

ÅRSRAPPORT

2014



HERO
-ledende i mangfold

INNHold

OM HERO NORGE

Fakta om Hero Norge	03
Direktøren har ordet	04
Organisasjon	06
Adolfsen blir nye eiere	07
Hero satser i Sverige	08
Gikk 7,7 ganger rundt jorden	10
Stolte over den viktige jobben	11
Støtter flyktninghjelpen	12
Fokus på sårbare beboere	13

VIRKSOMHETSOMRÅDER

1	HERO MOTTAK	14
17 mottak sikret videre drift	16	
Landsdekkende	17	
Fakta og tall	18	
SAK: Neste stopp frihet	20	
2	HERO TOLK	22
Dyktige tolker	24	
SAK: Løfter fagfeltet	25	
3	HERO KOMPETANSE	26
Tettere på næringslivet	28	
SAK: Får brukt ressursene	29	

TALL OG TALE

Styrets beretning	32
Revisors beretning	34
Resultatregnskap	35
Balanse	36

OM HERO NORGE

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

Vi er en av de største organisasjonene i Norge innenfor vårt fagfelt og har også etablert vår virksomhet i Sverige.

45 597 40%

avdelinger ulike steder i Norge ved utgangen av 2014. Hovedkontoret ligger i Stavanger.

ansatte i Norge ved utgangen av 2014.

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

➔ Vår visjon er å være ledende i mangfold

➔ Våre kjerneverdier er åpenhet, likeverd og profesjonalitet

Nye eiere og ny satsing

I 2014 fortsatte antall flyktninger på verdensbasis å øke. Godt over 50 millioner mennesker er på flukt, enten i sitt eget eller i andre land. Eksempelvis er omtrent halvparten av Syrias befolkning på flukt.

Bak disse tallene finnes utallige personlige tragedier. Rekordmange mennesker risikerer sine liv i håp om en bedre fremtid i Europa. På oppdrag fra Utlendingsdirektoratet gjør ansatte i Hero Norges asylmottak og barnehager en viktig jobb for at de som kommer til Norge skal bo trygt og få nødvendig hjelp mens de venter på bosetting eller retur til sitt hjemland.

En av de mange oppgaver som inngår i drift av asylmottak er å fremme kunnskap og toleranse i lokalsamfunnet. Denne oppgaven sammenfaller med viktige verdier for Hero, og vi ser mange eksempler på at økt kunnskap reduserer grobunn for fordommer og frykt. Det er en av årsakene til at Hero i 2014 etablerte en samarbeidsavtale med Flyktninghjelpen. Vi ønsker å støtte det viktige arbeid Flyktninghjelpen gjør ute i verden og samarbeide om bedre forståelse for flyktnings situasjon.

For tjenesteleverandører på viktige samfunnsområder som asylfeltet er langsiktige og engasjerte eiere viktig. Våren 2014 overtok Adolfsen Group gjennom selskapet Hospitality Invest majoriteten av aksjene i Hero. Adolfsen-gruppen er en stor industriell eier med evne og vilje til å utvikle selskapet videre. Hos våre nye eiere finnes relevant kompetanse i helse- og omsorgsvirksomheten med Norlandia Care og Aberia healthcare, i bemanningsvirksomheten hos Personalhuset Staffing Group opererer og innen eiendomsvirksomheten. På alle disse områdene tenker Adolfsensel-

skapene Skandinavia som marked. For Hero var det derfor naturlig etter eierskiftet å raskt vende blikket mot Sverige. Ved utgangen av 2014 har Hero Sverige vunnet seks anbud og er i drift på tre mottak. Det jobbes aktivt med oppstart også på andre tjenesteområder.

Selv om Europa mottar rekordmange asylsøkere og mange finner veien til våre naboland i Sverige og Danmark, var situasjonen i 2014 at færre søkte asyl i Norge. Regjeringens høye prioritering av returarbeid medførte dessuten at antall beboere i mottak sank med 12 prosent fra begynnelsen til slutten av året. På denne bakgrunn var det spesielt utfordrende at 20 av våre mottakskontrakter utløp i 2014. Anbudsarbeid preget i stor grad Hero Norges mottaksvirksomhet og vi er godt fornøyd med at 85 prosent av de utgående kontraktene ble sikret videre drift. I tillegg vant Hero to nye kontrakter på drift av transittmottak.

De mange anbudskonkurransene og opp- og nedbygging er belastende for personalet. Flere hundre av våre ansatte har i 2014 levd med usikkerhet om videre jobb. Likevel sank sykefraværet og ansatte rapporterte enda høyere trivsel enn ved forrige måling to år tidligere. Det vitner om engasjerte og dyktige kolleger som bidrar til et godt arbeidsmiljø.

Hero er spesialisert på tjenester rettet mot flyktninger og innvandrere. Både i Norge og Sverige er det behov for innovasjon og sosialt entreprenørskap for bedre integreringsarbeid. Nye innbyggere må raskere få mulighet til å bli bidragsyttere og deltakende i sine nye samfunn.

Hero har over mange år utviklet tjenesteområdene Hero tolk og Hero kompetanse.

“

Nye innbyggere må raskere få mulighet til å bli bidragsyttere og deltakende i sine nye samfunn.

På begge disse områdene utføres arbeid av stor betydning for samfunnet og for enkeltmennesker. Hero tolk leverte i 2014 70 000 tolkeoppdrag. Det betyr 70 000 møter der minoritetsspråklige har fått hjelp til å gjøre seg forstått og sikre sine rettigheter. Å være tolk er et krevende yrke. Vi fortsetter derfor en stor satsing på opplæring av både tolker og tolkebrukere for å sikre best mulig forståelse i de viktige tolkemøtene.

Gjennom kursvirksomheten i Oslo, Bergen og Stavanger har Hero kompetanse i 2014 bidratt til at 328 mennesker kom i lønnet arbeid! 80 prosent av deltakerne på kursene «barnehageassistent for minoritetsspråklige» kommer i jobb. Disse resultatene betyr at våre kursdeltakere får innpass i norsk arbeidsliv, blir bidragsyttere, opplever mestring og økt livskvalitet. Det betyr samtidig store innsparinger i offentlige trygdebudsjetter. For å bli enda mer effektive som jobbformidlere knytter Hero kompetanse tette bånd til viktige arbeidsgivere. Gjennom satsingen på arbeidsnorsk og basiskompetanse styrkes deltakernes arbeidslivstilknytning og mulighet for karriereutvikling øker.

Hero har i 2014 lagt grunnlag for videre satsing og utvikling både i Norge og Sverige. Vi ønsker å være en god og pålitelig samarbeidspartner for offentlige myndigheter i hele Skandinavia. Takk for tilliten til våre oppdragsgivere! Og takk for innsatsen til våre ansatte!

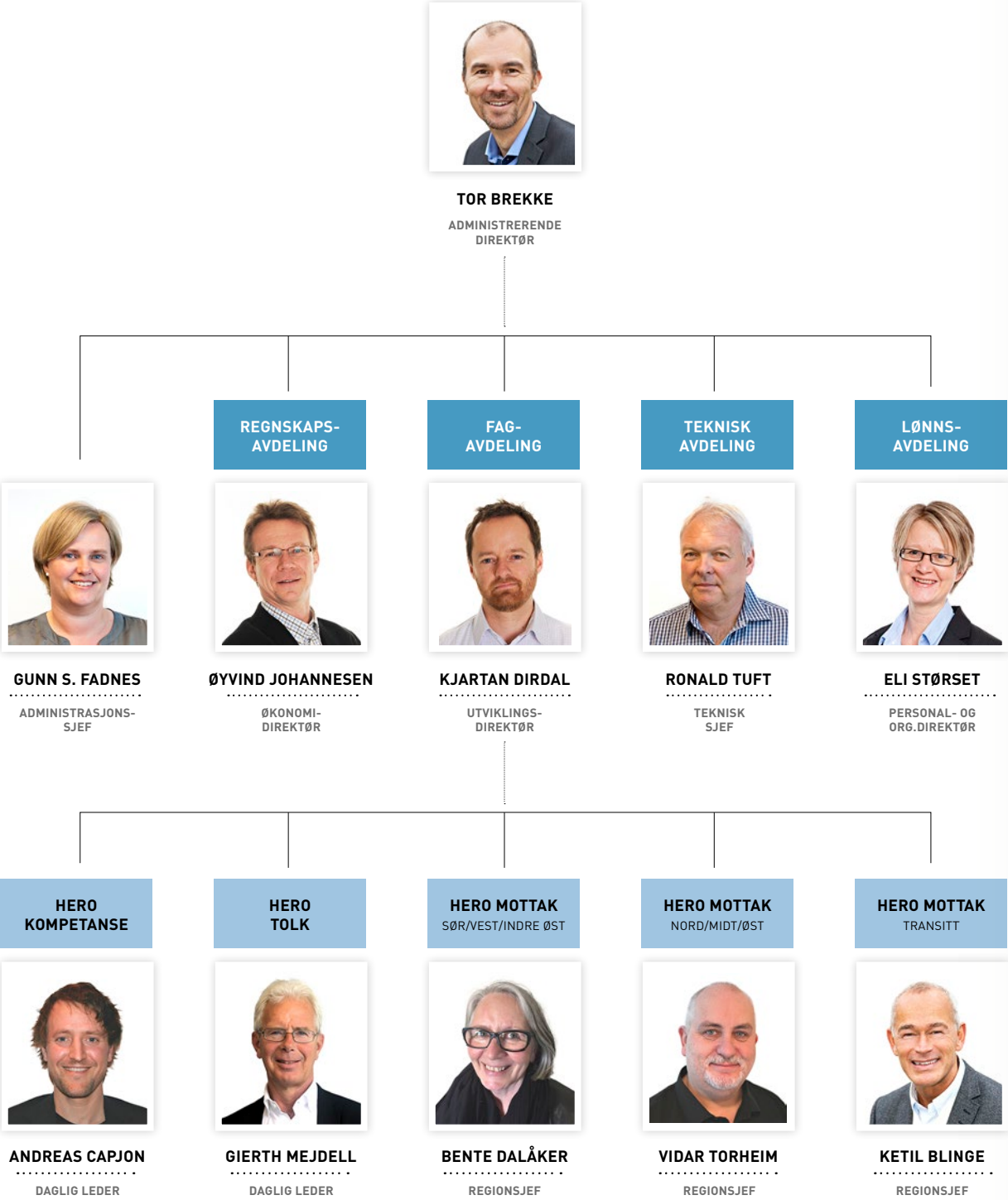
Tor Brekke

Adm.dir.



