



Vår visjon
er å være
ledende
i mangfold

Våre kjerne-
verdier er
åpenhet,
likeverd og
profesjonalitet

INNHOLD

OM HERO NORGE

Fakta om Hero Norge	03
Direktøren har ordet	04
25-årsjubileum	06
Organisasjon	10
Styre og ledelse	11
Medarbeiderundersøkelse	12
CASE: Hero-ansatt	14
Opplæring av ansatte	15
CASE: Gatemeklingsmodellen	16
HMS-arbeid	18
Heros samfunnsansvar	19

VIRKSOMHETSOMRÅDER

1 HERO MOTTAK	22	2 HERO TOLK	32
Drift av mottak	24	Rask vekst	34
Fakta og tall om asylsøkere	25	CASE: Kundesenteret	35
Beboere i Heros mottak	26		
CASE: Beboermedvirkning	28	3 HERO KOMPETANSE	36
Hero i media	30	Kurset 800	38
		Kursleveranser i 2012	39
		CASE: Klar for ny jobb	40

TALL OG TALE

Resultatregnskap	43
Balanse	44
Styrets beretning	46

OM HERO NORGE AS

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.

45

avdelinger ulike steder i Norge ved utgangen av 2012. Hovedkontor ligger i Stavanger.

608

ansatte ved utgangen av 2012. Dette er en nedgang fra 644 ved inngangen til 2012.

40%

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

KORT OM 2012

I JUBILEUMSÅRET har organisasjonen vist modenhet gjennom varierte utfordringer. Det har vært dramatiske hendelser i flere av mottakene, krevende flytteprosesser på Dale og i Trondheim, omfattende anbuds- og salgsarbeid, stor vekst innen Hero tolk og Hero kompetanse, omorganisering av den sentrale administrasjon, nedbygging av mottakskapasitet med oppsigelser i første halvår, og betydelig anbudsarbeid innen kjernevirksomheten i andre halvår.

PÅ GRUNN AV lave ankomster av asylsøkere første halvår mistet Hero dessverre tre flotte mottak i Arendal, på Skånland

og transittmottaket på Hanskollen i Hurdal kommune. I tillegg kom det oppsigelse av transittplassene for enslige mindreårige asylsøkere på Hvalstad i Asker.

SOM FØLGE AV nedbygging i første halvår hadde bedriften behov for å justere ned sin kostnadsbase. Det ble derfor gjort nedjusteringer i sentraladministrasjonen og forskjellige lederfunksjoner. Økt behov for mottaksplasser mot slutten av 2012 medførte at noen av endringene i lederstruktur ble reversert, og løsningen vurderes nærmere i lys av forventede etableringer i 2013.

Jubileumsåret

I 2012 hadde Hero Norge 25-årsjubileum og dette ble behørig markert med ulike arrangement rundt omkring i landet. Regionale samlinger så vel som fagkonferansen og jubileumsmarkeringen i Stavanger i november, var viktige høydepunkt i så måte. I 25 år har Hero arbeidet med mennesker på flukt, og det var på sin plass å invitere og inkludere flere av dem som har bidratt til utviklingen av organisasjonen.

I de 25 år som har gått siden Ronald Tuft etablerte Hero i 1987, har vi utviklet oss fra en gründerorganisasjon til en profesjonell leverandør av tjenester rettet mot asyl- og innvandringsfeltet. Vi har gjennom vår virksomhet vært en viktig samfunnsaktør og vist nysgjerrighet og engasjement overfor våre samarbeidspartnere. Vi har også bidratt til å utvikle gode tjenester for målgruppene for vårt arbeid. Hero er i dag Norges største mottaksoperatør, og en av Europas aller største bedrifter innenfor arbeid med asylsøkere og flyktninger. Både nåværende og tidligere kollegaer har bidratt til at vi er blitt den organisasjonen vi er i dag.

I året som gikk gjennomførte vi en medarbeiderundersøkelse med hyggelig resultat. Den viste at ansatte trives godt med å jobbe i Hero, og synliggjorde at det har skjedd en utvikling i positiv retning det siste året. Ansatte ga gode tilbakemeldinger på innsats og tiltak som er gjennomført siden siste medarbeiderundersøkelse. Undersøkelsen ble drøftet med stort engasjement i styret og ble også gjennomgått i hele organisasjonen.

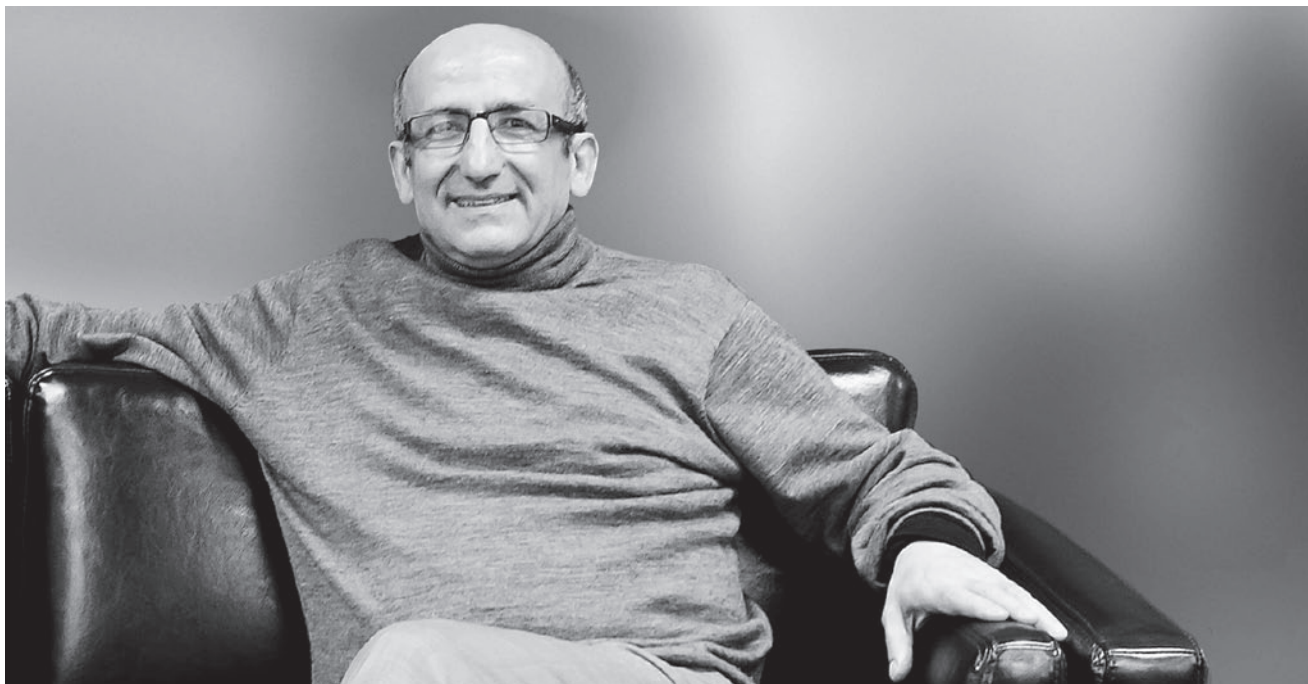
Den positive utviklingen av Hero tolk og Hero kompetanse har også vært gledelig. Hero tolk har hatt en meget bra vekst gjennom hele året. De vinner stadig nye anbud, inngår nye kontrakter og etablerer nye kunderelasjoner. Denne utviklingen har vi oppnådd takket være dedikerte og dyktige kollegaer i Hero tolk. Videre har det nye IT-systemet gjort Hero tolk best på kvalitet, og tjenesten vil neste år bli den største i Norge på tolkeområdet.

Hero kompetanse har gjennom hele året jobbet med produktutvikling for å forberede seg på nye markedssegmenter og nye målgrupper. Jeg takker for kreativiteten og engasjementet som er vist for å posisjonere Hero kompetanse på kvalifiserings- og kursmarkedet.

Mange av avdelingene i Hero har det siste året vært deltakere i ulike aktiviteter i lokalsamfunnet. Dette har bidratt til mye positiv omtale og oppmerksomhet, samtidig som aktivitetene, spesielt på mottakene, har skapt engasjement og en bedre hverdag for beboerne. Et eksempel på dette er Nordsjørittet der ti ansatte og hele 43 beboere fra mottakene Stavanger, Dale, Strand og Hå deltok. Dette ble gjort for en god sak siden inntektene gikk til Amnesty International. Et annet eksempel er Haugaland mottakssenters deltakelse i «Til Topps» – en fjelltur på Galdhøpiggen arrangert av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) og Norges Røde Kors. Hero bidro også i høstens TV-aksjon til inntekt for Amnesty International.

“

Hero er i dag Norges største mottaksoperatør, og en av Europas aller største bedrifter innenfor arbeid med asylsøkere og flyktninger.



2012 har imidlertid også inneholdt utfordringer for Hero. I denne sammenheng kan særlig nevnes relokalisering av mottakene i Trondheim og på Dale i Sandnes, flere branner og nedleggelse av mottak. Brannene har ført til enda sterkere fokus på brannsikkerhet, med innkjøp av ny teknologi og opplæring av både beboere og ansatte.

Å drifte asylmottak er svært uforutsigbart. I løpet av de årene Hero har eksistert har vi opplevd svært mange opp- og nedbygginger av mottakssystemet i takt med ankomsten av asylsøkere til Norge. Både etablering og nedlegging av mottak er krevende prosesser, men vi som har jobbet på dette feltet en del år har lært oss å leve med hurtige omstillinger. 2012 har inneholdt både opp- og nedbygging.

I begynnelsen av juni mottok vi flere oppsigelser av mottaksplasser fra Utlendingsdirektoratet (UDI). Oppsigelsene kom

som et resultat av stabilt lave ankomster av asylsøkere over tid. Ut over høsten tok tallene seg opp igjen, og UDI besluttet at det igjen var behov for flere mottaksplasser. Dette illustrerer at tidsspekteret mellom nedlegging og oppbygging kan være så kort som noen måneder.

Vi går 2013 og de neste 25 år positivt i møte, og jeg benytter anledningen til å takke alle som har bidratt, og fortsatt bidrar, til å gjøre Hero til en sentral kvalitetsleverandør av tjenester på asyl- og innvandringsfeltet.

Ahmed Bozgil
Administrerende direktør
Hero Norge

25 ÅR MED MENNESKER I FOKUS



Hero feiret i 2012 sitt 25-årsjubileum. Siden Arna mottakssenter ble opprettet høsten 1987 har organisasjonen vært en sentral aktør i utviklingen av det norske mottaksapparatet. I dag er Hero den største driftsoperatøren av mottak i Norge, en ledende aktør på tolkefeltet, og en nyskapende leverandør av arbeidsrettede kurs for innvandrere. Hero er også gjennom Enaro-nettverket blitt kjent som en profesjonell aktør i store deler av mottaksapparatet i Europa.

