



HERO
-ledende i mangfold

ÅRSRAPPORT
2011

INNHold

3 FAKTA OM HERO NORGE 4 DIREKTØREN HAR ORDET 6 ORGANISASJON OG LEDELSE

- 6 Organisasjonen
- 7 Styret
- 7 Ledelsen
- 8 Heros virksomhet i Norge
- 10 *Hero på to hjul for
Flyktningshjelpen*
- 11 Samfunnsansvar
- 12 Trygt arbeidsmiljø

13 MANGFOLDSBEDRIFTEN HERO 14 KOMPETANSEUTVIKLING OG OPPLÆRING

- 15 *Kurs i lese- og skriveferdigheter*
- 16 **INTERNASJONALT SAMARBEID**
- 17 *Blogget om norsk mottaks-
system*

18 **HERO MOTTAK**

- 20 Fakta og tall om asylsøkere i 2011
- 22 Retursenter, nedbygging
og nye avtaler

- 22 *Fikk innblikk i IOMs arbeid
i Etiopia*

- 24 Regional organisering
- 25 *Besøk av UDIs direktør*
- 26 *Livsmestring hos enslige
mindreårige asylsøkere*

28 **HERO TOLK**

- 30 *Bruker tolk nesten daglig*

32 **HERO KOMPETANSE**

- 35 *Kvalifiserer beboere med avslag*
- 36 **REGNSKAP 2011**
- 38 **STYRETS BERETNING 2011**

FAKTA OM

HERO NORGE

Hero Norge AS (Hero) er en privat virksomhet som tilbyr tjenester rettet mot målgruppene flyktninger, innvandrere og asylsøkere.

Vi er en av de

største

organisasjonene i Norge innenfor vårt fagfelt.

I 2011 hadde vi

52

avdelinger ulike steder i Norge.

Vi hadde

750

ansatte ved inngangen til 2011.

Vår visjon er å være ledende i mangfold.

Om lag

40%

av de ansatte i Hero har selv flyktning- eller innvandrerbakgrunn.

Våre kjerneverdier er

→ åpenhet

→ likeverd

→ profesjonalitet

Vårt hovedkontor ligger i Stavanger.



I 2012 markerer Hero

25

års arbeid med mennesker på flukt.



DIREKTØREN HAR ORDET:

Utviklingsåret

I 2012 SKAL HERO MARKERE 25-års arbeid med mennesker på flukt. Opp gjennom historien har mennesker forflyttet seg for å søke trygghet og bedre levevilkår, og de gjør det fortsatt. Arbeidet med asylsøkere og flyktninger har gitt oss svært mye, og føles meningsfylt hver eneste dag.

HERO UTVIKLER SEG STADIG, og har gjort det også i 2011. Utviklingen har skjedd på alle plan i organisasjonen. Vi har tatt store grep når det gjelder forenkling og kvalitetssikring av de interne administrative og økonomiske rutinene. Det har vært gjort en grundig og god jobb for å utvikle HMS-feltet. Det mottaksfaglige arbeidet har fått et løft, spesielt innen retur og returkvalifisering. Videre har Hero kompetanse økt sin oppdragsmengde betydelig, og det samme har Hero tolk.

NÅR DET GJELDER MOTTAKSFELTET har kapasiteten i ordinære mottak vært stabil i 2011, og Utlendingsdirektoratet har truffet godt med sine prognoser. Ankomstene av enslige mindreårige asylsøkere (EMA) har imidlertid gått dramatisk ned, noe som har resultert i en betydelig nedbygging av EMA-plasser. Vi har derfor lagt ned fem avdelinger i denne kategorien i 2011.

FJORÅRET HAR VÆRT VIKTIG når det gjelder utvikling av det mottaksfaglige arbeidet. Det har vært en sterk prioritering hos ledelsen i Hero å utvikle kunnskap og kompetanse innen feltene retur, kvalifisering, informasjonsarbeid og drift- og vedlikeholdsarbeid. I denne sammenheng har mange av våre ansatte vært med på spennende faglige prosjekter.

I 2011 GJENNOMFØRTE VI også en medarbeiderundersøkelse som har vært en viktig pekepinn i forhold til stemningen i organisasjonen, og hva som fungerer bra og mindre bra. Selv om det finnes utfordringer, er den gledelige hovedkonklusjonen at ansatte trives i sitt arbeid og føler at det de gjør er meningsfylt. Denne undersøkelsen vil nå følges opp med ulike tiltak.

HERO TOLK HAR GÅTT IGJENNOM en betydelig omstilling i 2011. Særlig gjelder dette innføringen av et nytt bestillings- og driftssystem. De har også klart å reise seg etter å ha mistet to store kontrakter og flere kunder på grunn av nedbyggingen i mottakssystemet. Deres satsing på små og mellomstore kommuner har vært en stor suksess, og de har også vunnet flere anbudskonkurranser i 2011. Hero tolk har tatt et godt steg mot sitt mål som er "for å bli størst må man være best".

ETTER EN VANSKELIG OPPSTART på året på grunn av tap av en stor kontrakt, har også Hero kompetanse tatt de nødvendige grep for å posisjonere seg i markedet. Dette gjelder spesielt Hero kompetanse i Oslo, som har vunnet to store oppdrag som gjør at de også etablerer en avdeling

i Sandvika og en på Lillestrøm. Stavangeravdelingen hadde et godt år i 2011, med varierte og spennende kontrakter. Bergen er fortsatt en viktig avdeling når det gjelder utvikling av nye konsepter, spesielt mot kommuner. De har også fått nye kontrakter i løpet av fjoråret. Vi har også greid å dra synergier mellom Hero kompetanse og mottaksfeltet innenfor returarbeid. Dette har medvirket til at Hero kompetanse vant mange oppdrag rundt kvalifisering av beboere i mottak med endelig avslag.

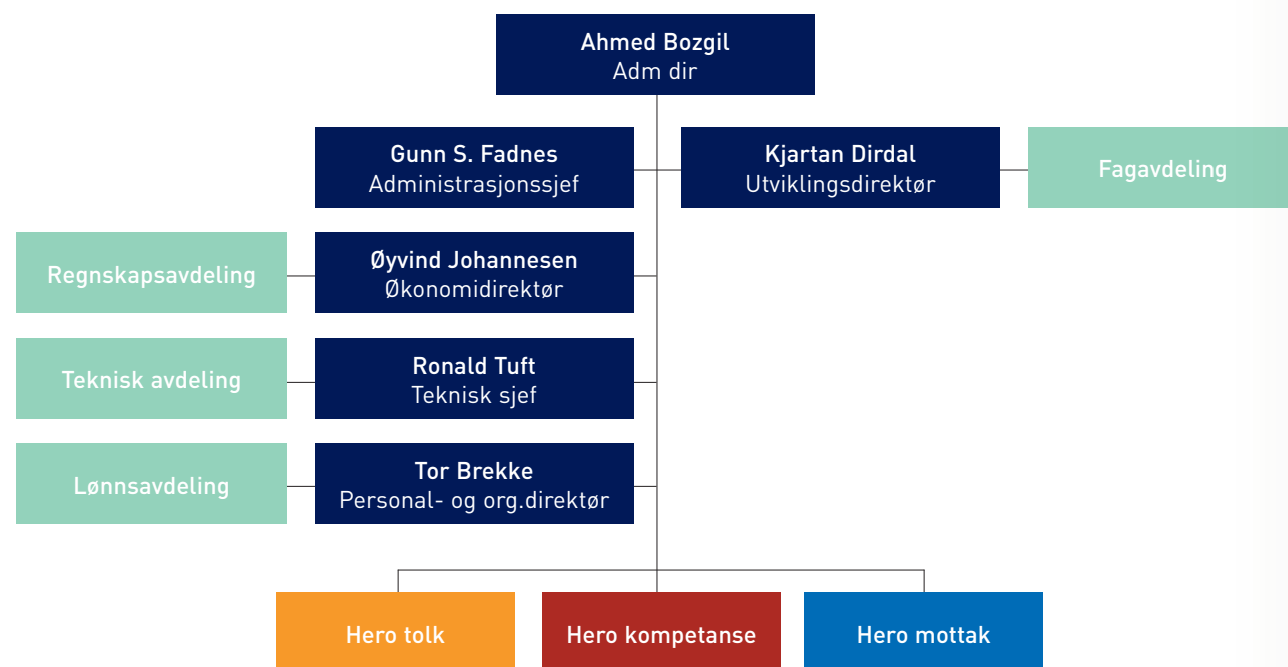
AVSLUTNINGSVIS ØNSKER JEG å takke alle medarbeidere for en flott innsats i 2011. Hero vil også i 2012 satse på å være en trygg og forutsigbar samarbeidspartner for våre kunder, og levere tjenester av høy kvalitet.

Stavanger, mars 2012

Ahmed Bozgil
Administrerende direktør
Hero Norge

ORGANISASJON OG LEDELSE

ORGANISASJONEN



I LØPET AV 2011 ble seks avdelinger lagt ned, og virksomhetsområdet Hero helse ble avviklet. Dette medførte at om lag 100 personer mistet sitt arbeid i Hero dette året.

FORUTSETNINGENE FOR ETABLERINGEN av Hero helse i 2010 ble vesentlig endret da helseholdplassene fra Løren transittmottak ble lagt til Kasper transittmottak. Til tross for stor innsats og kreativitet lyktes det ikke å etablere lønnsomhet på dette området. Virksomhetsområdet ble derfor avviklet ved utgangen av 2011, og helsefaglige kurs og opplæring ble organisert som del av Hero kompetanses virksomhet.

Hero Norge er organisert i de tre virksomhetsområdene Hero mottak, Hero tolk og Hero kompetanse, med drift av asylmottak som selskapets kjernevirksomhet.

STYRET

Følgende personer satt i Heros styre i 2011:

REPRESENTANTER FOR EIERNE: Per Helge Nilsen (styreformann), Lisbeth Fransplass (til 09.09.11), Sten Pedersen (fra 21.11.11), Ronald Tuft, Per Harald Eide

REPRESENTANTER FOR DE ANSATTE: Ole Johan Rygg (hovedtillitsvalgt), Bente Dalåker, Bala Venkatasamy

LEDELSEN

I ledergruppen var det ingen endringer i 2011. Selskapets øverste ledergruppe besto av:



AHMED BOZGIL
Administrerende
direktør



TOR BREKKE
Personal- og
org. direktør



ØYVIND JOHANNESSEN
Økonomidirektør



KJARTAN DIRDAL
Utviklingsdirektør



RONALD TUFT
Teknisk sjef



**GUNN STANGELAND
FADNES**
Administrasjonssjef

HEROS VIRKSOMHET I NORGE

Administrasjonskontorer

- Stavanger (hovedkontor)
- Bergen
- Oslo

Hero kompetanse

- Stavanger
- Bergen
- Oslo

Hero tolk

- Stavanger (hovedkontor)
- Oslo (salgskontor)



I 2011 hadde Hero 52 avdelinger fra Alta i nord til Arendal i sør. Avdelingene består av hovedkontor, administrasjonskontor, ordinære mottak, transittmottak, avdelinger for enslige mindreårige, forsterket avdeling, barnehager, avdelinger av Hero tolk og avdelinger av Hero kompetanse.

