommune, plant gardener group, sales of fruit to companies, various package and assembly assignments, safe shredding, cleaning and a canteen for employees and a cafe in Østfold Næringspark. August 2022 we started a thrift store in Myrveien. The company's purpose is to develop human resources through work and skills development.
Beskrivelse av organisasjonen på nasjonalt språk	Via3 As er tiltaksarrangør av Varig Tilrettelagt Arbeid (VTA). Bedriften er eid av kommunene Indre Østfold og Skiptvet og ble grunnlagt 9.september 1990. Det er 10 arbeidsledere, 2 veiledere, 1 fagleder, 1 drift- og personalleder og 1 daglig leder. Bedriften har 60 godkjente VTA plasser. Visjonen er "Arbeid gir livskvalitet". Via3 AS konkurrerer på det åpne markedet med salg og produksjon av varer og tjenester. Aktiviteter er forefallende utearbeid etter oppdrag fra teknisk etat i Indre Østfold kommune, anleggsgartnergruppe, salg av jobbfrukt til bedrifter, ulike pakke- og monteringsoppdrag, sikker makulering, renhold og egen kantine til ansatte og en cafe i Østfold Næringspark. I august 2022 startet bedriften en Gjenbruksbutikk i Myrveien. Bedriftens formål er å utvikle menneskers resurser gjennom arbeid og kompetanseheving.

Audit Programme

3.februar	Day 1
Time	Activity (brief description of planned activity)
08.00	Møte med ledelsen, info om dokumentasjon og generell info
08.30	Omvisning
09.00	Dokumentgjennomgang for revisor
10.30	Samtale med ekstern samarbeidspartner.
11.00	Dokumentgjennomgang for revisor
11.30	Lunsj
12.00	Dokumentgjennomgang for revisor
13.00	Samtale med representant fra NAV
13.30	Dokumentgjennomgang for revisor
14.15	Samtale med ord. Ansatte
15.00	Dokumentgjennomgang for revisor
16.00	Slutt dag 1.

4. februar	Day 2
Time	Activity (brief description of planned activity)
08.00	Dokumentgjennomgang for revisor
11.00	Gjennomgang 4 deltakere AD-Opus
11.30	Lunsj
12.00	Dokumentgjennomgang
12.30	Samtale med tiltaksdeltakere (max.5)
13.00	Dokumentgjennomgang
13.30	Samtale med styreleder
14.30	Samtale med daglig leder
15.00	Avslutningsmøte med aktuelle ansatte og ledelse.
16.00	Slutt

Detailed feedback on performance in EQUASS Audit Report

For each Criterion the Auditor gives feedback according to the following structure:

1. Information on the stage of performance, of implementation and of Approach
2. Information on stage of performance of the Results (if relevant)
3. Written clarification and confirmation on performance
4. Suggestions for Improvement & Development

Criterion 1: The Social Service Provider defines and implements its Vision, its Mission and corporate Values in the delivered services by establishing ambitious organisation and service goals.					
Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>		x			
Information on Performance					
VIA3 AS har fremlagt dokumenter - som tydelig beskriver visjon, formål og verdier. Visjon og kjerneverdier er beskrevet i Verdidokumentet. Intervjuer med ansatte bekrefter at de har kjennskap til visjon, formål og verdier og at dette er godt implementert i den daglige driften. EN: VIA3 AS has presented documents - which clearly describe the vision, purpose and values. Vision and core values are described in the Quality Handbook. Interviews with employees confirm that they have knowledge of vision, purpose and values and that this is well implemented in daily operations.					
Suggestions for Improvement & Developments					
En visjon er definert som «Et bilde av den fremtiden vi søker å skape». Selskapet bør vurdere om dagens visjon «Arbeid gir livskvalitet» fremstår som et slagord eller om det er en god visjon. Visjonen kan også med fordel bli hyppigere brukt på oppslag og i bunnlinje på dokumenter etc.					

EN

A vision is defined as "An image of the future we seek to create". The company should consider whether the current vision "Work gives quality of life" appears as a slogan or whether it is a good vision. The vision can also be used more frequently on notices and in the bottom line on documents etc.

Criterion 2: The Social Service Provider defines and implements a system for management that promotes a Quality Culture.

Remark from the Auditor:

1	2	3	4	5
		x		

<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

Information on Performance

VIA3 AS har en kvalitetspolitikk som fremmer en kvalitetskultur i selskapet. Kvalitetskravene blir innfridd i samsvar med bedriftens formål og verdier, og brukes av alle i organisasjonen.

Kvalitetsarbeidet tas jevnlig opp i personalmøter, og dette medfører at bedriften har god forståelse for at målene å arbeide for fungerer på en vellykket måte.

EN: VIA3 AS has a quality policy that promotes a quality culture in the company. The quality requirements are met in accordance with the company's purpose and values and are used by everyone in the organization.

The quality work is regularly discussed in staff meetings, and this means that the company has a good understanding that the goals to work for work in a successful way.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 3: The Social Service Provider demonstrates its commitment to long-term quality goals, continuous learning, innovation and new technology.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>		x			
Information on Performance					
Selskapet har en politikk og strategi som tydelig demonstrerer selskapets satsing langsiktige kvalitetsmål, kontinuerlig læring og satsing på ny teknologi. Planer og mål er godt kjent av alle i organisasjonen. Dette er dokumentert i: Kvalitetspolitikk dokumentet. EN The company has a policy and strategy that clearly demonstrates the company's commitment to long-term quality goals, continuous learning and commitment to new technology. Plans and goals are well known by everyone in the organization. This is documented in the Qualitypolicy document.					
Suggestions for Improvement & Developments					
Bruk kvalitetssirkelen til å beskrive hvordan retningslinjene for kvalitet brukes til prioritering og iverksetting av konkrete handlinger. Revisor fastsetter score i forhold til PDCA: Plan (1) – Do (2) – Check (3)– Act (4). (Planlegg-Utføre (Implementere)-Kontrollere-Korrigere) For å oppnå nivå (3) beskriv hva som er gjort for å sjekke ut i hvilken grad retningslinjene er tatt i bruk på en vellykket måte. For å oppnå 4 – beskriv hva som er gjort av nye og bedre metoder etter forslag i nivå 3. EN: Use the quality circle to describe how the quality guidelines are used to prioritize and implement specific actions. The auditor determines the score in relation to PDCA: Plan (1) – Do (2) – Check (3) – Act (4). (Plan-Execute (Implement)-Control-Correct) To achieve level (3) describe what has been done to check to what extent the guidelines have been successfully implemented. To achieve 4 – describe what has been done of new and better methods following suggestions in level 3.					

Criterion 4: The Social Service Provider defines and implements an Annual Planning and review process reflecting the organisations objectives and service activities delivered.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
Information on Performance					
VIA3 AS har dokumentert en årlig planlegging og evalueringsprosess. Målene er langsiktige og evalueres jevnlig. Ansatte deltar i planleggingsprosessen og gjennomføringen av planen. Planen omfatter alle de tjenesteleveransene som omfattes av søknaden og benyttes på en hensiktsmessig og vellykket måte. Dette er dokumentert i: • Årsplan • Prosessbeskrivelse årsplanlegging • Samtaler med ansatte og deltakere. Årsrapport og samtaler viser at årsplan benyttes på en hensiktsmessig og vellykket måte. EN: VIA3 AS has documented an annual planning and evaluation process. The goals are long-term and are evaluated regularly. Employees participate in the planning process and the implementation of the plan. The plan includes all the service deliveries covered by the application and used in an appropriate and successful manner. This is documented in: • Year plan • Process description annual planning • Conversations with employees and participants. The annual report and interviews show that the annual plan is being used appropriately and successfully.					
Suggestions for Improvement & Developments					
NO: Jeg vil anbefale at alle evalueringer som skal gjøres legges inn i årsplanen, med når den skal gjøres og hvem som er ansvarlig. Man kan godt fordele evaluering av de 10 prinsipper i Equass utover året. Gå gjennom 2 eller 3 av prinsippene hvert kvartal. Lag gjerne et Excel dokument med koloner for Prinsipp-Kriterium-Indikator-Evaluering og Forslag til forbedring. Der det ikke er plass til å skrive bruk hyperkobling til dokumentasjon.					