Jubileet ble markert med en nasjonal konferanse i Stavanger, «Mottak som samfunnsaktør – i nåtid og i framtid», hvor fokuset var på beboerne som viktige ressurser. 150 personer deltok på konferansen, og programmet inneholdt en rekke interessante innlegg

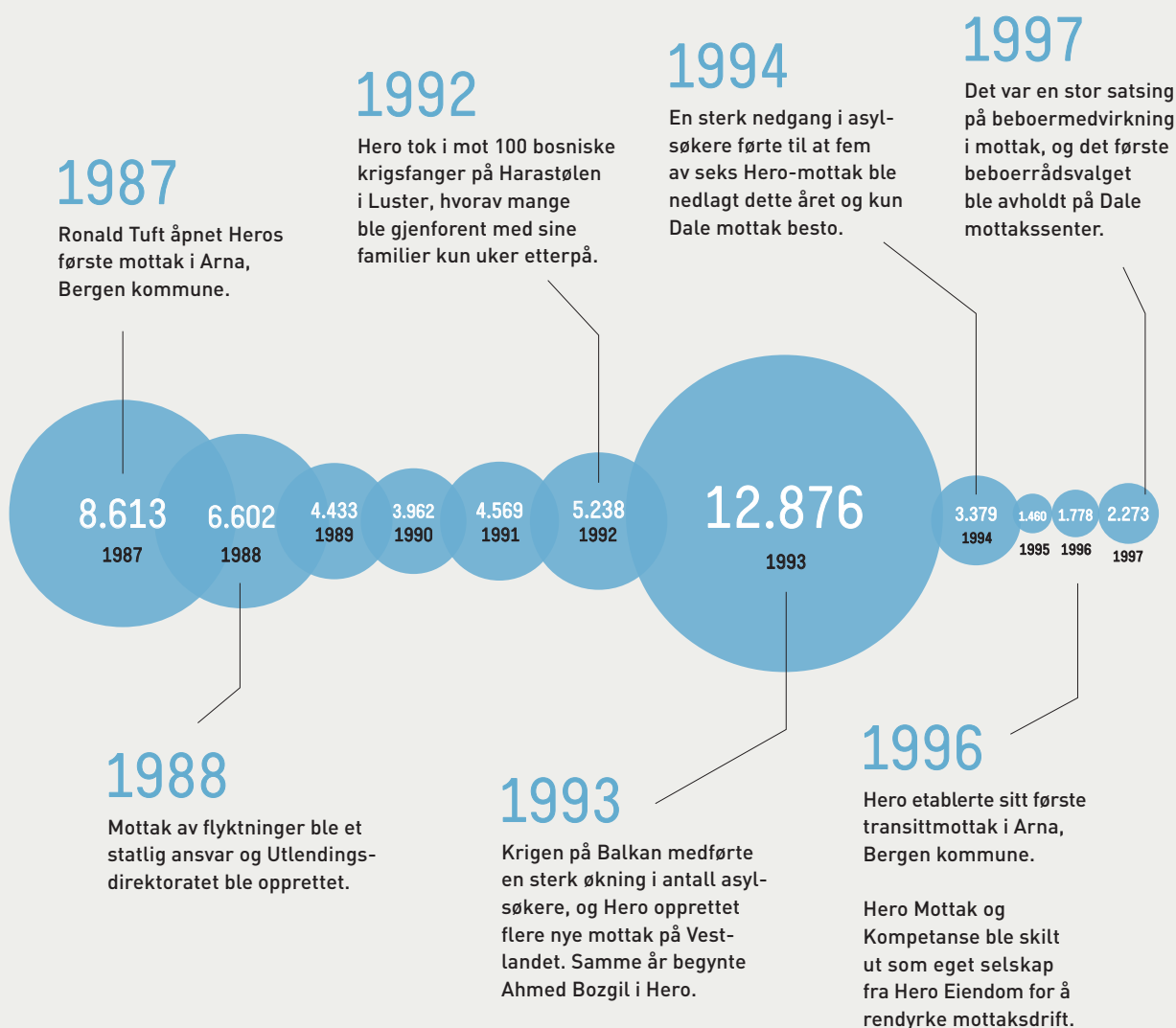
fra forskere, ordførere, beboere, fagpersoner, næringslivsledere og andre. Jubileet ble videre markert med en festmiddag på kvelden, hvor både underholdning og taler ble minnerike opplevelser for deltakerne.

Hero arrangerte også regionale jubileumssamlinger for samtlige mottaksansatte der det ble satt fokus på konkurransekraft, HMS-arbeid og beboermedvirkning. Også på disse samlingene ble det arrangert festmiddag for deltakerne. 400 ansatte deltok på de seks regional-samlingene.

Jubileet ble også behørig markert med utgivelse av en egen brosjyre med høydepunkter fra Heros historie.

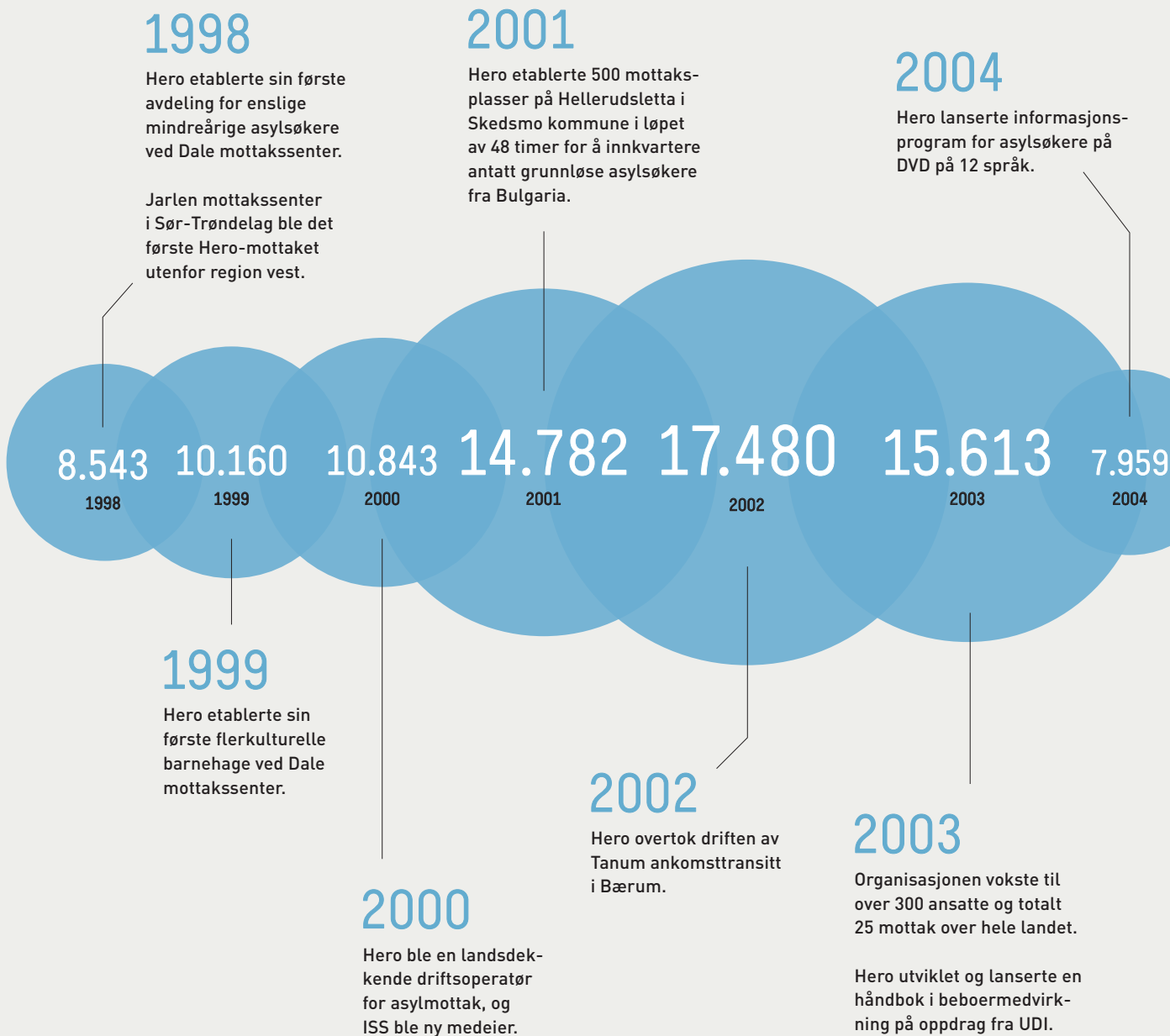


MILEPÆLER I HEROS HISTORIE



HVITE TALL: ANTALL ASYLSØKERE
I NORGE PR ÅR

MILEPÆLER I HEROS HISTORIE



HVITE TALL: ANTALL ASYLSØKERE
I NORGE PR ÅR

2005

I samarbeid med UDI og NHO startet Hero MOTSA – et prosjekt mot svart arbeid rettet mot asylsøkere.

Hero tolk ble etablert som nytt virksomhetsområde.

5.402

2005

5.320

2006

6.528

2007

14.431

2008

17.226

2009

10.064

2010

9.053

2011

9.785

2012

2008/09

Norge opplevde høye ankomster, og Hero bidro stort i en historisk nasjonal dugnad om å opprette nye mottaksplasser raskt. I løpet av 2008 og 2009 etablerte Hero hele 29 nye mottak.

2010

Hero fikk sitt første forsknings- og utviklingsoppdrag (FoU) i samarbeid med NTNU Samfunnsforskning, som resulterte i rapporten «Livsmestring hos enslige mindreårige asylsøkere».

2006

Hero kompetanse ble etablert som nytt virksomhetsområde.

Hero hadde presidentskapet i Enaro – et europeisk nettverk for mottaksorganisasjoner.

2009

Mange enslige mindreårige ankom Norge for å søke asyl, spesielt mange fra Afghanistan. 11 nye mottak og avdelinger for denne gruppen ble opprettet av Hero dette året.

Organisasjonen Hero vokste med rekordfart og antall ansatte passerte 1200.

2011

Satsing på HMS-arbeid med kurs i konflikthåndtering for ansatte og utvikling av et omfattende avvikssystem.

2012

Hero markerte 25-års arbeid med mennesker på flukt.

DEN STORE FESTDAGEN



Ahmed Bozgils innlegg om beboermedvirkning som bærende element i god mottaksdrift fikk stående applaus i salen.



Åpningstalen ble holdt av varaordfører Björg Tysdal Moe, som snakket varmt om hvor viktig det flerkulturelle møtet mellom mennesker er for en bra samfunnsutvikling.



« Heros 25-årsjubileum ble markert med en nasjonal fagkonferanse i Stavanger. 150 deltakere var samlet i Atlantic Hall og skapte en fantastisk atmosfære.

≈ Konferansier Chro Borhan styrte dagen, som var spekket av interessante innlegg fra beboere, mottaksansatte, forskere, politikere, næringslivsledere, journalister og ikke minst fra Heros direktør Ahmed Bozgil.



Forsker Vigdis Vevstad



Fra Venstre Shahriar Jalili, Gunn Hilde Garte og Vera Testad Midtgard





Fra venstre: Gunda Rylandsholm, Andreas Capjon og Tonni Helland-Hansen



Abdullah Mohammed Hussein og Rosa Fettene Gessesse

Mange gjester var spesielt invitert til bankett på kvelden med en flott underholdning av Øystein Kloster og Toni Gundersen. Kloster er foruten å være musiker, skuespiller og showmann, også informasjonskonsulent ved Stavanger mottakssenter. Kvelden ble fylt av flotte taler, minnerike underholdningsinnslag fra kolleger og gode samtaler. Hele salen deltok også i kurdisk dans, og kvelden ble avsluttet med en DJ som spilte opp til dans.



Tiltakskonsulent ved Stavanger mottakssenter, Ariete Shala, fortalte om sin tid som asylsøker, og hvor viktig det var for henne å bli sett i en vanskelig tid på mottaket. Frivillig arbeid i barnebasen holdt henne aktiv i hverdagen og ble starten på hennes yrkeskarriere i mottak.



