

Forvaltning, Drift og Vedlikehold (FDV)

Statistikk og trender
2018



Innhold

Forord



NHO Service og Handel har gjennom nesten 30 år vært arbeidsgiverforening for tjenester knyttet til drift, eien-
domsservice, renhold, vakthold og kantinedrift, og har
sånn sett bidratt til å etablere Forvaltning, drift og ved-
likeholdsbransjen i Norge. I dag er dette fortsatt en av de
største bransjene i vår landsforening, og NHO Service og
Handel bidrar til å definere stadig nye underbransjer i
dette feltet, samt å etablere bransjefelleskap for dem. En
viktig oppgave de siste årene har vært å utvikle statistikk,
tall og systematisk informasjon om bransjene, og sånn sett
legge premissene for diskusjoner knyttet til bransjens
rammebetingelser.

FDV bransjen har sett en del oppkjøp og konsolideringer
de siste årene, og det er grunn til å tro at det vil fortsette.
Vi har både store og små medlemmer, og bidrar med det
som bedriftene trenger ut fra sin situasjon og størrelse.
God lesning!

Anne-Cecilie Kaltenborn
Adm. dir. i NHO Service og Handel

	Forord	2
1	NHO Service og Handel	3
2	Fagsjefen har ordet	4
3	Forvaltning, drift og vedlikehold i NHO Service og Handel	4
4	Teknologi og bærekraft som drivere for innovasjon	6
5	Bruk av private FDV-bedrifter i kommunene	7
6	Facility Management (FM)	8
7	Kantine og matomsorg	12
8	Parkering	16
9	Skadesanering	20
10	Språktjenester	24

1. NHO Service og Handel

NHO Service og Handel startet som en liten forening for renholdbransjen i 1986 og har vokst til å bli den største arbeidsgiverorganisasjonen for private tjenester i Norge.

Organisasjonen har 50 ansatte med Anne-Cecile Kaltenborn som øverste leder. NHO Service og Handel skal bidra til økt seriøsitet i arbeidslivet og til å utvikle bedre tjenester i Norge. Under dette ligger våre mål om å bidra til økt profesjonalitet, økt verdiskaping og sikre arbeidsplasser. NHO Service og Handel fremforhandler og forvalter en rekke tariffavtaler innenfor våre næringer. Vi arbeider i tillegg med fagutvikling, næringspolitikk og yter juridisk bistand til våre medlemmer.

I 2017 fusjonerte NHO Service med NHO Handel og ble NHO Service og Handel. Foreningen består av 2.500 bedrifter med 6.280 virksomheter som sysselsatte 86.350 årsverk i 2016.

Årsverkene i medlemsbedriftene fordeler seg på følgende måte innen bransjene foreningen representerer:



Sikkerhet og Beredskap
11 %



Helse og Velferd
10 %



Forvaltning, Drift og Vedlikehold
11 %

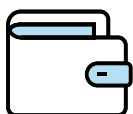


Bemanning og Rekruttering
29 %

NHO Service og Handel - 2500 bedrifter med 6280 virksomheter



Renhold og Eiendomsservice
14 %



Handel
9 %



Frisør- og Velvære-bedrifter (NFVB)
9 %



Arbeid og Inkludering
7 %

2. Fagsjefen har ordet



Jorulf Brøvig Silde
Fagsjef FDV

E-post: jbs@nhosh.no

Mobil: 95720116

FDV-bransjen er preget av at stadig flere bedrifter utvider spekteret av tjenester de tilbyr. Medlemsbedrifter innen renhold, mat og kantine og sikkerhet er blant dem som i økende grad leverer flere tjenester.

Vi ser den samme utviklingen i skadedyrsbransjen, innen skade-sanering og parkering hvor tjenestene blir bredere og hvor nye tjenester utvikles. Derfor er det naturlig at faggruppene innen FDV-området samarbeider tettere fremover, slik at vi utnytter synergier.

Bransjen utvikles av nye mål for bærekraft, fokus på miljø og teknologiske nyvinninger. Vi er inne i spennende tider, både faglig, markedsmessig og når det gjelder rammebetingelser, der flere av aktørene trekker veksel på internasjonale erfaringer. Dette bidrar til utvikling av kvalitet og tjenester tilpasset den enkelte kunde.

Bedrifter og offentlig sektor gjør derfor klokt i å invitere våre medlemsbedrifter inn i forvaltning og drift av sin byggmasse. Gjennom et samarbeid med FDV-bransjen kan kunden øke produktiviteten i både støtte- og kjernetjenestene og på denne måten få bedre leveranseevne og konkurransekraft.

Jorulf Brøvig Silde

3. Forvaltning, drift og vedlikehold i NHO Service og Handel

Forvaltning, drift og vedlikehold (FDV) i NHO Service og Handel har 70 medlemmer med 1.870 underavdelinger og i 9.200 årsverk. De har til sammen 15,2 mrd. kr i omsetning i 2016.

FDV har sterk vekst i medlemsomsetning (+19 %) fra 2015-2016. Tilslutning av mange nye medlemmer og vekst som følge av konsolideringer spiller inn i veksten i medlemsomsetningen. I tillegg har det kommet en ny bransje, språktjenester, som har en omsetning på 200 millioner kroner i 2016. Justert for dette ligger snittet i de ulike bransjene på en årsvekst på 4-5 %.

Forvaltning, Drift og Vedlikehold i NHO Service og Handel

14,5 mrd.kr, 8.200 årsverk i 2017



Facility management (FM)

4,5 mrd.kr 1.200 årsverk



Kantine, catering og matomsorg

5,1 mrd.kr, 4.200 årsverk



Skadesanering

2,5 mrd.kr, 1.600 årsverk



Språktjenester og integreringsbedrifter

194 mill. kr, 113 årsverk



Skadedyrbekjempelse

586 mill.kr, 430 årsverk



Parkering

1,6 mrd.kr, 250 årsverk



Redningstjenester

451 mill.kr, 280 årsverk



Budservice

80 mill. kr, 11 årsverk



Fergedrift

388 mill.kr, 30 årsverk



Bomstasjoner

130 mill.kr, 60 årsverk.



Andre FDV-tjenester

140 mill.kr, 50 årsverk

4. Teknologi og bærekraft som drivere for innovasjon

Bygningsmassen som FDV-bedrifter forvalter blir smartere og mer automatiserte. Det samme gjelder brukerteknologi som utfordrer de tradisjonelle rammene for arbeidsplasser, med tanke på ansattes mobilitet og fysiske arbeidssted.

Det forventes at nye teknologiske løsninger vil bygge på:

- Samspill mellom nanoteknologi, bioteknologi, materialteknologi og informasjon- og kommunikasjonsteknologi som vil gi bransjen nye løsninger og hjelpemidler.
- Økt automatisering med bruk av roboter og avanserte følere. Robotrenhold har foreløpig hatt lite omfang og er helt i startgropen i Norge. ISS har testet robotrenhold på Gardermoen med en maskin som kunne vaske 1000m2 pr time i 2016. Bransjen har uttrykt forventninger til en ny generasjon med renholdsroboter som er forventet lansert i 2018 (Renholdsnytt 2017).
- Utviklingen av IoT (tingenes internett) som kobler sammen identifiserbare gjenstander og personer utstyrt med elektronikk, programvare, sensorer og nettverk.
- Tilflytende data sammenstilles og analyseres i sanntid for å gi virksomhetene oppdatert styringsinformasjon (ISS White Book 2020).

Selv om det blir flere smarte bygg, kommer bransjen fortsatt til å ha oppdrag i et betydelig antall eldre bygg som har store vedlikeholdsbehov. Utfordringene vil trolig øke i takt med økning i nedbørsmengder og vannrelaterte skader som følge av klimendringer og andre forhold. Det antas at vedlikeholdsetterselepet på offentlig bygningsmasse er større enn i privat sektor.

Medlemmene har lenge vært opptatt av å drive bærekraftig og dette vil prege utviklingen av FDV-tjenester sterkt også i årene som kommer. Flere trekker veksler på internasjonale erfaringer. Et eksempel er Sodexo som i 2017, for 13. året på rad, toppet Dow Jones Sustainability Index (DJSI) i sin bransje (Sodexo 2017). Her er eksempler på tiltak fra medlemmene som kan bidra til økt bærekraft:

- Miljøsertifisering av tjenester f.eks gjennom svanemerking.
- Reduksjon av matsvinn i kantiner. Matsvinnet skal ned med 30 % innen 2025.
- Gjøre det enklere for kokkene i kantinen å lage vegetarmat gjennom tilrettelegging og utvikling og tilgjengeliggjøring av flere vegetaroppskrifter.
- Øker andelen sertifiserte og miljømerkede produkter
- Reduserer kjemikalieforbruk bla.a gjennom å ta i bruk nye arbeidsmetoder som å rengjøre med damp og bytte ut tradisjonelle kjemikalier med miljømerkede kjemikalier (Renholdsnytt 2017).
- Bistå kunder med å reparere og sanere, istedenfor å kjøpe nytt. Skadesaneringsbransjen er langt fremme i å redde særlig vann- og brannskadet innbo og bygningsmasse.
- Beregnet og målrettet innsats for å redusere CO₂-utslipp.