EN: I would recommend that all evaluations to be carried out should be included in the annual plan, with when it is to be carried out and who is responsible. Evaluation of the 10 principles in Equass can easily be distributed throughout the year. Review 2 or 3 of the principles each quarter.

Feel free to create an Excel document with columns for Principle-Criteria-Indicator-Evaluation and Suggestions for improvement. Where there is no space to write, use hyperlinks to documentation.

Criterion 5: The Social Service Provider demonstrates its commitment to social justice and active inclusion of Persons Served into the society.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>		x			
Information on Performance					
NO: Alle samtaler og intervjuer med deltakere, ansatte og samarbeidspartnere samt observasjoner gjennom revisjonen viser tydelig at VIA3 AS fremmer sosial rettferdighet og inkludering av deltakerne. Verdigrunnlaget er tydelig i de styrende dokumentene og dette etterleves på en meget god måte. EN: All conversations and interviews with persons served, employees, partners and stakeholders as well as observations throughout the audit clearly show that VIA3 AS promotes social justice and inclusion of persons served. The value base is very clear in the governing documents and this is complied with in a very good manner					
Suggestions for Improvement & Developments					
For å vise at virksomheten forstår i hvilken grad tilnærmingen er implementert på en vellykket måte bør det beskrives mer omfattende i evalueringen. Hva er gjort? Hvorfor gjør vi dette, hvordan kan vi bli bedre. EN: To show that the business understands the extent to which the approach has been successfully implemented, it should be described more comprehensively in the evaluation.					

What has been done? Why are we doing this and how can we improve.

Criterion 6: The Social Service Provider demonstrates Corporate Social Responsibility through its commitment to sustainable activities contributing to society.

Remark from the Auditor:

1 2 3 4 5

<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

x

Information on Performance

Selskapet har en engasjert ledelse og organisasjon som viser samfunnsansvar gjennom bærekraftige aktiviteter. Det er et godt og variert tilbud av forskjellige arbeidstyper, som passer godt for arbeidsutprøving og opplæring av deltakerne.

Eksempler på dokumentasjon på dette er:

- Avtale med NAV tiltak om VTA
- Avtaler med kommunen
- Informasjonsmøter

Ut fra dokumentasjon går det fram at virksomheten forstår i hvilken grad tilnærmingen har blitt vellykket implementert,

EN: The company has a committed management and organization that shows social responsibility through sustainable activities. There is a good and varied offer of different types of work, which is well suited for work testing and training of the participants.

Examples of documentation of this are:

- Agreement with NAV measures on VTA
- Agreements with the municipality
- Information meetings Based on documentation, it appears that the company understands the extent to which the approach has been successfully implemented,

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 7: The Social Service Provider defines and implements a Staff recruitment and retention policy that promotes the selection of qualified Staff based on required knowledge, skills and competences.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
Information on Performance					
Politikken for å rekruttere og beholde ansatte er dokumentert, og politikken fremmer valg av kvalifisert personell basert på kunnskap, ferdigheter og kompetanse. Bedriften er preget av god trivsel og kontinuitet, noe som indikerer at rekrutteringspolitikken er implementert og gir ønsket effekt. Politikken er dokumentert i Retningslinjer for å rekruttere og beholde ansatte. Intervjuene viser at disse er relevante og kjent for de ansatte. Virksomheten forstår i hvilken grad retningslinjer og prosedyrer er anvendt og respektert på en vellykket måte. EN: The policy for recruiting and retaining employees is documented, and the policy promotes the selection of qualified personnel based on knowledge, skills and competence. The company is characterized by good well-being and continuity, which indicates that the recruitment policy has been implemented and gives the desired effect. The policy is documented in Guidelines for recruiting and retaining employees. The interviews show that these are relevant and familiar to the employees. The company understands the extent to which guidelines and procedures have been applied and respected in a successful manner.					
Suggestions for Improvement & Developments					

Criterion 8: The Social Service Provider operates its service in compliance with mandatory National Legislation for Health and Safety, providing appropriate working conditions, adequate and agreed Staff levels and Staff ratios, and measures for rewarding Staff and volunteers.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>		x			

Information on Performance

Gjennomgang av dokumentasjonen og revisors observasjoner i bedriften, samtaler med Daglig leder og ordinært ansatte, bekrefter at VIA3 AS driver i overensstemmelse med nasjonalt lovverk for arbeidslivet.

Virkemidler for anerkjennelse til ansatte er definert og praktisert. Det er full forståelse for dette i virksomheten.

Arbeidsavtaler sammen med det som kom fram i intervjuer er dokumentasjon av overstående.

EN:

Review of the documentation and the auditor's observations in the company, conversations with the General Manager and ordinary employees, confirm that VIA3 AS operates in accordance with national legislation for working life.

Means of recognition for employees are defined and practiced. There is full understanding of this in the business.

Employment agreements together with what came out in interviews are documentation of the above.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 9: The Social Service Provider implements measures for Staff development based on a plan for personal growth, continuous learning and development.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
<The Results of the Social Service Provider meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage >			x		
Information on Performance					
VIA3 AS har en årlig kompetanseplan for opplæring og utvikling, som er godt kjent i bedriften. Planen og effekten av opplæringen evalueres løpende, og konklusjonene fra evalueringene er dokumentert. Ut fra dette er det tydelig at virksomheten forstår i hvilken grad den har lykket med å definere og anvende utviklingsplanen. Dokumentasjon av resultatene for personlig vekst, kontinuerlig læring og utvikling er i referat fra møter, kompetanseplan og årsrapporten. Virksomheten forstår resultatene. EN: VIA3 AS has an annual competence plan for training and development, which is well known in the company. The plan and the effect of the training are continuously evaluated, and the conclusions from the evaluations are documented. Based on this, it is clear that the business understands the extent to which it has succeeded in defining and applying the development plan. Documentation of the results for personal growth, continuous learning and development is in the minutes from meetings, competence plan and the annual report. The business understands the results.					
Suggestions for Improvement & Developments					

Criterion 10: The Social Service Provider defines and implements requirements for competence in the identified roles and functions of Staff and evaluates them on an annual basis.					
Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>		x			
Information on Performance					
NO: VIA3 AS har stillingsinstrukser for alle ansatte. Stillingsinstruksene beskriver roller, ansvar og funksjoner for alle ordinært ansatte. De ansatte er kjent med dem. EN: VIA3 AS has job descriptions for all employees. The job instructions describe roles, responsibilities and functions for all ordinary employees. The employees are familiar with them.					
Suggestions for Improvement & Developments					
Indikator 17 og 18 er godt besvart, men skal man oppnå en vektning på 3, må det besvares på «Virksomheten forstår i hvilken grad roller og ansvar er definert, gjennomført og forstått av de ansatte» En evaluering av hvorfor og hvordan de ansatte forstår roller og ansvar vil derfor kunne klargjøre dette. EN Indicators 17 and 18 are well answered, but if a weighting of 3 is to be achieved, the answer must be "The company understands the extent to which roles and responsibilities are defined, implemented and understood by the employees" An evaluation of why and how: order the employees understand roles and responsibilities will therefore be able to clarify this.					

Criterion 11: The Social Service Provider recognises Staff as a resource for feedback and engages Staff in planning, in the development of services and in quality improvement.					
Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		

Information on Performance

VIA3 AS er en bedrift der alle ansatte er aktivt med i planlegging, tjenesteutvikling og kvalitetsforbedringer av tjenesten. Virksomheten anerkjenner de ansatte som en kilde for tilbakemeldinger. Og inkluderer de ansatte i planlegging, tjenesteutvikling og kvalitetsforbedringer. Dette er dokumenter i:

- Rettighetsdokumentet
- Intervju med ansatte og ledelse.