Toni Gundersen og Øystein Kloster



Binyam Yohannes

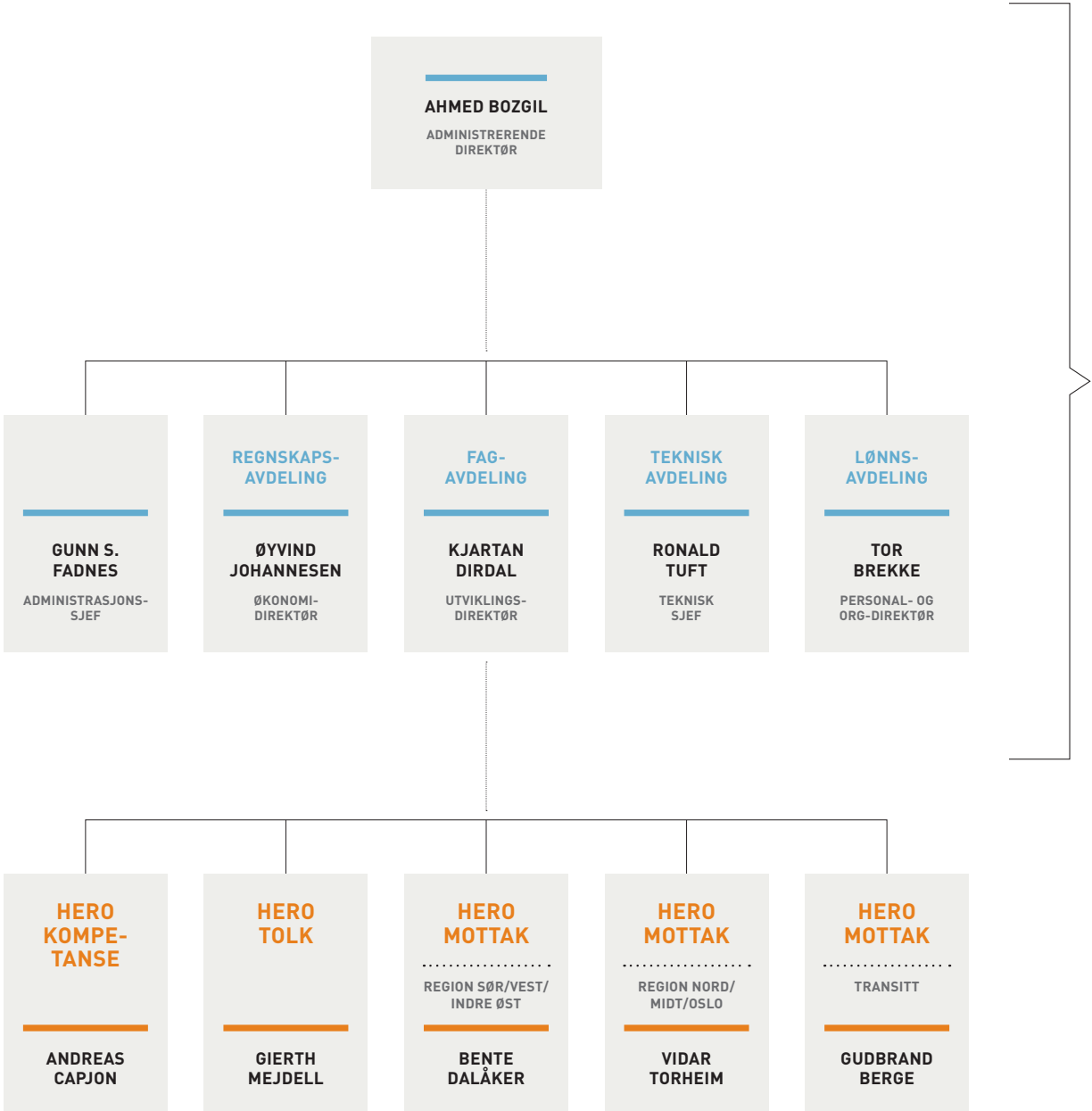


Fra venstre: Kirsti Wikstrøm og Laila Barrett



Politikerpanel med representanter fra Sandnes, Stavanger, Strand og Vang kommune

ORGANISASJON



LEDELSE OG STYRE

LEDERGRUPPE PR 2012



HEROS STYRE PR 2012

REPRESENTANTER FOR EIERNE:

Per Helge Nilsen (styreleder)
Sten Pedersen
Ronald Tuft
Per Harald Eide

REPRESENTANTER FOR DE ANSATTE:

Ole Johan Rygg (hovedtillitsvalgt)
Marita Thomassen
Vidar Veseth

MEDARBEIDERUNDERSØKELSE

Årets medarbeiderundersøkelse ble gjennomført like før jul i 2012. Hele 313 av Heros medarbeidere deltok i undersøkelsen, som dermed ga et representativt bilde på hvordan ansatte har det på jobb. Tilbakemeldingene viste høy trivsel, og at kollegaer og mangfold verdsettes høyt i Hero.

Undersøkelsen viste også at det var en positiv utvikling fra året før med høyere gjennomsnittlig skår på alle spørsmål. Dette kan tyde på at de tiltak innenfor konflikthåndtering, kommunikasjon og opplæring som ble iverksatt etter fjorårets undersøkelse har vært vellykkede. På en skala fra en til fem er gjennomsnittet på alle spørsmål i år 3,9 mot 3,7 i fjor.

Undersøkelsen viser at ansatte opplever en forbedring på alle områder det siste året.

Størst er fremgangen på hvordan ansatte opplever støtte og tilbakemelding fra sin nærmeste leder og forholdet til Hero som organisasjon. Undersøkelsen viste også at selv om ansatte opplever sine arbeidsplasser som trygge, har hver tredje ansatt opplevd trusler eller vold siste året. Satsingen på HMS og gate-megling som konflikthåndterende verktøy vil derfor ytterligere styrkes fremover.

Undersøkelsen viste generelt høy trivsel, men også store forskjeller fra sted til sted. I etterkant av selve undersøkelsen skal alle ledere presentere egne rapporter til sine personalgrupper, og bruke tid på å diskutere mulige tiltak de selv kan gjøre for et godt arbeidsmiljø. Noen av de sentrale tiltakene vil være forbedring av opplæringsprogram, medarbeidersamtalen og oppfølging av mobbing.



Undersøkelsen viser generelt høy trivsel, men også store forskjeller fra sted til sted.

Rapporten fra undersøkelsen viser at ansatte i Hero er spesielt godt fornøyd med følgende:



Vi opplever arbeidet vårt som meningsfullt og viktig.

4,4
poeng

Arbeidsplassene våre er inkluderende og positive til mangfold.

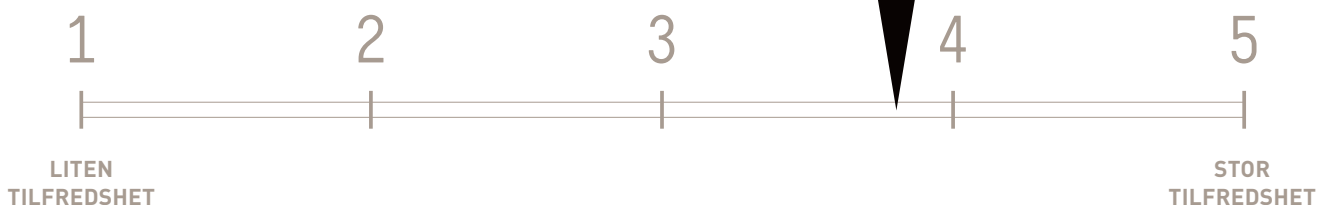
4,3
poeng



TILFREDSHETSNIVÅ

3,9

PÅ EN SKALA FRA EN TIL FEM
ER GJENNOMSnittET PÅ ALLE
SPØRSMÅL I ÅR 3,9
MOT 3,7 I FJØR.



Vi trives godt
sammen med
våre kollegaer.

4,3
poeng

Vi er stolte av
arbeidsplassen
og den jobben
vi gjør.

4,3
poeng

Vi har den
kompetansen
vi trenger for å
gjøre en god jobb.

4,2
poeng

RONALD TUFT, TEKNISK SJEF OG GRUNNLEGGER:

Fra eiendomsselskap til landets største driftsoperatør

I 2012 var det 25 år siden Ronald Tuft, gjennom selskapet Hero Eiendom, for første gang leverte tjenester rettet mot asylsøkere. Han er dermed en av de få i Norge som kontinuerlig har hatt sitt virke innenfor dette fagfeltet siden tiden før UDI ble etablert.

I løpet av 1980-tallet kom det stadig flere asylsøkere til Norge og i 1987 nådde ankomstallene i underkant av 9000 – noe som da var høyere enn noen gang tidligere. Mange av asylsøkerne kom fra Chile og hadde behov for innkvartering. Det var dette som førte Ronald inn i bransjen.

– Det var kun ved en tilfeldighet at en kamerat og jeg etablerte Hero Eiendom, kjøpte et hybelhus i Ytre Arna i Bergen, og inngikk en avtale med Bergen kommune om innkvartering av asylsøkere. Dette var i tiden før Utlendingsdirektoratet var etablert, og kommunene tok i mot asylsøkerne direkte. Det ble raskt et akutt behov for å organisere den daglige driften av bygget. Vi endte derfor opp med langt mer enn å bare leie ut boliger. Vi leverte også en rekke tilleggstenester som etter hvert ble ganske omfattende, forteller Ronald Tuft.

Den gangen tilbake i 1987 hadde Ronald ingen forestillinger om hvordan Hero skulle komme til å utvikle seg. –Vårt arbeid med Arna mottaks-senter snudde totalt om på tilværelsen og på alle planene vi hadde i Hero Eiendom. Vi synes oppgavene var veldig spennende, og møtet med beboerne både utfordrende og givende på samme tid, sier han.

Ronald bekrefter at mye har forandret seg i løpet av de 25 år han har arbeidet innenfor dette fagfeltet. –I begynnelsen dreide det seg veldig mye om praktiske gjøremål som å ta i mot nye beboere, vedlikehold av bygget og lignende. Det var travle tider med 110 beboere og bare fire ansatte, forteller Ronald.

Da UDI ble etablert i 1988 besto driftsreglementet i følge Ronald av bare tre sider, så området var svært lite regulert på den tiden. De eneste rapporteringsrutinene som eksisterte var ankomstmeldinger, flyttemeldinger og håndskrevne utbetalingslister.

Det er særlig en hendelse som lagt seg på Ronald Tufts minne, og det er mottak av først 100, senere 210, utsultede bosniske krigsfanger i 1992. De var løslatt fra serbiske fangeleire og ble innkvartert på Haralstølen i Luster.

– Pressedekningen var massiv med rundt 30 pressefolk og to helikoptre med blant annet journalister fra CNN flygende over mottaket. Det var en svært emosjonell opplevelse, både på grunn av det vanvittige pressekjøret men særlig på grunn av møtet med de bosniske krigsfangene og deres historier. Under det første måltidet vi serverte satt voksne menn og tviholdt på 10-12 brødsiver og gråt. Det er klart slikt gjør sterkt inntrykk, sier han.

I løpet av de 25 år Hero har eksistert har virksomheten utviklet seg i raskt tempo og tjenestemåtene er blitt betraktelig utvidet og profesjonalisert. Dette er noe Ronald Tuft er stolt av.

Han mener at Hero opp igjennom årene har vært en viktig bidragsyter til fagfeltet, noe som blant annet skyldes at godt humør og kreativitet preger organisasjonen. – Årsaken til at vi har fått dette til er evnen til å rekruttere dyktige ansatte med en annen kompetanse enn vår egen, at vi har utviklet en relativt flat organisasjon, og ikke minst at vi er en lojal samarbeidspartner for vår oppdragsgiver UDI. Vi har også satt sammen en sunn bedriftsfilosofi, sier han.

Når det gjelder fremtiden mener Ronald at det er viktig at Hero fortsetter å utvikle gode løsninger for drift av mottak, men først og fremst at bedriften fortsetter å være tro mot sine verdier; åpenhet, likeverd og profesjonalitet.

RONALD TUFT



ALDER: 57

STARTET I HERO: 1987

STILLING: Teknisk sjef

BOSTED: Bergen

MEG MED 3 ORD:

Liker nye utfordringer

OPPLÆRING AV ANSATTE



Motiverte og kompetente medarbeidere er Heros styrke, og den viktigste opplæringen foregår på hver enkelt arbeidsplass. God opplæring og gode muligheter for faglig videreutvikling er også viktig for Hero som læringsbedrift.

Evalueringen av internopplæringen viste at den også er blitt kvalitativt bedre i 2012. Dette året har kompetansehevende tiltak på konfliktforebygging og brannsikkerhet vært spesielt prioritert.

Året var også preget av jubileumssamlinger med bred deltakelse. Her følger en oversikt over gjennomførte opplæringstiltak i 2012:

- » To ledersamlinger
- » Ett innføringskurs for nye ledere
- » Tre innføringskurs for nyansatte
- » Seks regionale jubileumssamlinger
- » En nasjonal jubileumskonferanse
- » To økonomisamlinger
- » To tekniske samlinger
- » Ti konfliktverksted
- » Ett mediekurs for ledere
- » Tre kurs i lese- og skriveforståelse
- » En «kick-off»-samling i Hero tolk

Utvalgte ledere deltok også i 2012 på Step 4 «Coachende lederstil» som er en del av ISS sin lederopplæring. 15 Heroansatte fikk i 2012 støtte til videreutdanning innenfor en rekke ulike relevante studieretninger.

UTVEKSLINGSPROGRAM I ENARO

Fire Heroansatte deltok også i 2012 i det europeiske utvekslingsprogrammet i regi av Enaro (The European Network for Asylum Reception Organizations). Tema for vårprogrammet var sårbare grupper, mens høstprogrammet hadde lokalsamfunnsarbeid som tema.

Hvalstad transittmottak for enslige mindreårige og Arna mottakssenter var Heros vertsmottak, og ga deltakere fra Danmark, Polen og Nederland en god innsikt i hvordan man arbeider med disse temaene i Norge. Programmet startet i Brussel med felles forberedelser. Heros deltakerne reiste deretter en uke til hver sitt land, henholdsvis til Italia, Sveits, Ungarn og Polen. I november ble alle deltakerne samlet igjen for en avslutningskonferanse på Sicilia. Her ble spesielt Heros arbeid med lokalsamfunn trukket frem som et eksempel på «best practice».

“

Her ble spesielt Heros arbeid med lokalsamfunn trukket frem som et eksempel på «best practice».

GATEMEKLINGSMODELLEN:

Lærte konfliktnedtrappende kommunikasjon

I 2012 har Hero tilbudt ansatte ved samtlige mottak en internopplæring i konfliktnedtrappende kommunikasjon basert på «gatemeklingsmodellen». – Dette har vært en samlet satsing for å lære et felles verktøy med mål om å gjøre arbeidshverdagen tryggere, forteller Olav Aanestad, som har ledet prosjektet sammen med Tor Einar Høystad.