Hero mottak

REGION NORD

- Alta mottakssenter, ALTA KOMMUNE
- Tromsø mottakssenter med avdeling for enslige mindreårige. Sistnevnte ble avviklet 1. februar 2011. TROMSØ KOMMUNE
- Heimly mottakssenter med avdeling for enslige mindreårige asylsøkere, LENVIK KOMMUNE
- Skånland mottakssenter, SKÅNLAND KOMMUNE
- Skistua mottakssenter, NARVIK KOMMUNE
- Lødingen mottakssenter, LØDINGEN KOMMUNE
- Vestvågøy mottakssenter med avdeling for enslige mindreårige. Sistnevnte ble avviklet 1. februar 2011. VESTVÅGØY KOMMUNE
- Bodø mottakssenter, BODØ KOMMUNE
- Rognan mottakssenter med avdeling for enslige mindreårige. Sistnevnte ble avviklet 1. mai 2011. SALTDAL KOMMUNE

REGION MIDT

- Grong mottakssenter, GRONG KOMMUNE
- Namsos mottakssenter, NAMOS KOMMUNE
- Steinkjer mottakssenter, STEINKJER KOMMUNE
- Trondheim mottakssenter, TRONDHEIM KOMMUNE
- Jarlen mottakssenter, HEMNE KOMMUNE
- Ålesund mottakssenter, ÅLESUND KOMMUNE

REGION VEST

- Bergum mottakssenter med avdeling for enslige mindreårige. Sistnevnte ble avviklet 1. juli 2011. FØRDE KOMMUNE
- Sund mottakssenter, SUND KOMMUNE
- Arna mottakssenter, BERGEN KOMMUNE
- Salhus mottakssenter for enslige mindreårige asylsøkere (avviklet 1. oktober 2011), BERGEN KOMMUNE
- Heiane mottakssenter, STORD KOMMUNE
- Haugaland mottakssenter, HAUGESUND KOMMUNE
- Strand mottakssenter, STRAND KOMMUNE
- Stavanger mottakssenter, STAVANGER KOMMUNE
- Dale mottakssenter med avdeling for enslige mindreårige og forsterket avdeling, SANDNES KOMMUNE
- Hå mottakssenter, HÅ KOMMUNE

REGION SØR

- Arendal mottakssenter, ARENDAL KOMMUNE

REGION INDRE ØST

- Solvang mottakssenter for enslige mindreårige asylsøkere (avviklet 1. april 2011), RÅDE KOMMUNE
- Kasper transittmottak, VÅLER KOMMUNE
- Kongsberg mottakssenter, KONGSBERG KOMMUNE
- Vang mottakssenter, VANG KOMMUNE
- Etnedal mottakssenter, ETNEDAL KOMMUNE
- Haslemoen transittmottak, VÅLER KOMMUNE

REGION OSLO

- Hanskollen transittmottak, HURDAL KOMMUNE
- Hvalstad transittmottak for enslige mindreårige asylsøkere, ASKER KOMMUNE
- Bærum mottakssenter, BÆRUM KOMMUNE



FOTO: HILDE JORDAL, RA

Hero på to hjul for Flyktningshjelpen

Det ni mil lange Nordsjørittet gikk av stabelen lørdag den 11. juni 2011, og hadde 12 000 påmeldte deltakere. Blant dem var tolv personer som representerte Hero. Beboere fra Dale og Hå mottakssenter, Hå-ansatt Mindaugas Vasiliauskas, samt Kjartan Dirdal og Ahmed Bozgil fra ledelsen syklet for Flyktningshjelpen.

Nordsjørittet inngikk i 2011 et samarbeid med Flyktningshjelpens TV-aksjon, og donerte to puljer med totalt 600 plasser til aksjonen. Sykkelrittet gikk gjennom variert landskap fra Egersund i sør til Sandnes i nord, og deltakerne syklet langs Nordsjøveien, over den vestlandske hovedvei og på Kongeveien.

POSITIVT OG SPORTY

Tone Paulsen ved Dale mottakssenter hadde koordineringsansvar for Heros deltakelse i Norges nest største sykkelritt.

– Jeg synes det var utrolig positivt og sporty av Kjartan, Ahmed og Mindaugas å stille. I tillegg til at de syklet for en meget god sak og viste sin støtte til Flyktningshjelpen, frontet de også Heros grunnstein, beboer-medvirkning, på en meget positiv måte, sier hun.

STOR JUBEL

Frontfigur i Kaizers Orchestra, Janove Ottesen, var lagleder for Heros deltakere. Flere beboere fra Dale mottakssenter og ansatte i Hero hadde møtt opp i målområdet for å følge rittet og heie på Hero. Det var stor jubel i Sandnes etter hvert som syklistene kom i mål.

Vinnertiden ble 2:36:52, og Roy Hegreberg tok med det sin tredje Nordsjørittseier. Av Heros deltakere ble Frew Brhane førstemann i mål, med den gode tiden 4:14:59. Ottesen kom i mål på 5,5 timer, og måtte se seg slått med god margin av både utviklingsdirektør Kjartan Dirdal med tiden 4:51:11 og administrerende direktør Ahmed Bozgil med 5:24:49. Alle imponerte med sin innsats, og la seg med disse tallene fint inn i midtsjiktet på resultatlisten.

STOR UTBYTTE AV TRENINGEN

Mottaksbeboerne lå i hardtrening i ukene før sykkelrittet. De sto opp tidlig hver morgen og la ut på langdistanseturer som ble etterfulgt av karbohydratrike måltider. Deltagerne fra Dale mottakssenter påpekte det positive i selve forberedelsene til rittet. Riktig kosthold og trening ga økt energi, et stort psykisk utbytte og bedret søvnkvaliteten.

Utstyret som deltakerne brukte i rittet var profesjonelt og av beste kvalitet. Det var delvis sponset av GMax Forus.

SAMFUNNS-ANSVAR

For Hero Norge er det viktig å forvalte sitt samfunnsansvar på en god måte. Dette omfatter ansvar overfor de lokalsamfunn selskapet har virksomhet i, overfor ansatte, målgruppene for tjenestene, samt kunder og samfunnet forøvrig.

I 2011 har Hero bidratt økonomisk til følgende prosjekter:

Children and War Foundation

30 000 kroner

FORMÅL: Å støtte arbeidet med krigsrammede barn ved å donere penger øremerket utviklingen av en håndbok for foreldre med små barn som er utsatt for krig og katastrofer. Håndboken vil være forskningsbasert og skal forebygge traumatiske plager hos barn i alderen 0-6 år etter krig og katastrofer.

Produksjonsselskapet Phantomfilm

25 000 kroner

FORMÅL: Støtte til lansering av filmen "Veien til Diyarbakir". Filmen er laget av den kurdiske regissøren Zaradasht Ahmed og tar opp eksistensielle spørsmål rundt en flyktnings søken etter identitet, eksiltilværelse og hjemlengsel.

Afghanistankomiteen

25 000 kroner

FORMÅL: Støtte til «Jordmorprosjektet» som driver kursing av tradisjonelle fødselshjelpere på den afghanske landsbygden.

Humanitære prosjekter

22 000 kroner

FORMÅL: Støtte lokale prosjekter med veldedig formål.

TRYGT ARBEIDSMILJØ

HMS-arbeid var et viktig satsingsområde for Hero i 2011 og et systematisk helse-, miljø og sikkerhetsarbeid har vært høyt prioritert gjennom hele året. Det ble lagt stor vekt på gjennomføring av forskjellige tiltak i en omfattende og detaljert årsplan for HMS og IA-arbeid.

ET PRIORITERT TILTAK i 2011 var å forbedre arbeidet med registrering og oppfølging av uønskede hendelser og avvik. I samarbeid med selskapet Easit AS ble det utviklet et elektronisk system for enkel registrering av hendelser som trusler og vold, hærverk, brudd på rutiner, brann/branntilløp, ulykke/nestenulykke, samt saker knyttet til arbeidsmiljø. Oppfølging og tiltak knyttet til hendelsene

loggføres, og gir god mulighet for å analysere og se utviklingstrekk. Dermed vil Hero enda mer effektivt kunne lære, og ikke minst planlegge forebyggende tiltak på grunnlag av tidligere hendelser.

FOR HERO ER DET svært viktig å drive et bevisst forebyggende arbeid for å hindre at vold og trusler forekommer, slik at både beboere og ansatte skal føle seg trygge. Et større arbeid med retningslinjer angående forebygging, håndtering og oppfølging av trusler og vold mot ansatte ble derfor ferdigstilt i juni. I denne sammenheng ble blant annet en egen instruks angående trusler og vold utviklet og tatt i bruk.

VED INNGANGEN TIL 2011 hadde selskapet en utfordring knyttet til høyt sykefravær. Noe av bakgrunnen for dette var trolig belastninger knyttet til uro ved enkelte mottak i 2010, og de mange nedleggelsene av mottak det året. Det ble jobbet offensivt med sykefraværsoppfølging gjennom hele året, og det samlede sykefravær i selskapet gikk ned med nærmere to prosent. Snittet for året ble 8,9 prosent, og ved utgangen av året er tendensen fortsatt nedadgående, med et fravær på rett i overkant av åtte prosent. Videre ble avtalen om bedriftshelsetjeneste, som ble inngått mot slutten av 2010, iverksatt i 2011.

HOVEDARBEIDSMILJØUTVALGET (HAMU) gjennomførte som planlagt tre heldagsmøter i 2011. Fra arbeidsgiver har de faste representantene vært Tor Brekke, Else Aabrekk og Eli Størset. Else Aabrekk ble erstattet av regionsjef Edith Nøbling i februar 2011. Da Nøbling sluttet i Hero sommeren 2011 ble hun erstattet av regionsjef Vidar Torheim. Bedriftshelsetjenestens faste representant har i hele perioden vært Lisbet Luell Dahl. Øvrige faste representanter var hovedverneombud Henriette Stokke, og hovedtillitsvalgt Ole Johan Rygg. Frem til 24.05.11 var Hedi Habbab representant for de ansatte. Sistnevnte ble etter denne dato erstattet av Bjørn Roald Andersen. Under Andersens permisjon var Eva Cathrine Neraas de ansattes representant.