Servicebransjen har hatt en langsom evolusjon i årtier. Er du leder innen renhold, drift eller vedlikehold, har du sikkert vært utålmodig over lanseringstakten av de virkelig innovative løsningene. Men nå kan ting skje hurtigere enn vi helt ser rekkevidden av.

- Leder, Renholdsnytt 3/2017

5. Bruk av private FDV-bedrifter i kommunene

Våre FDV-medlemmer leverer tjenester til private bedrifter, organisasjoner og offentlig sektor. Det største markedet er privat sektor. Hovedregelen for offentlig sektor (stat, fylke og kommune) er å selv ta seg av støttetjenester. Trenden er likevel en gradvis og forsiktig økning i bruk av private.



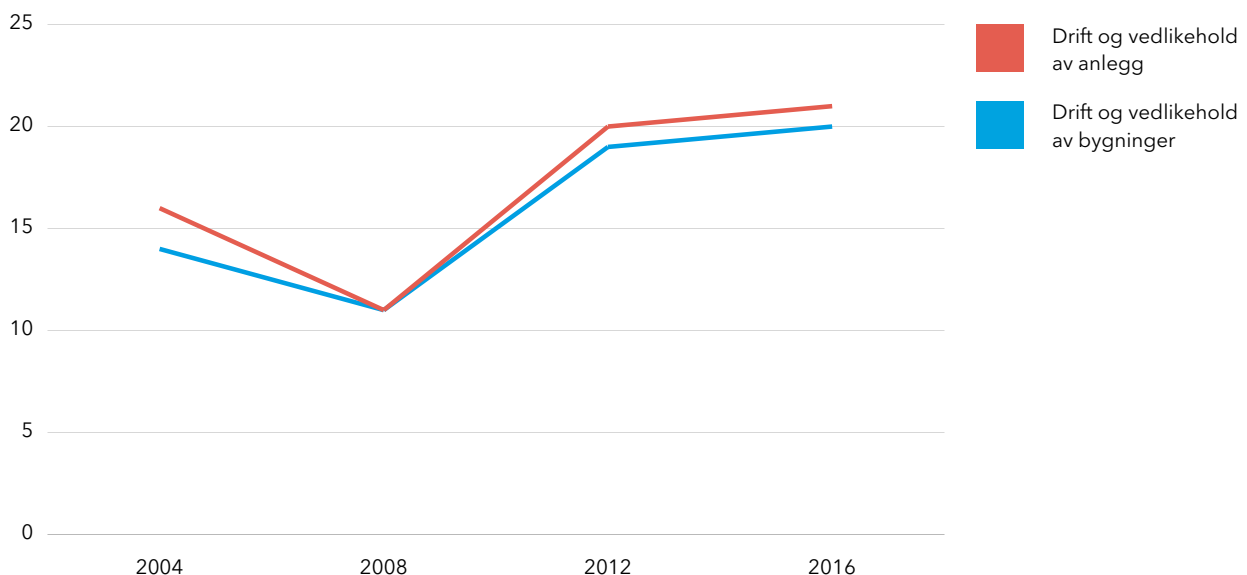
De største fordelene ved å kjøpe FM-tjenester er at kunden kan trekke veksler på leverandørens internasjonale erfaringer og at dette kan være kostnadsreduserende. De sparte midlene kan føres tilbake til kjernevirksomheten.

Det var en økende bruk av konkurranseeksponering frem mot 2012, men trenden bremsset opp i de fleste tjenesteområdene i 2012-16.

I 2004 var andelen kommuner som hadde innført konkurranseutsetting innen drift og vedlikehold av bygninger 14 prosent. I 2016 er den 20 prosent, tilsvarende 59 kommuner. Konkurranseutsatt drift og vedlikehold av anlegg i kommunene har i samme periode økt fra 16 til 21 prosent. Det tilsvarer 62 kommuner (NIBR 2016).

Kommuner med konkurranseutsatt drift og vedlikehold (2004-2016)

1



KILDE: NIBR 2016

Kilder: Monkerud, Lars Christian, Marthe Indset, Sigrid Stoksand og Jan Erling Klausen. 2016. By- og regionsforskningsinstituttet NIBR. Kommunal organisering 2016. Tilgjengelig fra URL <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/NIBR/Publikasjoner/Kommunal-organisering-2016>, ISS. 2011. Institutt for fremtidsforskning København. White Book 2020. Tilgjengelig fra URL http://www.publications.issworld.com/ISS/External/issworld/White_papers/ISS_2020_Vision/, Renholdsnytt. 01.06. 2017. Leder. Raskere enn du aner. <http://renholdsnytt.no/raskere-enn-du-aner> Renholdsnytt 21. 2016. <http://renholdsnytt.no/ny-b%C3%A6rekraft-pris-til-sodexo>, Sodexo. 29.09.2017. Pressemelding: Sodexo på topp i dow jones bærekraftindeks for 13 året på rad. Tilgjengelig fra URL: <http://www.mynewsdesk.com/no/sodexo/pressreleases/sodexo-paa-topp-i-dow-jones-baere-kraftindeks-for-13-aaret-paa-rad-2184433>

6. Facility Management (FM)

Facility Management (FM) er integreringen av prosesser i en organisasjon for å opprettholde og utvikle tjenester som støtter og forbedrer effektiviteten til de primære aktivitetene.

FM-bedrifter i Norge utfører vanligvis to eller flere tjenester innen renhold, sikkerhet, kantine og catering, avfallshåndtering, vaktmestertjenester, drift og vedlikehold. Store verdier knytter seg særlig til bygg og utearealer. God forvaltning av disse verdiene krever effektivt vedlikehold. Moderne utstyr og stordrift gjør at man til enhver tid kan få mest mulig ut av sine ressurser. FM-bedriftene er spesialister på å få dette til.

Nøkkeltall

- Facility Management spenner over flere av NHO Service og Handels bransjer. Disse er sammenstilt i denne rapporten med en samlet omsetning på 19 mrd.kr. Det største segmentet er renhold og eiendomsservice, etterfulgt av kantine.
- Våre store FM-bedrifter ISS, Elite, Sodexo, Compass Group (Eurest/ESS Support), Toma, 4 Service og AB Solution hadde en samlet omsetning i 2017 på 10,6 mrd. kr og ca. 20.000 ansatte.
- Sammenlignet med andre europeiske land utgjør FM-bedrifter i Norge en liten andel av økonomien. Egenregi er en dominerende løsning, så potensialet for vekst er stort.

Totalmarkedet for FM-tjenester i Norge er anslått til 100 mrd. kr. Omtrent halvparten antas å være i offentlig sektor. Det er en tilnærmet umulig oppgave å finne andelen konkurranseutsatt FM i Norge. Dette skyldes hovedsakelig at flere tjenester er involvert og tallfestet forskjellig. Leverandørene registrerer salgene av FM-tjenester på ulikt vis, som FM-tjenester med all omsetning på områdene samlet, eller som enkelttjenester. Det er også kunder som får utført flere tjenester, men hvor de har tegnet ulike kontrakter for hver enkelt tjeneste slik at de ikke blir kategorisert som FM. Det samme gjelder for årsverk i bransjen, da disse er fordelt på mange ulike faggrupper. Dette gjør avgrensningene mellom FM og bransjene renhold, kantine og sikkerhet vanskelig å trekke opp.

NHO Service og Handel anslår at medlemsbedriftene har omsetning i FM-relaterte tjenestemråder tilsvarende 19 mrd.kr i 2016. Flere av tjenestene som omsetningen knytter seg til leveres som enkelttjeneste (singleservice). Det er imidlertid gjort noen avgrensninger, slik at det er omsetning til bedriftsmarkedet og offentlig sektor som inngår i tallgrunnlaget. Omsetning til privatpersoner/husholdninger er holdt utenom. Beregningene må anses som et første forsøk på å tallfeste fagområdene tilknyttet FM i NHO Service og Handel. En svakhet i tallmaterialet vil f.eks være at vi ikke har en måte å korrigere for kjøp fra underleverandører. Noe omsetning kan derfor ha vært dobbelttelt. Tjenestemrådene som inngår er:

Trender

- Økt fokus på miljø og bærekraft.
- Smartere bygg og stadig mer teknikk i byggene som skal driftes stiller nye krav til kompetanse. Beredskap og sikkerhet er i utvikling innen FM-bransjen, som følge av flere smarte bygg med tekniske løsninger knyttet opp mot sikkerhetsbransjen
- Økonomisk vekstrate på rundt 4 % de siste årene. Dette er også utviklingen som forventes fremover.
- Oppkjøp av veldrevne single-service virksomheter (f.eks innen renhold, sikkerhet eller andre tjenestemråder) for å ekspandere multiservicetilbud.
- Privat sektor øker bruken av innkjøpte støtte-tjenester, spesielt kombinerte tjenester.
- Offentlig sektor utgjør halvparten av det potensielle markedet. Det offentlige viser positive tegn til økt bruk av private støttetjenester gjennom konkurranseutsetting.
- Pris er fortsatt det klart viktigste evalueringskriteriet i konkurranser, men fokus på kvalitet og miljø har økt blant innkjøpere (ISS Årsrapport 2016).