Om lag 250 ansatte har gjennomført opplæringen. Utviklingsdirektør i Hero, Kjartan Dirdal, forteller at bakgrunnen for initiativet var at hver tredje mottaksansatt oppga i medarbeiderundersøkelsen at de hadde opplevd vold eller trusler i løpet av de siste 12 månedene. – Vi ønsket å gi samtlige mottaksansatte et effektivt konfliktforebyggende verktøy, og fant ut at gatemekling var godt utprøvd og ville passe perfekt i vår hverdag, sier Dirdal.

Kurset går over to dager og består av en teoretisk innføring etterfulgt av praktiske øvelser og rollespill. Med utgangspunkt i seg selv lærer deltakerne blant annet å forstå alvorligheten og omfanget av konflikten, sin egen rolle i den, og hvordan de kan trappe ned konflikten.

– Det handler om hvordan du selv kan bidra til å løse konfliktsituasjoner som involverer deg selv, og da må du også ta utgangspunkt i deg selv. Som en ramme for dette får deltakerne en innføring i en modell for hvordan konflikter utvikler seg, kjent som «konflikttrappen», forteller Olav Aanestad.

» **SJIRAFFSPRÅK.** Ett av verktøyene de ansatte lærer er konfliktnedtrappende kommunikasjon, også kalt «sjiraffspråket».

BASERT PÅ DELTAKERNES ERFARING

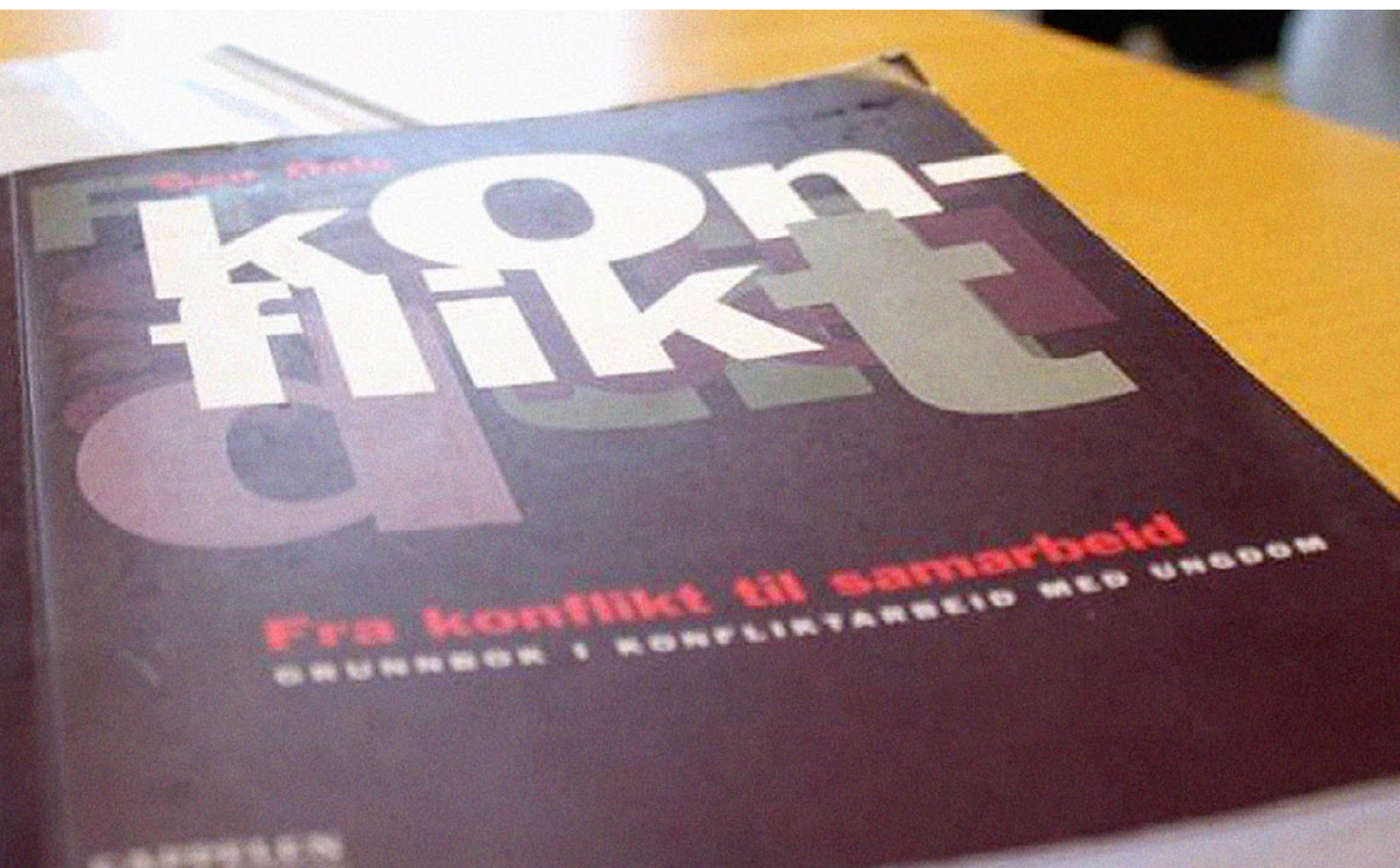
Olav forteller videre at metoden er laget for å være et operativt verktøy, og at den gir rom for en tilnærming som er spesialtilpasset ulike arbeidsplasser. Kurset er i stor grad basert på erfaringene til de som deltar.

– De ansatte har mye innsikt i konfliktsituasjoner på bakgrunn av sine egne opplevelser, og dette bruker vi aktivt i kurset. Mening er ikke å finne opp hjulet på nytt, men å ta tak i det positive folk gjør i konfliktsituasjoner og løfte frem de gode grepene. Målet er å gjøre konflikter håndterbare og å skape en felles forståelse rundt konflikttilnærming, sier han.

“

De ansatte har mye innsikt i konfliktsituasjoner på bakgrunn av sine egne opplevelser, og dette bruker vi aktivt i kurset.





SJIRAFFSPRÅK

Ett av verktøyene de ansatte lærer er konfliktnedtrappende kommunikasjon, også kalt «sjiraffspråket». Dette skal hjelpe dem med å få konflikten ned fra et nivå der den er ute av kontroll, til et nivå der de som er involvert i konflikten klarer å snakke sammen.

– Vi jobber på flere nivå. Det første er observasjon – det å jobbe ut fra hva du faktisk ser. Det er viktig å skille mellom observasjon og analyse. Deretter må du kartlegge hva du selv tar med deg inn i situasjonen av følelser, hvilke behov du har i en gitt situasjon, og til slutt hva du ønsker å få ut av situasjonen, forklarer Olav.

GODE TILBAKEMELDINGER

Etter hvert kurs er det gjennomført evalueringer, og tilbakemeldingene fra deltakerne har vært svært gode. – Vi har oppnådd 4,2 av 5 mulige poeng så det tyder på at deltakerne har vært fornøyde med det pedagogiske innholdet og selve gjennomføringen, sier han.

Neste nivå i kursingen er mekling, der man lærer å gå inn i andres konflikter. På tredje nivå blir man instruktør, og da lærer man hvordan trene andre i konfliktløsning. På det siste nivået driver man konfliktarbeid på meklingsnivå i store grupper. Olav mener at det er viktig å få lært opp flere instruktører slik at man får lokale «motorer» som kan opprettholde en kontinuitet og kvalitet i dette arbeidet.

– Hero vil fortsette satsingen på gatemekling i 2013 med å utdanne flere av våre dyktige mottaksansatte til instruktører, slik at vi kan kurse enda flere lokalt. Vi vil også invitere med mottakenes beboere og samarbeidspartnere på kurs, slik at stadig flere får en felles plattform i hvordan vi løser konflikter gjennom dialog, sier Dirdal.

OLAV AANESTAD



ALDER: 36

STARTET I HERO: 2008

STILLING: Prosjektleder

BOSTED: Bergen

MEG MED 3 ORD:

Balansert, kompleks, fin lengde



Det ble i 2012 arbeidet systematisk med helse, miljø og sikkerhet etter en overordnet plan for dette. Det er etablert gode verktøy og rutiner for de mest aktuelle risikoområder, og målet for 2012 var å sikre enda større grad av involvering og medbestemmelse i HMS-arbeidet.

For Hero er det viktig at alle ansatte kjenner og bruker verktøyene. En kartlegging i forkant av samlingen for verneombudene i oktober viste at de i stor grad følte seg involvert.

Hovedarbeidsmiljøutvalget gjennomførte tre heldagsmøter i året som gikk. Det nye elektroniske avvikssystemet er blitt et viktig referansepunkt i HMS-arbeidet for både

ledere og ansatte. Systemet gir god oversikt over blant annet ulykker, nestenulykker, brann, branntilløp, arbeidsmiljø, rutinebrudd og trusler og vold mot ansatte. Innmeldte avvik følges godt opp.

Sykefraværet var lavt første halvår. I andre halvår var det dessverre en økning. Dette gjorde at man ikke nådde målet om å komme ned i 7,5 prosent. Gjennomsnitt for året ble 8,65 prosent, noe som likevel er en nedgang fra 2011. Selv om mange avdelinger nådde lokale mål er det enkelte som har hatt økning – særlig i langtidsfravær. Det blir en viktig oppgave i 2013 å få snudd denne utviklingen slik organisasjonen har klart tidligere.

“

For Hero er det viktig at alle ansatte kjenner og bruker verktøyene.

HEROS SAMFUNNSANSVAR



Hero Norges tjenester innebærer et stort samfunnsansvar fra å sikre at personer med utenlandsk bakgrunn får en god tolk, integrere innvandrere i arbeidslivet gjennom gode arbeidsrettede kurs, og å sikre gode boforhold, tjenester og samarbeid med lokalsamfunnet ved asylmottakene.

Som ledd i dette samfunnsansvaret deltok Hero også i 2012 i den offentlige debatten gjennom kronikker og debattinnlegg knyttet til aktuelle saker om mottak, asylsøkere og integrering.

I hele 2012 hadde Hero et utstrakt samarbeid med Amnesty International i forbindelse med TV-aksjonen «Stå opp mot urett». Aksjonen samlet inn over 200 millioner kroner og Hero bidro på mange ulike vis. På flere av mottakene stilte ansatte og beboere som bøssebærere.

Det ble også arrangert en rekke flotte lokale aksjoner i form av dugnader, matservering og kulturarrangement. Beboere engasjerte seg i aksjonen, som handlet om menneskerettigheter, og viste stor giverglede.

Om lag 50 000 kroner ble donert til Amnesty gjennom disse aksjonene. 43 beboere ved mottakene i Rogaland deltok også i det 91 kilometer lange sykkeløpet Nordsjørittet til inntekt for Amnesty. Her vant Hero prisen for største heilagjeng, og donerte de 6 000 kronene til TV-aksjonen. I tillegg donerte Hero 20 000 kroner til Amnesty gjennom en egen giverstafett for næringslivet.

Hero støttet videre Kreftomsorg Rogaland med 20 000 kroner – et lokalt omsorgs- og kompetansesenter for kreftrammede, pårørende og etterlatte.

“

Beboere engasjerte seg i aksjonen som handlet om menneskerettigheter, og viste stor giverglede.