HOVEDARBEIDSMILJØUTVALGET har fulgt opp og behandlet saker i henhold til § 9 i forskrift om verneombud og arbeidsmiljøutvalg og i 2011 ble det behandlet 34 saker.



MANGFOLDS-BEDRIFTEN HERO

Heros største styrke som mangfoldsbedrift finnes i personalressursene og bedriftskulturen. Med om lag 700 ansatte og et stort mangfold av språk, kultur, arbeidserfaring, utdanning og ikke minst livserfaring, er potensialet i Hero som mangfoldsbedrift enormt. Rekruttering og inkludering av ansatte med ulik bakgrunn er et av Heros varemerker.

MED 24 ÅRS ERFARING fra arbeid med flyktninger og asylsøkere har de mange avdelingene utviklet god flerkulturell kompetanse. Det er nærmest en selvfølge at en mangfoldig personalgruppe er en styrke. Mottaksansatte bidrar også til økt kunnskap og bedre forståelse i lokalsamfunnet med kompetanse på mangfold, asylsøkere, utlendingsfeltet, samt kommunikasjon på tvers av kultur, religion og språk.

MED BAKGRUNN I konkrete anbefalinger fra NTNUs forskningsrapport "Ansatte med flyktning- og innvandrerbakgrunn i asylmottak" har satsingen mot visjonen "ledende i mangfold" blitt ytterligere styrket i 2011. Over 40 prosent av Heros ansatte har selv innvandrerbakgrunn. Det er flest innvandrere i stillinger med lavere krav til formalkompetanse. I 2011 startet derfor arbeidet med å øke andelen ansatte med innvandrerbakgrunn i lederstillinger og andre stillinger med høyere krav til formalkompetanse. Samtidig er tilbudet om interne kurs og videreutdanning til ansatte med lav formell utdanning styrket.

KOMPETANSE, UTVIKLING OG OPPLÆRING

Faglig utvikling, kompetanseheving og grunnleggende god opplæring for alle ansatte i Hero skal prioriteres. Hero gjennomførte i 2011 en medarbeiderundersøkelse for alle ansatte. Den bekreftet at medarbeidere i Hero er stolte av jobben de gjør, og opplever seg også som kompetente i arbeidet sitt. Den ga samtidig et signal om at behovet for mer opplæring og kompetanseutvikling fortsatt er stort, og bør satses videre på.

ALLE NYANSATTE I 2011 GJENNOMGIKK Heros grunnopplæring, og det ble arrangert både større og mindre fagsamlinger for flere grupper ansatte. Det ble blant annet gjennomført kurs for vaktmestere, barnehagestyrere og transittansatte. Alle ledere gjennomførte 40-timers HMS-kurs. Årets nasjonale ledersamling foregikk på Gardermoen og fokuserte på barn i mottak og sikkerhet. Det var flere eksterne bidrag blant annet av barneombud Reidar Hjermann, som deltok med et engasjerende innlegg.

I JUNI BLE DET SATT SØKELYS PÅ viktigheten av et godt miljøarbeid, beboermedvirkning og konflikthåndtering i mottak. Tre samlinger ble gjennomført regionalt i Stavanger, Bodø og Vikersund for miljøarbeidere og mottaksledere. På disse samlingene ble "gatemekling" introdusert. Dette er en metode for å løse konflikter både mellom andre og der en selv er part i konflikten. Deltakerne ga svært gode tilbakemeldinger på nytteverdien av disse samlingene. Hero kompetanse har utdannet egne instruktører innen dette temaet.

HØSTEN 2011 STARTET et omfattende opplæringsprogram i gatemekling for ansatte i Heros mottak. Satsingen har bakgrunn i at mange mottaksansatte har opplevd trusler

eller vold på arbeidsplassen. Kursingen vil styrke ansatte i å verbalt håndtere konflikter på et tidligst mulig stadium. Instruktører fra Hero kompetanse gjennomførte kurs i denne metoden for ansatte på hele tolv mottak i løpet av høsten 2011. Resterende mottak vil bli kurset i 2012, noe som vil gi Heros mottaksansatte en historisk kompetanseheving i konflikthåndtering.

OVER 30 MEDARBEIDERE fikk støtte til ulike typer videreutdanning i 2011, noe som både motiverer og styrker Hero som kompetansebedrift. Det er en stor styrke for organisasjonen at det til enhver tid er mange ansatte som videreutdanner seg. Hele syv ledere har i løpet av året gjennomført ISS sin samlingsbaserte lederopplæring «Step 4 coachende lederstil».

HERO STARTET OGSÅ OPP et ettårig kurs i basiskompetanse i arbeidslivet (BKA) i lesing og skrijving. Kurset er støttet av VOX, og har som formål å styrke grunnleggende lese- og skriveferdigheter blant voksne slik at mulighetene for en videre god yrkeskarriere bedres. Hele 25 transittmottaksansatte med innvandrerbakgrunn meldte seg på kurset, som drives av Hero kompetanse, avdeling Oslo.

Kurs i lese- og skriveferdigheter



Keko Serhan fra Kasper transittmottak er en av deltakerne på kurset.

Hero Norges visjon "ledende i mangfold" gjenspeiles i de mange ansatte med innvandrerbakgrunn. Sikring av tilstrekkelig opplæring har lenge vært et prioritert punkt på agendaen, og har blant annet resultert i kurset "Basiskompetanse for mottak".

Etter fire måneder med pugging av norsk grammatikk og skrijving av møtereferater og avviksmeldinger, kan nå ansatte ved Hvalstad, Kasper, Hanskollen og Haslemoen transittmottak stolt praktisere sine nytilegnede norsk-kunnskaper på jobb.

Én dag i uken møter de ansatte innvandrerne ved transittmottakene opp på Beate Anonsens kurs for å styrke sine norske lese- og skriveferdigheter i norsk. Utgangspunktet er å anvende materiale fra den faktiske hverdagen til de ansatte, med fokus på terminologien de bruker til daglig.

– Ettersom de ansatte innehar roller fra vaktmester til miljøarbeider, må vi innom alt fra å bruke ulike skjema, eksempelvis avviksmeldinger, til e-post og møtereferater. På grunn av de varierende rollene og de ulike kompetansenivåene deltakerne er på, må vi skreddersy hver enkelts plan videre, slik at alle utvikler seg, forteller Anonsen.

PROGRESJON

Kurset startet opp høsten 2011 og er ferdig i mai 2012. Det er en dynamisk kombinasjon av undervisning, egenaktivitet og gruppearbeid. Instruktør Anonsen kan berette om tydelig utvikling og positive resultater blant deltakerne.

Oppmøtet er upåklagelig, og de ansatte utviser en seriøs holdning og stor entusiasme overfor undervisningen. Prosjektleder for kurset og avdelingsleder for Hero kompetanse i Oslo, Margaret Telfer, opplever at kurset har stor effekt på de ansattes motivasjon.

– I en uforutsigbar hverdag kan det være vanskelig å kommunisere på norsk, spesielt i stressende situasjoner. Kurset er til for å hjelpe de ansatte i arbeidssammenheng, og deltakerne sier at de nå faktisk vet hvordan de skal anvende det de lærer i praksis, sier Telfer.

Det kan leder ved Hvalstad transittmottak, Heini Ringel, bekrefte. – Her i forrige uke var det en som meldte seg frivillig til å skrive møtereferate! Det er definitivt et direkte resultat av kurset, forteller Ringel.

I tillegg oppleves kurset som et fristed for de ansatte, ifølge Telfer. – Her får de mulighet til å diskutere samfunnsaktuelle tema, i tillegg til spørsmål knyttet til grammatikk og kurset generelt. Mange av deltakerne engasjerer seg virkelig, spesielt når det gjelder diskusjoner rundt ulikheter mellom Norge og andre land, sier Telfer.

STYRKER MANGFOLDET

Kurset inngår i Heros mangfoldsplan og er delfinansiert av BKA-tilskudd (Basiskompetanse i arbeidslivet) fra VOX, det nasjonale fagorganet for kompetansepolitikk. Prosjektlederen mener kurset er med på å styrke mangfoldet i Hero Norge.

– Kurset viser at vi tar de ansatte seriøst, og at vi ønsker at folk skal få styrket sin kompetanse, uansett hva slags jobb de gjør. Når man jobber i et miljø med mennesker fra ulike kulturer, er det i tillegg svært viktig å styrke fellesskapet på denne måten, sier Telfer.



INTERNASJONALT SAMARBEID

Hero er fortsatt en aktiv partner og Norges representant i ENARO (The European Network of Asylum Reception Organisations). Hovedaktiviteten har i 2011 bestått av deltakelse i nettverkets utvekslingsprogram der fire ansatte dro til ulike land for å lære av andres erfaringer, samtidig som Hero var vertskap for europeiske kolleger.

HERO VAR OGSÅ en sentral bidragsyter i prosjektet "Reception Expert Teams" (RET). Utgangspunkt for prosjektet var å utforske muligheten for et samarbeid mellom de europeiske mottaksorganisasjonene, blant annet med tanke på mottak av høye ankomster av asylsøkere. Ekspertgruppene la i november frem sin rapport til styringsgruppen i ENARO, hvor de oppsummerer resultatene fra prosjektet.

HEROS TETTE SAMARBEID med COA i Nederland har også vært spesielt viktig i forbindelse med satsingen på retursentre og ulike returprogram. Dette samarbeidet har gjort det mulig å innhente relevante erfaringer fra Nederland. Samarbeidet med Migrationsverket i Sverige har også blitt videreutviklet i 2011. I november hadde Hero besøk av en delegasjon fra Sverige som ønsket å se nærmere på arbeid innenfor teknisk vedlikehold, oppfølging av boliger og energisparing.

Blogget om norsk mottakssystem

I oktober 2011 hadde Hero besøk av Kobe Smits fra Belgia og Silvia Turelli fra Italia. Besøket var en del av utvekslingsprogrammet til det europeiske nettverket av asylmottaksorganisasjoner – Enaro.

Kobe Smits er psykolog og nestleder ved Klein Kasteelje i Brussel, som er Belgias største mottak med sine 820 plasser. Under besøket blogget han daglig om sine inntrykk og opplevelser i møtet med asylmottak i Norge. Tema for besøket i oktober var "Fremtidsperspektiv – retur eller integrering", og Kobe og Silvia undersøkte hvordan mottakene i Norge arbeider med disse problemstillingene.