NHO Service og Handel anslår at medlemsbedriftene har omsetning i FM-relaterte tjenestemråder tilsvarende 19 mrd.kr i 2016.

Kantine, catering og matomsorg

Registrert medlemsomsetning som inngår i FDV-bransjen er 5,4 mrd. kr ca 95 % av omsetningen er i FM-bedrifter/bedrifter som tilbyr flere FM-tjenester.

Sikkerhet og Beredskap

Medlemsomsetning innen stasjonærvakt og mobilt vakthold utgjør til sammen 1,4 mrd.kr i 2016. Dette tilsvarer litt under 1/5 av medlemmene i sikkerhetsbransjens samlede omsetning på 7,4 mrd.kr i 2016. Hovedregelen her er at tjenestene leveres av selskap som kun leverer tjenester innen sikkerhetstjenester, men disse fungerer som underleverandør for FM-virksomheter.

Den største driveren for konseptutvikling og innovasjoner innen bransjen er teknologi. Stadig flere av kontraktene inneholder en sammensetning av tekniske løsninger som f.eks adgangskontroll og CCTV og vektere. Gjennom å kjøpe vaktstjenester istedenfor å ha de i egenregi får kunden tilgang til leverandørens spesialiserte kompetanse innen sikkerhet. Kunden har god kontroll med tjenesten, og trenden er å gå fra rapportering til at kunden selv kan logge seg inn og se effekten av tjenesten i sanntid.

Sikkerhet og Beredskap er en egen bransje i NHO Service og Handel med egen fagsjef og bedriftsnettverk. Mer om Sikkerhet og Beredskap og bransjens tjenester finnes i Statistikk og Trender for Sikkerhet og Beredskap 2017/2018.

Renhold og Eiendomsservice

Medlemsomsetningen innen renhold og eiendomsservice var 7,3 mrd.kr i 2016. 80 % av omsetningen var i bedrifter som tilbød en eller flere tilleggstjenester utover renhold. Den vanligste tilleggstjenesten var drift av kantine. 1,3 mrd.kr av medlemsomsetningen, tilsvarende 20 % - var i bedrifter som ikke tilbyr tilleggstjenester.

Renhold og Eiendomsservice er klart største tjenestemråde innen FM-tjenester med 38 prosent av omsetningen.

Renhold og Eiendomsservice er en egen bransje i NHO Service og Handel med egen bransjedirektør, styre og bedriftsnettverk.

Mer utdypende informasjon om bransjen finnes i Statistikk og Trender for Renhold og Eiendomsservice 2017/2018.

Parkering

Medlemsomsetningen innen parkering var 1,5 mrd. kr i 2016. Medlemmene innen parkering leverer ikke FM-tjenester, men det er anslått at det kunne vært mulig å utvide leveransen med tilleggstjenester for ca 1/3 av kontraktverdiene. Alternativt kunne parkering inngår som en av flere kjøpte støttetjenester. Økonomisk utgjør dette en halv milliard kroner.

Andre FM-tjenester

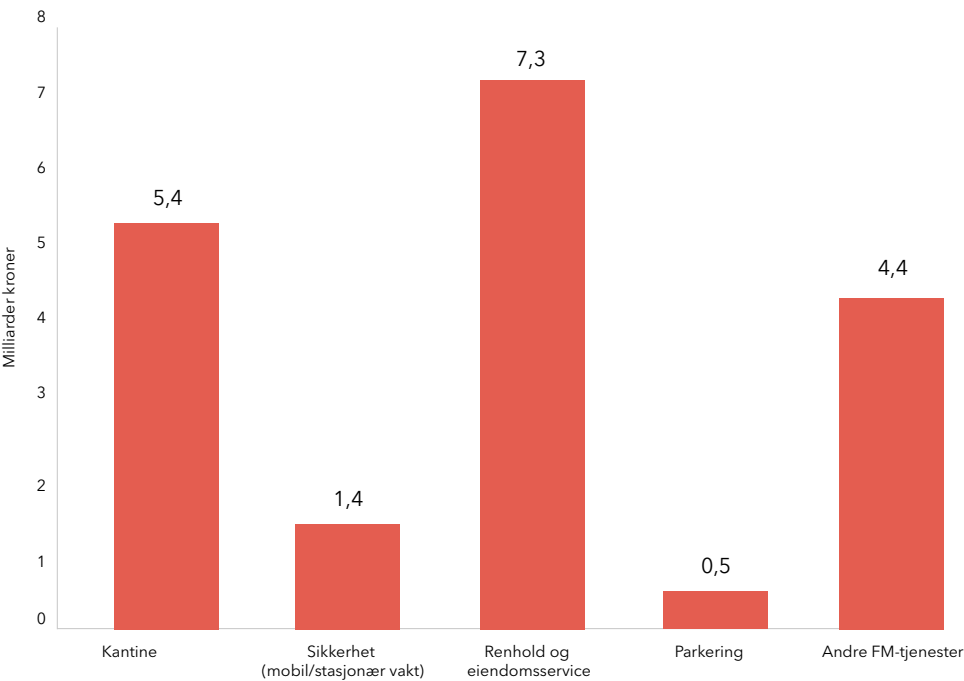
Andre FM-tjenester er medlemsomsetning innen FDV i NHO Service og Handel som ikke er spesifisert ovenfor, men som leverer tjenester som kan karakteriseres som FM, herunder vaktmestertjenester, eiendomsdrift, kombinerte FM-tjenester og logistikk. Disse hadde en samlet omsetning på 4,4 mrd.kr i 2016.

I figuren på neste side inngår tall fra bransjer utover FDV, som Sikkerhet og Beredskap samt Renhold og Eiendomsservice som er egne bransjer i NHO Service og Handel.

Renhold og Eiendomsservice er den klart største tjenesten innen FM (38 %), etterfulgt av kantine (29 %).

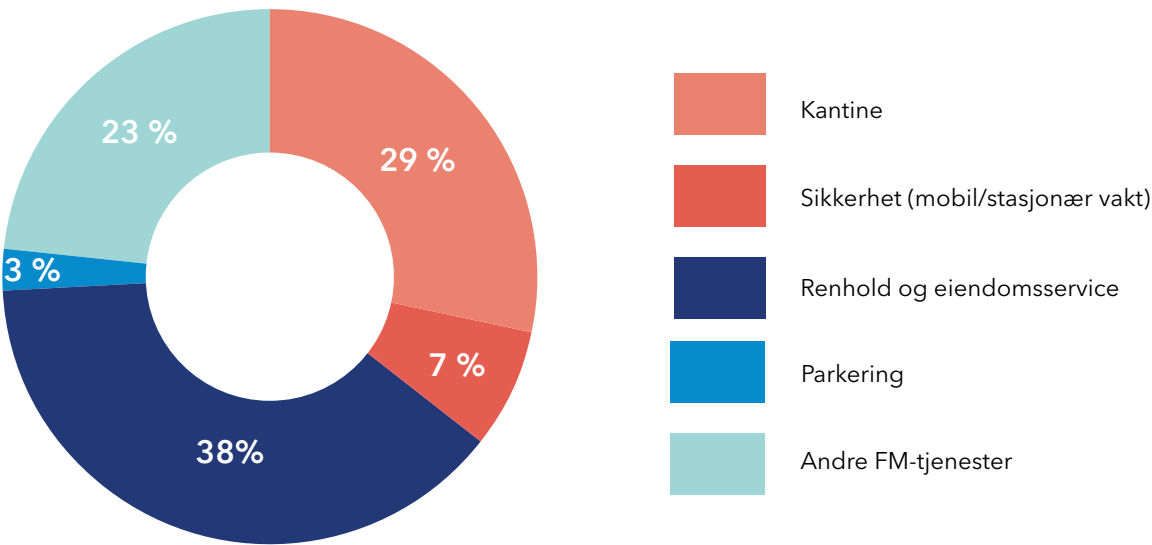
Omsetning i tjenesteområder i NHO Service og Handel som kan inngå i en FM-tjeneste (singleservice + multiservice) i 2016 - 19 mrd.kr

2



Omsetning i tjenesteområder i NHO Service og Handel som kan inngå i en FM-tjeneste i andeler av totalt 19 mrd.kr. i 2016

3



Kilder: ISS Årsrapport 2016. Tilgjengelig fra URL: <https://www.no.issworld.com/-/media/issworld/no/mig/om-iss/documents/FS%20rsrapport%202016%20rsregnskap.pdf?la=nn-NOR/Attachments/1297/IS-2608-Aktivitetsdata-PHV-TSB-2016.pdf>



Kathinka Friis-Møller
Adm. dir. i Compass Group

Felles kamp mot matsvinn

Kathinka Friis-Møller er adm. dir. i Compass Group som drifter kantiner og FM-tjenester med 1.800 årsverk og 1,7 milliarder kr. i omsetning.

I 2017 var året da hele bransjen kom sammen i en felles kamp mot matsvinn. Dette er bra. Her er det åpenbart mye å hente, både for miljøet, vår økonomi og drift. Jeg tror at flere opplever at de etiske rammene rundt en bærekraftig utvikling kan være en driver for vekst og utvikling. Vi er nødt til å tenke nytt, ta i bruk ny teknologi, og i noen tilfeller utvikle egne løsninger.