VIRKSOMHETSOMRÅDER



/ 1 HERO
MOTTAK / 2 HERO
TOLK / 3 HERO
KOMPETANSE



1

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 2012 forvaltet Hero 6.218 mottaksplasser

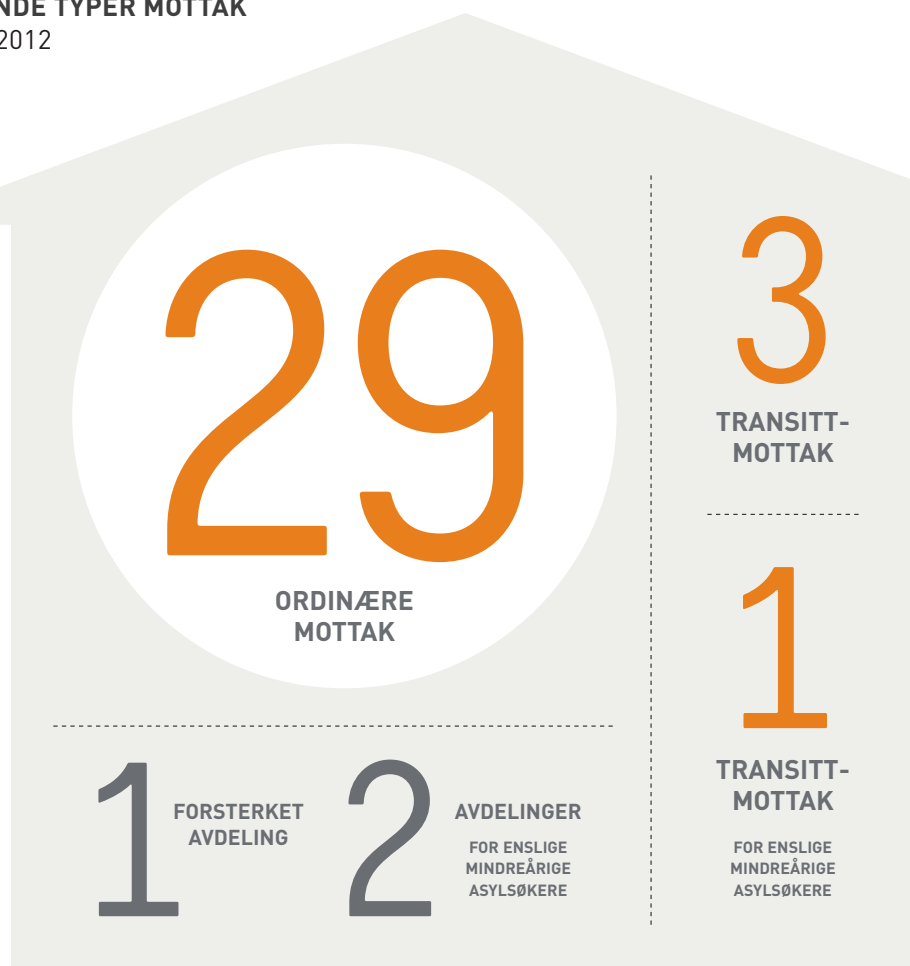




DRIFT AV MOTTAK

HERO VAR DRIFTSOPERATØR
FOR FØLGENDE TYPER MOTTAK
I LØPET AV 2012

1
HERO MOTTAK

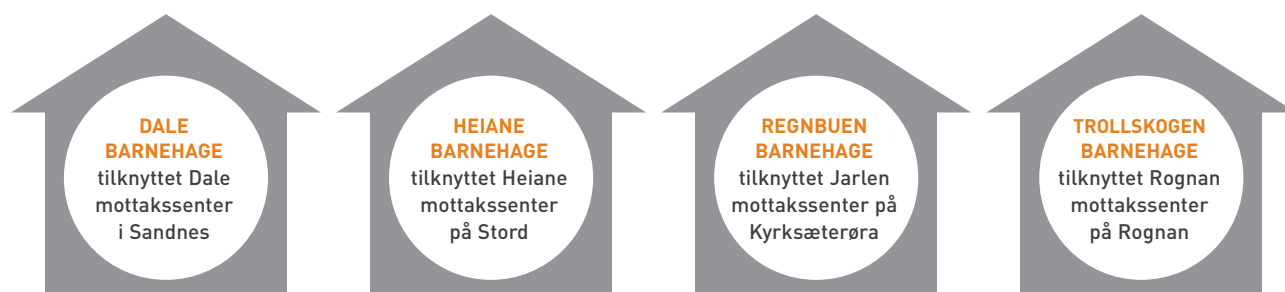


33

Ved inngangen til 2012 drev Hero 33 mottak, mens tallet ved utgangen av året var 30.

Færre ankomster av asylsøkere til Norge enn UDIs prognoser tilsa, førte til nedleggelse av Arendal mottakssenter, Skånland mottakssenter og transittmottaket på Hanskollen i Hurdal kommune.

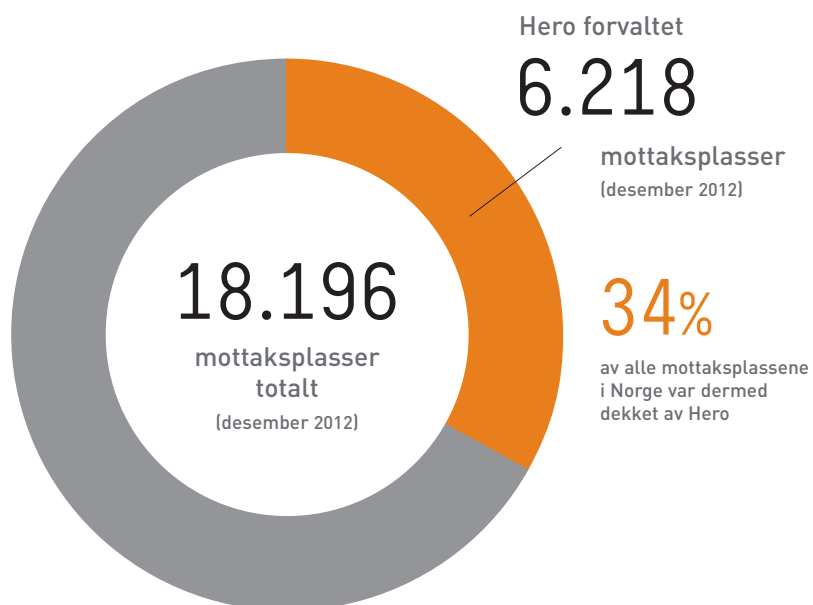
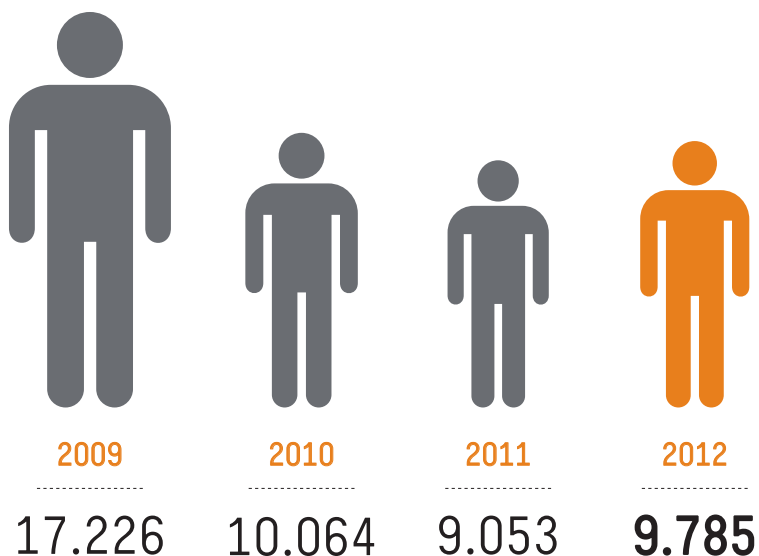
HERO DRIVER OGSÅ FIRE BARNEHAGER:



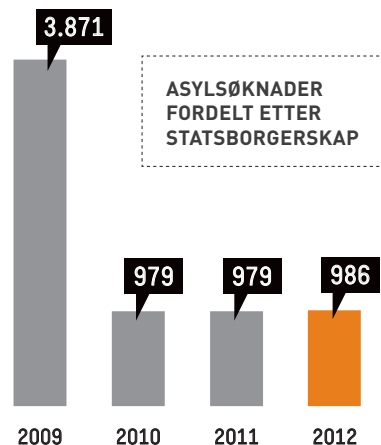
Barnehagene er en viktig satsing for Hero for å sikre barn som bor på mottak et godt pedagogisk tilbud. Barn av asylsøkere er prioritert opptaksgruppe ved barnehagene.

FAKTA OG TALL OM ASYLSØKERE

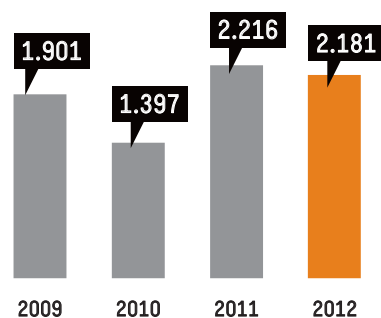
TOTALT ANTALL ASYLSØKERE TIL NORGE PR ÅR