ORGANISASJON

HERO NORGES LEDELSE



ADOLFSEN BLIR NYE EIERE

Heros nye eiere beskriver Hero som et vel-drevet selskap med høy kompetanse innen sitt fagfelt, og mener at eierskapet tilfører en ny dimensjon i forretningsvirksomheten deres.

I mars 2014 ble det inngått en aksjekjøpsavtale mellom ISS Facility Services, Tuft Invest og Tove Iversen som selgere og nyetablerte Hero Group AS i Hospitality Invest konsernet.

Hospitality Invest AS er en del av Adolfsen Group. De er fra før sterkt inne i helse- og omsorgssektoren, og er hovedaksjonærer i store foretak som Norlandia Care Group AS, Aberia Healthcare AS og Agito Nordic AS. Brødrene Kristian og Roger Adolfsen har bygget et konsern som i dag har hele 11 500 ansatte og en total omsetning på syv milliarder kroner.

STABIL EIERSTRUKTUR OVER TID
Hero Norge har operert innenfor mottaksbransjen i 27 år. Eierstrukturen har hele tiden vært stabil og langsiktig. I år 2000 kom ISS inn som medeier og tilførte selskapet betydelig kompetanse innenfor HR, organisasjon, strategi og ledelse. ISS globalt og nasjonalt er i ferd med å konsolidere sin forretningsplattform med styrket fokus på de fire kjerneområdene renhold, catering, eiendom og support. Dette har de siste to år medført frasalgt av ulike deler av virksomheten i Norge.

Siste område ut er Hero hvor ISS frem til 2014 har hatt en 50 prosent eierandel. I denne sammenheng har det også vært naturlig for Ronald Tuft å stille sine aksjer til disposisjon. Både Tuft og ISS har arbeidet aktivt for å finne en ny god eier for Hero. Tuft har kjent brødrene

Kristian og Roger Adolfsen i mer enn 20 år og blir med videre med en noe lavere eierandel enn i dag. Dette er med på å sikre at historie og fagkompetanse blir ivaretatt.

LANGSIKTIG EIERSKAP
- Vi som har vært involvert i prosessen ser svært positivt på Hospitality Invest som ny hovedaksjonær. Adolfsengruppen er kjent for langsiktige eierskap. Deres erfaring fra nærliggende tjenesteområder og deres engasjement i eiendomssektoren vil tilføre oss viktige nye kvaliteter og legger grunnlag for god utvikling videre. Vi som jobber i Hero er selvsagt også glade for at Ronald med sin viktige kompetanse blir med videre, sier administrerende direktør i Hero Norge, Tor Brekke.

- Hero er veldrevet selskap, med utrolig mange dyktige medarbeidere. Når vi vet hvor mange folk som er på flukt rundt omkring i verden, så ser vi at gjennom å overta Hero, kan vi få vekst i vår virksomhet kombinert med å bidra til en bedre hverdag for mange. Det å gjøre noe positivt for andre mennesker, gir en ekstra dimensjon i det å drive med forretningsvirksomhet, sier Kristian Adolfsen.

På eiersiden forventes det er stor vekst i Sverige det kommende året.

- Vi ser jo at det kommer betydelig flere flyktninger til Sverige enn Norge, så vår strategi er å ta alle Heros tre forretningsområder til Sverige. Det er vi allerede godt i gang med, og forventer derfor at det meste av veksten innenfor Hero konsernet kommer i Sverige de neste årene, sier Adolfsen.



KRISTIAN ADOLFSEN

HERO NORGES STYRE PR 2014:

Representanter for eierne:
Even Carlsen (styreleder)
Kristian Adolfsen
Ronald Tuft

Representanter for ansatte:
Marita Thomassen
Henriette Stokke
Ole Johan Rygg

HERO SATSER I SVERIGE



Hero går inn i Sverige med en langsiktig strategi, og har som mål å drifte 15 asyl-mottak innen utgangen av 2015.

Hero har i lang tid vurdert muligheter for virksomhetene sine over landegrensene. Med høye ankomster til Sverige og nye eiere med store vekstambisjoner ble denne muligheten på mottaksfeltet realisert i 2014.

- For å håndtere de høye ankomstene lyste Migrationsverket i Sverige ut flere store anskaffelser på midlertidige mottaksplasser. Hero Sverige AB ble etablert, vi vant anbuds-konkurranser, og i løpet av høsten var flere mottak etablert, sier regionsjef Ketil Blinge, som hadde ansvar for oppstartene. Flere mottaksansatte og erfarne Hero-ledere fra Norge bidro til at de første mottaksplassene ble klargjort og at driften ble basert på Heros velutprøvde mottakskonsept.

Mottakene som åpnes er såkalte ABT-boende, midlertidige mottak, som åpnes når den ordinære kapasiteten ikke strekker til. Til forskjell fra drift i Norge har Migrationsverket selv oppfølgings- og informasjonsansvaret overfor beboere, og driften knyttes derfor i stor grad til å tilby et oppholdssted, servering av mat og tilrettelegge for aktiviteter i lokalsamfunnet.

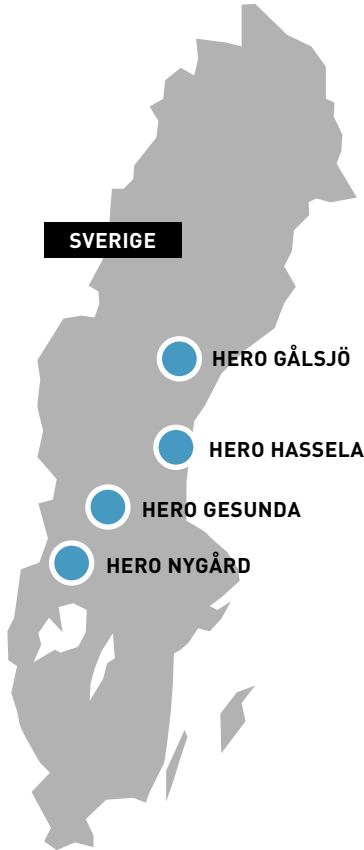
Siden oktober 2014, da de første asylsøkerne kom til et Hero-mottak, har Hero Sverige AB vokst seg større måned for måned. Tre ulike asylmottak er nå i drift, og flere står for tur.

Satsingen på Sverige innebærer at Hero i 2015 vil etablere en rekke nye mottak for asylsøkere og etablere tjenester på integrasjonsmarkedet for flyktninger, samt botilbud for enslige mindreårige.

“ Vi vant anbuds-konkurranser, og i løpet av høsten var flere mottak etablert

Asylankomstene i Sverige er av en helt annen dimensjon enn i Norge, og i 2014 mottok Sverige hele 81.301 søknader om asyl. Med utgangspunkt i høye ankomsttall og kapasitetsutfordringer i det nåværende mottakssystemet, ser Hero et stort potensial for en profesjonell aktør i Sverige. På slutten av året ble Harry McNeil tilbudt stillingen som Hero Sveriges nye virksomhetsdirektør (VD). McNeil skal ha hovedansvar for å lede og utvikle virksomheten. Han mener Hero Norges eksisterende modell innen mottaksdrift har stort potensial i Sverige.

- Hero Sverige skal etablere seg som er seriøs og langsiktig aktør i en bransje som altfor lenge har vært preget av kortsiktighet. Hero Sverige skal ha en aktiv stemme i samfunnsdebatten knyttet til hvordan asylmottakene bør utvikles. Vi skal drive mottak som gir best mulig introduksjon til Sverige og som tar utgangspunkt i å bruke asylsøkernes kompetanse, sier McNeil.



HARRY MCNEIL



ALDER: 39 år
STILLING: VD i Hero Sverige
BOSTED: Enskede i Stockholm
MEG MED 3 ORD: Samfunns-engasjert, målfokusert, entrepenør

HERO SVERIGE AB

- » Ble etablert i mai 2014
- » Første kontrakt ble tildelt i august
- » Åpnet første mottak i september 2014
- » Har ved utgangen av året 30 ansatte og 3 mottak i drift
- » Harry McNeil er virksomhetsdiretør (VD)

HERO SVERIGES MOTTAK

- | | |
|-------------------------------------|-------------|
| » Hero Nygård i Hagfors kommune | 110 plasser |
| » Hero Gesunda i Mora kommune | 200 plasser |
| » Hero Hassela i Nordanstig kommune | 88 plasser |
| » Hero Gålsjö* i Sollefteå kommune | 182 plasser |
- * (klart for oppstart)



HERO NYGÅRD

Nygård åpnet i november 2014 og ligger idyllisk plassert i Ekshärad i Hagfors kommune. Anlegget er en tidligere herregård, og bygningsmassen består av boliger i ulike størrelser. Mottaket har gode fellesarealer innendørs som gir et differensiert aktivitetstilbud og store uteområder.

- » Mottaksplasser: 110
- » Antall ansatte: 7 årsverk
- » Bemannet 12 timer i døgnet
- » Mottaksleder: Ann-Sofie Pettersson
- » Rapporterer til Migrationsverket i Karlstad

GIKK 7,7 GANGER RUNDT JORDEN

Over halvparten av Heros ansatte deltok i aktivitetskonkurransen Dytt som ble arrangert som et helse- og trivselstiltak.

Å motivere til fysisk aktivitet med hensikt å få friske og glade ansatte var bakgrunnen på deltakelsen. Hero ønsker å være en helsefremmende arbeidsplass. Med individuelle konkurranser og personlige mål, satt opp mot konkurranser mellom de ulike mottakene og avdelingene, var det lett å få engasjerte deltakere.

All fysisk aktivitet som eksempelvis husarbeid, svømming, skigåing og jogging omdannes i denne konkurransen til skritt. Totalt sett gikk Hero-ansatte en distanse som tilsvarer 7,7 runder rundt jordkloden. Av de totalt 289 378 kilometerne som ble gått, gikk seks ansatte ved Heimly mottak 13 690 kilometer av disse. Personalgruppen ble dermed vinnere totalt sett i konkurransen med flest skritt.