Tilbakemeldingene viser at virksomheten viser at virksomheten forstår i hvilken grad involvering av ansatte skjer på en vellykket måte.

EN: VIA3 AS is a business where all employees are actively involved in planning, service development and quality improvement. The company recognizes the employees as a source of feedback. And includes the staff in planning, service development and quality improvement. These are documents in:

- Rights document
- Interview with employees and management.

Feedback from the internal audit shows that the business understands the extent to which employee involvement takes place in a successful way.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 12: The Social Service Provider operates specific measures that enhance the motivation of Staff.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		

Information on Performance

VIA3 AS har gode ordninger for å styrke de ansattes motivasjon. Det blir behandlet i medarbeidersamtalene, og de ansatte har tilgang til forskjellige motiverende tiltak som kurs, turer etc. I intervjuene ble det bekreftet at de ansatte føler seg godt motivert for arbeidet og at virksomheten forstår graden av vellykket gjennomføring

EN: VIA3 AS has good schemes to strengthen the employees' motivation. It is dealt with in the staff meetings, and the employees have access to various motivational measures such as courses, trips etc. In the interviews, it was confirmed that the employees feel well motivated for their work and that the business understands the degree of successful implementation.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 13: The Social Service Provider guarantees the rights of Persons Served and these rights are outlined in a Charter of Rights that is based on international human rights conventions.

Remark from the Auditor:

1	2	3	4	5
		x		

<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

Information on Performance

VIA3 AS har ivaretatt at brukernes rettigheter og plikter er i overensstemmelse med dette kriteriet.

Dette er dokumentert i «Rettighets dokument».

Etter samtaler med ansatte og deltakere er det klart at dette etterleves.

Det bekreftes også at virksomheten forstår i hvilken grad rettighetene til tjenestemottakerne etterleves og respekteres på en god måte.

EN:

VIA3 AS has ensured that the users' rights and obligations are in accordance with this criterion.

This is documented in the "Rights document".

After conversations with employees and participants, it is clear that this is adhered to.

It is also confirmed that the company understands the extent to which the rights of

the service recipients are complied with and respected in a good way.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 14: The Social Service Provider informs and supports the Persons Served in understanding their Rights in an accessible way.

Remark from the Auditor:

1 2 3 4 5

<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

x

Information on Performance

VIA3 AS informerer brukerne om deres rettigheter både i form av dokumenter som deles ut og i medarbeidersamtaler og infopermer i avdelingene. Det er også tatt opp i internmøter. Brukerne bekrefter i intervju og brukerundersøkelser at de kjenner til sine rettigheter og at dette er godt implementert i daglig drift.

EN

VIA3 AS informs users about their rights both in the form of documents that are distributed and in employee interviews and info booklets in the departments. It has also been raised in internal meetings. The users confirm in interviews and user surveys that they know their rights and that this is well implemented in daily operations.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 15: The Social Service Provider respects that Persons Served freely pursue personal goals and aspirations in line with their choices, needs and abilities.

Remark from the Auditor:

1 2 3 4 5

<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
Information on Performance					
Det legges til rette for at skal kunne jobbe mot sine personlige mål og ambisjoner, ut fra egne ønsker, behov og evner. Dette er bekreftet i Individuelle avtaler, intervjuer med deltakere og arbeidsledere og veiledere. Intervjuene viser også at bedriften har god kunnskap om i hvilken utstrekning VTA ansatte gis mulighet til å jobbe mot egne mål og ambisjoner. EN: It is made possible for VTA employees to work towards their personal goals and ambitions, based on their own wishes, needs and abilities. This is confirmed in Individual agreements, interviews with participants and supervisors and mentors. The interviews also show that the company has a good knowledge of the extent to which VTA employees are given the opportunity to work towards their own goals and ambitions.					
Suggestions for Improvement & Developments					
Revisor vil understreke at det er viktig å få fram drømmejobben til den enkelte. For eksempel: Hva er drømmen? Drømmejobben? Hva ønsker du å oppnå det neste året? I tiltaket VTA blir kan målene bli repeterende og de samme fra år til år. Det er verken hensiktsmessig eller motiverende. EN: The auditor will emphasize that it is important to identify the individual's dream job. For example: What is the dream? The dream job? What do you want to achieve in the next year? In the VTA initiative, the goals can be repetitive and the same from year to year. This is neither appropriate nor motivating.					

Criterion 16: The Social Service Provider evaluates its performance in promoting and practicing the Rights of Persons Served in all areas of the organisation.					
Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The Results of the Social Service Provider meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage >			x		
Information on Performance					
VIA3 AS evaluerer egen praksis når det gjelder å ivareta og utøve rettighetene til tjenestemottakerne. Dette gjøres i årlige spørreundersøkelser. Bedriften har					

analysert og vurdert resultatene, og viser at de forstår betydningen av resultatene og kan handle ut fra dem.

EN: VIA3 AS evaluates its own practice in terms of safeguarding and exercising the rights of the persons served. The evaluation is done in annual surveys. The company has analysed the results and shows that they understand the importance of them and can act from them.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 17: The Social Service Provider has an accessible complaint management system that registers and responds to complaints from Persons Served, purchasers and other relevant Stakeholders.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		

Information on Performance

VIA3 AS har et dokumentert system for registrering av og behandling av klager/tilbakemeldinger. (Prosedyre for klagebehandling) Brukerne blir gjort kjent med sin klagerett. Klagene blir behandlet og besvart på lavest mulig nivå. Virksomheten forstår på bakgrunn av evalueringer at klagehåndtering er vellykket implementert.

E: VIA3 AS has a documented system for registering and processing complaints/feedback. (Procedure for handling complaints) Users are made aware of their right to complain. Complaints are processed and answered at the lowest possible level. Based on evaluations, the business understands that complaint handling has been successfully implemented.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 18: The Social Service Provider promotes ethical behaviour and wellbeing for Staff, Persons Served and their families or Care Givers.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>		x			
Information on Performance					
NO: VIA3 AS har etablert tydelige, skriftlige etiske retningslinjer og baserer sin virksomhet på en klar forståelse av verdier og etiske handlinger. Samtaler med både ansatte og deltakere, dokumenterer at virksomheten sine etiske retningslinjer er kjent og forstått. EN: VIA3 AS has established a set of written ethical guidelines and bases its business on a common understanding of values and ethical actions. Conversations with both employees and participants document that the business ethical guidelines are known and understood by everyone					
Suggestions for Improvement & Developments					

Criterion 19: The Social Service Provider defines and implements its guidelines on ethics, which ensures that the dignity of the Persons Served is respected.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
Information on Performance					
VIA3 AS har definert og dokumentert Etiske retningslinjer som inkluderer de punkter som er nevnt i dette kriteriet. Etiske retningslinjer inneholder også verdigrunnlaget og samhandling mellom ansatte og deltakere. Ut fra samtalene med ledelse, ansatte og deltakere kommer det fram at retningslinjene er kjent og forstått av alle og anvendes på en vellykket måte i					

virksomheten.

EN:

VIA3 AS has defined and documented Ethical Guidelines that include the items mentioned in this criterion.

Ethical guidelines also contain the value base and interaction between employees and participants.

Based on conversations with leadership, employees and participants, it appears that the guidelines are known and understood by everyone and are used successfully in the business.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 20: The Social Service Provider facilitates access to services and resources in a non-discriminatory and transparent manner.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>		x			
Information on Performance					
Bedriften legger til rette for at brukerne har tilgang til støttepersoner og / eller organisasjoner på individuell basis. Informasjon blir gitt i forbindelse med oppstart i tiltaket, og fulgt opp i møter med brukerne. Det finnes flere virkemidler som hindrer diskriminering. Det er retningslinjer, prosedyrer, evalueringer og brukerråd som ivaretar dette. (For eksempel Ethiske retningslinjer). Dette er kjent og forstått av alle i organisasjonen. Virksomheten fremstår tydelig som fri for diskriminering. EN: The company facilitates that users have access to support individuals and / or organizations on an individual basis. Information is provided in connection with the start-up of the measure and followed up in meetings with the users. There are several instruments that prevent discrimination. There are guidelines, procedures, evaluations and user advice that take care of this. (For example, Ethical Guidelines). This is known and understood by everyone in the organization. The business					

appears clear as free from discrimination.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 21: The Social Service Provider ensures services that operate in a safe working environment to ensure the physical security of Persons Served, their families and Care Givers.