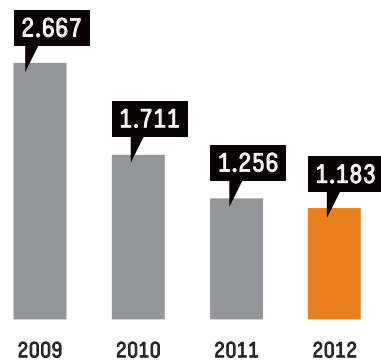
Kilde: UDI



AFGANISTAN



SOMALIA



ERITREA

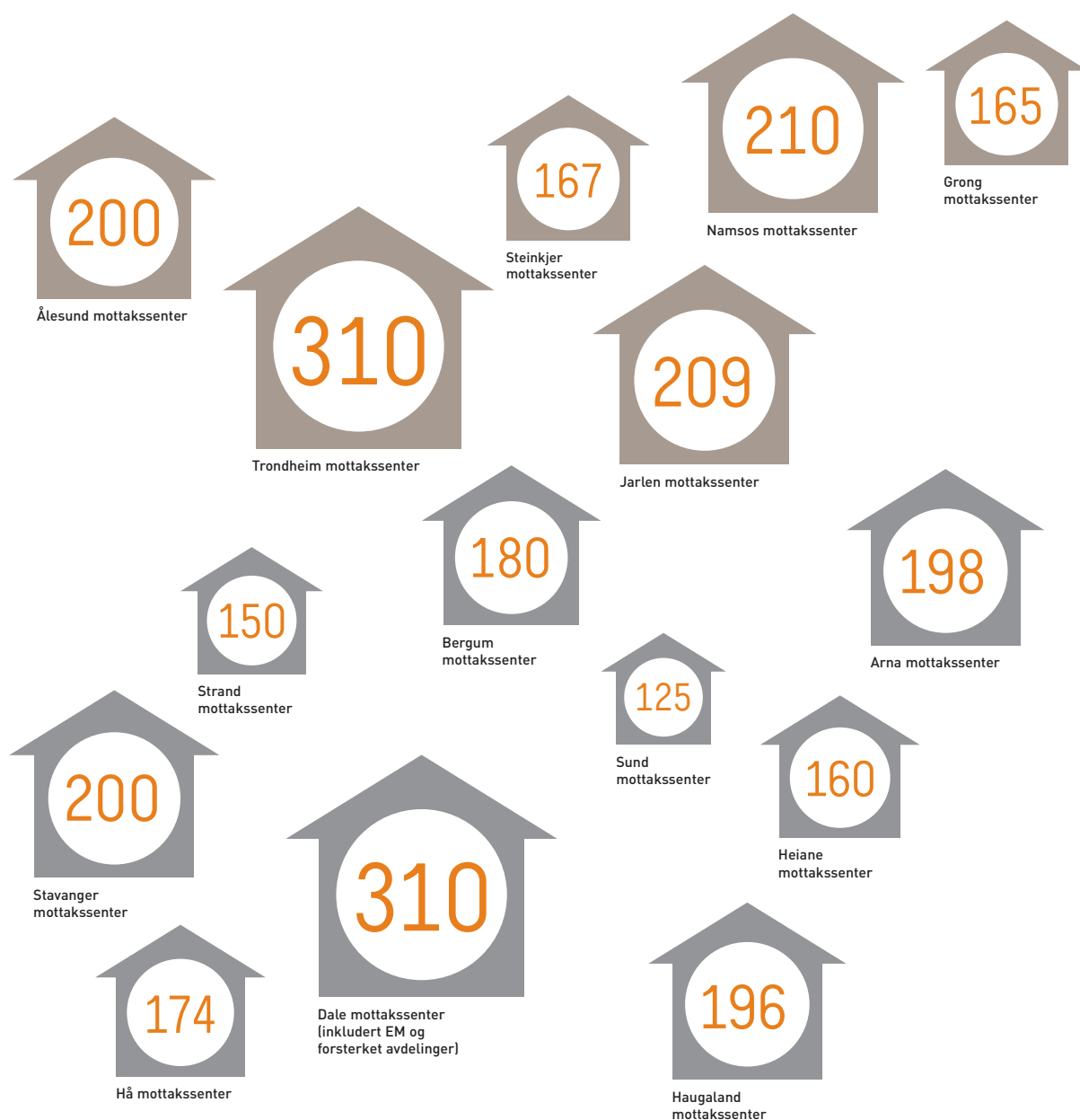
BEBOERNE I HEROS MOTTAK

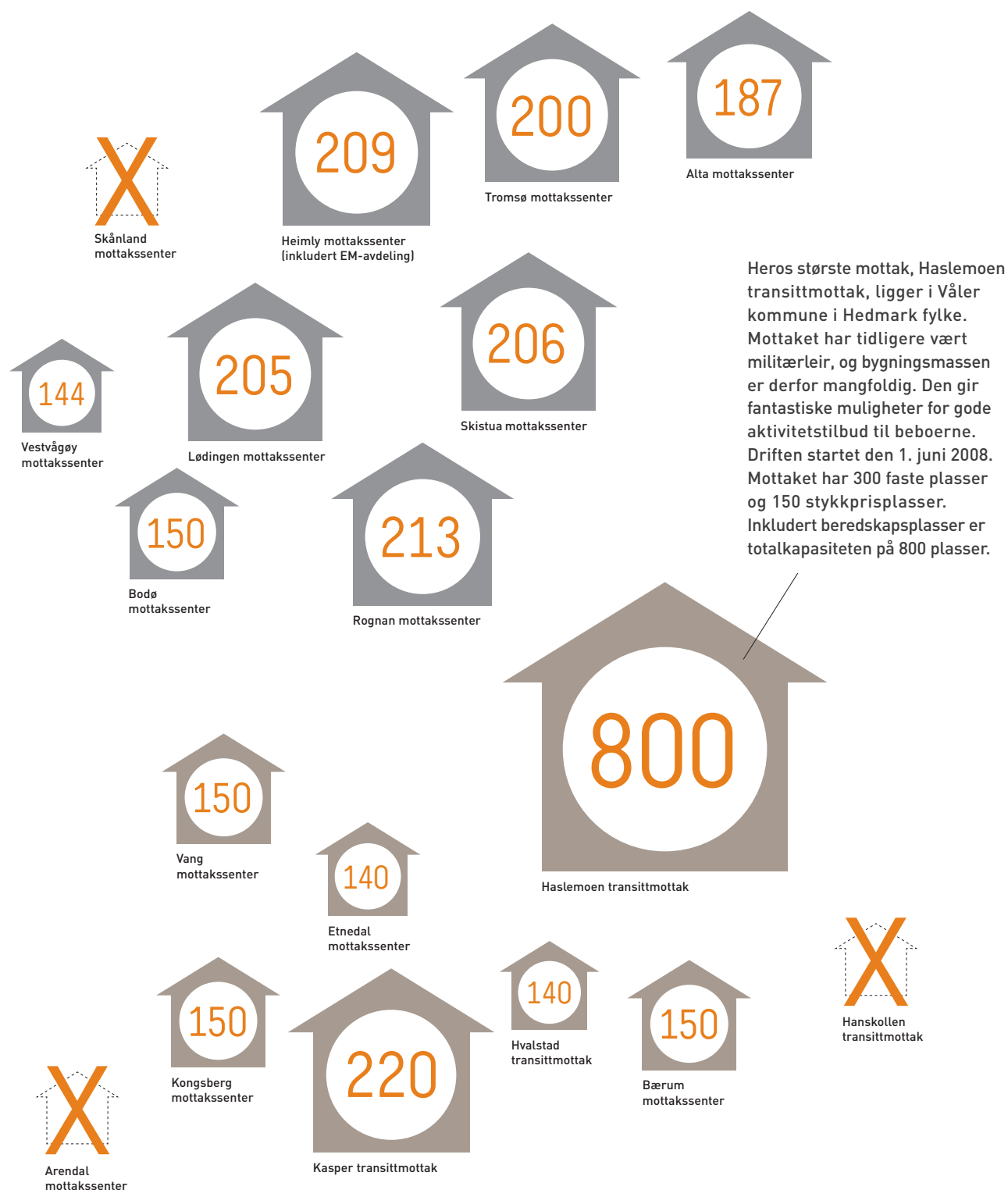
1 HERO MOTTAK



6.218

mottaksplasser
i Heros mottak
(desember 2012)
fordelte seg slik:





BEOERMEDVIRKNING:

Beboere er en ressurs

Mottakenes arbeid reguleres til en hver tid av UDIs styringsdokumenter. Beboer-medvirkning er ett av flere områder der staten stiller konkrete krav til mottakene og hvordan de skal drives. I følge UDI er det blant annet prinsippene om rettferdighet, likebehandling og gjensidig respekt som ligger til grunn for dette kravet.

Heimly mottakssenter på Finnsnes er et av Heros mottak som har bygget seg opp god kompetanse på beboermedvirkning, og som har lyktes svært godt med dette arbeidet. Marita Thomassen, leder ved Heimly mottakssenter, mener at det først og fremst er tre suksessfaktorer som har vært sentrale; de ansattes bevisste holdning til dette arbeidet, det faktum at de ser beboerne som ressurspersoner, og det målrettede arbeidet mottaket gjør i forhold til samarbeidspartnere i lokalsamfunnet.

MENING OG MESTRING

– Det handler om en meningsfylt hverdag for våre beboere, og en reell påvirkningsmulighet i forhold til hverdagen. Vi tenker «hjelp til selvhjelp», og mener det å delta aktivt er en måte for beboerne å mestre hverdagen sin på, sier Marita.

Howdan jobber de så med beboer-medvirkning ved Heimly mottakssenter?

Mottaket har et samarbeidsråd som består av ulike nasjonaliteter, og som også har egne representanter for mottakets kvinner og ungdom. De jobber ut fra et skriftlig mandat, og har faste møter hver uke der også en representant for de ansatte deltar. En sentral oppgave er å setter opp et årlig aktivitetsbudsjett og planlegge varierte aktiviteter. Mottaket holder også årlige kurs om styrearbeid for samarbeidsrådet, og inviterer i denne sammenheng samarbeidsråd fra nærliggende mottak til å delta.

MEDVIRKNING INTERNT OG EKSTERNT

Konkrete oppgaver som beboerne involveres i er for eksempel å ta i mot nye beboere og gi informasjon om mottaket. En egen resepsjonsgruppe distribuerer informasjon fra mottakets administrasjon. Videre deltar beboerne blant annet i drift av kvinnegruppe, foreldredrevne barneaktiviteter, dugnader og oppussing.

Det er imidlertid ikke bare internt på mottaket at beboerne medvirker. –De deltar også i utadrettet informasjon i forbindelse med skolebesøk, gjør arbeid for Frivillighets-sentralen og organiserer internasjonal kafé i Finnsnes kirke, forteller Marita.

FORELDREDREVNE BARNEAKTIVITETER

Et nytt prosjekt i 2012 var de foreldredrevne barneaktivitetene. Mottaket fikk etter søknad tildelt aktivitetsmidler fra UDI for å drive prosjektet. Leder for foreldregruppen og ansatte samarbeidet om å planlegge aktivitetene, mens det var leder for gruppen og øvrige foreldre som sto for selve gjennomføringen.

– Det har blant annet vært gjennomført fire turer til Grottebadet i Harstad. Disse turene har vært svært populære, og barn har fått svømmetrening samtidig som familier har lekt og hatt det fint sammen, forteller Marita Thomassen.

VIKTIG – OGSÅ I 2013

Beboermedvirkning vil bli et viktig satsingsområde for Hero i 2013.

– Når vi velger å ha et høyt fokus på beboer-medvirkning velger vi å videreføre en grunnpilar i Heros mottaksdrift. Det er beboer-medvirkning som har bidratt til at Hero er blitt en mangfoldig bedrift, og mange tidligere beboere er nå blant våre ansatte, forteller administrerende direktør i Hero, Ahmed Bozgil.



Barn har fått svømmetrening samtidig som familier har lekt og hatt det fint sammen.

➤ **INNSAMLING.** Representanter for kvinnegruppen ved Heimly mottakssenter selger håndarbeidsprodukter til inntekt for Amnesty.

» **FEIRING.** Mottaksleder Marita Thomassen feirer Newroz (kurdisk nyttår) sammen med beboere ved Heimly mottakssenter.



Hero har i 2012 fornyet sin mediestrategi, og det ble besluttet at Heros tilnærming til pressen fortsatt skal være åpen og tilgjengelig. Hero skal bidra til en nyansert og kunnskapsbasert fremstilling av, og debatt om, asylsøkere, flyktninger og innvandrere i media.

I 2012 bidro Hero svært aktivt til dette gjennom flere kronikker og leserinnlegg, men først og fremst gjennom dokumentarfilmen til Margreth Olin – «De andre». Filmen omhandler enslige mindreårige asylsøkere med midlertidig tillatelse. Hero åpnet dørene på sine mottak, og samarbeidet tett med Olin gjennom hele filmprosjektet frem til premieren i oktober 2012.

I løpet av året har Hero vært i medias søkelys på mange ulike vis. Gjennom saker om oppbygging og nedbygging av mottak, beboere som ressurser i lokalsamfunnet, veldrevne mottak, men også i saker om branner på mottak, voldsepisoder, millioninntekter på mottaksdrift, lengeventende beboere og barn som ikke får bli i Norge. I løpet av året som gikk har norske papir- og nettaviser totalt skrevet nærmere 1500 saker hvor Hero har vært omtalt.

Dette søkelyset er krevende for en organisasjon som er avhengig av tillit og støtte fra myndighetene og engasjerte mennesker i samfunnet forøvrig. Flere ledere har derfor blitt kurset i mediehåndtering for å stå styrket når trykket fra media eskalerer. De har også blitt trent i hvordan selge inn aktuelle saker som belyser mottakene og beboerne på en positiv måte. Mange av Heros mottak har lyktes bra med dette viktige arbeidet i 2012.

Hero Norge har også i 2012 fått stadig flere følgere på Twitter. Hå mottakssenter har testet bruk av Facebook som lokalsamfunnsarbeid med svært gode resultater. Sosiale medier vil derfor bli et stadig viktigere kommunikasjonsmiddel både for organisasjonen og hver enkelt avdeling.

18 Saltenposten Torsdag 4. oktober 2012

Gledelig gjen



LYSET. Muren ble revet og lyset slapp inn. Dermed kunne prinsessen stråle som en sol.

Ahmed Tobasi (28) bodde på Rognan mottakssenter i ett år. Tirsdag var han tilbake med teateret sitt for å gi litt igjen.

SVENNER BREVIK
91 55 35 99

SALTDAL: Ahmed Tobasi er fra Palestina og kom til mottaket på Rognan som asylsøker i 2008. Der bodde han i vel ett år før han fikk sin oppholdstillatelse.

Gode minner

– Jeg er veldig glad for å kunne komme tilbake hit med teateret mitt og spille stykket «Den lille lykten». Har mange gode minner herfra og det er utrolig godt å treffe alle de gode folkene her igjen, sier Tobasi, som for øvrig feiret bursdagen sin med tre forestillinger sammen med sin svært internasjonalt sammensatte teatergruppe.

Internasjonalt

Han er fra Palestina, de andre er fra Norge, Frankrike, Zimbabwe, USA og Pakistan.

– Alle har tilknytning til teaterskolen Nordic Black Theatre i Oslo, sier Tobasi.

Teaterskolen har som målsetting å fremme fremmede teaterformer i Norge, samtidig som de arbeider

med å finne sitt eget kunstneriske uttrykk.

Skolene

De to forestillingene på formiddagen var forbeholdt skoleelever fra Røklund og Rognan-skolene, mens på ettermiddagen var det en åpen forestilling.

– Der fikk vi besøk av familier fra mottaket i Bodo og foruten å se forestillingen hadde vi det sosialt sammen med mat, leker og en hyggelig prat, sier Sigrid H. Kristensen ved Rognan mottakssenter.

Den lille lykten

Forestillingen, som ble svært godt mottatt både av elever og lærere, handler om en ung prinsesse som må greie å slippe sola inn i palasset for å kunne bli dronning. I løpet av 45 minutter får vi en sprek historie fortalt på mesterlig vis, og man ser at vår hjemlige kultur og den mer orientalske smelter sammen. Gode skuespillere leverte en flott forestilling som inneholdt humor, dans og



GLEDE. Det ble et gledelig gjensyn med gamle venner på Rognan for

framtidstro.

– Stykket handler om nettopp det med å ikke gi opp. Hvis det ser håpløst ut finner man alltid noen som kan hjelpe, sier Tobasi.

Optimist

Tobasi er en ukuelig optimist, og håper stykket «Den lille lykten» kan både inspirere og være til god hjelp for alle.

– Man må aldri gi opp. Hvis du



KRONING. Etter å ha greid å slippe sola inn i palasset kunne den unge prinsessa endelig krones, til store glede for elevene som så forestillinga.



LYSET KOMMER. Her står prinsessen og hennes undersåtter og ser etter det videunderlige lyset som hun måtte ha inn i palasset. Og lyset kom.

syn for Ahmed (28)



Ahmed Tobasi. Fra venstre «prinsesse» Tuva Hennum, Tobasi, Anita Paulsen og Sigrid H. Kristensen. Alle foto: Sverre Breivik

ønsker et bra liv så må du også søke etter gode løsninger. Og husk, det er ikke alltid at du sitter med de gode løsningene selv. Det er lurt å søke hjelp der den finnes, sier Tobasi.