Arbeidet med matsvinn er gjort fra flere vinkler i det siste halvannet året. Vi har blant annet gått sammen med en leverandør og utviklet et nytt system for å registrere svinn. Våre innovative løsninger og satsing på mer bærekraftig drift har bidratt til at vi opplever vekst i markedet for måltids- og renholdstjenester, samt forpleining.

Vi har også opplevd en positiv utvikling i sykefraværet. Dette skyldes både at vi som IA-bedrift har et nært samarbeid med NAV, og et internt fokus på tilrettelegging der hvor det er nødvendig.

Næringspolitiske utfordringer

Vi hører at det snakkes om mer helse for pengene.

Etter at regjeringen endret momsreglene i januar 2017, hadde vi håpet at helseforetakene ble mer interessert i å se på mulighetene som finnes hos ulike aktører i markedet. Vi tror både internasjonale selskaper og lokale aktører kan bidra med spennende kunnskap og løsninger som kan løfte servicetjenestene i helsesektoren.

Hvis regjeringen setter mer press på helseforetakene og utfordrer dem til å søke beste praksis og se på mulighetene som finnes, er vi mer enn klare!

Markedet i 2018

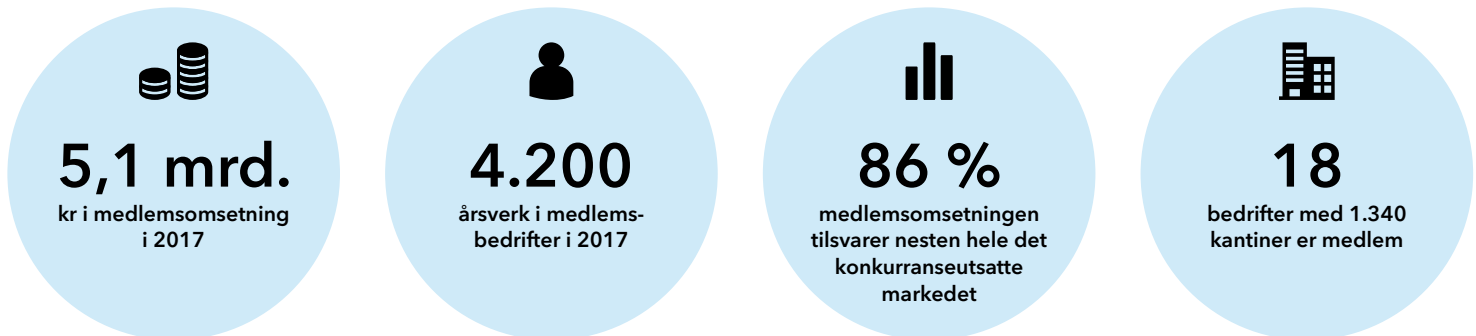
I offshore ser vi flere muligheter nå som oljemarkedet trolig har stabilisert seg og går riktig vei. For å lykkes her må man ha gode systemer, og jobbe proaktivt for å tilby kunden merverdi utover den generelle tjenesten de kjøper.

På land er det en klar trend at det blir færre enbrugerbygg og flere flerbruksbygg. Dette stiller større krav til fleksibilitet. Samtidig synker villigheten til å subsidiere ordningene, og vi ser at det kommer flere hel- og delkommersielle løsninger. Det er utfordrende å prøve ut nye forretningsmodeller, mens markedet er i konstant endring. Samtidig ligger det store muligheter i å være tidlig ute med nye løsninger.



7

Kantine og matomsorg



Kantinebransjen driver kantiner og catering på vegne av offentlige og private oppdragsgivere. Medlemsbedriftene leverer og utvikler innovative konsepter som inkluderer varme og kalde retter til lunsj, middag, overtidsmat, møtemat og selskapsmat.

Leveransene omfatter i de fleste tilfeller også organiseringen av leveransen inklusive innkjøp, personale og utstyr. Kantinene i NHO Service og Handel driftes både som egne virksomheter og som divisjoner i FM-virksomheter.

Nøkkeltall:

- Medlemsbedriftene innen kantine, catering og matomsorg omsatte i 2016 for 5,4 mrd. kr (+4.4 % fra 2015).
- Potensielt totalmarked er beregnet til 9,5 mrd.kr. Konkurransen utsatte kantiner beregnes å ha en total omsetning på 5,9 mrd. kr. Det driftes kantiner i egenregi (offentlig og privat) for 3,1 mrd.kr – i tillegg har samskipnadene et marked på 0,5 mrd.kr.

Trender

- Personalrestauranter/kantiner brukes aktivt i konkurransen om attraktive medarbeidere for kundene.
- Etterspørselen etter sunn mat øker. Det er en reduksjon bruken av salt og sukker og flere sunne alternativer tilbys.
- Tydeligere innholdsmerking og merking av allergener.
- Miljøsertifiserer tjenesteleveransen f.eks gjennom svanemerking.
- Reduksjon av matsvinn i kantiner. Matsvinnet skal ned med 30 % innen 2025.
- Gjøre det enklere for kokkene i kantinen å lage vegetarmat gjennom tilrettelegging og utvikling og tilgjengeliggjøring av flere vegetaroppskrifter.
- Øker andelen sertifiserte og miljømerkede produkter
- Konseptutvikling, fra kantine til personalrestaurant. Skal ha flere funksjoner enn lunsj.
- Vekst i in-house kaffebarer, som gjerne serverer frokost.

Vi skal halvere matsvinnet

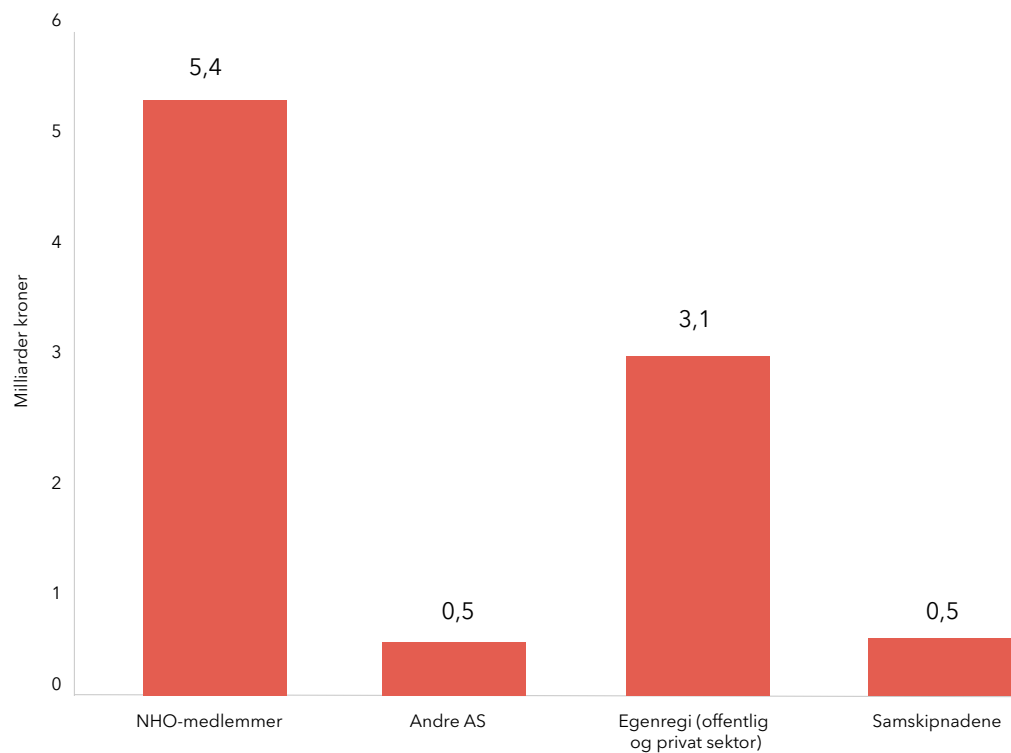
NHO Service og Handel er en av tolv organisasjoner som jobber målrettet for å halvere matsvinnet i Norge innen 2030. Det er spesielt bedrifter innen kantine og FDV som har latt seg engasjere. Med i samarbeidet er også fem departementer.

En tredel av all mat som produseres i verden blir ødelagt eller kastet. Bare i Norge kaster en gjennomsnittlig norsk forbruker 42 kg mat som kunne vært spist hvert år. Matsvinn i hele matkjeden utgjør 68 kg per år. Matsvinn er både et miljøproblem og en utfordring for klimaet. Hvis matsvinn var et land, ville det hatt verdens tredje største utslipp av klimagasser. Norge har forpliktet seg til å følge opp FNs bærekraftsmål om at matsvinnet globalt skal halveres innen 2030. En samlet norsk matbransje slutter opp om samme reduksjonsmål (Regjeringen 2017).