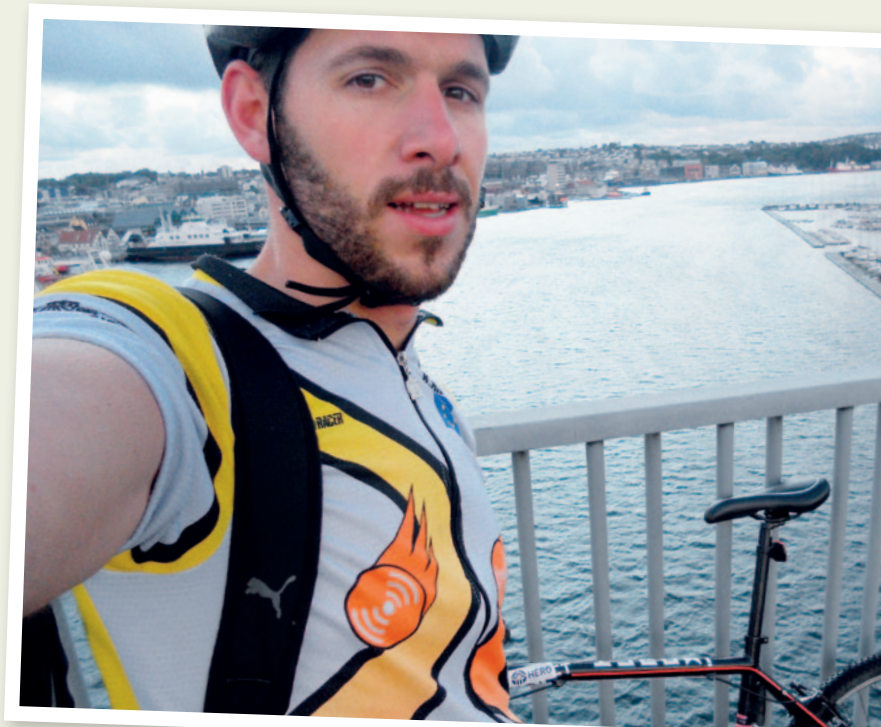
MØTTE ANSATTE OG BEBOERE

Oppholdet i Norge startet ved Heros hovedkontor i Stavanger der de fikk en overordnet innføring i det norske mottakssystemet og Hero som organisasjon. I løpet av uken møtte de ansatte og beboere ved mottakssentrene på Dale i Sandnes og i Stavanger, og fikk et innblikk i retur og bosettingsarbeidet. De fikk også møte flere av Heros samarbeidspartnere, og fikk kunnskap om hvordan norske mottak og kommuner samarbeider om bosetting.

MANGE LIKHETER

På bloggen sin konstaterte Kobe Smiths at det er mange likheter ved det å jobbe på mottak i Nederland og i Norge. Fra sitt besøk ved avdeling for enslige mindreårige asylsøkere på Dale mottakssenter skriver han blant annet: «Da jeg snakket med Ragnhild, tidligere koordinator for avdelingen, ble jeg overrasket over hvor lik den er vår avdeling i Brussel. Vi står overfor de samme utfordringene. Først og fremst at de enslige mindreårige som har flyktet fra hjemlandet sitt er en sårbar gruppe som bør få ekstra støtte».

→ Flere av Kobes inntrykk fra oppholdet i Norge kan leses på: <http://enaro-2011.blogspot.com/>



Kobe Smits

Kobe var videre imponert over beboermedvirkningen ved Heros mottak. Han hadde blant annet et møte med beboerrådet ved Dale mottakssenter. Fra dette møtet blogger han følgende: «For øyeblikket er det seks personer i beboerrådet. De har ansvaret for å organisere aktiviteter for alle de andre beboerne, de taler på vegne av beboerne, og de er talsmenn når offentlige personer som ordføreren besøker senteret».

En av beboerne på Dale mottakssenter forklarte Kobe hvorfor han valgte å engasjere seg i beboerrådet: «Å bare sitte og vente i et asylmottak på svar fra UDI gjorde meg mer og mer deprimeret. Da jeg ble kontaktet for å bli med i beboerrådet begynner jeg å føle meg bedre igjen».



HERO MOTTAK

- Hero Norge er landets største driftsoperatør for asylmottak
- Etablering og drift av asylmottak skjer på bakgrunn av konkurranseutsetting
- Oppdragsgiver er UDI
- Ved utgangen av 2011 forvaltet Hero 6560 mottaksplasser

I 2011 var Hero Norge driftsoperatør for følgende typer mottak:

TRANSITTMOTTAK: Asylsøkere bor på et transittmottak i noen uker etter ankomst til landet, før de blir overført til et ordinært mottak.

TRANSITTMOTTAK FOR ENSLIGE MINDREÅRIGE ASYLSØKERE: Dette er et midlertidig botilbud den første tiden i Norge for enslige mindreårige asylsøkere, dvs. personer mellom 15 og 18 år som er uten foreldre eller andre med foreldreansvar i Norge.

ORDINÆRE MOTTAK: Dette er et frivillig botilbud for asylsøkere mens de venter på behandling av asylsøknaden sin.

MOTTAK OG AVDELINGER FOR ENSLIGE MINDREÅRIGE ASYLSØKERE: Dette er et botilbud for enslige mindreårige asylsøkere mens de venter på behandling av søknaden om asyl.

FORSTERKET AVDELING: Forsterkede avdelinger er tilknyttet ordinære mottak. Beboerne er personer som trenger ekstra oppfølging, tilrettelegging og omsorg.

HERO DRIVER OGSÅ FIRE BARNEHAGER. Dette er Dale barnehage tilknyttet Dale mottakssenter, Heiane barnehage tilknyttet Heiane mottakssenter, Regnbuen barnehage tilknyttet Jarlen mottakssenter og Trollskogen barnehage tilknyttet Rognan mottakssenter. Barnehagene er en viktig satsing for Hero for å sikre barn som bor på mottak et godt pedagogisk tilbud.

FAKTA OG TALL OM ASYLSØKERE

35%

Ved utgangen av 2011 ble 35 prosent av totalkapasiteten på mottaksplasser i Norge drevet av Hero.

VED INNGANGEN TIL 2011 forvaltet Hero totalt 6713 mottaksplasser på landsbasis for UDI. Ved utgangen av året var tallet noe lavere, med 6560 plasser av de totalt 18771 plasser som UDI hadde kontrakter på. Plassene er fordelt på transittmottak, avdelinger for enslige mindreårige, forsterket avdeling og ordinære mottak i de ulike regionene.

UTLENDINGSDIREKTORATETS statistikk for 2011 viser en nedgang i antall asylsøkere som ankommer Norge på nærmere 50 prosent siden 2009.

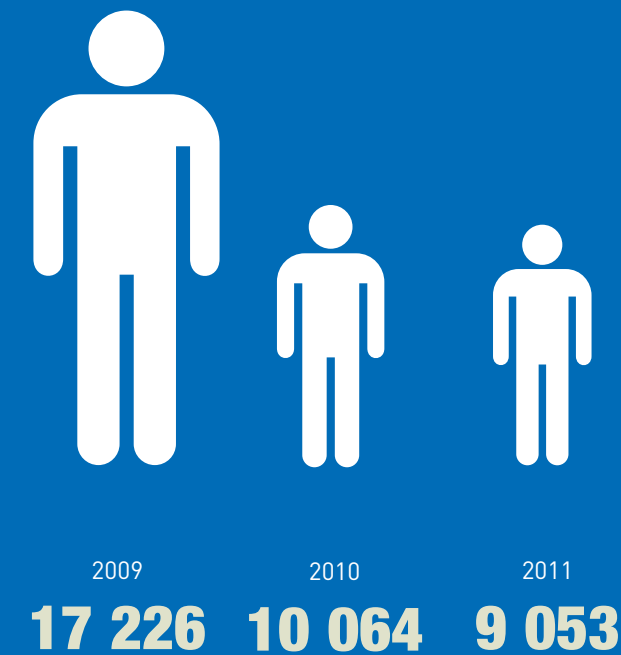
TIL SAMMEN KOM DET bare 9 053 asylsøkere til landet i 2011, mens det i 2010 kom 10 064. I 2009 kom det hele 17 226 asylsøkere. Enslige mindreårige asylsøkere har holdt seg relativt stabilt siden 2010, med bare en liten nedgang på tre prosent.

DE STØRSTE SØKERGRUPPENE i 2011 var somaliere, eritreere og afghanere, med henholdsvis, 2 216, 1 256 og 979 asylsøkere. Det kom også flest asylsøkere fra disse landene i 2009 og 2010.

KILDE: UDI

ASYLSØKERE TIL NORGE DE TRE SISTE ÅRENE

Totalt antall asylsøkere til Norge:

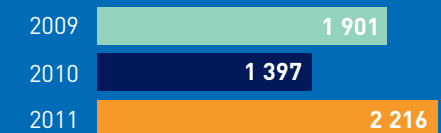


Statistikk over asylsøknader i 2009, 2010 og 2011 fordelt etter statsborgerskap viser følgende:

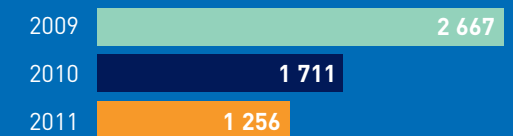
AFGANISTAN



SOMALIA



ERITREA



RETURSENTER, NEDBYGGING OG NYE AVTALER

2011 startet med et sterkt fokus på etablering av retursentre. Når regjeringen besluttet å etablere et nytt mottakskonsept med stor betydning for hele mottakssystemet, måtte Hero selvfølgelig sterkt på banen. Flere nye kontrakter ble også inngått i 2011.

BESLUTNINGEN OM å etablere retursentre ble imidlertid omgjort på grunn av økonomiske hensyn. Dette skjedde først etter at to omfattende anbudskonkurranser hadde blitt gjennomført. For driftsoperatører ble dette en krevende prosess. Hero la ned betydelig arbeid for å finne egnet bygningsmasse og utvikle gode faglige tilbud, noe som var svært ressurs- og kostnadskrevende.

NÅR DET GJELDER mottaksfeltet var kapasiteten i ordinære mottak stabil i året som gikk, og UDI traff godt med sine prognoser. 2011 har vært et veldig spesielt år når det gjelder Heros kontrakter, siden mange av dem utløp. I tett dialog med UDI ble imidlertid opsjonene brukt til å forlenge disse kontraktene. Mottakene Skistua, Hvalstad og Dale var også ute på anbud, men nye kontrakter ble tegnet med Hero.