Remark from the Auditor:

1	2	3	4	5
		x		

<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

Information on Performance

VIA3 AS har et HMS-system som følger nasjonale krav, lov og forskrifter. Systemet er dokumentert. Det er gjort avtale med selskap som leverer HMS-tjenester og det gjennomføres regelmessige vernerunder. Årsrapporten, referat fra vernerundene og styrereferat viser at selskapet forstår at HMS planen anvendes på en vellykket måte.

EN:

VIA3 AS has an HSE system that complies with national requirements, laws and regulations. The system is documented. An agreement has been made with companies that provide HSE services and regular protection rounds are carried out. The annual report, minutes from the protection rounds and board meetings, show that the company understands that the HSE plan is used in a successful way.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 22: The Social Service Provider operates mechanisms that prevent the physical, mental and financial abuse of the Persons Served.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
Information on Performance					
VIA3 AS har dokumentert sin tilnærming for å hindre utnyttelse av brukerne. Dette er beskrevet i «Prosedyre for å forhindre fysisk, psykisk og økonomisk utnyttning av bruker» Intervju med ansatte og deltakere, samt brukerundersøkelser bekrefter at prosedyren er kjent og forstått i organisasjonen. Det fremgår av møtereferat at virksomheten forstår i hvilken grad disse prosedyrene anvendes og etterleves på en vellykket måte. EN: VIA3 AS has documented its approach to prevent exploitation of users. This is described in "Procedure to prevent physical, psychological and financial exploitation of users." Interviews with employees and participants, as well as user surveys, confirm that the procedure is known and understood in the organisation. It appears from the minutes of the meeting that the company understands the extent to which these procedures are applied and adhered to in a successful manner.					
Suggestions for Improvement & Developments					

Criterion 23: The Social Service Provider defines, monitors and evaluates a set of principles, values and procedures that govern behaviour in service delivery containing aspects of confidentiality, accuracy, privacy and integrity.					
Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criteria of the EQUASS Assessment grid on Stage>		x			
Information on Performance					

NO: VIA3 AS har en prosedyre for å sikre konfidensialitet. Prosedyren beskriver håndteringen av konfidensialitet og taushetsplikt for å sikre personvernet til ansatte og deltakere. Prosedyren er kjent av ansatte og deltakere.

EN: VIA3 AS has a procedure to ensure confidentiality. The procedure describes the handling of confidentiality and confidentiality to ensure the privacy of employees and participants. The procedure is known by employees and participants.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 24: The Social Service Provider works in partnership with relevant Stakeholders to ensure a continuum of comprehensive services and inclusion of Persons Served.

Remark from the Auditor:

1	2	3	4	5
		x		

<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

Information on Performance

VIA3 AS arbeider i partnerskap med andre organisasjoner i tjenestene, for eksempel NAV, eierkommunene, vekstbedrifter og andre bedrifter. Dette medfører kontinuitet i tjenesteleveransen og inkludering av tjenestemottakerne. Hele organisasjonen er inkludert i dette arbeidet.

Samtaler med deltakerne, samarbeidspartnerne og NAV verifiserte og dokumenterte at dette samarbeidet er verdifullt for alle parter. Dette og samtaler med ledelsen viser at virksomheten forstår i hvilken grad organisasjonen lykkes med arbeid i partnerskap.

EN:

VIA3 AS works in partnership with other organizations in the services, for example NAV, the owner municipalities, growth companies and other companies. This entails continuity in the service delivery and inclusion of the service recipients. The entire

organization is included in this work.

Conversations with the participants, the collaboration partners and NAV verified and documented that this collaboration is valuable for all parties. This and conversations with management show that the business understands the extent to which the organization succeeds in working in partnership.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 25: The Social Service Provider evaluates the Results and benefits of its partnership for the Persons Served and for the organisation.

Remark from the Auditor:

1	2	3	4	5
		x		

<The Results of the Social Service Provider meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

Information on Performance

Selskapet har gode evalueringer av de resultat de oppnår med arbeid i partnerskap. Det er dokumentert i brukerundersøkelser og evalueringer. Resultatene er dokumentert og evaluert i Årsrapport NAV og resultatindikatorer.

EN:

The company has good evaluations of the results they achieve by working in partnership. It is documented in user surveys and evaluations. The results are documented and evaluated in the NAV Annual Report and performance indicators

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 26: The Social Service Provider is responsive to and supports the Persons Served in expressing individual contributions, opinions and views.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
Information on Performance					
VIA3 AS involverer brukerne slik at de får gitt uttrykk for sine meninger og synspunkter. Det fremgår av samtaler at brukermedvirkning er forstått av de ansatte og benyttes i hele virksomheten. Dette er også beskrevet i prosedyrer for brukermedvirkning og bekreftet i intervju og virksomheten forstår at virkemidlene fungerer. EN: VIA3 AS involves the users so that they can express their opinions and views. It appears from conversations that user participation is understood by the employees and is used throughout the company. This is also described in procedures for user participation and confirmed in interviews and the business understands that the measures work					
Suggestions for Improvement & Developments					

Criterion 27: The Social Service Provider includes Persons Served as active participants in service planning, service delivery and evaluation of the services.					
Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
<The Results of the Social Service Provider meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
Information on Performance					
VIA3 AS inkluderer brukerne på en god måte både i planlegging, utføring og					

evaluering av tjenestene. Det at det er stor grad av brukermedvirkning gir gode resultater. Dette er bekreftet og dokumentert i:

- Intervju med brukerne.
- Kopi av individuelle planer
- Prosedyre for brukermedvirkning.
- Brukerundersøkelser med evaluering

Brukertilfredsheten er dokumentert i undersøkelser om tilfredshet. Resultatene er drøftet og evaluert i medarbeidermøtene. Evalueringen som er vedlagt i søknaden viser at virksomheten forstår i hvilken grad retningslinjer og prosedyrer er anvendt på en vellykket måte, og at de forstår de oppnådde resultatene for involvering av tjenestemottakerne.

EN: VIA3 AS includes the users in a good way both in the planning, execution and evaluation of the services. The fact that there is a high degree of user involvement results in good results. This is confirmed and documented in:

- Interview with users.
- Copy of individual plans
- The Guidelines to include user and individual plans
- User surveys with evaluation

User satisfaction is documented in satisfaction surveys. The results are discussed and evaluated in the employee meetings. Evaluation attached to the application show that the business understands the extent to which guidelines and procedures have been successfully applied and that they understand the results obtained for the involvement of the service recipients

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 28: The Social Service Provider reviews and reflects annually on the participation of Persons Served, based on their input.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		

Evaluering av tjenestemottakernes grad av medvirkning gjennomføres regelmessig. Evaluering skjer i planleggingsmøter og medarbeidersamtaler, dette er dokumentert i Årsrapporter og IAP'ene. Evaluering av medarbeiderundersøkelse og møtereferat viser at virksomheten forstår at tjenestemottakernes medvirkning blir praktisert på en god måte. EN: Evaluation of the service recipients' degree of participation is carried out regularly. An evaluation takes place in planning meetings and employee interviews; this is documented in Annual Reports and the IAPs. Evaluation of the employee survey and meeting minutes show that the business understands that the service recipients' participation is practiced in a good way.					
Suggestions for Improvement & Developments					

Criterion 29: The Social Service Provider implements specific measures for Staff and Person Served to understand, enhance and improve the empowerment of Person Served.					
Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
<The Results of the Social Service Provider meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
Information on Performance					
VIA3 AS har dokumentert en policy og prosedyrer som oppfylles prinsipper for egenkraftmobilisering. I de individuelle planene og de individuelle møtene blir prinsippene for egenkraftmobilisering praktisert ved å involvere brukerne. Selskapet har sterkt fokus på Empowerment i alt arbeid med deltakerne. Ordinært ansatte uttrykte klart bevissthet om tiltak for å stimulere dette.					