Reduksjonsmålet på 50 prosent innen 2030 konkretiseres med to delmål om 15 prosent reduksjon innen 2020 og 30 prosent innen 2025. Klima- og miljødepartementet har koordineringsansvaret for arbeidet (NHO Service 23.06.17)

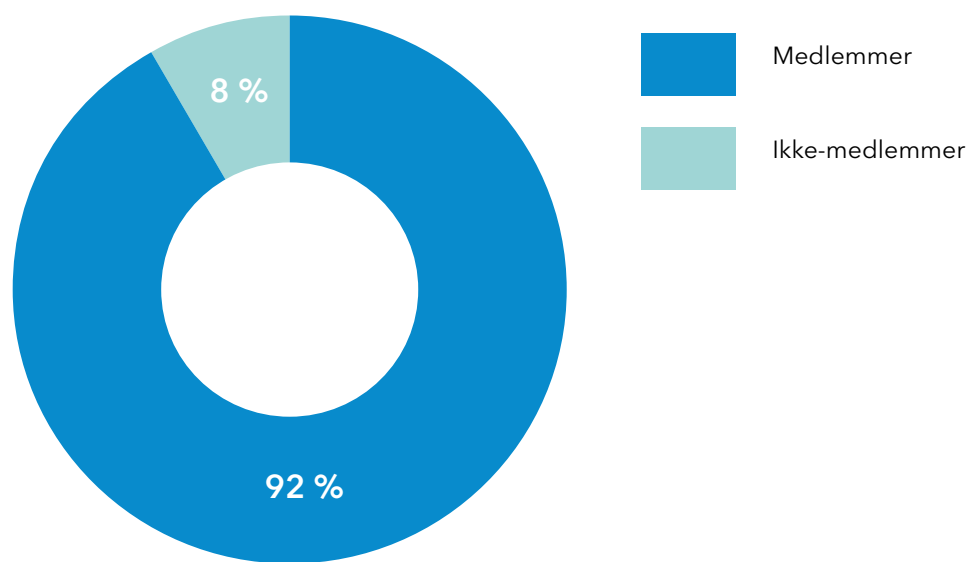
Fordeling av totalmarked for kantinetjenester tilsvarende 9,5 mrd.kr i 2016

4



Medlemsbedrifter har 92 % av det konkurranseutsatte markedet for kantinetjenester (5,9 mrd. kr)

5



Kilder: ISS Årsrapport 2016. Tilgjengelig fra URL: <https://www.no.issworld.com/-/media/issworld/no/mig/om-iss/documents/FS%20rsrapport%202016%20rsregnskap.pdf?la=nn-NOR/Attachments/1297/IS-2608-Aktivitetsdata-PHV-TSB-2016.pdf>



For mye salt fører til økt blodtrykk, økt risiko for hjerte-/karsykdommer som hjerteinfarkt og hjerneslag.

Kutte saltbruk med 30 prosent innen 2025

Siden 2015 har medlemsbedrifter innen kantine og matomsorg arbeidet målrettet med at det skal være mindre salt i maten. Bakgrunnen for satsingen er at nordmenn spiser dobbelt så mye salt som anbefalt. For mye salt fører til økt blodtrykk, økt risiko for hjerte-/karsykdommer som hjerteinfarkt og hjerneslag.

Saltpartnerskapet forplikter bedriftene til å jobbe for å redusere saltinnholdet i produktene sine. Det første nasjonale målet i Norge er en 15 prosents reduksjon innen utgangen av 2018. Innen 2025 er målet 30 prosent mindre salt enn i dag.

For å avdekke status, muligheter og barrierer for nye saltreduksjonstiltak, ble det på nyåret 2016 gjennomført en bransjekartlegging blant kantinemedlemmer om kunnskap, holdninger og praksis for saltbruk. På bakgrunn av kartleggingen utarbeidet man kompetansehevings-verktøyet «Saltskolen», som er publisert på Saltpartnerskapets side på helsedirektoratet.no.

Medlemmene har informert og jobbet med kompetanseheving og produktutvikling /oppskrifter for saltreduksjon i egne virksomheter. Medlemmer av saltpartnerskapet innen servering har diskutert utfordringen med å finne gode kvantitative og kvalitative indikatorer for å følge effekt av saltreduksjonsarbeidet. NHO har tatt initiativ overfor innkjøperne i medlemsbedriftene om hvordan registrere omsetning i volum av salt og saltholdige varer – alle, eller noen indikatorvarer (Helsedirektoratet - Årsrapport Saltpartnerskapet 2016).



8

Parking



Våre medlemsbedrifter innen parkering drifter ikke bare parkeringsanlegg, men forvalter alle aspekter av parkeringstjenester som tilbys klienter og konsumenter. Parkeringsselskapene tilbyr også tjenester i forbindelse med parkering ved flere av landets lufthavner, som shuttlebuss-service, vask og oppvarming av bil.

Nøkkeltall:

- Det er 12,36 kvadratkilometer med parkeringsareal i Norge totalt (SSB 2017).
- Samlet omsetning for private parkeringsselskap i 2016 var 3,2 mrd.kr – markedsandelen for våre medlemmer av denne var 49 %.
- Ca 1.300 parkeringsanlegg med over 100.000 parkeringsplasser hos medlemmer i 2016.
- Medlemsbedriftene har hatt en omsetningsvekst fra 2015-2016 på 4,6 % - som er en noe sterkere utvikling enn snittet av øvrige private i bransjen.

Trender

- Mobilbetalt parkering fortsetter å vokse, ofte i samspill med skiltgjenkjenning (ANPR). Dette gjør det lettere for parkerende å betale for tiden de faktisk bruker, istedenfor å overbetale. Dette gir mulighet for å utvide parkeringstiden via mobilen.
- Sanntidsinformasjon som leder kunden til nærmeste ledige parkeringsplass.
- Parkeringsselskapene utvider med tilleggstjenester tilknyttet bil, utearealer og logistikk.
- Antall plasser for EL-bil øker i omfang.

Bransjen kan levere et bredt spekter med betalings- og parkeringsløsninger. Den mest raffinerte parkeringstjenesten er trolig robotparkeringen som finnes på for eksempel Düsseldorf flyplass. En slik parkeringsløsning er neppe økonomisk lønnsom eller spesielt godt egnet for de fleste kunder i Norge.

Leverandør og innkjøper må gjøre en avveining mellom behov og kostnad. Teknologi er den sterkeste drivkraften for innovasjon i bransjen:

Mobilapplikasjoner (apper)

I Norge er det flere apper som viser ledige parkeringsplasser og som brukes til betaling. Apper som kan brukes på mange parkeringsfasiliteter har store fordeler (Lunderby 2014).



Radio frequency identification (RFID) benyttes for å sende data mellom en parkeringsbrikke (som kan likne på en bompasseringsbrikke) og leverandørens system.

Automatisk gjenkjennelse av registreringsnummer (ANPR)

Bilens registreringsnummer scannes ved inn- og utkjøring av parkeringsfasilitetene. Systemet kalkulerer parkeringstiden og kunden får regning i posten. Det likner på systemet for bompasseringer som er tatt i bruk på mange norske veier. Fordelen med dette parkeringssystemet er at den kjørende slipper å forlate bilen for å betale parkeringsbillett.

RFID-teknologi

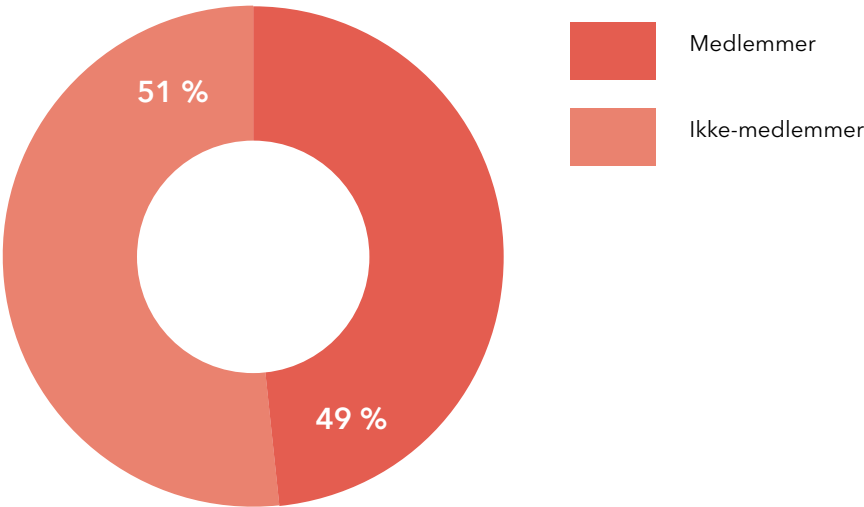
Radio frequency identification (RFID) benyttes for å sende data mellom en parkeringsbrikke (som kan likne på en bompasseringsbrikke) og leverandørens system. Systemet gjenkjenner registrerte biler og kunden får regning i posten.