PÅ MOTTAKSSIDEN bar særlig første halvdel av året preg av nedgang i ankomster av enslige mindreårige asylsøkere. Dette resulterte i følgende nedleggelser:

- Avdeling for enslige mindreårige tilknyttet Tromsø mottakssenter ble nedlagt 31.01.11.
- Avdeling for enslige mindreårige tilknyttet Vestvågøy mottakssenter ble nedlagt 31.01.11.
- Avdeling for enslige mindreårige tilknyttet Rognan mottakssenter ble nedlagt 01.05.11.
- Solvang mottakssenter for enslige mindreårige ble nedlagt 31.03.11.
- Avdeling for enslige mindreårige tilknyttet Bergum mottakssenter ble nedlagt 30.06.11.
- Salhus mottakssenter for enslige mindreårige ble nedlagt 30.09.11.

ETTER DETTE står Hero igjen med to ordinære avdelinger for enslige mindreårige asylsøkere i kontrast til i begynnelsen av 2010 da det var 15 avdelinger i denne kategorien i drift. Dette illustrerer det raske opp- og nedbyggingstempoet som kreves innenfor mottaksdrift.

MOT SLUTTEN AV 2011 vant Hero åtte tilleggskontrakter som totalt utgjør 275 plasser. Disse er tilknyttet mottakene Heimly, Alta, Skånland, Lødingen, Etnedal, Bergum, Haugaland og Hå.

VIDERE HAR DET i 2011 har også vært stort fokus på kvaliteten på bygningsmassen og hvordan Hero kan sikre god internkontroll i forhold til brannvern, energi og teknisk drift. I denne sammenheng har Hero brukt eksterne samarbeidspartnere for å lykkes i dette arbeidet.

I 2011 INNFORTE alle Heros mottak i samarbeid med Fokus bank et nytt bankkortsystem som har bidratt til å fjerne kontantutbetalingene til beboere i mottak. Dette har vært en svært vellykket operasjon som har bidratt til økt sikkerhet og verdighet for både ansatte og beboere.

Fikk innblikk i IOMs arbeid i Etiopia



Det ble ingen ting av de planlagte retursentrene, men returarbeid vil likevel være et fokusområde for mottakenes arbeid fremover. Returansvarlig ved Hå mottakssenter på Jæren, Berit Stangeland Hårr, fikk høsten 2011 anledning til å besøke International Organization for Migration (IOM) sitt kontor i Addis Abeba, Etiopia.

– Som returansvarlig på Hå mottakssenter syntes jeg det var veldig spennende å få besøke IOM i Addis Abeba for å få et innblikk i hvordan de jobber med frivillig retur av asylsøkere, sier hun.

Berit Stangeland Hårr
besøkte Etiopia

FRIVILLIG RETUR

Asylsøkere i Norge kan velge frivillig retur til hjemlandet med IOM. Returprogrammet VARP (Voluntary Assisted Return Programme) er et samarbeid mellom IOM og UDI. IOM står for organiseringen av hjemreisen og utbetaling av en økonomisk støtte til de som returnerer. Returprogrammet er finansiert av den norske stat.

MANGE RETURNERER FRA NORGE

IOM sitt kontor i Addis Abeba har om lag 80 medarbeidere som representerer hele landet. Arbeidsområdene spenner vidt og omfatter alt fra flyktninger og frivillig retur, menneskehandel, migrasjon av mennesker i nødssituasjoner og etter katastrofer, samt internt fordrevne.

I Etiopia ble Berit møtt av Abraham Tamrat, som hun hadde hatt dialog med i forkant av reisen. Han kunne fortelle henne at så langt i 2011 hadde om lag 30 personer returnert frivillig fra Norge til Etiopia, noe som er et høyt tall tatt i betraktning av at det totalt sett bare var like under hundre asylsøkere og flyktninger som hadde returnert frivillig til Etiopia fra Europa i denne tidsperioden. En årsak til det høye returtalet kan være at de som returnerer fra Norge får et engangsbeløp i kontantstøtte, mens de øvrige europeiske landene gir støtte i form av mulighet til deltakelse i reintegreringsprosjekter. Hun mener også at forholdene i det landet de oppholder seg i har stor påvirkning på om de velger å reise hjem eller ikke, og at strenge regler i vertslandet kan føre til at flere velger å returnere. Dersom asylsøkere ikke har gyldige papirer og arbeidstillatelse gjør det situasjonen vanskeligere og mindre meningsfull i landet de befinner seg i.

HVA SKJER NÅR DE KOMMER TILBAKE?

Berit forteller at når en person lander på flyplassen i Addis Abeba blir vedkommende møtt av personell fra IOM. De fleste velger likevel å møte familie og venner før de blir med til IOM sitt kontor. Mange blir også værende i Addis Abeba selv om de egentlig kommer fra andre steder av Etiopia. Årsaken kan være at de synes det er veldig

vanskelig å møte familie og venner som bor i et samfunn som hadde veldig store forventninger til dem da de reiste. Flere har også lånt mye penger før de dro og står dermed i gjeld.

I følge Berit viser de returnerte ofte blandende følelser etter returen. Dette kommer til uttrykk i alt fra lettelse over å være tilbake, til bekymring for fremtiden. De som omfattes av et reintegreringsprogram får oppfølging av IOM i opptil ett år. De fleste bruker programmet på utdanning eller starter sin egen lille bedrift. IOM besøker dem for å gi råd og veiledning. Mange av de som returnerer fra Norge og får kontantstøtte bruker imidlertid dette til å reise til et annet land.

STOR FATTIGDOM

– Det er ikke lett for oss som besøker Etiopia for en kortere periode å se alle årsakene til at folk velger å reise derfra, bortsett fra den åpenbare fattigdommen selvsagt. I Etiopia, spesielt i hovedstaden Addis Abeba, preger fattigdommen bybildet i stor grad. Det er ikke mulig å gå mer en 20 meter før man ser syke, fattige og døende personer som ligger på gaten eller i veirabatten, og som tilsynelatende har gitt helt opp. Inntrykkene var mange og vanskelige å bearbeide, forteller Berit.



REGIONAL ORGANISERING

Hero mottak er organisert i regioner. De ledes av regionsjefer som har som hovedoppgave å kvalitetssikre at alle mottak drives i tråd med oppdragsgivers krav og retningslinjer.

I 2011 var regionene organisert på følgende måte:

→ **REGION NORD** Regionsjef: Vidar Torheim

→ **REGION MIDT** Regionsjef: Vidar Torheim

→ **REGION OSLO** Regionsjef: Bente Dalåker

→ **REGION INDRE-ØST** Regionsjef: Bente Dalåker

→ **REGION SØR** Regionsjef: Edith Nøkling
(frem til sommeren 2011)

→ **REGION VEST** Regionsjef: Edith Nøkling
(frem til sommeren 2011)

SOMMEREN 2011 sluttet regionsjef Edith Nøkling, og det ble tidlig på høsten besluttet å endre regioninndelingen for mottak slik at en ny regionsjef får ansvar kun for de store transittmottakene på Østlandet. Disse mottakene representerer stor omsetning, mange ansatte og en kompleksitet som er annerledes enn ordinære mottak. Hero besluttet derfor å ha en egen regionsjef med fullt fokus på oppfølging av disse mottakene. Ved utgangen av 2011 pågikk fremdeles arbeidet med å rekruttere til denne stillingen.



→ Se regionkart side 8–9

Besøk av UDIs direktør

I november 2011 hadde Hero gleden av å ta imot besøk av UDI-direktør Ida Børresen, assisterende direktør ved region- og mottaksavdelingen Per Engan Schei, regiondirektør Atle Berge, og kommunikasjonsavdelingen i UDI.

UDI-delegasjonen hadde et tett pakket program over to dager som inneholdt både næringslivsforeningen, ordfører og flere andre. Det ble likevel satt av tid til både et besøk på Heros hovedkontor, et besøk på Stavanger mottakssenter, samt et besøk på Hå mottakssenter på Nærbø. UDI-direktørene fikk dermed møte både ansatte og beboere ved mottakene i regionen. Ved Hå fikk Ida Børresen møtt beboerrådet (se bildet) og snakket åpent om ulike deler av mottakstilbudet.

INNBLIKK I HEROS ARBEID

Heros direktør Ahmed Bozgil bød på kurdisk pizza under lunsjmøtet på Heros hovedkontor. Han ga de besøkende et historisk tilbakeblikk på Hero utvikling. Han kunne også stolt informere om at Hero i 2012 kan markere sitt 25-årsjubileum.

Personal- og organisasjonsdirektør Tor Brekke ga UDI et innblikk i Heros arbeid med å skape trygghet og sikkerhet for ansatte på mottak. UDI-direktøren fikk også høre nærmere om Heros mangfoldsarbeid, faglig utviklingsarbeid og satsingen på returarbeid. Utviklingsdirektør Kjartan Dirdal kunne fortelle at Hero kompetanse høsten 2011 kurset hele 117 beboere i mottak i ulike yrkesrettede fag, med hensikt å motivere til frivillig retur. UDI fikk også et innblikk i det voldtektsforebyggende kurset "Sammen for sikkerhet" som har vært mye omtalt i media.

HERO VIKTIG FOR UDI

Ida Børresen ga uttrykk for at Hero har vært veldig viktig for UDI i lang tid. Hun var spesielt imponert over profesjonaliteten i organisasjonen, samt det gode mangfoldsarbeidet som gjøres internt i Hero.



Livsmestring hos enslige mindreårige asylsøkere

HIPP-metoden (Help Increase the Peace Program) ble utprøvd på to av Heros avdelinger for enslige mindreårige våren 2011. Målsettingen med utviklingsprosjektet var å prøve ut metoden som et virkemiddel for å fremme ungdommers livsmestring. Prosjektet var et samarbeid mellom Hero, fredsundervisningsgruppen i Norges Fredslag, NTNU Samfunnsforskning og UDI.



I november 2011 forelå prosjektrapporten «Livsmestring hos enslige mindreårige asylsøkere». Den bygger på kursholdernes egne erfaringer med gjennomføring av kurs i HIPP-metoden, og på intervju med kursdeltakerne, og ansatte ved mottakene der kursene ble gjennomført.

HVA ER HIPPI?

HIPP bygger blant annet på Gandhis ikkevolds-prinsipper, og har som mål å bevisstgjøre deltakerne om sammenhengen mellom uttrykk for vold og konflikt på den ene siden og røttene til vold og konflikt på den andre siden. Hensikten med dette er å få deltakerne til å forstå hvordan disse sammenhengene kan brytes, og gjøre dem i stand til å ta positive valg i sin livssituasjon.

Metoden er basert på en deltakende og erfaringsbasert pedagogikk. Både deltakerne og de som underviser på kurset lærer av å dele sine livserfaringer. Alle undervisningsbolker består av en kombinasjon av leker, deltakende aktiviteter, samtaler og diskusjoner.