Konkurransen motiverte også ansatte til å sette i gang andre aktivitetstiltak, blant annet deltok Hero med et lag i Holmenkollstafetten. Deltakere fikk også mulighet til å nominere en ansatt de syntes gjorde en ekstra god innsats eller som har motiverte og inspirerte andre kolleger.

En av vinnerne var Norunn Eriksen fra Heiane barnehage. Hun ser tilbake på konkurransen med stor iver.

- Jeg føler meg i mye bedre form. I forhold til i fjor, så er det som natt og dag. Jeg er takknemlig for at jeg har blitt så bra, og Dytt har definitivt bidratt til at det har gått mye hurtigere å bli frisk. Dytt har generert overskudd, sier Norunn Eriksen.

“

Dytt har generert overskudd

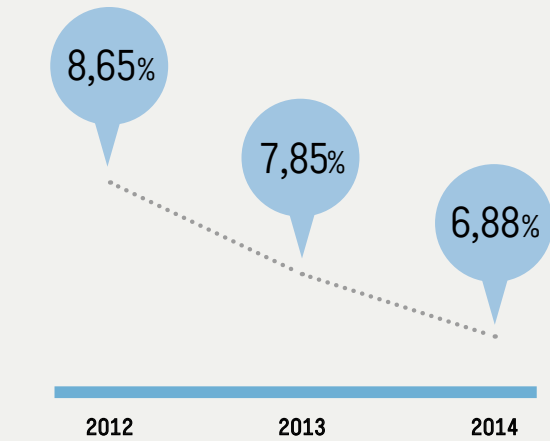


Ansatte ved Heimly gikk flest skritt av alle

HØYT PRIORITERT HMS-ARBEID

Et systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (HMS) har høy prioritet i Hero, og følges kontinuerlig opp av ledere på lokalt og sentralt nivå. Saker som ble diskutert i HAMU/BU (Hovedarbeidsmiljø-utvalget og Bedriftsutvalget) i 2014 var sykefraværsoppfølging, avviksrapportering, risikoanalyse, HMS- og IA plan, alvorlige hendelser i våre mottak, sikkerhet- og brannforebyggende arbeid og smittevern. Den positive trenden med lavere konflikt-nivå og økt trivsel på arbeidsplassene fortsatte også i 2014.

I 2014 registrerte vi 23 branner og branntilløp i våre mottak. Det er kun ett tilfelle mindre enn året før men godt under nivået fra 2012. Nedgangen sammenfaller med en generell utvikling i mottaksfeltet etter at UDI og driftsoperatørene iverksatte omfattende brannforebyggende tiltak. Det brenner fremdeles for ofte i norske asylmottak, men utviklingen går i riktig retning. Hero jobber aktivt med dette tema både internt i bedriften og gjennom bransjesammenslutninger.



Sykefraværet i Hero blir lavere og lavere for hvert år. I 2014 var målet å komme ned på 7,2 prosent og resultat ble enda bedre; 6,88 prosent Det tilsvarer en nedgang på 1 prosent fra 2013.

STOLTE OVER DEN VIKTIGE JOBBEN VI GJØR



Svarene fra medarbeiderundersøkelsen viser høy trivsel på arbeidsplassen og meningsfulle arbeidsoppgaver.

Den gjennomsnittlige tilfredshetsskåren på alle 32 spørsmål i undersøkelsen har økt fra 3,7 i 2011, til 3,9 i 2012 til 4,0 i 2014. Alle svar graderes fra 1 (lav tilfredshet) til 5 (høy tilfredshet).

Hero anser medarbeiderundersøkelsen som en viktig del av kartleggingen av arbeidsmiljøet. Det er derfor svært gledelig at mange ansatte uttrykker at de opplever sitt arbeid som meningsfullt og viktig. Samlede resultater viser også en stor grad av trivsel med kolleger, høy yrkesstolthet og at ansatte mener de har kompetanse til å kunne utføre sine oppgaver på en god måte.

Arbeidsplassene fikk også egne resultater, slik at de både kan jobbe med lokale utfordringer og ta vare på det gode arbeidsmiljøet. Heros erfaringer tilsier at godt arbeidsmiljø ofte genererer et godt bomiljø for beboerne. Sentralt vil Hero igangsette et arbeid for å sikre at det lokalt gjennomføres årlige medarbeider-samtaler for samtlige kolleger og videreutvikle det interne opplæringstilbudet.

Ett av de viktigste funnene i medarbeiderundersøkelsen viser at antall ansatte som har vært utsatt for trusler og vold er redusert betraktelig.

- Dette er en svært positiv utvikling. Hero vil fortsatt ha et stort fokus på HMS, forebyggende arbeid og konfliktdepende kommunikasjon slik at vi kan redusere uønskede hendelser ytterligere, sier Eli Størset, personal- og organisasjonsdirektør.

Av alle Heros mottak viste undersøkelsen at ansatte på Skistua er mest fornøyd med sin arbeidssituasjon. Mottaksleder Arnt Ole Andreassen mener at trygghet, åpenhet og stabilitet er viktige fundament for trivsel.

- Personalgruppen har stor respekt for hverandre og kjenner til hverandres fag- og ansvarsområder, noe som gir god forutsigbarhet og vi fremstår som samkjørte overfor beboere og samarbeidspartnere, sier han.

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

Vi opplever arbeidet vårt som meningsfullt og viktig

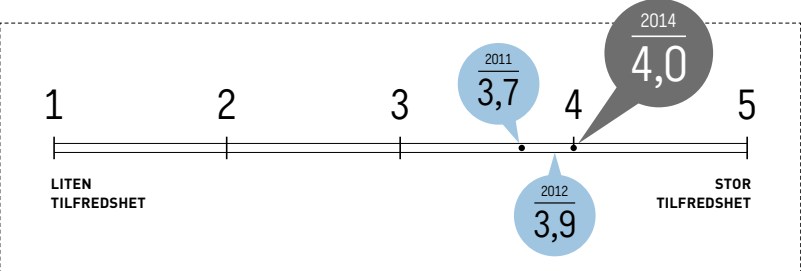
4,5 poeng

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

4,4 poeng

Vi er stolte av arbeidsplassen og den jobben vi gjør

4,3 poeng



STØTTER FLYKTNINGHJELPEN



Hero og Flyktninghjelpen inngikk i november 2014 et forpliktende samarbeid om å spre kunnskap og forståelse om verdens flyktninger og internt fordrevne.

- Hero og Flyktninghjelpen er på hvert sitt vis deltakere i et internasjonalt regime som er med på å beskytte flyktninger. Tuftet på menneskerettighetene og flyktningkonvensjonen har vi ønske om at alle med velbegrunnet frykt for forfølgelse skal kunne finne trygghet og beskyttelse, sier Jan Egeland, Generalsekretær i Flyktninghjelpen.

På samme måte som feltarbeiderne til Flyktninghjelpen, jobber Heros medarbeidere for at asylsøkere skal ha et trygt bosted og tilgang til skole og fritidsaktiviteter på lik linje med andre mennesker i Norge. Hero skal bidra aktivt i kampanjer og innsamlingsaksjoner. Hero deltok i ordførerstafetten som et startskudd på samarbeidet, og i stedet for å gi den tradisjonelle julegaven til alle ansatte valgte Hero å støtte Flyktninghjelpen.

- Hos oss ga ansatte utelukkende positive tilbakemeldinger på at Hero valgte å gi økonomisk støtte til Flyktninghjelpen i stedet for individuell oppmerksomhet i julegave, sier Mette Grude, mottaksleder ved Sandnes mottakssenter.

Foruten økonomisk støtte til det viktige arbeidet Flyktninghjelpen gjør ute i felt, vil organisasjonene samarbeide om å rette søkelyset på flyktninger gjennom ulike fellesarrangement i tiden fremover. Planleggingen for flere markeringer av Verdens Flyktningdag 20. juni er allerede i gang.

- Flyktninghjelpen gjør et viktig arbeid på både den nasjonale og internasjonale arenaen, og vi er veldig fornøyde med å ha funnet en måte Hero kan bidra på gjennom denne avtalen, sier administrerende direktør i Hero, Tor Brekke.

FLYKTNINGHJELPEN er en uavhengig, humanitær organisasjon som gir hjelp, beskyttelse og varige løsninger til mennesker på flukt over hele verden. Flyktninghjelpen fremmer og beskytter rettighetene til mennesker på flukt i eller utenfor eget land.

Kilde: Flyktninghjelpen.no



FOKUS PÅ SÅRBARE BEBOERE

At personer som kan betegnes som sårbare identifiseres og får riktig oppfølging vil ha stor betydning for deres muligheter til å leve et godt liv.

Sårbare asylsøkere og flyktninger defineres som personer som av ulike årsaker kan ha særskilte behov for tilrettelegging og/eller oppfølging i asylsaksprosedyren, i helsetjenesten, i mottak, ved bosetting eller retur.

I 2013 ble det utarbeidet skriftlige retningslinjer i Hero for arbeidet med identifisering og oppfølging av sårbare enkeltbeboere i mottak. I oktober 2014 samlet Hero personal fra asylmottakene for å lære mer om den spesielt utsatte gruppen som er en viktig del av deres arbeidshverdag. Hensikten med samlingen var å styrke mottaksansattes kunnskap og kompetanse, og ikke minst se dette opp mot sektormyndighetenes rolle og ansvar. Samlingen hadde fokus på barn, unge og LHBT personer, og ble avsluttet med gruppearbeid om relevante tema knyttet til sårbarhet.

- Identifisering og oppfølging av sårbare beboere med særskilte behov er noe som er høyt prioritert i våre mottak. At riktige tiltak blir iverksatt har stor betydning for livskvaliteten for våre beboere, sier Eli Størset, personal- og organisasjonsdirektør.

For å håndtere sårbare beboere er det nødvendig med et godt samarbeid mellom mottaksansatte og helsetjeneste, og korrekt rolleforståelse er avgjørende for at beboeren skal få nødvendig og riktig oppfølging. Konkrete problemstillinger ble tatt opp under samlingen, og deltakerne fikk råd og praktiske verktøy til hvordan de på best mulig måte kan følge opp disse beboerne.