Policy og prosedyrer er dokumentert i definert konsept for empowerment og resultatene er dokumentert i individuelle rapporter og resultat av brukerundersøkelser.

Dette er dokumentert og evaluert i møtereferat.

EN:

VIA3 AS has documented a policy and procedures that meet the principles of self-mobilization. In the individual plans and the individual meetings, the principles of empowerment are practiced by involving the users. The company has a strong focus on Empowerment in all work with the participants. Ordinary employees clearly expressed awareness of measures to stimulate this.

Policies and procedures are documented in a defined concept for empowerment and the results are documented in individual reports and results of user surveys.

This is documented and evaluated in meeting minutes.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 30: The Social Service Provider implements specific measures for Staff and Persons Served to understand and establish an empowering environment.

Remark from the Auditor:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

		x		
--	--	---	--	--

Information on Performance

VIA3 AS gir klart inntrykk av å ha utviklet en bedriftskultur som gir grobunn for egenkraftmobilisering. Dette er gjort ved å inkludere prinsippene for egenkraftmobilisering i opplæringen av ansatte og ved å fjerne barrierer mellom brukere og ansatte. Dette er dokumentert i de individuelle planer for gjennomføring av tiltakene, gjennom intervjuene og møter med ansatte og leder. Resultat av opplæring og intervjuene viser at virksomheten forstår at de har etablert et miljø som fremmer empowerment på en vellykket måte.

EN:

VIA3 AS clearly gives the impression of having developed a corporate culture that provides a fertile ground for self-empowerment. This has been done by including the principles of self-empowerment in the training of employees and by removing barriers between users and employees. This is documented in the individual plans for implementing the measures, through interviews and meetings with employees and managers. The results of the training and interviews show that the company understands that they have successfully established an environment that promotes empowerment.

Suggestions for Improvement & Developments

Virkomheten bør i enda større grad gjennomføre en ordning med kompetansebevis i kredittkortstørrelse for de ulike delene av produksjonen for å styrke deltakernes egenkraftmobilisering og mestring.

E: The business should implement a system with credit card-sized certificates of competence for the various parts of production to strengthen participants empowerment and mastery.

Criterion 31: The Social Service Provider delivers services that are responsive to individual choices, needs and abilities of the Persons Served and that are in line with the organisation's Mission, Vision and Values.

Remark from the Auditor:

1	2	3	4	5
	x			

<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

Information on Performance

VIA3 AS tilbyr aktiviteter for den enkelte bruker basert på brukerens forutsetninger, behov og ønsker. Selskapets visjon og verdier ligger til grunn for dette. Selskapets tilbud om arbeidstrening og opplæring er mangfoldig og godt oppbygget. Gjennom samtaler med brukere ble det også bekreftet at de opplevde å delta i meningsfulle arbeidsoppgaver og aktiviteter som var tilrettelagt ut fra deres forutsetninger og behov.

EN:

VIA3 AS offers activities for the individual user based on the user's assumptions, needs and wishes. The company's vision and values are the basis for this. The

company's offer of job training and education is diverse and well structured. Through conversations with users, it was also confirmed that they experienced participating in meaningful tasks and activities that were arranged based on their assumptions and needs.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 32: The Social Service Provider has a clear concept of Quality of Life for Persons Served and implements activities, which are based on a needs assessment of the Persons Served, with the aim of improving their quality of life.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
<The Results of the Social Service Provider meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage >			x		

Information on Performance

VIA3 AS har sitt konsept for livskvalitet og gjennom tjenestetilbudet har de kontinuerlig fokus på forbedring av den enkeltes livskvalitet. Dette er tema for hver enkelt jobbsøker ved inntak hvor begrepsavklaring og forståelse av livskvalitet er i fokus. Dette innarbeides i de individuelle planene og bedring av livskvalitet måles og evalueres sammen med de andre indikatorene.

Dette er dokumentert i samtaler med VTA-ansatte, veiledere/arbeidsledere samt resultat av undersøkelser som viser at virksomheten forstår i hvilken grad ansatte anvender konseptet på en vellykket måte.

EN:

VIA3 AS has its concept for quality of life and through the service offering they have a continuous focus on improving the individual's quality of life. This is a topic for each individual job seeker upon intake where conceptual clarification and understanding of quality of life is in focus. This is incorporated into the individual plans and improvement in quality of life is measured and evaluated together with the other indicators.

This is documented in conversations with VTA employees, supervisors/managers as well as the results of surveys that show that the company understands to what extent employees apply the concept successfully.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 33: The Social Service Provider documents and reviews the planning and delivery of services based on the identification of individual needs, expectations and changing circumstances of Persons Served in an Individual Plan.

Remark from the Auditor:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

		x		
--	--	---	--	--

Information on Performance

Den individuelle planen dokumenterer planleggingen av tjenester basert på identifisering av individuelle behov og forventninger hos brukerne.

Alle kravene til planen er ivaretatt, og planen blir signert av hver bruker. En felles forståelse av planen er drøftet i individuelle møter og i flerfaglige møter.

Brukerne bekreftet i samtaler at de opplever et eierskap til Individuell Plan, basert på sine individuelle behov og forventninger.

Resultatene er gjennomgått, drøftet og analysert i interne møter. Ut fra dette er tiltak iverksatt. Dette viser at virksomheten forstår i hvilken grad bruk av individuell plan er gjennomført på en vellykket måte.

EN: The individual plan documents the planning of services based on the identification of individual needs and expectations of the users.

All requirements for the plan are taken care of, and the plan is signed by each user. A common understanding of the plan is discussed in individual meetings and in multidisciplinary meetings.

The users confirmed in conversations that they experience ownership of the Individual Plan, based on their individual needs and expectations.

The results have been reviewed, discussed and analyzed at internal meetings. Based on this, measures have been implemented. This shows that the company understands

the extent to which the use of an individual plan has been implemented in a successful manner.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 34: The Social Service Provider takes into account the physical and social environment of the Persons Served when developing, delivering and evaluating the services provided to the Persons Served.

Remark from the Auditor:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

		x		
--	--	---	--	--

Information on Performance

De enkelte prosesser er styrt av de fysiske og sosiale behovene til bruker.

Individuell plan i kombinasjon med dialog med NAV og brukerne er de viktigste verktøy VIA3 AS har for å drive de individuelle prosessene etter brukernes behov. I oppstart møtene tas det også opp behov for hjelp og støtte fra andre enn kontaktpersonene ved VIA3 AS og eventuelt gitt råd om dette.

Deltakerne uttalte under intervjuene at deres individuelle behov blir møtt i prosessen. Resultatet av brukerundersøkelsene blir evaluert, og selskapet er innforstått med resultatene.

EN:

The individual processes are driven by the needs concerning physical and social environment of the person served.

The Individual Plan in combination with a dialog with NAV and the persons served are the main tools at VIA3 AS to operate this individual processes. In the start-up meetings, there is also a need for help and support from people other than the contact persons at VIA3 AS and, if appropriate, advised on this.

Participants stated during the interviews that their individual needs are met in the

process. The results of the user surveys are evaluated, and the company is aware of the results.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 35: The Social Service Provider involves the Persons Served in the design and reviewing of the Individual Plan to ensure his / her individual contribution is part of the plan.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
<The Results of the Social Service Provider meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		

Information on Performance

Den individuelle planen dokumenterer planleggingen av tjenester basert på identifisering av individuelle behov og forventninger hos brukerne.

Planene følger selskapets Prosedyre for å inkludere brukeren i utarbeidelsen og evaluering av den individuelle planen.

Planen er drøftet i individuelle møter og i flerfaglige møter.

Brukerne bekreftet i samtaler at de opplever et eierskap til Individuell Plan, basert på sine individuelle behov og forventninger.