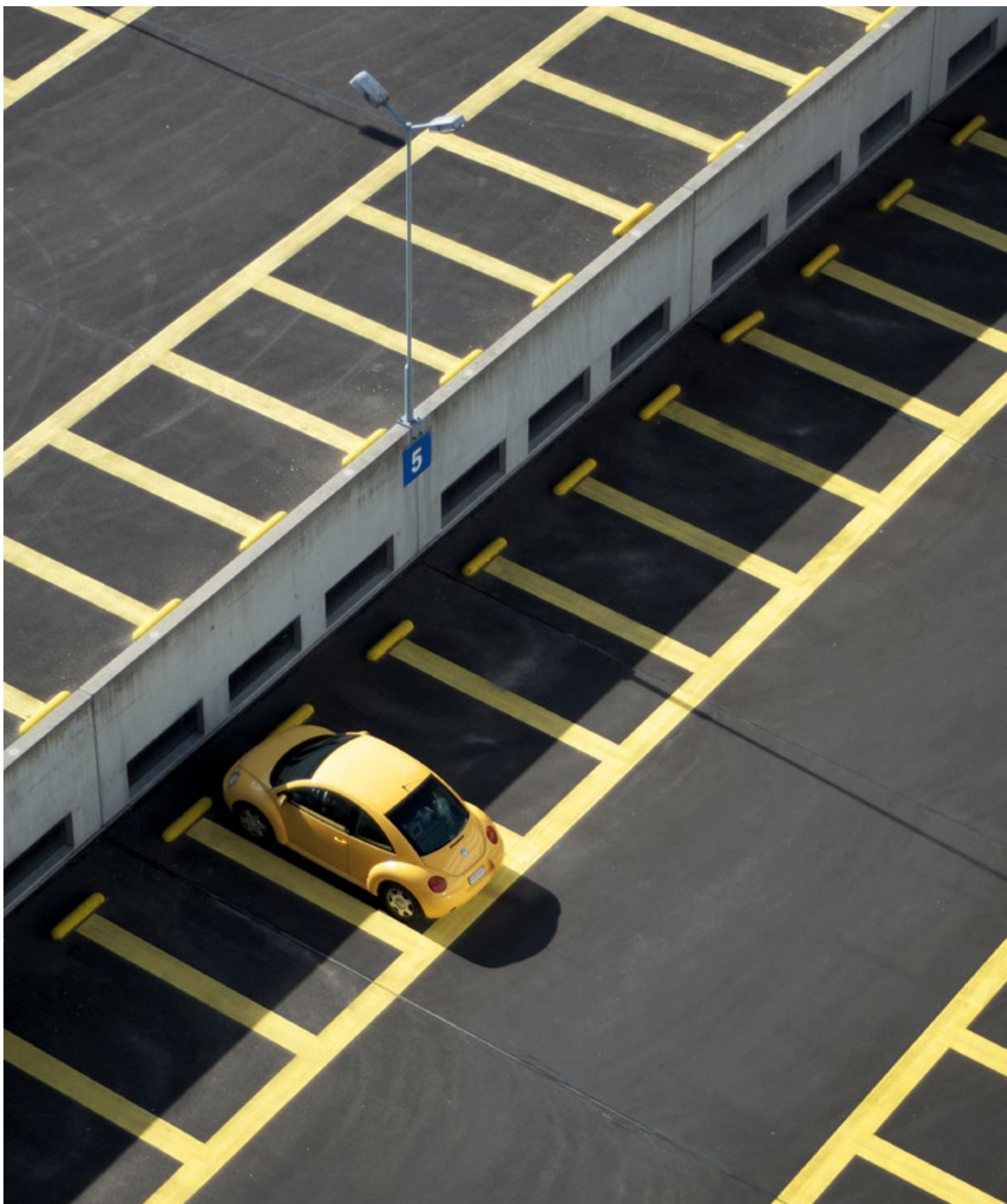
Multiparkering

Dette parkeringskonseptet benytter parkeringsfasilitetene på den mest effektive måten. Parkeringen er ofte på kjellerplan, men finnes også på bakkeplan – og bilene løftes opp slik at de stables over hverandre. Denne måten å drive parkeringsfasiliteter på har store investeringskostnader, men kan være kostnadseffektiv i urbane områder der tomteprisene er høye.

Når leverandører skal kjøpe parkeringstjenester er de opptatt av økonomiske mål og kvalitetsnivå. Det er vanlig å bruke deler av den økonomiske gevinsten fra parkeringen til å finansiere kjernetjenester. Det forventede inntektsnivået på parkeringen avhenger av nivået på tjenesten og parkeringssatsene.

Samlet omsetning i 75 registrerte aksjeselskap viste at de private parkeringsselskapene hadde en samlet omsetning på 3,2 mrd. kr.





Kilder: SSB. 2017. Tabell: 09594: Arealbruk og arealressurser, etter arealklasser (km²) (K) Tilgjengelig fra URL: <https://www.ssb.no/statistikkbanken/SelectVarVal/Define.asp?MainTable=Arealstat01&KortNavnWeb=arealstat&PLanguage=0&checked=true>



9

Skadesanering



2,5 mrd.

kr i medlemsomsetning
i 2017



1.600

årsverk i medlems-
bedriftenes statistikk



28 %

medlemsomsetningen
tilsvarende 28 % av
forsikringsutbetalingene



11

bedrifter med 101 under-
avdelinger organiseres
av NHO Service
og Handel

Skadesanering er innsatsen som kreves for å ta vare på eller redde bygninger og eiendommer i hendelsesforløp som vann-, brann eller naturskade. Saneringsbedriftene vasker, tørker, reparerer, oppbevarer og gjenoppbygger bygg og innbo som har blitt skadet.

Våre medlemsbedrifter samarbeider tett med forsikrings-selskapene for å sikre bygg og innbo mot ytterligere verdi-forringelse, og på denne måten redusere omfanget av skadene og skadeutbetalingene.

Nøkkeltall:

- NHO Service og Handel organiserer 13 selskaper innen skadesanering med 1.265 årsverk, disse omsatte i 2016 for 2,4 mrd.kr. I 2015 omsatte de samme selskapene for 2,3 mrd.kr. Det har vært en omsetningsvekst på 5,5 % i perioden.
- Medlemmene utbedret over 67.000 skader fordelt på ca 54.100 hovedprosjekter i 2016. Det har vært en økning i antall skader på 8 % fra 2015 og en økning i antall hovedprosjekter på 13 % fra 2015 til 2016.
- «Vann» er det største og raskest voksende segmentet, og skadesanering av vannskader utgjorde over halvparten av medlemmenes samlede omsetning. 8 av 10 skader var i privathusholdninger.
- Til sammen kostet brann- og vannskader samfunnet 8,9 mrd.kr i 2016 (Finans Norge).
- Medlemmenes samlede omsetning til kunder med forsikring utgjør 27 % av forsikringsutbetalingene registrert hos Finans Norge (samme andel som i 2015).

Forsikringsutbetalinger og potensielt marked for skadesanering

I 2016 utbetalte forsikringsselskapene 8,9 mrd. kr til privatpersoner og næringskunder som hadde vann- eller brannskade på sine bygg. Skadesaneringsbransjen i NHO Service og Handel omfatter så godt som hele bransjen i Norge, og hadde en samlet omsetning til forsikringskunder på 2,4 mrd. kroner inklusive merverdiavgift (1,95 mrd.kr u/merverdiavgift). Det finnes ikke god informasjon i dag på hvordan de resterende 6,5 mrd. kronene utbetalt fra forsikring fordelte seg på andre aktører og tjenester.

Totalmarkedet for skadesanering estimeres av NHO Service og Handel å utgjøre 5,1 milliarder kroner. Av dette har skadesaneringsbransjen allerede hentet ut 2,4 milliarder kroner – det betyr at det adresserbare markedet er 2,7 mrd.kr, dette inkluderer et adresserbart marked for selvassurandører.

Bransjen styrker sin formalkompetanse på vannskader

Som følge av den sterke økningen i fuktskader så bransjen et behov for å tilføre sine fag – og prosjektledere økt formal-kompetanse på dette viktige området. I samarbeid med Fag-skolen i Oslo/Akershus har bransjen utarbeidet et helt nytt studium i Fuktteknikk og som skal føre frem til tittelen Fukt-teknikker. Høsten 2016 startet det første kullet opp og vil bli uteksaminert våren 2018. Bransjen arbeider også med fagbrev for skadesanering, målet er at første kull skal kunne starte opp høsten 2019.

Kvalitetsarbeid - Prosedyrer og standarder

Det finnes i dag minst 30 forsikringsselskaper i Norge, de aller fleste er organisert i Finans Norge. Så godt som alle skade-saneringsvirksomheter i Norge er organisert i NHO Service og Handel. Et viktig ledd i bransjens kontinuerlige arbeid med kvalitetssikring har vært å utarbeide og revidere bransjestand-arder for ulike skadetyper. I samarbeid med Finans Norge på vegne av forsikringsbransjen og blant annet Riksantikvaren er det nedsatt arbeidsgrupper som har utarbeidet i alt seks bransje-standarder for skader forårsaket av fukt, brann, olje, asbest, dødsfall og skadesanering av kunst og kultur. I tillegg kommer ulike standardiserte tiltaksplaner for oljeskader til grunn og to planer for skadesanering av kunst og kultur til henholdsvis fylkeskommunen og Riksantikvaren. Fem av standardene og tiltaksplanen for oljeskader til grunn er har siden 2011 blitt

revidert tre ganger, siste gang i 2016/2017. Neste revisjon er planlagt våren 2018.