⚡ Sosialkonsulent Beate Voster Hebnes

- Som sosialkonsulent har jeg spesielt ansvar for barn og unge. Det var derfor svært nyttig å få gode konkrete verktøy, som jeg kan bruke i planleggingen av aktiviteter og tiltak. Det er viktig at vi gjennom slike samlinger får hevet kompetansen vår, sier Beate Voster Hebnes, sosialkonsulent ved Strand mottakssenter.

SÅRBARE BEBOERE KAN VÆRE:

- » Mindreårige/enslige mindreårige eller mindreårige med foreldre uten omsorgsevne
- » Personer med funksjonshemninger, eldre personer eller gravide
- » LHBT-personer (lesbiske, homofile, bifile og transpersoner)
- » Personer med alvorlige fysiske eller psykiske helseproblemer
- » Ofre for menneskehandel, tortur, seksuell vold, eller vold i nære relasjoner
- » Ofre for kriminalitet eller omskjæring
- » Personer med lang botid i asylmottak

KOMPETANSEHEVENDE TILTAK I 2014

- » 2-dagers samling for alle verneombud og tillitsvalgte
- » 2-dagers ledersamling med fokus på beredskap og sikkerhet
- » Flere konfliktverksteder og kurs i gatemegling
- » Fagsamling om sårbare beboere for sosialkonsulenter
- » Innføringskurs for nye mottaksansatte
- » Deltakelse i europeisk utvekslingsprogram (Enaro)
- » Støtte til videreutdanning for 20 mottaksansatte

“
At riktige tiltak blir iverksatt har stor betydning for livskvaliteten for våre beboere

1

HERO MOTTAK

- » Hero er landets største driftsoperatør av asylmottak
- » Første mottak ble etablert i 1987
- » Mottakene drives på oppdrag fra UDI
- » Hero drev 35 mottak i 2014



17 MOTTAK SIKRET VIDERE DRIFT



Med hele 20 utgående kontrakter, ble 2014 et krevende år. Ved årets utgang er Heros ledende posisjon i markedet likevel blitt styrket.

Godt faglig arbeid av engasjerte mottaksarbeidere og utstrakt bruk av beboermedvirkning har gitt et år med lavt konfliktnivå og mange meningsfulle aktiviteter for beboerne.

Mange aktiviteter er synliggjort både gjennom Heros hjemmeside, avisartikler og sosiale media. Samarbeid med lokale idrettslag har gitt beboere gode treningsmuligheter og sosiale møteplasser. I 2014 deltok Hero i større idrettsarrangement som Norway Cup, Holmenkollstafetten, Bergen City Maraton og Nordsjørittet. Noen beboere gikk også hele veien til toppen av Galdhøpiggen med Røde Kors.

11 480 søkte asyl i Norge i 2014, en svak nedgang på fire prosent fra året før. UDI besluttet på våren å redusere mottakskapasiteten gjennom å avslutte flere mottak og samtlige tilleggsplasser. Økt bosetting og et rekordhøyt antall uttransporteringer medførte at UDI på slutten av året besluttet å legge ned ytterligere syv mottak.

For Hero ble 2014 et krevende år for organisasjonen. Hele 20 av våre mottak hadde avtaler som gikk ut etter seks års drift. Vi sikret videre drift gjennom å vinne konkurransene på hele 17 av disse og fikk dermed beholde viktige medarbeidere og kompetanse i organisasjonen. Mottakene Stavanger og Bærum ble, sammen med avdeling for enslige mindreårige på Heimly og tilrettelagt avdeling ved Sandnes, avviklet i 2014.

Hero vant den viktige konkurransen om Refstad ankomsttransitt i Oslo og overtok 1. september driften fra Norsk Folkehjelp. Ankomsttransitten er det første botilbudet alle nyankomne får etter å ha registrert seg som asylsøker. Mottaket har derfor en viktig funksjon i mottakssystemet og det stilles store krav til godt logistikkarbeid og samarbeid med aktører som NOAS, helsekontoret og Politiets Utlendingsenhet. Hero driver dermed fire av totalt syv transittmottak.

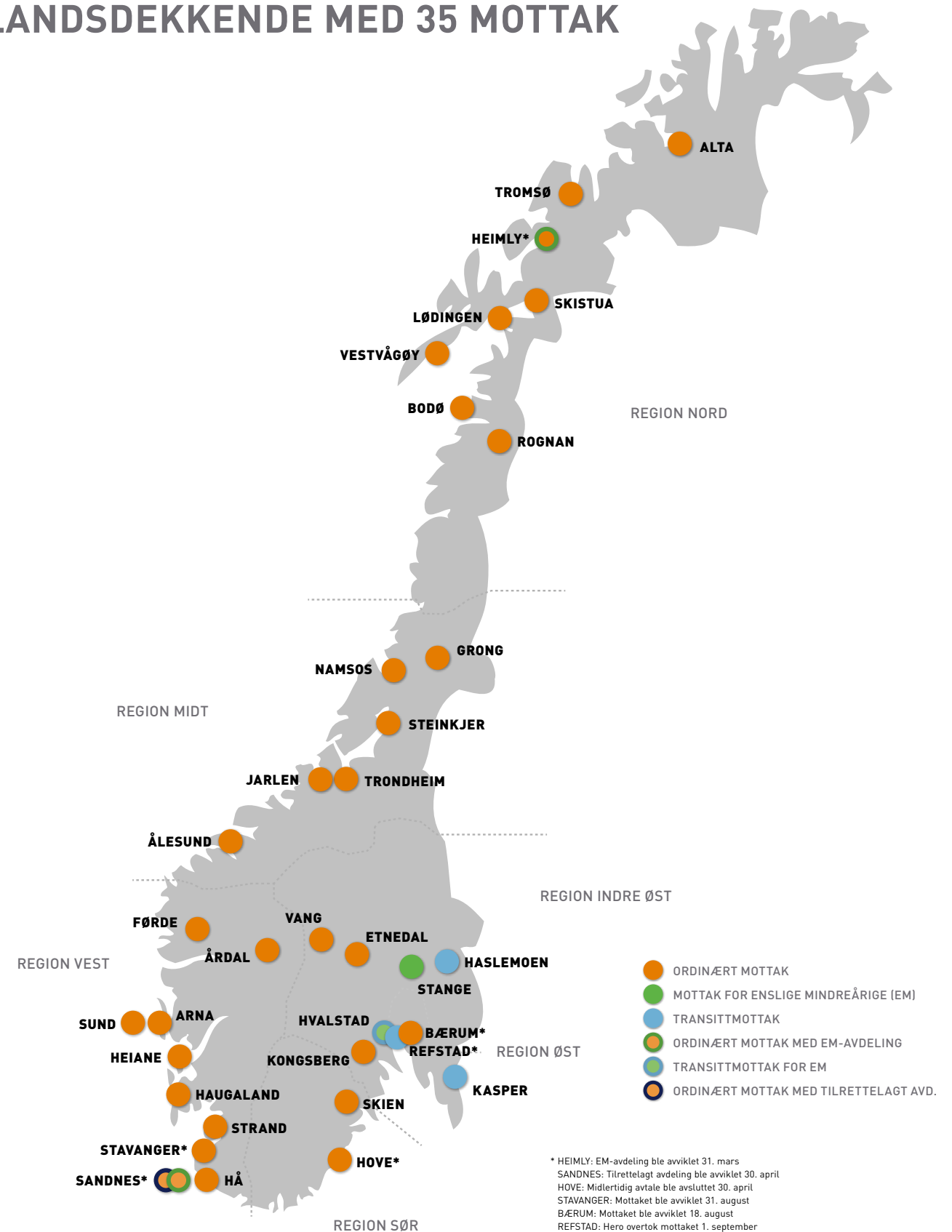
14 370 personer bodde i norske asylmottak ved utgangen av året. Av disse bodde 4 824 i et Hero mottak, noe som utgjorde om lag hver tredje beboer.