Resultatet blir evaluert i møter med deltakere, i brukerundersøkelser og legges fram i årsrapporten. Resultatet av å involvere tjenestemottagerne i deres individuelle planer som er vedlagt søknaden viser at selskapet forstår at brukermedvirkning blir gjennomført på en vellykket måte og at de har konkrete og pålitelige data.

EN:

The individual plan documents the planning of services based on the identification of individual needs and expectations of the users.

The plans follow the company's Procedure to include the user in the preparation and evaluation of the individual plan.

The plan is discussed in individual meetings and in multidisciplinary meetings.

The users confirmed in conversations that they experience ownership of the Individual Plan, based on their individual needs and expectations.

The results are evaluated in meetings with participants, in user surveys and presented in the annual report. The result of involving the service recipients in their individual plans attached to the application shows that the company understands that user participation is carried out in a successful manner and that they have concrete and reliable data.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 36: The Social Service Provider ensures that the Persons Served can access a continuum of services that span from early intervention to support and follow up, responding to changing requirements over time.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
<The Results of the Social Service Provider meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		

Information on Performance

Ved å følge de rutiner som er beskrevet i samarbeidsavtaler, prosedyrer for tiltakene og i tett dialog med brukerne og møter med interessepartene, er kontinuiteten av tjenestene ivaretatt. Prosedyrene anvendes av alle ansatte og er dokumentert i Nøkkelprossesser og brukermedvirkning.

Resultatet av helhet og kontinuitet i tjenesteleveransene er dokumentert i vedlegg. Virksomheten forstår graden av måloppnåelse for forbedring på bakgrunn av disse.

EN:

By following the procedures described in cooperation agreements, procedures for the

measures and in close dialogue with the users and meetings with the stakeholders, the continuity of the services is taken care of. The procedures are used by all employees and are documented in Key Processes and User Participation.

The result of the whole and the continuity of the service delivery is documented in attachment to the application. The company understands the degree of goal achievement for improvement on the basis of these.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 37: The Social Service Provider operates services from a holistic approach based on the needs and expectations of the Person Served, family or Care Givers.

Remark from the Auditor:

1 2 3 4 5

<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

x

Information on Performance

VIA3 AS har utviklet et sømløst og helhetlig tjenestetilbud i samarbeid med sine samarbeidspartnere hos NAV og andre interesseparter. På grunn av dette tverrfaglige samarbeidet blir hindringer i tjenesteytingen identifisert og kommunisert mellom de forskjellige aktørene, og følgelig også redusert.

Dette er dokumentert i Prosedyrer for tiltakene, IAP og Årsrapport. Forholdet ble også bekreftet i samtaler med ledelsen, samt representant fra NAV og andre interesseparter.

Prosedyrene er forstått av mange og anvendes i alle deler av organisasjonen.

E:

VIA3 AS has developed a seamless and comprehensive service offering in collaboration with its partners at NAV and other stakeholders. Due to this interdisciplinary cooperation, barriers in the service are identified and communicated between the various actors, and thus also reduced.

This is documented in Procedures for the measures, IAP, annual reports to the board and NAV. The relationship was also confirmed in discussions with the management,

as well as a representative from NAV and other stakeholders.

The procedures are understood by many and are used in all parts of the organization.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 38: The Social Service Provider identifies and reviews the service delivery activities, and monitors and maintains control over their quality.

Remark from the Auditor:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<The services of the Social Service Providers meet this criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

	x			
--	---	--	--	--

Information on Performance

VIA3 AS har utarbeidet en godt beskrivende dokumentasjon av sin kjernevirksomhet. Prosessen er beskrevet i dokumentet: «Nøkkelprosesser». Intervjuer med ansatte bekrefter deres forståelse av prosessen.

Evaluerings og kontroll gjennomføres i hele organisasjonen.

De ansatte har en felles forståelse av kjernevirksomhet/hovedaktiviteter.

EN:

VIA3 AS has prepared a well-descriptive documentation of its core business. The process is described in the document: «Key processes». Interviews with employees confirm their understanding of the process.

Evaluation and control are carried out throughout the organization. The employees have a common understanding of core business / main activities.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 39: The Social Service Provider delivers services to the Persons Served in a community based setting and in line with the provider's vision and mission.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
Information on Performance					
VIA3 AS har sitt geografiske virkeområde i hovedsakelig i Indre Østfold og Skiptvet. Samtaler med interesseparter, styret, ansatte og brukere viser at selskapet leverer tverrfaglige tjenester i samsvar med formål og visjon. Årsplan og årsrapport viser at virksomheten forstår at tilnærmingen er vellykket. E: VIA3 AS has its geographical area of operation mainly in Indre Østfold og Skiptvet. Conversations with stakeholders, the board, employees and users show that the company delivers interdisciplinary services in accordance with its purpose and vision. The Year Plan and Year report show that the company understands that the approach is successful.					
Suggestions for Improvement & Developments					

Criterion 40: The Social Service Provider delivers services to the Persons Served in a coordinated way.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
Information on Performance					
Prosedyrene for tjenesteleveransene sørger for at tjenesten leveres til deltakerne på en koordinert og helhetlig måte. Dette fremgår av prosedyrer for tiltakene, rapporter					

og individuelle planer.

Dette er også bekreftet i intervju med NAV og ansatte. Årsrapporten viser at bedriften forstår at prosedyrene anvendes på en vellykket måte.

EN: The procedures for the service deliveries ensure that the service is delivered to the participants in a coordinated and comprehensive manner. This is evident from procedures for the measures, reports and individual plans.

This has also been confirmed in interviews with NAV and employees. The year report shows that the company understands that the procedures are applied successfully.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 41: The Social Service Provider delivers services to the Persons Served in a Multi-Disciplinary or Multi-Agency setting.

Remark from the Auditor:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<The services of the Social Service Providers meet this criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

		x		
--	--	---	--	--

Information on Performance

VIA3 AS har utviklet et sømløst og helhetlig tjenestetilbud i samarbeid med sine samarbeidspartnere hos NAV og andre interesseparter. På grunn av dette tverrfaglige samarbeidet blir hindringer i tjenesteytingen identifisert og kommunisert mellom de forskjellige aktørene, og følgelig også redusert.

Dette er dokumentert i IAP, årsrapporter og i møtereferater. Forholdet ble også bekreftet i samtaler med ledelsen hos VIA3 AS, samt representant fra NAV og andre interesseparter. Dette viser også at virksomheten forstår i hvilken denne tilnærmingen praktiseres på en vellykket måte.

EN:

VIA3 AS has developed a seamless and comprehensive service offering in collaboration with its partners at NAV and other stakeholders. Due to this interdisciplinary collaboration, obstacles in the provision of services are identified

and communicated between the various actors, and consequently also reduced.

This is documented in IAP, annual reports and in meeting minutes. The relationship was also confirmed in talks with the management at VIA3 AS, as well as a representative from NAV and other stakeholders. This also shows that the company understands in which this approach is practiced in a successful way.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 42: The Social Service Provider identifies its Business and Service Results and has formal periodic and independent reviews.

Remark from the Auditor:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

<The services of the Social Service Providers meet this criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

		x		
--	--	---	--	--

Information on Performance

Virksomhetens resultater er identifisert og VIA3 AS gjennomfører periodiske og uavhengige gjennomganger, bla ved ekstern revisor. Gjennomgang av resultater er et tema på styremøtene, og resultatene er dokumentert i årsrapporten, revisors rapport og periodiske rapporter til interessenter og samarbeidspartnere. Referat viser at virksomheten tolker og forstår resultatene ut fra nasjonal kontekst.