Nettverket for skadesanering har samarbeidet med Miljø-direktoratet, først og fremt knyttet til bransjestandarden for oljeskader med tilhørende tiltaksplan. Her har også Finans Norge, representert ved flere fagfolk fra forsikringsselskapene, spilt en aktiv rolle. Gjennom dette felles arbeidet har man nå kommet frem til en bransjestandard for oljeskader til grunn og som de fleste forsikringsselskaper og samtlige skadesane-ringsselskaper i Nettverket for Skadesaneringsselskaper i NHO Service og Handel benytter i gjennomføring av slike oppdrag. Bransjen deler også statistikk om utviklingen i oljeskader til grunn med Miljødirektoratet. Dette er viktig område som trenger oppmerksomhet og hvor bransjen foreløpig er den eneste som fører offentlig tilgjengelig statistikk.

Bransjens samfunnsbidrag

- Bra for miljøet – reparere ikke kaste.
- Raskere tilbake til hverdagen etter skaden inntreffer.
- Redder arbeidsplasser. Erfaring viser at bedrifter som får lange driftsavbrudd som følge av omfattende brann- eller vannskade kan miste markedsposisjon og i verste fall gå konkurs. Å komme raskt tilbake til normalen er å redde arbeidsplasser.
- Forebygging av helsemessige følgeskader etter skade på bolig (spesielt vann).

Les mer om skadesaneringsbransjen i bransjens egen års-rapport for 2016: <https://www.nhoservice.no/contentassets/2d9fb625fd9c4cb4bad4fadaefec3a87/rapporten-skadesane-ring-pdf-061017.pdf>

Sammenstilling av omsetning i skadesanering 2016 sammenliknet med 2015 (mill.kr)

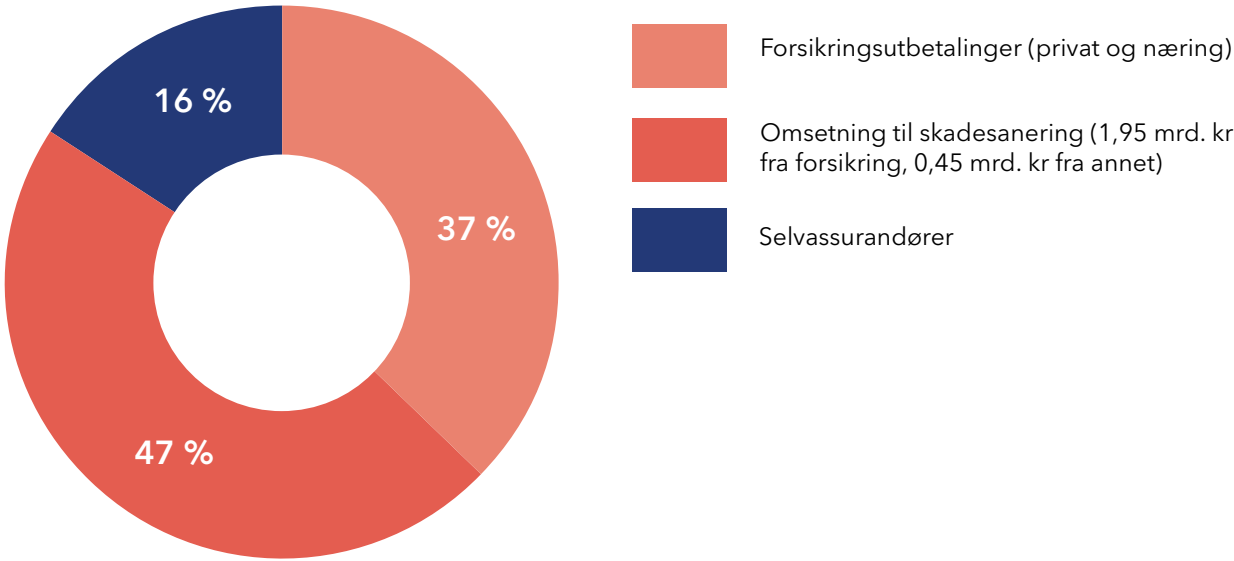
1

	2016	2015	DIFFERANSE
BRANN	419	400	5 %
VANN	1 258	1 107	14 %
OLJE	24	20	19 %
ANNET	205	322	-36 %
GJENOPPBYGGING	436	372	17 %
INNBO/LØSØRE	55	50	10 %
SUM	2 397	2 271	5,5 %

Trender

- Fortsatt økning i vannskader. Bransjen ser at antallet vannskader øker hvert år, både innen privat sektor, næringsliv og offentlig forvaltning. Antallet enkelt-personer og husstander som blir berørt er økende. De samfunnsmessige følgene av dette kan være store.
- Miljø- og bærekraft. Bransjen reduserer kjemikalie-forbruk bla.a gjennom å ta i bruk nye arbeidsmetoder som å rengjøre med damp og bytte ut tradisjonelle kjemikalier med miljømerkede kjemikalier. Bransjen bistår også med å reparere og sanere, og forhindrer unødvendig bruk og kast av innbo og utstyr.
- Inneklima og fuktrelaterte helseskader. Som en følge av den sterke økningen i vannskader og derav følgende fuktutfordringer, vil bransjen i 2017/2018 søke nærmere samarbeid med blant annet Folke-helseinstituttet, Boligprodusentene og interesse-organisasjoner for astmatikere og allergikere. Hensikten er å finne frem til samarbeidsflater som kan bidra til å at bransjens gjennomføring av fukt-sanerings-opdrag ivaretar forutsetningene for opprettholdelse og bedring av inneklimaet.
- Skadesanering som en del av kommunal beredskap. Krisesituasjoner som brann eller flom har i økende grad skapt behov for samarbeid mellom kommuner, skadesanerings- og sikkerhetsbransjen. Under håndtering av kriser vil det ofte oppstå en rekke ut-fordringer knyttet til prioriteringer av ressursinnsats fra de aktuelle bransjene.

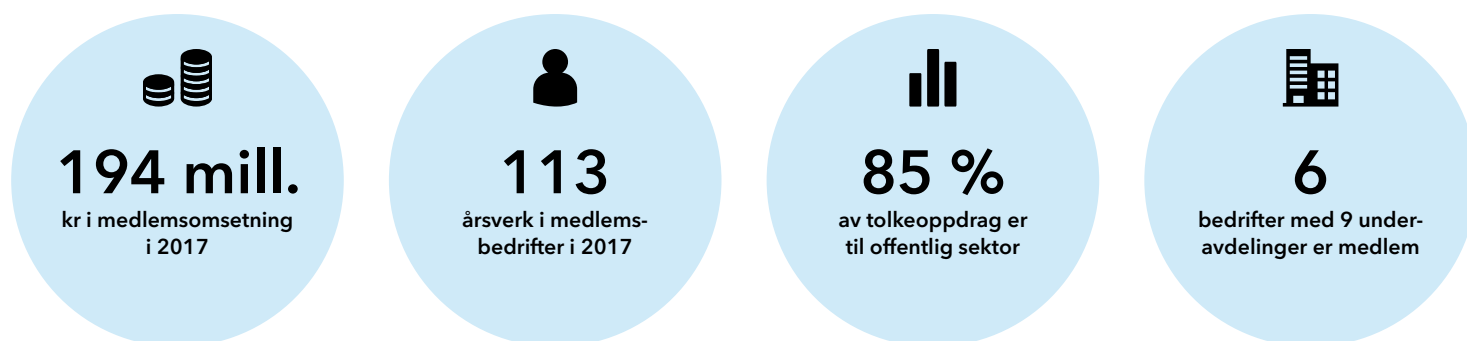
Estimert totalmarked for skadesanering (NHO Service og Handel 2017) 5,1 mrd.kr (2016)





10

Språktjenester



Nettverket for språktjenester i NHO Service og Handel ble etablert i 2016, og i 2017 laget bransjen sin første årsrapport (NHO Service og Handel - årsrapport tolk 2016).

Trender

- Nedgang for bransjen i 2017-2019, sammenliknet med 2016, grunnet reduksjon i antall flyktninger som ankommer.
- Hvilke språk som etterspørres henger sammen med hvilke nasjonaliteter som ankommer Norge. Språkene medlemmene hadde flest oppdrag på i 2016 var arabisk (31 %), tigrinja (14 %) og somali (11 %).
- ¾ av oppdragene er fjerntolking, nesten alt leveres over telefon. Bransjen venter på at skjermtolking gjennom eksisterende og nye teknologiske løsninger skal skyte fart.

Nøkkeltall om tolk

Markedet for tolk i Norge er anslått til å utgjøre nærmere 750 millioner kroner og fordeler seg på følgende måte mellom private AS, enkeltmannsforetak og offentlig formidlet tolk.

- Private aksjeselskaper har en samlet omsetning på rundt 380 millioner kroner og leverer over 490.000 oppdrag.
- Enkeltpersonforetakene har en samlet estimert omsetning på i underkant av 100 millioner kroner.
- Det offentlige formidlet tolk for ca 270 mill kr.
- Legger man sammen tallene for AS og ENK har de private aktørene i tolkemarkedet over 60 % av omsetningen og over 80 % av de formidlede oppdragene i det norske markedet for tolk.
- De private selskapene (eks. enkeltmannsforetakene) leverte anslagsvis 490.740 oppdrag i 2016.
- NHO Service og Handel har mottatt tall fra representanter som utgjør 70 % av bransjens samlede omsetning og har prognostisert for resterende 30 %.

Hvor mange arbeider som tolk i Norge?