Han snakker allerede om at dette må kunne gjentas, kanskje allerede til neste år.

Gjerne tilbake

For mottakets folk ble Tobasis for-

slag om å komme tilbake godt mottatt, og de var skjønt enige om at det måtte la seg gjøre.

– Det er UDI som har finansiert dette teaterbesøket gjennom egne aktivitetsmidler rettet mot barn og

familier. Det er naturlig at vi søker om å få gjøre dette igjen. Vi er veldig glade for at vi har fått dette til,

og stykket var utrolig bra, sier Kristensen vet mottaker.

– For meg så er det viktig å bidra

til å skape aktivitet her på det flotte mottaket. Føler at jeg skylder dem det. Et flott mottak og utrolig greie folk, sier Tobasi.

sverre.breivik@saltenposten.no

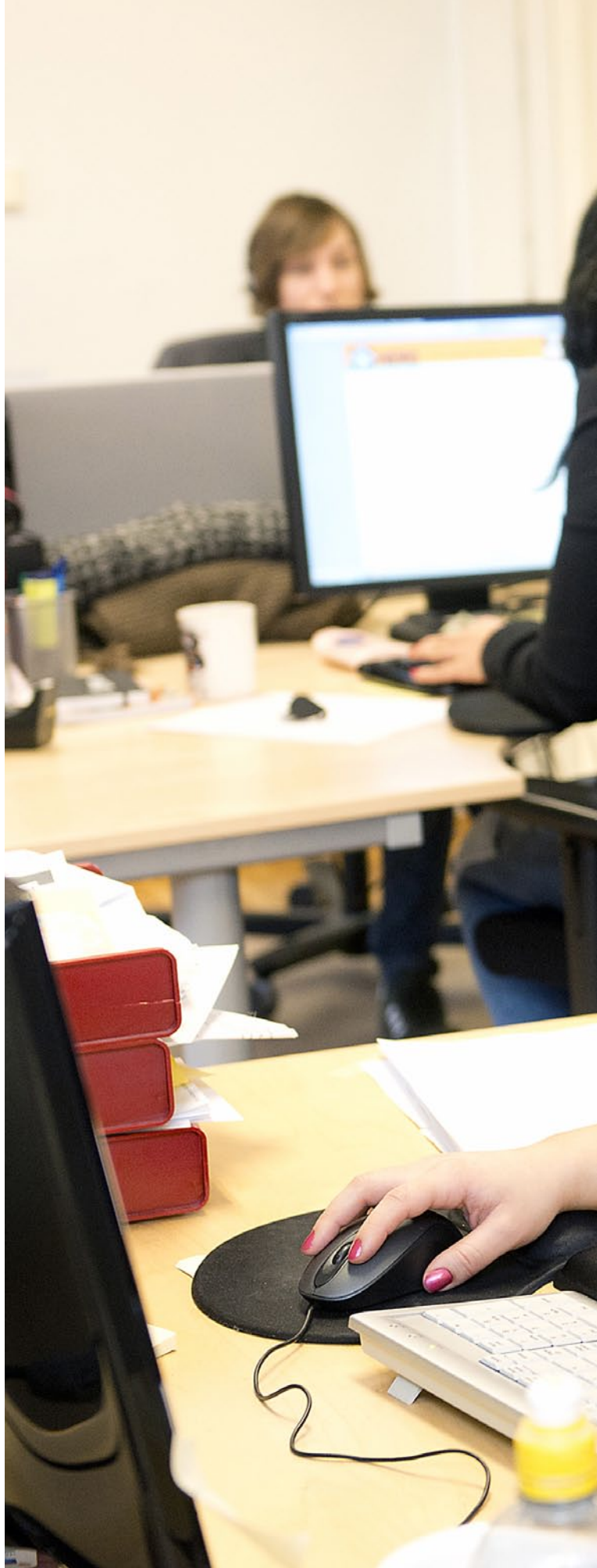


GAVE. Ministrerne i bakgrunnen prøvde å lure prinsessen ved å gi henne en underholdende gave i form av dans.

2

HERO TOLK

- » Hero tolk ble etablert i 2005 og ledes av Gierth Mejdell
- » Landsomfattende nett av kvalifiserte tolker som dekker 110 ulike språk
- » Hero tolk har salgskontor i Oslo og kundesenter i Stavanger





RASK VEKST

I 2012 økte Hero tolk oppdragsmengden med 50 prosent og omsetningen med 60 prosent sammenlignet med 2011. Fjoråret ble dermed det beste året i tolketjenestens syv år gamle historie, og Hero tolk er Norges raskest voksende tolkeleverandør.

Hero tolk har i 2012 vunnet store anbuds-konkurranser innenfor sykehussektoren og offentlig forvaltning. Den store veksten av kommunale kunder som startet i 2011 har fortsatt i 2012. Hero tolk har en stor kundeportefølje innen små og mellomstore kommuner over hele landet. Spesielt gledelig har den sterke veksten i Østlandsområdet vært.

I året som gikk har Hero tolk jobbet målrettet og systematisk med å sikre høy kvalitet i alle ledd. De legger stor vekt på å få tilbakemeldinger fra kundene, noe som er helt vesentlig for kontinuerlig utvikling og forbedring. Det er gledelig at tolketjenesten har fått et rennømmé som en kvalitetsleverandør, og har vunnet mange nye kunder fordi andre kunder anbefaler Hero tolk.

I 2012 ble det investert i IT-løsninger for å effektivisere prosessene mellom kunde og kundesenter og mellom tolk og kundesenter.

Tolkene kan nå ved bruk av SMS raskt få tildelt oppdrag, og alle bakenforliggende prosesser er automatisert. En betydelig andel av bestillingene kommer via Hero tolks kundeportal. Aldri før har så mange oppdrag blitt løst i snitt per ansatt i kundesenteret, og produktiviteten har økt med 40 prosent siden 2010. Hero tolk vil fortsette å effektivisere sine prosesser og øke produktiviteten. I et marked hvor prisene er under sterkt press er det avgjørende å ha effektive prosesser. Hero tolk har gjennom det siste året vist at det er fullt mulig å øke produktiviteten og samtidig øke kvaliteten på leveransene.

De har gjennom året også styrket den faglige bemanningen. Dette er avgjørende for rekruttering av nye tolker, kursing av tolker, kunder og generell faglig utvikling. I 2012 har Hero tolk kurset kunder over hele landet i bruk av tolk. Kursene har blitt meget godt mottatt og har spilt en sentral rolle i å markedsføre tolketjenesten.

Hero tolk gikk ut av 2012 med en entusiastisk og motivert organisasjon, kraftig kundevekst og fornøyde kunder.



Hero tolk er Norges raskest voksende tolkeleverandør.

40%

økt produktivitet siden 2010.

Hero tolk vil fortsette å effektivisere sine prosesser og øke produktiviteten.

KUNDESENTERET I STAVANGER:

Med kunden i fokus

Fra hovedkontoret i Oslo og kundesenteret i Stavanger drives Hero tolk. Med morkonsernet Hero Norge i ryggen har veksten og utviklingen gått med rivende fart. I dag er Hero tolk en landsdekkende tolketjeneste med flere tusen tolker spredt over hele landet, og med kunden i fokus.

Hero tolks leder er Gierth Mejdell, mens kundesenteret i Stavanger ledes av Ragna Sand Starheim. Hun har vært med helt siden Hero tolk startet i 2005. Ragna forteller at Hero tolk i dag har registrert nærmere tre tusen bestillere av tjenestene, og at de daglig registrerer nye. – Gierth sier er at det eneste som er helt sikkert er at det kommer til å bli mange flere kunder, og selvsagt er det veldig gøy at vi stadig trekker til oss flere, sier hun.

– Kundesenterets viktigste oppgave er å finne rett tolk til rett tid, og vi skal bistå kundene på en best mulig måte der det er nødvendig. Kundene har store forventninger til oss, og jeg tror vi er ganske flinke til å tilfredsstille disse forventningene. Vi er veldig avhengige av å få tilbakemeldinger fra kundene for å utvikle oss videre og få bort rusk i maskineriet, utdyper Ragna.

Det var i 2011 at kundesenteret ble organisert slik det er i dag, men virksomheten er fleksibel og endres ved behov. Oppstart av nye kunder innebærer ofte en prosjektorganisering.

– Oppdragsmengden og andre utfordringer er avgjørende for hvor mange vi trenger i kundesenteret og hvordan vi organiserer oss, så vi er stadig i endring. I dag er vi ni ansatte her i Stavanger fordelt på avdelingsleder, en økonomiansvarlig og tolkeformidlere. Store kunder har alltid en egen kundesvarlig, og to av formidlerne har ansvar for å holde kurs for kundene, forteller Ragna.

Med omorganiseringen kom også et nytt bestillingssystem der kundene lett kan legge inn bestillinger selv. Ragna ser mange fordeler med systemet. – Det medfører at vi har bedre tid til å formidle tolker, og det gir også kunden en bedre oversikt over oppdragene de har bestilt.

I tillegg slipper de å stå i telefonkø ved bestilling. Vi har også innført en sms-løsning som har effektivisert driften. Flere kunder har fortalt oss at de er imponert over den endringsprosessen vi har gjennomført.

I følge Ragna dekker Heros tolker til sammen om lag 110 språk. Alle tolkene må gå gjennom et innføringskurs og testes. Etter bestått test har Hero tolk flere kurstilbud for dem, og i samarbeid med NAV Oslo utvikler de nå et nytt kurs beregnet på dem som skal tolke i NAV-systemet.

– Vi er nå midt i en rekrutteringsperiode – spesielt på Østlandsområdet. Her vokser vi veldig raskt og har fått mange store kunder. Utfordringen er å dekke de ulike språk det er behov for til enhver tid. Språkene som trengs der ute varierer fra måned til måned. Høgskolene og universitetene klarer ikke tilby tolkeutdanning på de språk det er behov for, så dermed kurser vi selv en del av tolkene som mangler et utdanningstilbud.

Ragna mener at Hero tolks styrke er at den er dynamisk organisasjon. – Vi har mulighet til å endre oss veldig fort, og vi gjør forandringer kontinuerlig. Vi er veldig kundefokuserte, og vi blir oppriktig lei oss når noe går galt. Vi vet at vi bare kan nå målene våre ved å sette kundene i sentrum. Det høres kanskje litt flåsete ut, men det er slik det er og må være. Hvis du ikke gjør det har du tapt, avslutter hun.

RAGNA STARHEIM

ALDER: 42

STARTET I HERO: 2005

STILLING: Leder kundesenter

BOSTED: Stavanger

MEG MED 3 ORD: Utålmodig, snill og spontan



3

HERO KOMPE- TANSE

» Hero kompetanse ble etablert i 2006 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.

De ulike avdelingene i Hero kompetanse er lokalisert i Oslo (inkludert kurssentre i Lillestrøm og Sandvika), Bergen og Stavanger, og ledes av henholdsvis Margaret Telfer, Mirza Hodzic og Linda Hagen.

I 2012 har Hero kompetanse hatt et sterkt fokus på å videreutvikle opplæringsløp innen arbeidsrettet norsk. Det norske arbeidsmarkedet blir stadig mer internasjonalt, men de fleste bedrifter er likevel avhengige av norsk som arbeidsspråk. Dette skaper utfordringer som Hero kompetanse vil bidra til å løse på best mulig måte. Arbeidsnær opplæring med øvelsesoppgaver basert på faktiske arbeidsverktøy og situasjoner fra arbeidsplassen, skaper den rette motivasjonen hos voksne lærende.

Gjennom et tett samarbeid med Mangfold i Arbeidslivet (MiA) har Hero kompetanse utviklet opplæringsmateriell som er spesi-

fikt rettet mot de bransjene hvor de fleste av deltakerne arbeider. Den e-baserte opplæringsplattformen Cyberbook er også tatt i bruk. Den støtter den generelle og bransjespesifikke norskopplæringen med lytteøvelser, visuelle eksempler fra arbeidsplasser, og direkte tilbakemelding på øvelser.

Hero kompetanse har i året som gikk delt av sine erfaringer ved flere større konferanser – både nasjonalt og ved den internasjonale ILLIAD-konferansen i London.