“
Hero vant den viktige konkurransen om Refstad ankomsttransitt

4.824

beboere i Hero mottak ved utgangen av 2014

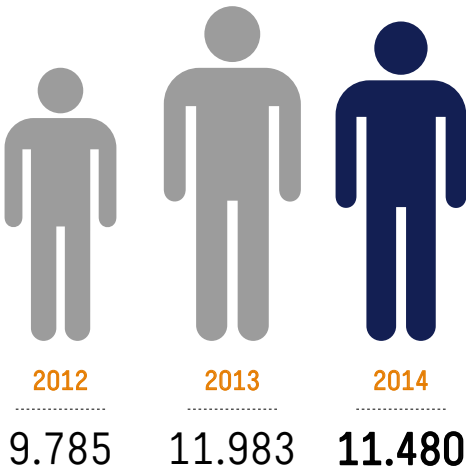
LANDSDEKKENDE MED 35 MOTTAK



FAKTA OG TALL OM ASYLSØKERE OG MOTTAK

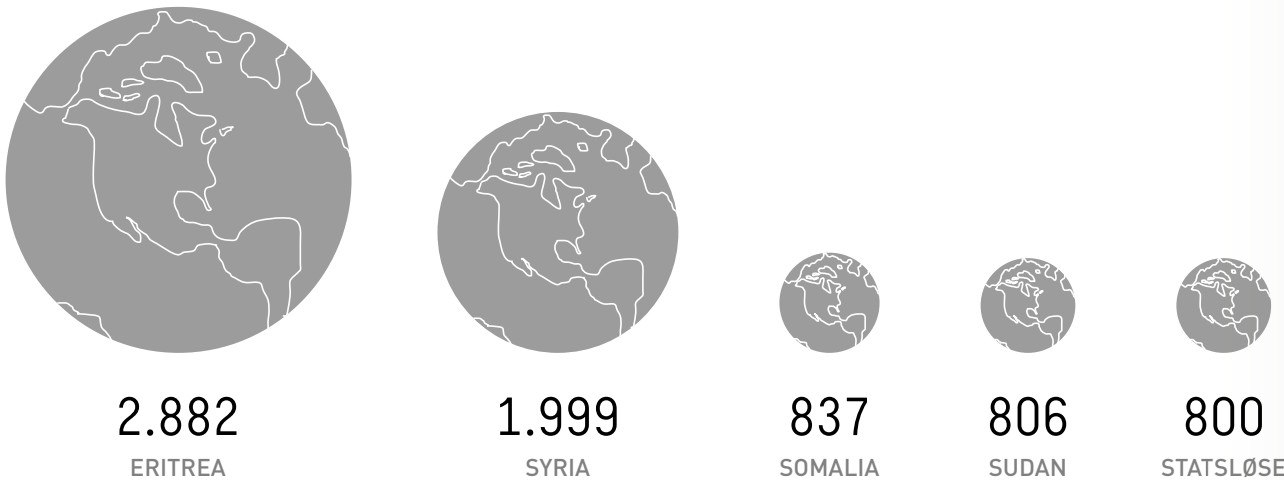
Kilde: UDI

TOTALT ANTALL ASYLSØKERE TIL NORGE PR ÅR

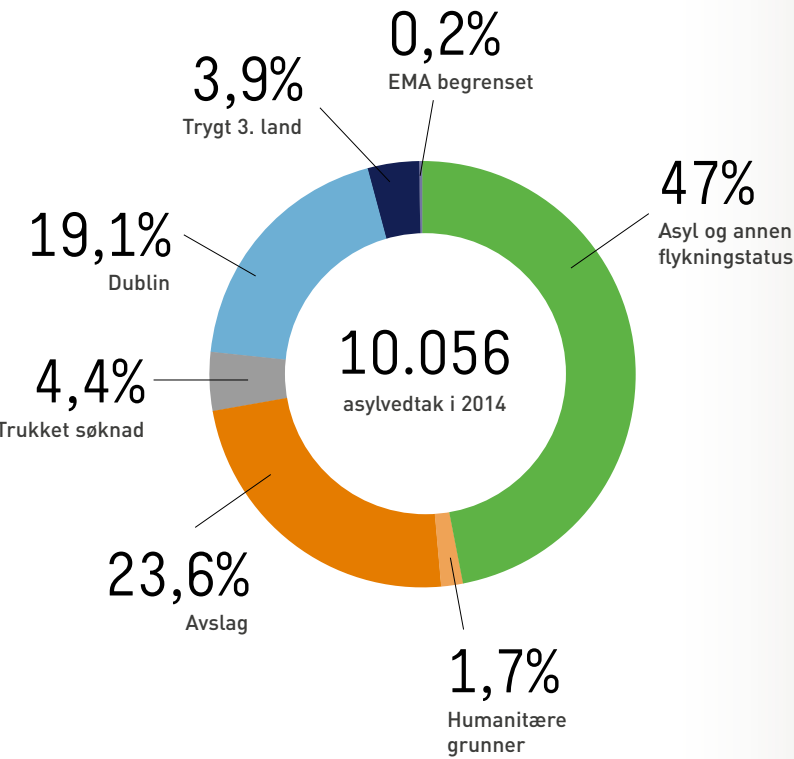


To av tre asylsøkere som fikk saken sin behandlet av UDI i fjor, fikk opphold.

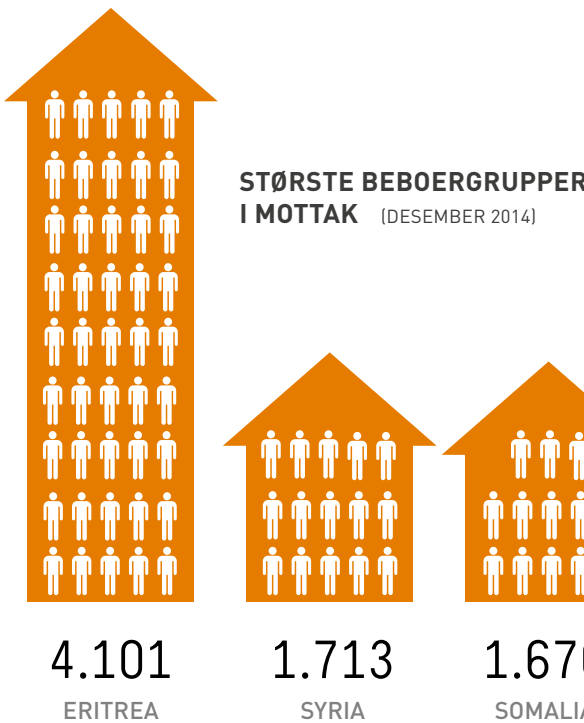
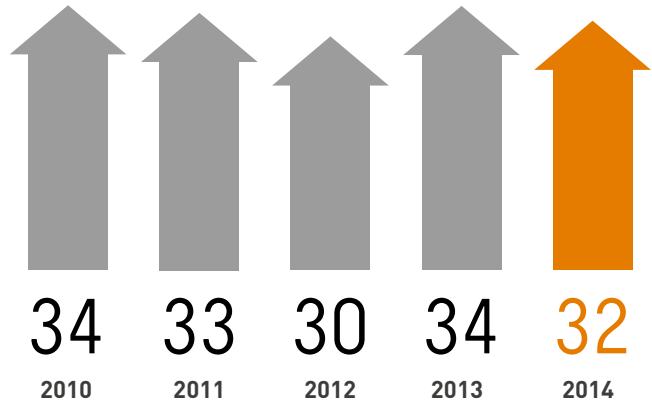
ASYLSØKNADER FORDELT ETTER STATSBOGERSKAP



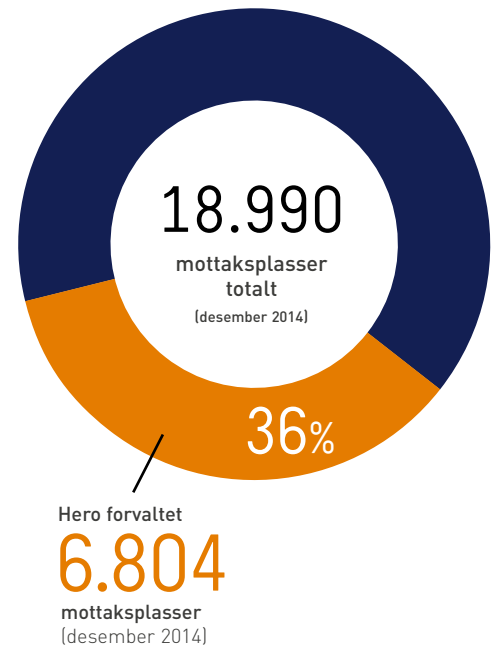
VEDTAK I ASYLSØKNADER I PROSENT



ANTALL HERO MOTTAK 2010-2014 (VED UTGANGEN AV ÅRET)



KAPASITET I MOTTAK



BARNEHAGER

- Dale
- Heiane
- Trollskogen (ved Rognan)
- Regnbuen (ved Jarlen)



Neste stopp: FRIHET



- Mor og far var krigere. Jeg ble født midt i krigen.

Året var 1987 og Eritrea, som i dag klassifiseres som et av verdens verste diktatur og lukkede land, var en krigssone.

Daniel Fishaye Tekleab er nå bosatt i Årdal kommune, og har i løpet av sin tid i Norge rukket å gjøre seg bemerket. Preget av sin bakgrunn, men med evne til å se fremover, er han opptatt av å fortelle sin historie. Hensikten er å få flere mennesker til å forstå. Forstå hvorfor så mange mennesker forlater sitt hjemland, familie, venner og kultur for å gå en risikofylt og usikker fremtid i møte. Håpet de bærer er å få oppleve frihet. Men flukten til frihet er full av farer.

- Frihet er noe stort, og jeg er opptatt av å fortelle om det til alle rundt meg, starter han.

“

Jeg savner moren min, jeg tenker på henne hver dag. Jeg skulle så gjerne vært sammen med henne

FORTIDEN

Sawa. Når navnet sies høyt, går det gysninger gjennom kroppen til mange eritreere. På papiret er Sawa en militær- og utdanningsleir i Eritrea. Militærtjenesten er obligatorisk for alle gutter og jenter over 18 år. På papiret er den 18 måneder, for mange er den i realiteten livslang. Eritreere som unndrar seg nasjonaltjeneste risikerer regulære straffereaksjoner og vilkårlige utenomrettslige reaksjoner fra lokale militære overordnede.

Frem til 2003 bodde Daniel sammen med familien og gikk på skolen. Han klarte å fullføre college og ble utdannet innen mikrobiologi. Livet fikk en brå vending da han som 17-åring skulle avtjene militærtjenesten. Midt oppi alt det vanskelige, var Daniel likevel en av de heldige. Takket være gode karakterer på skolen fikk han avtjene militærtjenesten med sivile arbeidsoppgaver.

Pris for arbeid med å bygge bro

Årdal fikk en mørk skygge dagen da en beboer ved mottaket knivdrepte tre passasjerer på en buss.

En mørk og kald dag i Årdal. Slik beskriver Daniel dagen da en av beboerne ved mottaket han selv bodde på brutalt knivdrepte tre uskyldige mennesker på en buss. Livet i Årdal hadde vært fint, men fra den dagen ble alt brått vanskeligere igjen. Daniel jobbet tett sammen med ansatte på asylmottaket om håndteringen og etterdønnene av knivdrapene. Sammen reiste de og andre beboere på besøk til skoleklasser for å gi dem et nytt ansikt på asylsøkere.

- Vi ble enige om at vi måtte fortelle for å få folk til å forstå hvem vi er og hva vi flykter fra.

Innsatsen ble lagt merke til også av NOAS (Norsk organisasjon for asylsøkere). Anne Margrete Hatlelid, nestleder ved Årdal mottak og Daniel Fishaye Tekleab ble i mai 2014



Anne Margrethe Hatlelid og Daniel Fishaye Tekleab ble hedret av generalsekretær i NOAS, Ann-Magrit Austenå (i midten)

tildelt Annette Thommessens ærespris for sitt arbeid med å skape økt gjensidig forståelse mellom asylsøkere og lokalbefolkningen i Årdal.

Styret i Annette Thommessens minnefond beskriver Hatlelid og Tekleab slik;

I en svært spent og vanskelig situasjon bidro asylsøkerne selv og mottaket til viktige møter mellom lokalbefolkningen og asylsøkerne. Initiativene var vesentlige for økt gjensidig forståelse mellom asylsøkere og lokalbefolkning i Årdal og har ført til flere felles arrangementer og økt deltakelse fra asylsøkeren i lokale aktiviteter.

- Jeg er heldig som fikk jobbe med dette, men da jeg tenkte på fremtiden brøt jeg nesten sammen, sier han stille.