EN:

The company's results have been identified and VIA3 AS conducts periodic and independent reviews, including by an external auditor. Review of results is a topic at the board meetings, and the results are documented in the annual report, the auditor's report and periodic reports to stakeholders and partners. Minutes show that the company interprets and understands the results from a national context.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 43: The Social Service Provider records results, outcomes and benefits of services for Persons Served on individual and collective bases.					
Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The results of the Social Service Provider meet this Criterion of the EQUASS assessment grid on stage>			x		
Information on Performance					
Den individuelle planen, individuelle møter og referater fra evalueringsmøter er dokumentasjon på resultater og nytteverdi på individuelt grunnlag. Resultatene fra brukerundersøkelser og årsrapporten dokumenterer resultatoppnåelse og nytteverdi på gruppebasis. Dette er dokumentert i Spørreundersøkelser, møtereferat og Årsrapport. Virksomheten forstår graden av utbytte og fordeler av tjenesteleveransen. E: The individual plan, individual meetings and minutes from evaluation meetings are documentation of results and utility on an individual basis. The results from user surveys and the annual report document achievement of results and utility on a group basis. This is documented in surveys, meeting minutes and annual reports. The business understands the degree of yield and benefits of the service delivery.					
Suggestions for Improvement & Developments					

Criterion 44: The Social Service Provider evaluates results and benefits for Persons Served, in line with its mission, in order to determine ways to improve and give best value for Persons Served, Funders and other relevant Stakeholders.					
Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
Information on Performance					

VIA3 AS jobber systematisk med å kunne gjøre en bedre jobb for deltakere, samarbeidsparter og eiere. Derfor evaluerer de resultater og utbytte for deltakerne opp mot virksomhetens målsetting for å kunne utvikle metoder som vil resultere i enda bedre tjenester. Resultat og utbytte blir sammenlignet med andre i samme bransje. Virksomheten forstår virkningen av tiltakene.

EN: VIA3 AS work systematically with doing a better job for participants, partners and owners. Therefore, the results and dividends of participants are evaluated against the company's mission in order to develop methods that will result in even better services. Result, benefits and outcomes are compared to others in the same industry. The company understands the impact of the measures.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 45: The Social Service Provider measures the satisfaction of Persons Served and all relevant Stakeholders by Internal and/or External Evaluation.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The results of the Social Service Provider meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		

Information on Performance

VIA3 AS gjennomfører årlig interne og eksterne undersøkelser. Dette er en kombinasjon av kvalitative og kvantitative målinger.

De kvantitative målingene, er i form av spørreundersøkelser som er utviklet for ulike grupper av interesseparter, mens de kvalitative er basert på individuelle samtaler.

Spørreundersøkelsen brukes til sammenligning med andre selskaper på nasjonalt plan for å kunne utvikle enda bedre tjenester

Dette er dokumentert gjennom dokumentgjennomgangen, årsrapporten og samtaler med interesseparter.

Evaluerings i spørreundersøkelse og Årsrapport viser at resultatene er basert på tydelige og relevante indikatorer og at det er pålitelige og konkrete data som virksomheten forstår.

EN VIA3 AS conducts internal and external surveys annually. This is a combination of qualitative and quantitative measurements.

The quantitative measurements are in the form of surveys that are developed for different groups of stakeholders, while the qualitative ones are based on individual conversations.

The survey is used for comparison with other companies on a national level in order to develop even better services

This is documented through the document review, the annual report and conversations with stakeholders.

Evaluation in the survey and Annual Report shows that the results are based on clear and relevant indicators and that there is reliable and concrete data that the business understands..

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 46: The Social Service Provider provides accessible and easily understandable information on records of results, outcomes, including results of surveys.					
Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The Results of the Social Service Provider meet this criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>		x			
Information on Performance					
Informasjonen som VIA3 AS gir ut om resultater av tiltakene, resultat av spørreundersøkelser og utbytte for deltakerne er grei å forholde seg til. Alle data som bedriften gir ut er basert på tydelige og relevante indikatorer. EN: The information that VIA3 AS publishes about the results of the measures, the results of surveys and dividends for the participants is easy to relate to. All data that the company publishes is based on clear and relevant indicators.					
Suggestions for Improvement & Developments					

Criterion 47: The Social Service Provider actively disseminates organisation performance on Business and Service Results among its Staff, Persons Served and all relevant Stakeholders.					
Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>		x			
Information on Performance					
VIA3 AS rapporterer sine resultater for drift og tjenesteleveranser til ansatte, deltakere, samarbeidspartnere og interessenter. De årlige rapportene gjennomgås internt av de ansatte og ledelsen. I tillegg blir NAV og eiere informert om resultater og tilsendt årsberetning. EN: VIA3 AS reports its results for operations and service deliveries to employees, participants, partners and stakeholders. The annual reports are reviewed internally by the employees and management. In addition, NAV and owners are informed of results and an annual report is sent.					
Suggestions for Improvement & Developments					

Criterion 48: The Social Service Provider defines and implements a system of continuous improvement of results of services, ways of working and learning.					
Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
Information on Performance					
VIA3 AS følger en standardisert prosedyre i forbindelse med forbedringsprosjekter. «Kontinuerlig forbedring» Prosedyrene legges til grunn når VIA3 AS gjennomfører sine prosjekter. Fremlagte dokumenter for forbedringstiltak, verifiserte at prosedyren er implementert og at virksomheten forstår at den anvendes på en					

vellykket måte.

EN:

VIA3 AS follows a standardized procedure in connection with improvement projects. «Continuous improvement» The procedures are used as a basis when VIA3 AS carries out its projects. Submitted documents for improvement measures, verified that the procedure has been implemented and that the company understands that it is used in a successful way..

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 49: The Social Service Provider operates mechanisms, which provide information to understand the needs of Persons Served, Staff, Funders and Stakeholders.

Remark from the Auditor:

1	2	3	4	5
	x			

<The services of the Social Service Providers meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>

Information on Performance

VIA3 AS samarbeider tett med NAV, kommunene og næringslivet for å finne fram til interessepartenes framtidige behov for å kunne utvikle og forbedre tjenestene ovenfor brukere og interesseparter. Selskapet har god markedskontakt og får mye informasjon. Innhentet informasjon deles og benyttes i alle deler av virksomheten.

EN: Via3 AS works closely with NAV, the municipalities and the business community to find out the stakeholders' future needs in order to be able to develop and improve the services for users and stakeholders. The company has good market contacts and receives a lot of information. Information obtained is shared and used in all parts of the business.

Suggestions for Improvement & Developments

Criterion 50: The Social Service Provider initiates improvement initiatives by comparing and exchanging performances on approaches, results of services, activities and outcomes of Persons Served.

Remark from the Auditor:	1	2	3	4	5
<The Results of the Social Service Provider meet this Criterion of the EQUASS Assessment grid on Stage>			x		
Information on Performance					
Bedriften har et tett samarbeid med flere aktører. Gjennom samarbeid og sammenligning med andre bedrifter har VIA3 AS oppnådd forbedrede løsninger, metoder og resultater. Virksomheten forstår innvirkningen på tjenesteleveransen ut fra evalueringene. EN VIA3 AS works closely with a number of companies. Through collaboration and comparison with other companies in this organization, VIA3 AS has achieved improved solutions, methods and results. The company understands the impact on service delivery based on the evaluations.					
Suggestions for Improvement & Developments					

Overview Audit Results

The scores reflect VIA3 AS's current position in the Social Services in Norway

The scores are based on the assessment of the Social Service Provider in the EQUASS system.

EQUASS Principle for Quality	Score
Leadership	5,00
Staff	5,,43
Rights	5,60
Ethics	5,00
Partnership	6,00
Participation	6,00
Persons Centred Approach	5,71
Comprehensiveness	5,43
Result Orientation	5,33
Continuous Improvement	5,33
Total	54,83

Closing Remarks

1. Kort informasjon om utviklingen til VIA3 AS AS i implementeringen av EQUASS-systemet.

VIA3 AS har i perioden som har gått siden forrige revisjon hatt fokus på å levere kvalitet og bli enda bedre i sitt arbeide for målgruppene. For ytterligere forbedring vil det være å se om de kan bedre på å beskrive hvordan de forstår de enkelte kriteria og hvordan resultater har oppstått og benyttes.