METODE I RETURARBEIDET

En viktig dimensjon ved prosjektet var å prøve HIPP som en indirekte metode i returarbeidet blant enslige mindreårige asylsøkere. Utfordringene i returarbeidet dreier seg i stor grad om ungdommenes behov. Hero erkjente at de metodene som hittil hadde vært brukt ikke tok tilstrekkelig hensyn til at viktige grunnleggende behov ikke var dekket hos ungdommene,

og at dette var med på å gjøre en læringsprosess vanskelig. Det var derfor ønskelig å få testet ut om HIPP-metoden kunne skape et godt læringsgrunnlag for å ta imot informasjon generelt, og for returinformasjon spesielt.

RESULTATER OG ANBEFALINGER

Selv om intervjuene med ungdommene som deltok på kursene ikke kunne gi en klar indikasjon på at HIPP-metoden hadde direkte innvirkning på deres motivasjon for retur, har metoden helt klart styrket enkeltindivider og relasjonene i gruppen. Ungdommene har lært mye om mellom-menneskelige relasjoner, sosiale koder, kommunikasjon, og sist men ikke minst har de lært mye om seg selv.

Siden ungdommenes generelle mestringskompetanse styrkes, kan det føre til at de kan anvende denne i situasjoner der de stilles overfor utfordringer i tilknytning til retur. Rapporten konkluderer også med at metoden kan bidra til å styrke ungdommenes relasjon og tillit til de ansatte på mottakene. I et returperspektiv er det viktig at denne tilliten finnes, siden den kan virke indirekte retur-fremmende.

En utfordring som ble avdekket var at den direkte tilnærmingen til returproblematikken kan bidra til å skape negative reaksjoner hos deltakerne, og dermed også ha en negativ effekt i forhold til noen av de andre positive funksjonene. Her kan man imidlertid ikke utelukke at dette ville ha vært annerledes dersom kurset hadde blitt gjennomført på flere mottak med andre gruppesammen-setninger, og med en mer forsiktig tilnærming til sensitive temaer.

– For Hero har prosjektet vært svært verdifullt. Vi har fått bekreftet at retur er et krevende tema å jobbe med, spesielt i forhold til enslige mindreårige. Nå har vi fått prøvd ut en metode som gir dem opplevelser av livsmestring, økt selvtillit, tillit til andre og ikke minst inspirasjon til å tenke på sine muligheter i fremtiden. Det vil utvilsomt styrke den enkeltes evne til også å forholde seg til et avslag på sin asylsøknad. Vi håper at UDI vil implementere denne metoden i alle EMA-avdelinger, sier Kjartan Dirdal.



HERO TOLK



LEDER: Gierth Mejdell

- Hero tolk ble etablert i 2005 og ledes av Gierth Mejdell
- Tjenesten administrerer over 1400 tolker som dekker over 105 forskjellige språk
- I 2011 hadde Hero tolk en kraftig vekst i antall kunder

HERO TOLK HAR I 2011 vært preget av endringer og utvikling på alle områder. En kraftig nedgang i oppdragsmengden innenfor mottak og tapet av kontrakten med Stavanger kommune, medførte en nedgang i oppdragsmengde i første halvdel av 2011. I annet halvår var oppdragsmengden på vei opp, og Hero tolk hadde god fart ut året.

HERO TOLK TOK I BRUK en ny IT-løsning i mai. Løsningen er skreddersydd for Hero tolks behov, og gir et godt konkurransefortrinn. En vesentlig del av bestillingene gjøres nå via en egen kundeportal. Basert på spesifikasjonen som er gjort ved bestillingen finner systemet raskt den riktige tolken for oppdraget. Alle bekreftelser er automatisert og tolkene blir påminnet om oppdraget via SMS i god tid før oppdragsstart. Den nye løsningen har effektivisert og løftet kvaliteten i alle deler av prosessen.

HERO TOLK HAR OGSÅ gjort gjennombrudd i markeds- og salgsarbeidet i 2011. Tidlig i 2011 ble det ansatt en salgs- og markedssjef. Videre ble det lansert nye nettsider sommeren 2011. En salgs- og markedsplan ble utarbeidet våren 2011. Aktivt salgs og- markedsarbeid har gitt resultater, og om lag 40 kommuner har kommet inn som

nye kunder. Hero tolk har også vunnet flere viktige anbudskonkurranser, og har aldri hatt så mange kunder som ved utgangen av 2011.

HERO TOLK HAR VIDERE styrket det tolkefaglige området, og ved utgangen av året ble en faglig ansvarlig ansatt. Dette er et prioritert område som det skal satses på i 2012. I denne sammenhengen skal utdannelsen og kursingen av tolkene styrkes, og nye tolkebrukerkurs skal utarbeides. Også i 2011 har Hero tolk hatt stor suksess med sine brukerkurs og har avholdt ca. 30 kurs rundt i landet.

HERO TOLK HAR GJENNOM hele året jobbet aktivt med kundefokus og interne kvalitetsrutiner, og leverer i dag tjenester med høyere kvalitet og mindre feil enn noen gang. Erfaringsmessig kan overgangen til ny leverandør være vanskelig, og ved slike overganger har Hero tolk utviklet programmer og rutiner for å minimalisere problemene. Dette har vært mottatt meget positivt i markedet.

HERO TOLK GIKK UT AV 2011 med en kraftig kundevekst, høy leveranse kvalitet, en god organisasjon og moderne IT-verktøy.



Bruker tolk nesten hver dag

Anita Erna Prestmo bruker tolk i sitt arbeid med asylsøkere nesten hver eneste dag og er etter hvert blitt en meget erfaren tolkebruker.

– Som mor til et døvblindfødt barn i 16 år vet jeg hvor viktig det er med god kommunikasjon, og å bli sett, hørt og forstått på en skikkelig måte, sier hun. Anita har sitt daglige virke som helsesøster i Steinkjer kommune der hun har som hovedoppgave å yte helsetjenester til beboerne ved Steinkjer mottakssenter. På et gjennomsnittlig norsk mottak kan det ofte være mer enn 20 ulike språkgrupper representert, så behovet for tolk er stort.

KOMMUNEN HAR AVTALE

Hun har benyttet Hero tolk siden mottaket ble opprettet i 2009. Da hun ble presentert for tolketjenesten allerede på sin første arbeidsdag på mottaket syntes hun det var fenomenalt at driftsoperatøren kunne stille med egen tolketjeneste.

– Jeg måtte selvfølgelig avklare med Steinkjer kommune om det var greit at jeg benyttet tjenesten, og det var absolutt ingen ulempe at Hero tolk kunne konkurrere med

andre leverandører på pris. Dermed inngikk Steinkjer kommune en avtale med Hero tolk, sier Anita.

IVARETAKELSE AV INFORMASJONS- OG OPPLYSNINGSPLIKTEN

Hun forteller at alle nye beboere blir innkalt til en mottakssamtale for å få kartlagt fysisk og psykisk helse. I slike samtaler benytter hun alltid tolk selv om vedkommende kan litt norsk eller engelsk.

– Personlig synes jeg det er nødvendig å benytte tolk i stedet for å knote på engelsk og norsk. Som tjenesteyter er det også mitt ansvar å sørge for at informasjons- og opplysningsplikten til pasienten ivaretas på en forsvarlig måte. Jeg bestiller derfor tolk til alle støttesamtaler og ved behov ellers. Av og til oppstår det også akutte situasjoner som gjør at jeg må bestille hastetolk, forteller hun.



I perioder benytter Anita tolk daglig og hun bestiller på det meste anslagsvis to til ti tolkeavtaler pr. dag. Hun mener at man ikke skal spare på tolkebruken, heller tvert i mot. Anita forteller at Steinkjer kommune ikke har kommentert det høye tolkeforbruket, selv om det er innsparinger innenfor flere enheter i kommunen. Hun understreker at hun forholder seg til sin plikt som helsepersonell, og henviser til veileder IS 1924 fra Helsedirektoratet vedrørende dette.

– Jeg bestiller også tolk på vegne av legetjenesten i kommunen. Dette har vært en grei avtale hittil, men avhenger selvfølgelig av rammebetingelsene man til enhver tid har. Jeg har sendt et notat til fylkeslegen angående likeverdige helsetjenester og underforbruk av tolk. Spesialisthelsetjenesten og private aktører har en del mangler på området, noe jeg synes er viktig å påpeke, sier hun.

FORNØYD MED HERO TOLK

Anita er svært fornøyd med Hero tolk. Hun fremhever at kundesenteret er tilgjengelig ved behov og at hun mener at hun har fått veldig god opplæring i bruk av tolk. Hun gjør sine bestillinger gjennom Hero tolks elektroniske bestillingssystem og synes at det fungerer utmerket. Dessuten kan man både sende mail og ringe.

– Kommunikasjonen med tolkeformidlerne er optimal. Jeg får beskjed ved endringer og når det er vanskelig å skaffe tolk til bestilt tidspunkt, noe som for øvrig er meget sjelden. Jeg synes også at tolkeformidlerne er raske, hyggelige og imøtekommande, sier hun.

VIKTIG MED KVALIFISERTE TOLKER

– De siste årene har jeg kun brukt telefontolk, men har også erfaring med å bruke fremmøtetolk. Jeg er fornøyd med begge deler. Jeg har inntrykk av at mange dessverre vegrer seg for å benytte tolk. Det tar tid og er på mange måter krevende, men det er kun en tilvenningssak, understreker Anita.

I tillegg til et dyktig kundesenter er det viktig for Anita at hun får tolker som er godt kvalifiserte for oppgaven og at asylsøkerne selv er fornøyd med tolken. – Av og til kan det være dialektforskjeller mellom tolken og asylsøkeren, men det lar seg fint løse. Dessuten setter jeg pris på tolker som sier fra når de ikke forstår det jeg sier. Hero tolk gjør en knakende god innsats til beste for våre asylsøkere, avslutter Anita Erna Prestmo.

HERO KOMPETANSE



LEDER: Andreas Capjon

- Hero kompetanse ble etablert i 2005 og ledes av Andreas Capjon
- Kurstilbudet retter seg mot voksne minoritetsspråklige
- Hero kompetanse har tre avdelinger lokalisert i Oslo, Bergen og Stavanger

HERO KOMPETANSE LEVERER kurs for voksne minoritetsspråklige med målsetting om å bidra aktivt til at deltakerne skal tilegne seg konkret kompetanse, og en god forståelse for den kulturelle konteksten som er nødvendig for å sikre en varig integrasjon på det norske arbeidsmarkedet.

HERO KOMPETANSE HAR faste avdelinger i Bergen, Oslo og Stavanger, men har i 2011 også levert enkeltstående kurs i seks andre norske kommuner. Mot slutten av året ble det opprettet nye kontorer i Sandvika og Lillestrøm der kurs vil starte opp i 2012.