En gang i tiden var Eritrea Afrikas demokratiske håp. Nå er håpet for lengst slukket, og frihet er for de fleste en fjern drøm. Daniel har flere ganger kjent på følelsen av å være verdiløs.

- Jeg hadde papirer der det stod at jeg kun hadde lov til å bevege meg innenfor grensene til Asmara sentrum. Det var som å leve i et fengsel.

VENTETIDEN

21. august 2013 er nok en dag som har brent seg fast i minnet. Det var dagen han ankom Norge og registrerte seg som asylsøker hos politiet i Oslo.

- Klokken var ni om kvelden og politilokalene var fylt til randen av asylsøkere og vi fikk beskjed om at vi måtte sove ute til neste dag. Busstasjonen gav ly for natten. Etter en tid i Oslo ble han satt på en buss til Årdal

sammen med 60 andre. Han ble plassert i et hus i Seimsdal i Årdal kommune. Daniel ble raskt en ressursperson på asylmottaket. Med gode engelskkunnskaper ble han en tillitsperson, representant for andre og et bindeledd mellom asylsøkerne og kontoret.

FREMTIDEN

Oppveksten og erfaringene til Daniel har gjort han sterk. Hans personlighet står i sterk kontrast til verdiene myndighetene i hans hjemland representerer.

- Jeg savner moren min, jeg tenker på henne hver dag. Jeg skulle så gjerne vært sammen med henne.

Selv mener han at språket er nøkkelen til integrasjon i et nytt land, og har rukket å verdsette norske tradisjoner som å gå i fjellet. Hver eneste fjelltopp i Årdal er besteget. For Daniel er dette viktig fordi det får han til å føle seg mer norsk.

- Jeg liker det også, forsikrer han.

2

HERO TOLK

- » Hero tolk ble etablert i 2005 og ledes av Gierth Mejdell
- » Leverer fremmøte- og telefon-tolketjenester over hele landet på over 100 ulike språk
- » Hero tolk har kontor i Stavanger og Oslo



DYKTIGE TOLKER GIR GODT OMDØMME



Hero tolk styrket i 2014 sin posisjon i Norges tre største byer, og har god spredning i sin kundeportefølje.

Hero tolk styrket organisasjonen i 2014 på økonomiområdet og gjorde vesentlige tiltak for å ta i bruk moderne teknologi på sentrale og krevende deler av arbeidsprosessene. Kundesenteret forbedret sine rutiner og justerte sin organisering for å tilpasse seg de daglige utfordringene.

Faglig avdeling fortsatte arbeidet med å utvikle kurs for kunder og tolker, og forbedret rekrutteringsprosessene for nye tolker. En vesentlig årsak til Hero tolks gode omdømme er knyttet til den gode kvaliteten på tolkene. Markedet stiller stadig høyere krav til kvaliteten på tolken, og Hero tolk er opptatt av å levere den beste tolken på ethvert oppdrag. Tolkene vurderes etter utdanning, testing, kursing og personlig egnethet.

Hero tolk har en kundeportefølje med god spredning mellom store, mellomstore og mindre kunder. Den geografiske spredningen er også tilfredsstillende og i 2014 styrket Hero tolk sin posisjon i de største byene.

Etter flere år med sterk vekst, ble 2014 et år med moderat vekst for Hero tolk. Oppdragsvolumet økte med 17 prosent og omsetningen med 11 prosent. Mot slutten av 2014 ble det lagt planer for å styrke veksttakten og bedre lønnsomheten.

Hero tolk har som ambisjon å være den ledende leverandøren på området. For å kunne oppfylle dette vektlegges kvalitet. Kvalitetssikring er derfor viktig i alle deler av virksomheten. Hero tolk ønsker nødvendigvis ikke å ha flest tolker, men de beste tolkene på alle språk.

“
**Kvalitets-
sikring er
viktig i alle
deler av
virksom-
heten**

SAK

TUSEN TOLKER PÅ OVER HUNDRE SPRÅK:

Løfter fagfeltet til nytt nivå



« Diana Kar, fagkonsulent hos Hero tolk

Fokuset på kvalitet har endret seg, og kundene etterspør stadig oftere tolker med god kompetanse. Denne oppgaven tar Hero tolk seriøst.

Med over tusen tolker på over hundre språk og stadig rekruttering av nye tolker, er utvikling av tolker et kontinuerlig fokusområde. Diana Kar har jobbet som tolk i 15 år, er fagkonsulent hos Hero tolk og studerer tolkestudiet ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Hun synes utviklingen innen fagfeltet er interessant.

- Mye har endret seg siden jeg begynte å tolke, da var kunden glad bare de fikk en person som kunne språket, og brydde seg ikke så mye om bakgrunn og kompetanse, sier hun.

Alle nye tolker hos Hero tolk må delta på et introkurs der ulike fagområder gjennomgås. Tolkning i helsetjenesten, for Nav, Noas og barnevern er en del av grunnopplæringen. Tolkere som har tolket lenge, får tilbud om andre kurs.

- Grunnopplæringen fokuserer på tolkeetikk, teknikk, ansvarsområder og rolleforståelse.

Kurset avsluttes med to tester, en fra norsk til norsk og en fra morsmål til norsk, forklarer faglig ansvarlig Tove Jensen.

Tilbakemeldingene fra tolkene er at kursene er nyttige og lærerike.

- Mange tolker starter med blanke ark og vi kan da være med å forme dem. Mange opplever faktisk at de får helt ny kunnskap om tolkerollen. Ettersom tolkene er bundet av streng taushetsplikt har vi egne samlinger for å diskutere problematikk på generell basis, fortsetter hun.

Hero tolk holder i tillegg egne brukerkurs til kundene der de går gjennom utfordringer knyttet til bruk av tolk, hvordan tolkene skal brukes, flerkulturell kommunikasjon og nyttige tips i forkant av en tolkesamtale.

- Det er spennende å være med å løfte fagfeltet til et nytt nivå, sier Tove Jensen og Diana Kar.

“
**Mange opp-
lever faktisk
at de får helt
ny kunnskap
om tolke-
rollen**

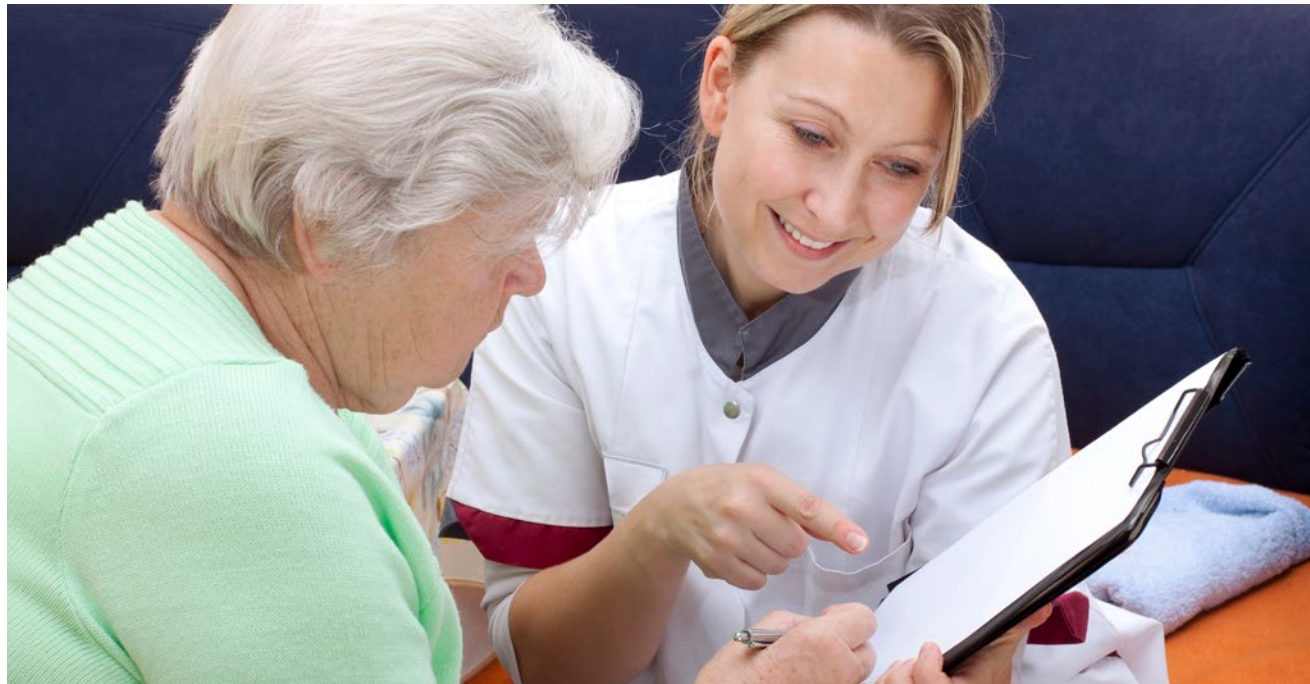
3

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



TETTERE PÅ NÆRINGS-LIVET



I løpet av 2014 bygget Hero kompetanse relasjoner som gir dem en mer aktiv rolle som kompetansepårter for store norske arbeidsgivere.

Over 300 ansatte i ulike bedrifter ønsker å delta på kurs i Arbeidsnorsk for å bli bedre til å kommunisere med kunder og kolleger, samt styrke sine grunnleggende ferdigheter innen arbeidsrettet norsk. Noen har som mål å fungere bedre i den jobben de har, andre ønsker å kunne ta lederstillinger eller fagbrev.

Satsningen på Arbeidsnorsk for ansatte er tett knyttet til kjernevirksomheten innen opplæring av arbeidssøkere. I 2014 hadde Hero kompetanse mer enn 1200 deltakere på ulike kurskonsept for arbeidssøkere, hvorav mer enn 500 har vært i arbeidspraksis. Fokus er på tett oppfølging på arbeidsplassen i praksisperioden, og våre instruktører opparbeider seg dermed en unik kjennskap til minoritetsspråkliges møte med det norske arbeidslivet. Instruktørene

vet hvor utfordringene oppstår, og at språkutfordringer ofte går hånd i hånd med manglende forståelse for roller og krav i norsk arbeidsliv. På dette grunnlaget kan Hero kompetanse tilby svært arbeidsnære kurs i Arbeidsnorsk for ansatte i våre samarbeidsbedrifter, og på den måten sikre motiverte deltakere og kompetent arbeidskraft.