Gjennom en imponerende innsats fra ansatte har 2012 vært et år med videre vekst og utvikling. I løpet av året som gikk har Hero kompetanse gitt undervisning og oppfølging av høy kvalitet til ca 800 deltakere gjennom 22 forskjellige kurskonsepter. De har sikret gode arbeidspraksisplasser til alle de 541 deltakerne som skulle ha det, og fulgt tett opp gjennom praksisperioden for å øke mulighetene for at deltakerne kan gå over i ordinært arbeid. Hero kompetanse har med en suksessrate på opp til 93 prosent også levert svært gode resultater på overgang til jobb i forbindelse med de kurs som har dette som primær målsetting. De kan med stolthet si at Hero kompetanse gjør sin del for å virkeliggjøre Heros visjon; å være ledende i mangfold.

“

Gjennom en imponerende innsats fra ansatte har 2012 vært et år med videre vekst og utvikling.

93%

suksessrate på overgang til jobb i forbindelse med de kurs som har dette som primær målsetting

KURSLEVERANSER I 2012



800

kursdeltakere i 2012



541

praksisplasser i 2012

» Yrkesportal for introduksjonsprogramdeltakere

» Jobbsøkerkurs for minoritetsspråklige

» Barnehage og SFO-assistentkurs for minoritetsspråklige (Akershus, Bergen og Stavanger)

» Arbeidslivsorientering med norsk og arbeidspraksis

» Studiekompetansekurs for minoritetsspråklige

» Helsefagkurs med norsk

» Forkurs i norsk og engelsk for helsefag

» Jobbsøkerkurs for polskspråklige

» Innvandrerkvinner kompetanse

» Norskurs for bussjåfører i Ungarn

» Yrkesnorsk for filippinsk helsepersonell

» Arbeidsnorsk med praksis

» Opplæringstiltak for personer med endelig avslag på asylsøknaden, Ny start:

– gravemaskinfører

– reparasjon og vedlikehold av datamaskiner

– ambulansesjåfør

» Opplæring av mottaksansatte i lese- og skriveferdigheter

» Opplæring av mottaksansatte i gatemekling

» Sammen for sikkerhet – forebygging mot seksualisert vold

TIDLIGERE KURSDELTAKER AMANDIP (58) KLAR FOR NY JOBB:

Jeg trodde ikke det var mulig

Hero kompetanse har svært gode resultater å vise til når det gjelder å skaffe sine kursdeltakere jobb. 58-årige Amandip Kaur er beviset på at alder heller ikke trenger være en hindring for å komme inn på arbeidsmarkedet igjen – selv ikke etter å ha vært uten ordinært arbeid i syv år.

I mai 2012 startet hun på kurset «Innvandrerkvinnens kompetanse» hos Hero kompetanse i Oslo. Kurset er et tilbud fra NAV, og er delt opp i 14 uker teori og 12 uker med praksis. Hovedtemaer på kurset er arbeidsnorsk, grunnleggende dataopplæring, kosthold og helse, jobbsøking, samt kultur og identitet.

Amandip forteller at hun hadde vanskelig for å tro at det ville føre henne ut i arbeid. Riktignok hadde hun jobbet i Norge tidligere, både i flere matbutikker og som barnehageassistent. Hun hadde også drevet matbutikk sammen med mannen sin.

I veiledningssamtaler ble det snakket om at hun sannsynligvis ville ha størst jobbmuligheter i en butikk. Selv mente hun bestemt at hun var for gammel til å jobbe i barnehage eller aktivitetsskole.

Amandip er imidlertid en dame med humor og pågangsmot, så da Ullensakergata barnehage ga uttrykk for at de ønsker en virkelig motivert praktikant meldte Amandip seg til intervju sammen med tre andre. Ikke lenge etter hadde hun sikret seg tre måneders praksis som barnehageassistent.

–Jeg ble så godt tatt i mot i barnehagen at jeg raskt tenkte at her vil jeg jobbe til jeg blir pensjonist, forteller Amandip. Det er imidlertid ikke bare Amandip som er fornøyd.

» **NY JOBB.** Amandip Kaur fikk jobb som barnehageassistent etter å ha deltatt på kurs hos Hero kompetanse.

–Det var tre gode kandidater fra Hero kompetanse som stilte til intervju, men Amandip skilte seg ut med sine kvikke replikker og gode humor. Både barn, foreldre og ansatte er glade for at hun nå er tilknyttet oss, forteller leder i Ullensakergata barnehage, Henrieta Nederhoed.

Da barnehagen utvidet med to nye avdelinger dukket nye muligheter opp. I løpet av praksisplassen fikk Amandip vist hva hun kan, og dette endte med tilbud om ordinært arbeid som barnehageassistent i Ullensakergata barnehage. Hun skal ha særlig ansvar for matinnkjøp og matlaging.

–Jeg er veldig fornøyd med kurset hos Hero kompetanse. Veiledningen og undervisningen har vært veldig bra og det har vært interessant med besøk av andre, slik som blant annet Norsk Folkehjelp, politiet, barnevernet og krisesenteret. Det har også vært en fin klasse med godt samhold, avslutter hun.

“

Jeg ble så godt tatt i mot i barnehagen at jeg raskt tenkte at her vil jeg jobbe til jeg blir pensjonist.





SAGT OM KURSET
«INNVANDRERKVINNERS
KOMPETANSE»:

“

Et av de beste kursene på markedet, og jeg har vært i denne bransjen i 20 år. Hero kompetanse tar vare på kvinnene, det er tett oppfølging og god veiledning, med bruk av positive virkemidler, og med raske tilbakemeldinger på mine forespørsler.

Patricia Howell
Saksbehandler, NAV Grünerløkka

“

Det har vært ryddige forhold hele veien. Dere er fantastiske samarbeidspartnere og vi regner med at vi kommer til å samarbeide mer i fremtiden.

Henrieta Nederhoed
Styrer Ullensakergata barnehage

REGNSKAP OG STYRETS BERETNING

RESULTATREGNSKAP

	NOTE	2012	2011
DRIFTSINNETEKTER			
Salgsinntekter	1, 4	399 460 964	412 710 381
Annen driftsinntekt		9 572 961	5 442 703
Sum driftsinntekter		409 033 924	418 153 083
DRIFTSKOSTNADER			
Varekostnader		17 509 410	15 990 657
Lønnskostnader m.m.	5	230 252 251	245 699 797
Avskrivning på driftsmidler og immaterielle eiendeler	1, 9	10 320 000	10 282 043
Annen driftskostnad	3, 6, 13	121 632 671	126 494 469
Sum driftskostnader		379 714 332	398 467 469
Driftsresultat		29 319 592	19 685 615
EKSTRAORDINÆRE INNETEKTER OG KOSTNADER			
Årsoverskudd (Årsunderskudd)		21 889 480	15 286 468
OVERFØRINGER			
Avsatt til utbytte		14 700 000	14 700 000
Annen egenkapital		7 189 480	586 468
Sum overføringer		21 889 480	15 286 468

BALANSE

EIENDELER	NOTE	2012	2011
ANLEGGSMIDLER			
IMMATERIELLE EIENDELER			
Utsatt skattefordel	1, 8	97 556	1 004 051
Goodwill	1, 8	0	83 000
Sum immaterielle eiendeler		97 556	1 087 051
VARIGE DRIFTSMIDLER			
Tomter, bygninger o.a. fast eiendom	1, 9	6 476 072	7 247 579
Driftsløsøre, inventar o.a. utstyr	1, 9	26 097 387	31 135 026
Sum varige driftsmidler	9	32 573 459	38 382 605
FINANSIELLE DRIFTSMIDLER			
Investeringer i datterselskap	14	604 250	604 250
Lån til foretak i samme konsern		14 382 516	9 481 837
Andre fordringer	1, 5, 7	6 600 818	1 982 262
Sum finansielle anleggsmidler		21 587 584	12 068 349
Sum anleggsmidler		54 258 599	51 538 005
OMLØPSMIDLER			
FORDRINGER			
Kundefordringer	1	30 060 581	35 017 491
Andre fordringer	1, 5, 7	11 108 160	10 005 625
Sum fordringer		41 168 742	45 023 115
INVESTERINGER			
Bankinnskudd, kontanter o.l.		96 306 907	91 093 492
Sum omløpsmidler		137 475 649	136 116 607
SUM EIENDELER		191 734 248	187 654 612

EGENKAPITAL OG GJELD**NOTE****2012****2011**

EGENKAPITAL			
INNSKUTT EGENKAPITAL			
Aksjekapital	2,12	100 000	100 000
Sum innskutt egenkapital		100 000	100 000
OPPTJENT EGENKAPITAL			
Annen egenkapital		67 844 192	59 771 798
Sum opptjent egenkapital		67 844 192	59 771 798
Sum egenkapital	15	67 944 192	59 871 798
GJELD			
AVSETNING FOR FORPLIKTELSE (NB!)			
Pensjonsforpliktelser	5	4 382 816	7 105 935
Sum avsetning for forpliktelser		4 382 816	7 105 935
ANNEN LANGSIKTIG GJELD			
Øvrig langsiktig gjeld	7	9 524	911 524
Sum annen langsiktig gjeld		9 524	911 524
KORTSIKTIG GJELD			
Leverandørgjeld		10 138 844	8 425 084
Betalbar skatt	1, 8	8 217 214	2 678 108
Skattetrekk og andre trekk		14 633 870	15 088 489
Utbytte		14 700 000	14 700 000
Annen kortsiktig gjeld	2, 7	71 707 787	78 873 675
Sum kortsiktig gjeld		119 397 715	119 765 355
Sum gjeld		123 790 055	127 782 814
SUM GJELD OG EGENKAPITAL		191 734 248	187 654 612

STYRETS BERETNING

VIRKSOMHETENS ART

Hero Norge AS driver ved utgangen av året 30 asylmottak for Utlendingsdirektoratet (UDI). I tillegg driver Hero en tolketjeneste og en kompetanseavdeling med ulike tjenester innen flyktningfaglige spørsmål. Hero Norge AS driver også fire barnehager hvor av en av dem gjennom datterselskapet Trollskogen Barnehage AS.

Behovet for mottaksplasser varierer fra år til år. I perioden 2007 til 2009 økte ankomstene og Hero opprettet mange nye mottak. Behovet for plasser ble redusert i 2010 og 2011. Hero måtte avvikle 19 avdelinger i disse to årene. I 2012 har belegget vært forholdsvis stabilt, men på grunn av overkapasitet har UDI sagt opp flere mottak i løpet av året. Hero har redusert kapasiteten på noen mottak og lagt ned mottakene Hanskollen, Arendal og Skånland.

Selskapet hadde drift av mottak på følgende steder i 2012:

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, 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 i 2012.

Hero tolk har hatt en stor økning i omsetning i 2012, og denne utviklingen ser ut til å fortsette

i 2013. Denne tjenesten har sitt hovedkontor i Stavanger. Kundene er spredt i hele Norge, men de største kundene er nå på Østlandet.

Hero kompetanse hadde også en vekst i omsetningen i forhold til året før. Denne enheten består av tre avdelinger i Bergen, Stavanger og Oslo.

Trollskogen Barnehage AS ble opprettet i 2010 og er et 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 eier og driver 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 2013. Selskapet er i en sunn økonomisk og finansiell stilling. Årsregnskapet er således utarbeidet under forutsetninger om fortsatt drift.

ARBEIDSMILJØ OG PERSONAL

Sykefraværet i 2012 utgjorde ca 8,7 prosent av den totale arbeidstiden i selskapet mot 8,9 prosent året før. Styret anser arbeidsmiljøet som bra, og det iverksettes løpende tiltak på dette området. I 2013 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 2012.

I 2012 har det vært færre branner og brann-tilløp på våre mottak enn året før. Det arbeides aktivt med brannvern og forebygging.



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

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 utgangen av året 608 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 prosent av de ansatte i Hero har flyktning- eller innvandrerbakgrunn.

FORSKNING OG UTVIKLING

Hero har ikke hatt forsknings- og utviklingsprosjekt (FOU) i 2012.

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 også i 2013. Belegget er høyt i mottakene, og det forventes at UDI må opprette flere mottak i løpet av 2013.

Vi regner med en fortsatt oppgang i inntekter på tolketjenester i 2013. Innen kompetanse-enhet regner vi med at inntektene vil være omtrent som i 2012.

RESULTAT, INVESTERINGER, FINANSIERING OG LIKVIDITET

Omsetningen i selskapet ble redusert til kr 409,0 mill i 2012 mot kr 418,2 mill i 2011. Resultatet før skatt gikk opp til 30,8 mill mot 21,3 mill i 2011. Omsetning og resultat var noe lavere enn budsjettet, og det skyldes nedleggelse av tre mottak i 2012.

Selskapets finansielle stilling er god, og egenkapitalandelen pr 31.12.2012 er på 35,4 prosent.

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 7 189 480,-
Sum overføringer	kr 21 889 480,-
Selskapets frie egenkapital pr 31.12.2012	kr 67 844 192,-

Stavanger, 25. februar 2013



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

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