Brief information about the core developments of the SSP in the implementation of the EQUASS system

I In the period since the last audit, VIA3 AS has focused on delivering quality and becoming even better in its work for the target groups. For further improvement, it would be to see if they can better describe how they understand the individual criteria and how results have arisen and are used.

2. En oppsummering av revisors observasjoner og vurderinger mht kvalitetssikringsarbeidet i bedriften sett i lys av kriteriene i EQUASS Assurance

VIA3 AS er en bedrift hvor det er et tett samarbeid innad og god oversikt i den daglige drift for alle ansatte. Bedriften har fornøyde deltakere og kompetente ledere. NAV og andre interesseparter er veldig fornøyd med hvordan bedriften arbeider med sine deltakere, og de tilbud som bedriften har for deltakerne og lokalsamfunnet.

Bedriften har siden forrige revisjon jobbet godt med kvalitetsarbeidet sett i lys av kriteriene i Equass. Gjennomføringen av forbedringsforslagene er godt beskrevet i framdriftsrapportene, og i tillegg har det skjedd forbedringer i flere kriteria.

A summary of auditors observations on the performance of the social service provider against the EQUASS criteria

VIA3 AS is a company where there is close cooperation within and a good overview of the daily operations for all employees. The company has satisfied participants and competent managers. NAV and other stakeholders are very pleased with how the

company works with its participants, and the offers that the company has for the participants and the local community.

Since the previous audit, the company has worked well with the quality work in light of the criteria in Equass. The implementation of the improvement proposals is well described in the progress reports, and in addition there have been improvements in several criteria.

3. Revisors egne erfaringer i løpet av revisjonen

I løpet av denne to-dagers revisjonen opplevde jeg alle jeg møtte som svært samarbeidsvillige og positive. Revisjonsprogrammet var godt organisert og all dokumentasjon svært lett tilgjengelig.

Auditors personal experiences during the site visit

During the two days audit all persons I met were very cooperative and positive. The audit program was well organized and all documents and information very easy accessible.

4. Forslag til forbedring og utvikling som er nevnt under de enkelte kriteria.

Selskapet bør gå gjennom de endrings/ og forbedringsforslag som er nevnt under hvert kriterium i kapittel 3. Selskapet har et godt system for evaluering av kriteria i Equass. Der det ikke er oppnådd trinn 3 kan man si at det generelt sett skyldes lite skriftlighet rundt hvordan selskapet forstår graden av vellykkethet. For å komme på nivå 4 må det dokumenteres at selskapet setter i gang og beskriver aktive tiltak for kunnskapsheving med tanke på forbedring og utvikling.

The overview of suggestions for improvement and/or development that are mentioned under the specific criteria

E:

The company should review the changes / and improvement proposals mentioned under each criterion in Chapter 3. The company has a good system for evaluating criteria in Equass. Where step 3 has not been achieved, it can be said that it is generally due to little writing about how the company understands the degree of success. In order to reach level 4, it must be documented that the company initiates active measures for raising knowledge with a view to improvement and development

Kriterium / Criterion 1
En visjon er definert som «Et bilde av den fremtiden vi søker å skape». Selskapet bør vurdere om dagens visjon «Arbeid gir livskvalitet» fremstår som et slagord eller om det er en god visjon. Visjonen kan også med fordel bli hyppigere brukt på oppslag og i bunnlinje på dokumenter etc.
EN A vision is defined as "An image of the future we seek to create". The company should consider whether the current vision "Work gives quality of life" appears as a slogan or whether it is a good vision. The vision can also be used more frequently on notices and in the bottom line on documents etc.
Kriterium / Criterion 3
Bruk kvalitetssirkelen til å beskrive hvordan retningslinjene for kvalitet brukes til prioritering og iverksetting av konkrete handlinger. Revisor fastsetter score i forhold til PDCA: Plan (1) – Do (2) – Check (3)– Act (4). (Planlegg-Utføre (Implementere)-Kontrollere- Korrigere) For å oppnå nivå (3) beskriv hva som er gjort for å sjekke ut i hvilken grad retningslinjene er tatt i bruk på en vellykket måte. For å oppnå 4 – beskriv hva som er gjort av nye og bedre metoder etter forslag i nivå 3.

EN:

Use the quality circle to describe how the quality guidelines are used to prioritize and implement specific actions. The auditor determines the score in relation to PDCA: Plan (1) – Do (2) – Check (3) – Act (4). (Plan-Execute (Implement)-Control-Correct) To achieve level (3) describe what has been done to check to what extent the guidelines have been successfully implemented. To achieve 4 – describe what has been done of new and better methods following suggestions in level 3.

Kriterium / Criterion 4

NO: Jeg vil anbefale at alle evalueringer som skal gjøres legges inn i årsplanen, med når den skal gjøres og hvem som er ansvarlig. Man kan godt fordele evaluering av de 10 prinsipper i Equass utover året. Gå gjennom 2 eller 3 av prinsippene hvert kvartal.

Lag gjerne et Excel dokument med koloner for Prinsipp-Kriterium-Indikator-Evaluering og Forslag til forbedring. Der det ikke er plass til å skrive bruk hyperkobling til dokumentasjon.

EN: I would recommend that all evaluations to be carried out should be included in the annual plan, with when it is to be carried out and who is responsible. Evaluation of the 10 principles in Equass can easily be distributed throughout the year. Review 2 or 3 of the principles each quarter.

Feel free to create an Excel document with columns for Principle-Criteria-Indicator-Evaluation and Suggestions for improvement. Where there is no space to write, use hyperlinks to documentation.

Kriterium / Criterion 5

For å vise at virksomheten forstår i hvilken grad tilnærmingen er implementert på en vellykket måte bør det beskrives mer omfattende i evalueringen. Hva er gjort? Hvorfor gjør vi dette, hvordan kan vi bli bedre.

EN:

To show that the business understands the extent to which the approach has been successfully implemented, it should be described more comprehensively in the evaluation. What has been done? Why are we doing this and how can we improve.

Kriterium / Criterion 10

Indikator 17 og 18 er godt besvart, men skal man oppnå en vektning på 3, må det besvares på «Virksomheten forstår i hvilken grad roller og ansvar er definert, gjennomført og forstått av de ansatte» En evaluering av hvorfor og hvordan de ansatte

forstår roller og ansvar vil derfor kunne klargjøre dette.

E:

Indicators 17 and 18 are well answered, but if a weighting of 3 is to be achieved, the answer must be "The company understands the extent to which roles and responsibilities are defined, implemented and understood by the employees" An evaluation of why and how: order the employees understand roles and responsibilities will therefore be able to clarify this.

Kriterium / Criterion 15

Revisor vil understreke at det er viktig å få fram drømmejobben til den enkelte. For eksempel: Hva er drømmen? Drømmejobben? Hva ønsker du å oppnå det neste året? I tiltaket VTA blir kan målene bli repeterende og de samme fra år til år. Det er verken hensiktsmessig eller motiverende.

EN: The auditor will emphasize that it is important to identify the individual's dream job. For example: What is the dream? The dream job? What do you want to achieve in the next year? In the VTA initiative, the goals can be repetitive and the same from year to year. This is neither appropriate nor motivating

Kriterium / Criterion 30

Virksomheten bør i enda større grad gjennomføre en ordning med kompetansebevis i kredittkortstørrelse for de ulike delene av produksjonen for å styrke deltakernes egenkraftmobilisering og mestring

E: The business should implement a system with credit card-sized certificates of competence for the various parts of production to strengthen participants empowerment and mastery.

5.KONKLUSJON (Conclusion)

Det er min konklusjon at VIA3 AS tilfredsstiller alle kriterier i EQUASS Assurance på en særdeles god måte. Jeg ønsker bedriften lykke til videre med sitt arbeid for å forbedre kvaliteten i sitt tjenestetilbud.

EN: It is my conclusion that VIA3 AS complies with all criteria in EQUASS Assurance in a very good way. I wish the company all the best in their future efforts for quality improvement in their services.

Nøtterøy 07.02.25

Rune Ramstad
Equass Assurance Auditor