Hero kompetanse kan nå innta rollen som kompetansepårter for arbeidsgivere, ved å bidra til å utvikle deres ansatte helt fra de er deltakere på våre arbeidssøkerkurs, via videre grunnopplæring i Arbeidsnorsk til støtte på veien mot fagbrev. På denne måten blir Hero kompetanse en viktig samarbeidspårter for bedriftene, og bidrar samtidig til å løse store samfunnsutfordringer, knyttet til inkludering i arbeidslivet og mangel på faglært arbeidskraft. Dette er en svært meningsfylt samfunnsoppgave som Heros kursleverandør tar tak i med stolthet.

» Hero kompetanse har kompetansesentre i Bergen, Lillestrøm, Oslo og Stavanger, og leverer i tillegg enkeltstående kurs på en rekke steder i Norge.

1.916

deltakere i 2014

328

deltakere som har fått ordinært arbeid gjennom våre kurs i 2014

SAK

KANTINEANSATTE KURSET I ARBEIDSNORSK:

Får brukt sine ressurser bedre

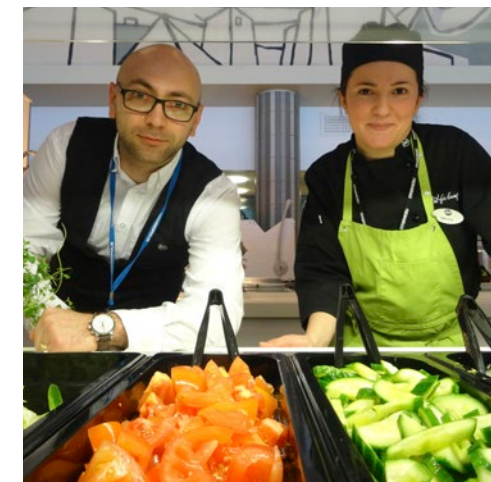
Gjennom Hero kompetanses kurs Arbeidsnorsk utviklet Christian og Ramona Martinas bedre norskkunnskaper og er nå trygge språkbrukere som får utnyttet mer av sin kompetanse i arbeidshverdagen.

Christian og Ramona Martinas kommer opprinnelig fra Romania, men har jobbet hos ISS de siste fem årene. Ekteparet jobber i en kantine på IT Fornebu, der de tilbereder og serverer mat til 80 ulike bedrifter.

Når man arbeider med tilberedning og servering av mat og drikke, er det mange regler og prosedyrer som skal følges og dokumenteres. Opplæring i skriftlig norsk tok derfor utgangspunkt i gjennomarbeiding av relevante dokumenter og prosedyrebeskrivelser. På denne måten ble læringen direkte relevant for arbeidet, og dermed motiverende for voksne lærende. Arbeidet med prosedyrene skaper også rom for diskusjoner om hvorfor arbeidsgiver har rutinen, og dermed en bedre forståelse for norsk arbeidsliv, og ikke bare pugging av grammatikk.

- Jeg skjønnte kanskje ordene, men ikke selve innholdet i internkontrollen for mat. Kurset var tilpasset mitt nivå, og læreren forstod mine utfordringer og kunne tilpasse undervisningen slik at jeg fikk mest utbytte. Med dette kurset i bunnen er det lettere å lære og utvikle meg selv på egenhånd, sier Ramona.

For ISS er det viktig å kunne bruke sine ansatte i alle deler av kantinedriften, både på kjøkken og ute blant kunder. Opplæring i muntlig norsk fokuserte mye på møtet med kunden ute i kantine. Det viktig å lære ord og uttrykk for å kunne presentere menyen, men det er ikke nok for å være en god serviceyter. Kurset fokuserer



» CHRISTIAN OG RAMONA MARTINAS er glade for at arbeidsgiver investerte i kurset.

derfor mye på rollespill, slik at deltakerne blir trygge i rollen som kafévert, og får forståelse for hva som oppleves som god service i Norge.

- Jeg fikk stort utbytte av kurset, før var jeg redd for å snakke norsk på jobb, og brukte mest engelsk, sier Christian, som er fornøyd med at kurset var tilpasset deres jobb og konkrete arbeidsoppgaver.

Rachelle De Torres Eriksen, Driftsjef hos ISS Catering Oslo, sier at utviklingen til kursdeltakere var stor.

- Det var interessant å se hvordan de gikk fra å være forsiktige og nølende første kursdag til å bli trygge både på seg selv, andre og på språket ved kursets slutt, sier hun.

» Hero kompetanse gjennomførte to kurs i Arbeidsnorsk for ISS i 2014.

» Kursene var rettet mot kantineansatte, og hadde til sammen 30 deltakere.

» Kursene er finansiert gjennom program for «Basiskompetanse i arbeidslivet» som administreres av VOX.

» Fokus på arbeidsnær opplæring i norsk skriftlig og muntlig.

“

Kurset var tilpasset mitt nivå, og læreren forstod mine utfordringer



Beboere ved Rognan mottak på skitur

TALL OG TALE

STYRETS BERETNING

VIRKSOMHETENS ART

Hero Norge AS driver ved utgangen av året 32 asylmottak for Utlendingsdirektoratet (UDI). I tillegg driver Hero en tolketjeneste og en kompetanseavdeling med ulike flyktningefaglige tjenester. Hero driver også tre barnehager hvorav en av dem drives 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 årene etter dette og Hero måtte avvikle 22 avdelinger i denne perioden. I 2013 økte ankomstene igjen og Hero åpnet 3 nye mottak.

I 2014 ble Stavanger og Bærum mottak lagt ned på grunn av lavere ankomster, samt tilrettelagt avdeling i Sandnes og avdeling for enslige mindreårige ved Heimly mottak. I september overtok Hero driften av Refstad ankomsttransitt.

Selskapet hadde drift av mottak på følgende 35 steder i 2014:

Alta, Arna (i Bergen), Førde, Bodø, Bærum, Etnedal, Grong, Haslemoen (i Våler i Hedmark), Haugaland (i Haugesund), Heiane (på Stord), Heimly (i Lenvik), Hove (i Arendal), Hvalstad (i Asker), Hå, Jarlen (i Hemne), Kasper (i Våler i Østfold), Kongsberg, Lødingen, Namsos, Refstad (i Oslo), Rognan (i Saltdal), Sandnes, Skien, Skistua (i Narvik), Stange, Stavanger, Steinkjer, Strand, Sund, Tromsø, Trondheim, Vang (i Valdres), Vestvågøy, Ålesund og Årdal.

I noen av disse kommunene har vi drevet både ordinære mottak og mottak for enslige mindreårige i 2014.

Hero tolk har hatt en stor økning i omsetning i perioden 2012 til 2014. 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 heleidd datterselskap av Hero Norge AS. Dale barnehage ble lagt ned i desember 2014.

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 2014. Selskapet er i en sunn økonomisk og finansiell stilling. Årsregnskapet er således utarbeidet under forutsetninger om fortsatt drift.

ARBEIDSMILJØ OG PERSONAL

Sykefraværet i 2014 utgjorde 6,88 % av den totale arbeidstiden i selskapet mot 7,85 % året før. Styret anser arbeidsmiljøet som bra og det iverksettes løpende tiltak på dette området. I 2015 vil HMS fortsatt være ett av satsningsområdene hvor videre reduksjon av sykefraværet vil være en prioritert oppgave.

Det er ikke forekommet eller blitt rapportert om alvorlige arbeidsuhell eller ulykker i løpet av 2014.

I 2014 har det vært noe færre branner og brann-tilløp på våre mottak enn året før. Det arbeides aktivt med brannvern og forebygging.

“

Selskapet er i en sunn økonomisk og finansiell stilling

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. Ved utgangen av året hadde selskapet 597 ansatte jevnt fordelt på menn og kvinner. 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 ikke hatt forsknings- og utviklingsprosjekt (FOU) i 2014.

MILJØRAPPORTERING

Selskapets virksomhet forurensar 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 ankomstene vil være noe lavere enn tidligere år. Vi regner med en fortsatt oppgang i inntekter på Hero tolk og Hero kompetanse i 2015.

RESULTAT, INVESTERINGER, FINANSIERING OG LIKVIDITET

Omsetningen i selskapet var kr. 549,4 mill i 2014 mot kr. 519,6 mill i 2013. Omsetningen inkluderer husleiedekning. Resultatet før skatt var 27,3 mill mot 22,6 mill i 2013. Omsetning og resultat var noe lavere enn budsjettert. Dette skyldes nedleggelse av flere avdelinger.

Selskapets finansielle stilling er god og egenkapitalandelen pr. 31.12.2014 er på 3,8 %.

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 disponering av årsresultatet i Hero Norge AS:

*Avsatt til annen egenkapital kr 19 342 041,-	
Sum overføringer	kr 19 342 041,-
Selskapets frie egenkapital pr 31.12.2014 kr 6 433 115,-	

Stavanger, 16. mars 2015

Even Carlsen
Styreformann

Tor Brekke
Adm. direktør

Kristian Adolfsen
Styremedlem

Vidar Veseth
Styremedlem

Ronald Tuft
Styremedlem

Henriette Stokke
Styremedlem

Marita Thomassen
Styremedlem

REVISORS BERETNING

Til generalforsamlingen i Hero Norge AS

UTTALELSE OM ÅRSREGNSKAPET

Vi har revidert årsregnskapet for Hero Norge AS, som viser et overskudd på kr 19.342.041. Årsregnskapet består av balanse per 31. desember 2014, resultatregnskap og kontantstrømoppstilling for regnskapsåret avsluttet per denne datoen, og en beskrivelse av vesentlige anvendte regnskapsprinsipper og andre noteopplysninger.

Styret og daglig leders ansvar for årsregnskapet

Styret og daglig leder er ansvarlig for å utarbeide årsregnskapet og for at det gir et rettviseende bilde i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge, og for slik intern kontroll som styret og daglig leder finner nødvendig for å muliggjøre utarbeidelsen av et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter etter feil.

Revisors oppgaver og plikter

Vår oppgave er å gi uttrykk for en mening om dette årsregnskapet på bakgrunn av vår revisjon. Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med lov, forskrift og god revisjonsskikk i Norge, herunder International Standards on Auditing. Revisjonsstandardene krever at vi etterlever etiske krav og planlegger og gjennomfører revisjonen for å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon.