De private oppgir å ha benyttet 6.100 tolker. Det er sannsynlig å anta at flere av tolkeselskapene har benyttet de samme tolkene, og at flere derfor er talt to eller flere ganger. I NOU 2014:8 ble det anslått at det var 4.000 unike tolker som leverte tjenester i Norge. Vi legger til grunn at det har vært en vekst på 10 % og anslår at det i 2016 kan være snakk om ca 4.400 unike tolker i 2016. Av tolkene bedriftene har tatt i bruk oppgir de at det er om lag like mange kvinner som menn.

425.000 av 490.740 oppdrag ble utført av tolk med bedriftsintern test

Årsrapporten for 2016 viser at ca. 425.000 oppdrag ble levert av tolk som ikke er oppført i tolkeregisteret. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) omtaler disse som ukvalifisert tolk. Det stemmer ikke at tolkene ikke har kompetanse. Disse har bestått bedriftsintern test, fått opplæring og er velkvalifiserte tolker med som regel lang erfaring. Hovedforklaringene på at en så stor andel av oppdragene leveres av tolk med bedriftsintern test er at private selskap får forespørsler om flere oppdrag enn det som kan dekkes av tolker oppført i det nasjonale tolke-register. Offentlige oppdragsgivere har behov for fleksibilitet som følgende fakta viser:

- Halvparten av oppdragene fra private tolketjenester bestilles mindre enn to døgn i forveien. 16 % av disse igjen ble bestilt med 8 timers varsel eller mindre.
- 7 av 10 oppdrag foregår mellom 10-14 på hverdager.
- 8 av 10 oppdrag har en varighet på en time eller kortere, bedriftene melder at det er sterk vekst i korte oppdrag, ofte helt ned i 15 minutter.
- 3 av 4 oppdrag er fjerntolking og leveres over telefon.

Fordi oppdragene ofte er korte i varighet, har kort varsel ved bestilling, gjennomføres via telefon, og prisen (og dermed honoraret) ofte er satt via offentlig anbud – velger mange tolker oppført i nasjonalt tolkeregister å ikke ta disse oppdragene.

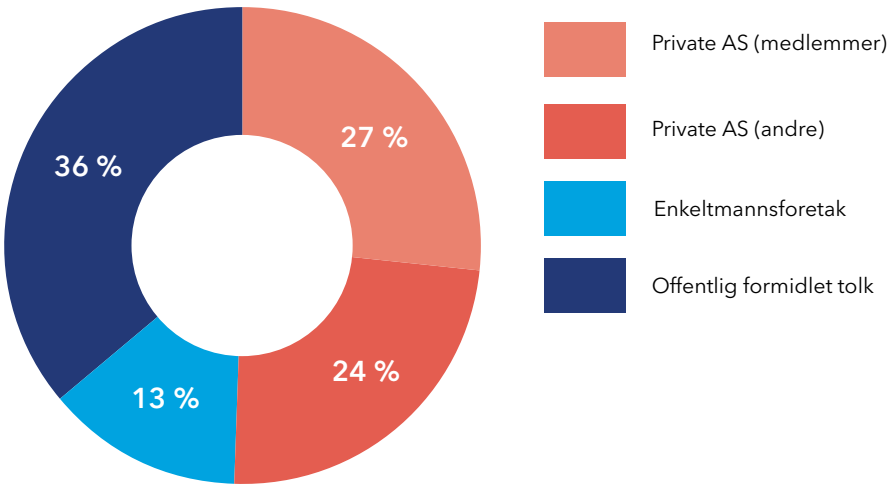
Kvalifikasjonskategoriene i Nasjonalt tolkeregister som rangerer fra 1-5 er knyttet til et enkelt språk, det finnes en del språk der det enda ikke har vært tilbud om autorisasjon eller utdanning, i tillegg har utdanningsløpet begrenset kapasitet.

Felles standardisering av bransjemessige opplæringstiltak for tolker

Nettverket for private som leverer tolketjenester i NHO Service og Handel arbeider med en felles standardisering og godkjenning av bransjemessige opplæringstiltak for tolker som ikke er oppført i tolkeregisteret og ønsker å etablere et fagråd i samarbeid med IMDi og HiOA. I tillegg ønsker man at real-kompetansen til tolker som har vært lenge i yrket anerkjennes, og at flere typer relevant kompetanse enn det som fremgår av kategoriene i tolkeregisteret kan godkjennes. IMDi og NHO Service er enige om at det er ønskelig at tolkene tar den formelle utdanningen og jobber sammen for å øke andelen tolker i tolkeregisteret.

Å redusere eller stoppe bruk av tolk som ikke er oppført i tolke-registeret vil føre til treghet i helsesektor, UDI og NAV for å nevne noe. For å unngå at mangel på tolk blir en flaskehals bør man se på ytterligere opplæring og tiltak som formaliserer kompetansen til disse tolkene som allerede er i arbeid.

Totalmarkedet for tolketjenester i Norge er anslått å være 750 millioner kroner. Nesten alt kjøpes av offentlig sektor (NHO Service og Handel 2017)



Kilder: NHO Service 2017. Tolketjenester levert av private 2016. Årsrapport. Tilgjengelig fra URL: <https://www.nhoservice.no/contentassets/6af046a8e-bee42dfa7ad3aab484df83d/arsrapport-for-private-tolketjenester-2016.pdf>



Utvikling av kvalitets-systemer i fokus

Tove Jensen

Leder rekruttering- og kompetanse-avdelingen i Hero Tolk

Tove Jensen leder rekruttering- og kompetanse-avdelingen i Hero Tolk som har 12,5 årsverk og omsetter for 63 millioner kr.

2017 ble et ganske annerledes år enn 2016 for leverandører av språktjenester i Norge. Det merkes godt at det er historisk lave ankomster av asylsøkere til landet. Hero Tolk merker nok denne nedgangen sterkere enn våre konkurrenter.

Hero Tolk ble opprettet i 2005 for å levere språktjenester til Heros mottak. Siden den tid har vi vokst betydelig, og vi er nå en av landets største leverandører av språktjenester. Fokuset i 2017 har vært på utvikling av kvalitetssystemer. Vi er en av få i bransjen som er blitt ISO sertifisert. Vi er en del av en bransje som i mange år har slitt med et litt frynsete rykte. Det har derfor vært svært viktig for oss å vise at bransjen har endret seg og at det er mange seriøse aktører som er opptatt av kvalitetsarbeid. Dette har vært fokus i bransjeforeningen for språktjenester, og internt i Hero Tolk. Det er viktig å ha en bransjeforening som samlet jobber for å utvikle bransjen i riktig retning.

Den største trusselen for språktester er at det ikke kommer mennesker til Norge som har behov for tjenesten vi tilbyr. Vi opplever at markedet vi operer i for første gang på over 10 år viser nedgang. Det vil alltid være behov for språktjenester i Norge, men det er nok lenge til vi får det store volumet vi opplevde i 2015 og 2016 som en konsekvens av flyktningkrisen som rammet Europa. Forskning viser at asylsøkere har behov for tolk i 3-4 år etter ankomst. Så den store nedgangen vil ikke treffe oss i 2018, men i 2019/2020 dersom det ikke skjer politiske endringer som igjen fører til høyere ankomsttall.

En annen utfordring for private leverandører av språk-tjenester er en ny tolkelov som er på trappene. Konsekvensen av en tolkelov kan bli at det offentlige Norge kun skal benytte seg av tolker registrert i Nasjonalt tolkeregister, og helst kategori 1-3. Statistikk gjennomført av bransjeforening for språktjenester i 2016 viser at kun 6,4 % av alle tolkeoppdrag levert av private leverandører for språktjenester er gjennomført av tolker i kategori 1-3.

Det er en utfordring at IMDi og bransjeforeningen har ulik oppfattelse av den faktiske situasjonen for språktjenester i Norge. Vi er alle enige om at det skal utdannes flere tolker, og at tolker med utdanning skal prioriteres, men vi er nok litt uenige om det faktisk finnes nok tolker med kategorien 1-3 for å kunne gjennomføre alle tolkeoppdrag nasjonalt. En tolkelov med krav om kategori 1-3 tvinger offentlig ansatte til å bryte loven, enten bestiller de ikke tolk, eller så bestiller de tolk som ikke er i Nasjonalt tolkeregister. Det er ikke riktig vei å gå.

Bransjeforeningen i NHO Service og Handel er meget viktig i arbeidet for å påvirke ordlyden i en ny tolkelov. Loven skal sikre at det fremdeles vil være mulig å tilby tolker til alle som har behov for det over hele landet. Det å stå sammen fører til seier. Allerede nå er det tre anbud som har blitt endret eller avlyst etter at bransjeforeningen har påpekt at krav i anbudene ikke lar seg gjennomføre. Leverandører av språktjenester gjør mer enn formidling av tolker og oversettere. Vi gjør en viktig jobb innen rekruttering, testing, opplæring, oppfølging, videreutvikling, debriefing og avvikshåndtering av tolker og oversettere. Bransjen må overbevise det offentlige om at vi er seriøse aktører, som kan ta del i oppgaver som å teste og lære opp tolker, slik at det til enhver tid er nok kvalifiserte tolker i Norge.