VIDERE HAR HERO kompetanse et sterkt fokus på å skape helhetlige undervisningsopplegg, hvor kursdeltakerne støttes i å virkeliggjøre sitt potensiale gjennom veiledning, bevisstgjøring på egne evner og muligheter og gjennom konkret kompetanseheving. For å styrke den pedagogiske plattformen ytterligere har Hero kompetanse inngått avtaler med MiA (Mangfold i Arbeidslivet) og fire andre underleverandører. Hver for seg tilfører de en helt unik kompetanse og pedagogisk tilnærmingssåte som samlet sett hever kvaliteten på kursleveransene.

I 2011 HAR DET VÆRT et sterkt fokus på å utnytte den store kompetansen som ligger i personalgruppen til å utvikle nye

og innovative kurs som er enda bedre tilrettelagt for både målgruppen og kundene. Hele elleve nye kurskonsept er utviklet og solgt, noe som har ført til at Hero kompetanse har skaffet seg en langt bredere kundegruppe. Ved siden av hovedkunden NAV, leverer Hero kompetanse også kurs til UDI, kommunale introduksjonsprogram og private bedrifter i Norge og i utlandet. I 2011 er også en gammel plan om å benytte den pedagogiske kompetansen direkte inn i Heros kjerneaktivitet, mottaksdrift, blitt realisert. I denne sammenheng har Hero kompetanse startet opp ni forskjellige kurs rettet mot beboere og ansatte i Hero og mot andre driftsoperatører. Se for øvrig egen omtale av dette på side 35 i årsrapporten.

GJENNOM EN FANTASTISK innsats fra alle ansatte har 2011 vært et år med sterk vekst og utvikling. I løpet av året som gikk har Hero kompetanse gitt undervisning og oppfølging av høy kvalitet til mer enn 1200 deltakere gjennom 19 forskjellige kurskonsepter. Gode praksisplasser er sikret til alle de 516 deltakerne som skulle ha det, og deltakerne er fulgt tett opp gjennom praksisperioden for å øke deres muligheter for å gå over i ordinært arbeid. Suksessraten på overgang til jobb har vært opp mot 93 prosent. Hero kompetanse kan med stolthet si at de gjør sin del for virkeliggjørelsen av Heros visjon, å være ledende i mangfold.

HERO KOMPETANSE

KURSLEVERANSER I 2011

→ Yrkesportal for introduksjonsprogramdeltakere

→ Jobbsøkerkurs for minoritetsspråklig

→ To ulike barnehage- og SFO-assistentkurs for minoritetsspråklige

→ Arbeidslivsorientering med norsk og arbeidspraksis

→ Studiekompetansekurs for minoritetsspråklige

→ Helsefagkurs med norsk

→ Jobbsøkerkurs for polskspråklige

→ Innvandrerkvinnerens kompetanse

→ Norskurs for bussjåfører i Ungarn

→ Pleie og omsorgskurs for asylsøkere med avslag

→ Sveisekurs for asylsøkere med avslag

→ Engelskkurs for asylsøkere med avslag



→ IKT Vedlikeholdskurs for asylsøkere med avslag

→ Vann, miljø og ressurskurs for asylsøkere med avslag

→ Fremtidsverksted for asylsøkere med avslag

→ Tilpasset opplæring for enslige mindreårige asylsøkere

→ Opplæring av mottaksansatte i lese- og skriveferdigheter

→ Opplæring av mottaksansatte i gatemekling

Kvalifiserer beboere med avslag

Hero kompetanse inngikk i juli 2011 en avtale med Utlendingsdirektoratet (UDI) om å gjennomføre opplæringstiltak for personer med avslag på asylsøknaden, og de første kursene ble satt i gang høsten 2011. Opplæringen har satt fokus på reintegrering i hjemland, og målet har vært å gi deltakerne kompetanse som de kan dra nytte av etter retur til hjemlandet.

Jarle Mediå er prosjektleder for opplæringstiltaket som har fått navnet «Ny start». Han forteller at forberedelsene startet allerede i mai med å bygge en organisasjon og utvikle et kursprogram. UDIs opprinnelige plan var å gjennomføre tiltakene i retursentrene etter at disse var etablerte. Allerede i mai ble det imidlertid klart at retursenterordningen ville bli utsatt. Hero kompetanse ble da spurt om de kunne organisere kurs for beboere i ordinære mottak med avslag.

STOR INTERESSE

– I siste del av september 2011 ble de første kursene startet med til sammen 57 deltakere. Interessen var stor fra beboere og mottaksansatte, og sistnevnte la ned et grundig arbeid med å informere beboere om mulighetene til opplæring, samt rekruttere deltakere til kursene, sier Mediå. I november startet andre runde med kurs, og Hero kompetanse har totalt gjennomført åtte opplæringstiltak og gitt kursbevis til 98 deltakere som fullførte og besto kursene. Et lavt frafall understreker at det har vært stor interesse blant deltakerne, og de har også gitt høy skåre i evalueringen av kursinnhold og relevans.

Han forteller at for å sikre praktiske tiltak rundt videreføring av opplæring i hjemlandet for de som velger å returnere frivillig har Hero kompetanse inngått en samarbeidsavtale med International Organization for Migration (IOM).

HELSE OG IKT

Kurstilbudet til beboerne har vært varierte med flere fagområder. De foregikk også ulike steder i landet. Kurs i temaet helse ble gjennomført i Oslo med 15 deltakere. Hovedinnholdet i kurset er blant annet anatomi, hygiene, kosthold, kliniske kjennetegn på sykdom, svangerskap, fødsel og førstehjelp. Tilsvarende kurs ble også startet opp i Bergen i november.

Kurset i IKT ble også gjennomført i Oslo med 15 deltakere. Kurset ble tilbudt beboere ved mottakene Brenneriveien, Bærum, Skedsmo og Vogtsgate. Her var fokuset på reparasjon og oppbygging av eldre datamaskiner og bruk av de mest vanlige dataprogrammer. Flere kurs ble også gjennomført i Trondheim og Bodø ut over høsten.

SVEISEKURS I SAMARBEID MED VITEC

Kurset i sveising ble arrangert ved Vitec AS i Verdal. Vitec har solid erfaring fra kursvirksomhet for blant annet Aker Verdal, NAV og en rekke videregående skoler. De tolv deltakerne på dette kurset var fra mottakene Steinkjer, Levanger og Meråker. Sveisekurset utfordret også deltakerne til å tenke igjennom aktuelle produkter som kan danne grunnlag for å starte en egen virksomhet i hjemlandet.

LÆRER ENGELSK

Kurset i engelsk ble avviklet i i Harstad for mottakene i Harstad og Borkenes/Kvæfjord. Hero kompetanse benyttet Folkeuniversitetet i Harstad som underleverandør. Til sammen deltok 16 beboere fra de to mottakene på engelskkurset.

VANN, RESSURS OG MILJØ

Det kurset som bar mest preg av innovasjon, og som samtidig var målrettet mot en spesifikk gruppe, ga opplæring i arbeid og service på vannanlegg. Kurset ble gjennomført i samarbeid med Kongsberg mottak. Det var spesielt rettet mot afghanere, siden Hero gjennom sin underleverandør «Ressurs og miljø» har god kjennskap til at det er behov for kompetansen i Afghanistan.

PILOTPROSJEKT

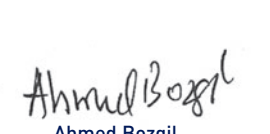
– UDI har definert hele satsningen på opplæringstiltakene i 2011 som et pilotprosjekt. Selv om departementet har bestemt at det ikke vil bli opprettet retursentre er det fremdeles svært aktuelt å gjennomføre relevante opplæringstiltak for personer med avslag som bor i ordinære mottak. Skal man dømme etter interessen for å delta bør det komme mange slike kurs, også etter pilotperioden. Erfaringene fra piloten tilsier at mottakene må ha god tid til å samtale og veilede deltakere før, underveis og etter kursgjennomføringen. Videre er det viktig at vi i så stor grad som mulig legger vekt på at deltakerne har en klar plan for hvordan de skal benytte sin kompetanse i perioden etter kursperioden i Norge. Å velge å returnere til sitt hjemland er et stort livsvalg, og det er viktig at kompetanse og planer er så konkrete som mulig for å støtte deltakerne i deres returprosess. Hero kompetanse vil gjøre sitt ytterste for å avvikle kurs som svarer til interesse og behov og som skaper gode resultater på alle nivå, avslutter Jarle Mediå.

RESULTAT-
REGNSKAP

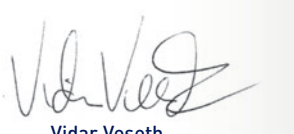
DRIFTSINNTEKTER OG DRIFTSKOSTNADER	Note	2011	2010
Salgsinntekter	1, 4	412 710 381	595 684 598
Annen driftsinntekt		5 442 703	9 106 237
Sum driftsinntekter		418 153 083	604 790 835
Varekostnader		15 990 657	17 198 192
Lønnskostnader m.m.	5	245 699 797	347 162 497
Avskrivning på driftsmidler og immaterielle eiendeler	1, 9	10 282 043	16 753 084
Annen driftskostnad	3, 6, 13	126 494 972	182 424 378
Sum driftskostnader		398 467 469	563 538 152
Driftsresultat		19 685 615	41 252 683
Finansinntekter og finanskostnader			
Annen renteinntekt		1 796 274	1 529 339
Annen rentekostnad		150 247	416 433
Resultat av finansposter		1 646 027	1 112 906
Resultat før skattekostnad		21 331 642	42 365 589
Skattekostnad på ordinært resultat	1, 8	6 045 174	12 201 079
Ordinært resultat		15 286 468	30 164 511

EKSTRAORDINÆRE INNTEKTER OG KOSTNADER	2011	2010
Årsoverskudd (Årsunderskudd)	15 286 468	30 164 511
Overføringer		
Avsatt til utbytte	14 700 000	14 700 000
Avsatt til annen egenkapital	586 468	15 464 511
Sum overføringer	15 286 468	30 164 511