En revisjon innebærer utførelse av handlinger for å innhente revisjonsbevis for beløpene og opplysningene i årsregnskapet. De valgte handlingene avhenger av revisors skjønn, herunder vurderingen av risikoene for at årsregnskapet inneholder vesentlig feilinformasjon, enten det skyldes misligheter eller feil. Ved en slik risikovurdering tar revisor hensyn til den interne kontrollen som er relevant for selskapets utarbeidelse av et årsregnskap som gir et rettviseende bilde.

Formålet er å utforme revisjonshandlinger som er hensiktsmessige etter omstendighetene, men ikke for å gi uttrykk for en mening om effektiviteten av selskapets interne kontroll. En revisjon omfatter også en vurdering av om de anvendte regnskapsprinsippene er hensiktsmessige og om regnskapsestimatene utarbeidet av ledelsen er rimelige, samt en vurdering av den samlede presentasjonen av årsregnskapet.

Etter vår oppfatning er innhentet revisjonsbevis tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon.

Konklusjon

Etter vår mening er årsregnskapet avgitt i samsvar med lov og forskrifter og gir et rettviseende bilde av den finansielle stillingen til Hero Norge AS per 31. desember 2014, og av resultater og kontantstrømmer for regnskapsåret som ble avsluttet per denne datoen i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge.

UTTALELSE OM ØVRIGE FORHOLD

Konklusjon om årsberetningen

Basert på vår revisjon av årsregnskapet som beskrevet ovenfor, mener vi at opplysningene i årsberetningen om årsregnskapet, forutsetningen om fortsatt drift og forslaget til anvendelse av overskuddet er konsistente med årsregnskapet og er i samsvar med lov og forskrifter.

Konklusjon om registrering og dokumentasjon

Basert på vår revisjon av årsregnskapet som beskrevet ovenfor, og kontrollhandlinger vi har funnet nødvendig i henhold til internasjonal standard for attestasjonsoppdrag ISAE 3000 "Attestasjonsoppdrag som ikke er revisjon eller forenklet revisorkontroll av historisk finansiell informasjon", mener vi at ledelsen har oppfylt sin plikt til å sørge for ordentlig og oversiktlig registrering og dokumentasjon av selskapets regnskapsopplysninger i samsvar med lov og god bokføringsskikk i Norge.

Drammen 16.03.2015

BDO AS

Ove Bøhn
Ove G. Bøhn
Statsautorisert revisor

RESULTATREGNSKAP

DRIFTSINNTEKTER OG DRIFTSKOSTNADER	2014	2013
DRIFTSINNTEKTER		
Salgsinntekter	533 391 989	506 867 202
Annen driftsinntekt	16 004 263	12 750 858
Sum driftsinntekter	549 396 252	519 618 060
DRIFTSKOSTNADER		
Varekostnader	20 326 858	18 697 557
Lønnskostnader m.m.	246 409 550	238 195 784
Avskrivning på driftsmidler og immaterielle eiendeler	12 890 000	10 893 001
Nedskrivning på driftsmidler og immaterielle eiendeler	412 012	0
Annen driftskostnad	240 928 054	230 108 044
Sum driftskostnader	520 966 474	497 894 386
Driftsresultat	28 429 778	21 723 674
FINANSINNTEKTER OG FINANSKOSTNADER		
Annen renteinntekt	896 045	1 282 517
Annen rentekostnad	84 910	138 903
Annen finanskostnad	1 936 722	224 992
Resultat av finansposter	-1 125 587	918 622
Ordinært resultat før skattekostnad	27 304 190	22 642 296
Skattekostnad på ordinært resultat	7 962 150	6 768 354
Ordinært resultat	19 342 041	15 873 942
EKSTRAORDINÆRE INNTEKTER OG KOSTNADER		
Årsresultat	19 342 041	15 873 942
OVERFØRINGER		
Avsatt til annen egenkapital	19 342 041	15 873 942
Sum overføringer	19 342 041	15 873 942

BALANSE

EIENDELER

2014

2013

ANLEGGSMIDLER		
IMMATERIELLE EIENDELER		
Utsatt skattefordel	0	278 863
Sum immaterielle eiendeler	0	278 863
VARIGE DRIFTSMIDLER		
Tomter, bygninger o.a. fast eiendom	18 789 937	18 197 646
Driftsløsøre, inventar o.a. utstyr	28 955 043	24 860 536
Sum varige driftsmidler	47 744 980	43 058 181
FINANSIELLE DRIFTSMIDLER		
Investeringer i datterselskap	106 500	106 500
Lån til foretak i samme konsern	27 721 036	7 445 949
Andre langsiktige fordringer	15 568 407	14 805 658
Sum finansielle anleggsmidler	43 395 943	22 358 107
Sum anleggsmidler	91 140 923	65 695 151
OMLØPSMIDLER		
FORDRINGER		
Kundefordringer	36 517 495	46 489 058
Andre kortsiktige fordringer	5 128 062	8 222 100
Sum fordringer	41 645 556	54 711 158
INVESTERINGER		
Bankinnskudd, kontanter o.l.	36 620 821	79 717 070
Sum omløpsmidler	78 266 377	134 428 228
SUM EIENDELER	169 407 300	200 123 380

EGENKAPITAL OG GJELD

2014

2013

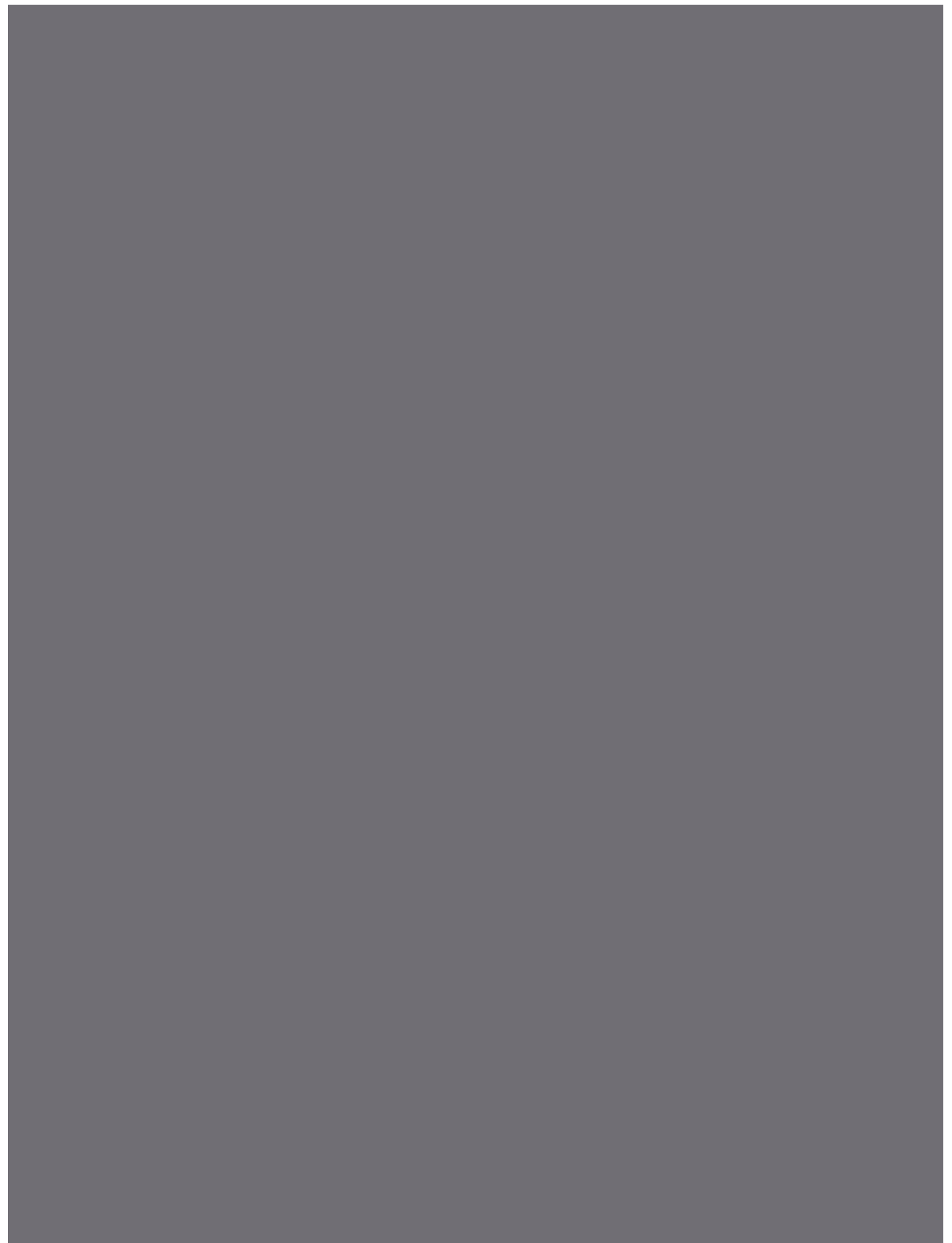
EGENKAPITAL		
INNSKUTT EGENKAPITAL		
Aksjekapital	100 000	100 000
Sum innskutt egenkapital	100 000	100 000
OPPTJENT EGENKAPITAL		
Annen egenkapital	6 433 115	84 836 829
Sum opptjent egenkapital	6 433 115	84 836 829
Sum egenkapital	6 533 115	84 936 829
GJELD		
AVSETNING FOR FORPLIKTELSE		
Pensjonsforpliktelser	182 966	762 545
Utsatt skatt	189 114	0
Sum avsetning for forpliktelser	372 080	762 545
KORTSIKTIG GJELD		
Gjeld til konsernselskap	57 756 196	0
Leverandørgjeld	13 406 726	10 582 532
Betalbar skatt	0	6 949 661
Skattetrekk og andre trekk	17 249 014	16 878 602
Annen kortsiktig gjeld	74 090 169	80 013 211
Sum kortsiktig gjeld	162 502 105	114 424 006
Sum gjeld	162 874 185	115 186 551
SUM GJELD OG EGENKAPITAL	169 407 300	200 123 380



facebook.com/heronorge



twitter.com/HeroNorge



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