Per Helge Nilsen
Styreformann

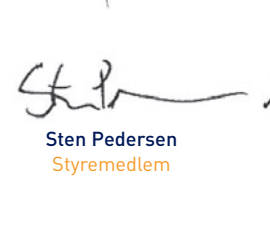

Ahmed Bozgil
Daglig leder


Per Harald Eide
Styremedlem


Vidar Veseth
Styremedlem


Ronald Tuft
Styremedlem


Ole Johan Rygg
Styremedlem


Sten Pedersen
Styremedlem


Marita Thomassen
Styremedlem

BALANSE

EIENDELER	Note	2011	2010
ANLEGGSMIDLER			
Immaterielle eiendeler			
Utsatt skattefordel	1, 8	1 004 051	3 197 372
Goodwill	1, 8	83 000	229 000
Sum immaterielle eiendeler		1 087 051	3 426 372
Varige driftsmidler			
Tomter, bygninger o.a. fast eiendom	1, 9	7 247 579	5 615 512
Driftsløsøre, inventar o.a. utstyr	1, 9	31 135 026	36 254 245
Sum varige driftsmidler	9	38 382 605	41 869 757
Finansielle driftsmidler			
Investeringer i datterselskap	14	604 250	604 250
Andre fordringer	1, 5, 7	2 082 262	1 629 917
Sum finansielle anleggsmidler		2 686 512	2 234 167
Sum anleggsmidler		42 156 168	47 530 296
OMLØPSMIDLER			
Fordringer			
Kundefordringer	1	35 017 491	36 412 644
Andre fordringer	1, 5, 7	19 392 765	26 571 925
Sum fordringer		54 410 255	62 984 569
Investeringer			
Bankinnskudd, kontanter o.l.		91 093 492	102 436 098
Sum omløpsmidler		145 503 747	165 420 667
Sum eiendeler		187 659 915	212 950 963

EGENKAPITAL OG GJELD

EGENKAPITAL			
Innskutt egenkapital			
Aksjekapital	2, 12	100 000	100 000
Sum innskutt egenkapital		100 000	100 000
Opptjent egenkapital			
Annen egenkapital		59 771 798	62 203 532
Sum opptjent egenkapital		59 771 798	62 203 532
Sum egenkapital	15	59 871 798	62 303 532

GJELD			
Avsetning for forpliktelser			
Pensjonsforpliktelser	5	7 105 935	3 345 520
Sum avsetning for forpliktelser		7 105 935	3 345 520
Annen langsiktig gjeld			
Øvrig langsiktig gjeld	7	911 524	6 483 250
Sum annen langsiktig gjeld		911 524	6 483 250
Kortsiktig gjeld			
Gjeld til kredittinstitusjoner		0	6 485 316
Leverandørgjeld		8 425 084	6 477 327
Betalbar skatt	1, 8	2 678 108	13 483 871
Skattetrekk og andre trekk		15 088 489	18 450 985
Utbytte		14 700 000	14 700 000
Annen kortsiktig gjeld	2, 7	78 878 978	81 221 163
Sum kortsiktig gjeld		119 770 658	140 818 661
Sum gjeld		127 788 117	150 647 432
Sum gjeld og egenkapital		187 659 915	212 950 963

STYRETS BERETNING

VIRKSOMHETENS ART

Hero Norge AS driver ved utgangen av året 33 asylmottak for Utlendingsdirektoratet (UDI). I tillegg driver Hero en tolketjeneste, en helsetjeneste og en kompetanseavdeling hvor en tilbyr ulike tjenester innen flyktningfaglige spørsmål. Hero Norge AS driver også 4 barnehager hvor av en av dem gjennom datterselskapet Trollskogen Barnehage AS.

Behovet for mottaksplasser varierer fra år til år. I perioden økte 2007 til 2009 økte ankomstene og Hero opprettet mange nye mottak. Behovet for plasser ble redusert i 2010 og Hero måtte avvikle 13 avdelinger. I 2011 har vi sagt opp 6 mottak for enslige mindreårige hvor de fleste ble sagt opp i begynnelsen av året. I 2011 har antall asylsøkere stabilisert seg. Høsten 2011 vant vi 275 tilleggs plasser på våre ordinære mottak. Vi sikret også nye kontrakter på mottakene Hvalstad, Dale og Skistua.

Selskapet hadde drift av mottak på følgende steder i 2011:

Alta, Arendal, Arna (i Bergen), Bergum (i Førde), Bodø, Bærum, Dale (i Sandnes), Etnedal, Grong, Hanskollen (i Hurdal kommune), Haslemoen (i Våler i Hedmark), Haugaland (i Haugesund), Heiane (på Stord), Heimly (i Lenvik), Hvalstad (i Asker), Hå, Jarlen (i Hemne), Kasper (i Våler i Østfold), Kongsberg, Lødingen, Namsos, Rognan (i Saltdal), Skistua (i Narvik), Skånland, Solvang (i Råde i Østfold), Stavanger, Steinkjer, Strand, Sund, Tromsø, Trondheim, Vang (i Valdres), Vestvågøy og Ålesund.

I noen av disse kommunene har vi drevet både ordinære mottak og mottak for enslige mindreårige (EM) i 2011.

Salhus EM Mottak, Vestvågøy EM Mottak, Rognan EM mottak, Solvang EM mottak, Bergum EM mottak, og Tromsø EM mottak er mottak som ble sagt opp i 2011.

Hero tolk har hatt en stor økning i omsetning de siste årene. På grunn av nedgang i antall mottak er omsetningen i 2011 redusert fra året før. Denne tjenesten har sitt hovedkontor i Stavanger. Kundene er spredt i hele Norge, men de største kundene er nå på Østlandet.

Hero kompetanse hadde i 2. halvår en vekst i omsetning. Denne enheten består av tre avdelinger i Bergen, Stavanger og Oslo.

Trollskogen Barnehage AS ble opprettet i 2010 og er ett heleid datterselskap av Hero Norge AS. Det har vært drevet barnehage på Rognan i flere år , men i 2009 ble det vedtatt å bygge ny barnehage. Denne ble ferdigstilt i 2011 og det er Trollskogen Barnehage AS som vil eie og drive barnehagen.

FORTSATT DRIFT

I samsvar med regnskapsloven § 3-3 bekreftes det at forutsetningene om fortsatt drift er til stede. Til grunn for antagelsen ligger resultatprognoser for 2012. Selskapet er i en sunn økonomisk og finansiell stilling. Årsregnskapet er således utarbeidet under forutsetninger om fortsatt drift.

ARBEIDSMILJØ OG PERSONAL

Sykefraværet i 2011 utgjorde ca. 8,9 % av den totale arbeidstiden i selskapet mot 9,3 % året før. Styret anser arbeidsmiljøet som bra og det iverksettes løpende tiltak på dette området. I 2012 vil HMS fortsatt være ett av satsningsområdene hvor reduksjon av sykefraværet vil være en prioritert oppgave.

Det har ikke forekommet eller blitt rapportert om alvorlige arbeidsuhell eller ulykker i løpet av 2011.

I 2011 har det vært betydelig færre brann og branntilløp på våre mottak enn året før. Det arbeides aktivt med brannvern og forebygging.

LIKESTILLING

Selskapet har som mål å være en arbeidsplass der det råder full likestilling mellom kvinner og menn. Selskapet har i sin policy innarbeidet forholdet rundt likestilling som tar sikte på at det ikke forekommer forskjellsbehandling grunnet kjønn i saker som for eksempel lønn, avansement og rekruttering. Selskapets ansatte er forholdsvis jevnt fordelt på menn og kvinner.

Selskapet hadde ved årsskifte 644 ansatte hvorav fordelingen av kvinner og menn er jevnt fordelt. Andelen kvinner i ledende stillinger er høy og kvinnelige ansatte er dermed godt representert i høytlønte stillinger.

Arbeidstidsordninger i selskapet følger av de ulike stillinger og er uavhengig av kjønn.

Hero er opptatt av mangfold i arbeidslivet og ca. 40 % av de ansatte i Hero har flyktning- eller innvandrerbakgrunn.

FORSKNING OG UTVIKLING

Hero har hatt et forsknings- og utviklingsprosjekt (FOU) i 2011 på oppdrag fra UDI for å utvikle nye metoder innenfor returmotiverende arbeid overfor enslige mindreårige asylsøkere.

MILJØRAPPORTERING

Selskapets virksomhet forurenser ikke det ytre miljø, og har følgelig ikke iverksatt spesielle tiltak på dette området.

FREMTIDIG UTVIKLING

Fremtidig utvikling avhenger for en stor del av ankomsten av asylsøkere til Norge. Utsiktene for årene fremover er vanskelig å forutsi, men det forventes at ankomstene vil være forholdsvis stabile i 2012. Vi regner med en oppgang i inntekter på tolketjenester. Innen kompetanseenhet regner vi med at inntektene vil være omtrent som i 2011.

RESULTAT, INVESTERINGER, FINANSIERING OG LIKVIDITET

Omsetningen i selskapet ble redusert til kr. 418,2 mill i 2011 mot kr. 604,8 mill i 2010. Resultatet før skatt gikk ned til 21,3 mill mot 42,4 mill i 2010. Omsetning og resultat var lavere enn budsjettert og det skyldes nedleggelse av EM mottak i 2011.

Selskapets finansielle stilling er god og egenkapitalandelen pr. 31.12.2011 31,9%.

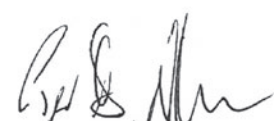
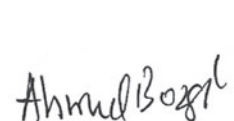
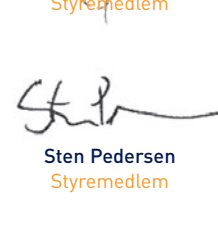
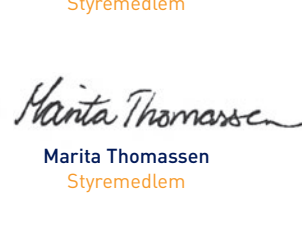
Selskapet er ikke eksponert for endringer i valutakurser. Selskapet er lite eksponert mot endringer i rentenivået da selskapet ikke har rentebærende gjeld.

ÅRSRESULTAT OG DISPONERINGER

Styret foreslår følgende disponeringer av årsresultatet i Hero Norge AS:

Avsatt til utbytte	kr 14 700 000,-
Avsatt til annen egenkapital	kr 586 468,-
Sum overføringer	kr 15 286 468,-
Selskapets frie egenkapital pr. 31.12.2011	kr 59 771 798,-

Stavanger 26. mars 2012

 Per Helge Nilsen Styreformann	 Ahmed Bozgil Daglig leder	 Per Harald Eide Styremedlem	 Vidar Veseth Styremedlem
 Ronald Tuft Styremedlem	 Ole Johan Rygg Styremedlem	 Sten Pedersen Styremedlem	 Marita Thomassen Styremedlem



ÅRSRAPPORT 2011

HOVEDKONTOR

Hero Norge AS
Postboks 459, 4002 Stavanger

Besøksadresse:
Byterminalen, Jernbaneveien 9
4002 Stavanger

Telefon 51 51 74 70
E-post hero@hero.no

For mer informasjon om HERO
besøk vår hjemmeside:
www.hero.no