

Mona Bråten og Heidi Nicolaisen

Tilrettelegging i buss, renhold og vakthold

Hvorfor så vanskelig?

Mona Bråten og Heidi Nicolaisen

Tilrettelegging i buss, renhold og vakt hold

Hvorfor så vanskelig?

© Fafo 2013

ISBN 978-82-324-0028-7 (papirutgave)

ISBN 978-82-324-0029-4 (nettutgave)

ISSN 0801-6143

Omslag: Fafos Informasjonsavdeling

Trykk: Allkopi AS

Innhold

| | |
|--|-----------|
| Forord | 5 |
| 1 Innledning | 7 |
| Tilrettelegging | 8 |
| Metodisk tilnærming | 12 |
| Rapportens oppbygging..... | 18 |
| 2 Analytiske perspektiver og bakgrunn | 19 |
| Analytiske perspektiver | 19 |
| Utvikling og utfordringer i servicesektoren | 22 |
| Særtrekk ved bransjene og de ansatte..... | 23 |
| Oppsummering..... | 28 |
| 3 Arbeidsplassen og arbeidsmiljøet – betingelser for tilrettelegging..... | 31 |
| HMS-arbeid utfordres | 31 |
| Endringer i det sosiale arbeidsmiljøet | 35 |
| Endringer i arbeidssituasjonen | 41 |
| Muligheter til å påvirke arbeidssituasjonen..... | 48 |
| Jobbrelatert sykefravær..... | 51 |
| Oppsummering..... | 54 |
| 4 Hvem tilrettelegges det for? | 57 |
| Situasjoner som direkte kan påvirke arbeidskapasiteten..... | 57 |
| Situasjoner som indirekte kan påvirke arbeidskapasiteten | 65 |
| Ledelsens kompetanse | 67 |
| Oppsummering..... | 72 |
| 5 Hva får de tilbud om?..... | 73 |
| Tilbud om tilrettelegging | 74 |
| Tilbud om personalgoder | 83 |
| Rutiner for å møte ulike problemer og behov..... | 86 |
| Blir det tilrettelagt? | 91 |

| | |
|---|-----------|
| Hjelper det å tilrettelegge? | 92 |
| Begrunnelser for at det ikke tilrettelegges | 93 |
| Oppsummering | 95 |
| 6 Avsluttende drøfting | 97 |
| Arbeidsforhold preget av anbud..... | 97 |
| Utfordringer for tilrettelegging | 106 |
| Litteratur | 109 |
| Vedlegg 1..... | 113 |

Forord

I denne rapporten ser vi nærmere på utfordringer knyttet til tilrettelegging i deler av privat servicesektor, nærmere bestemt i bransjene vaktthold, renhold og busstransport. Viktige spørsmål er: På hvilke måter makter / makter ikke bedriftene å tilrettelegge slik at de kan beholde ansatte som er syke? På hvilke måter lykkes bedriftene med å tilrettelegge arbeidsvilkårene generelt slik at de forebygger sykdom og utstøting? Tilrettelegging for at de som er blitt syke, skal greie å jobbe, og tilrettelegging med tanke på å forebygge for å unngå sykdom er to ulike, men relaterte aspekter ved tilrettelegging. Denne undersøkelsen har sin bakgrunn i et tidligere forskningsprosjekt om tilrettelegging i arbeidslivet (Trygstad & Bråten 2011). Her var et av hovedfunnene at enkelte bransjer i privat servicesektor skiller seg ut fra industrien og store deler av offentlig sektor ved at de i mindre grad gjennomfører arbeidsmiljøundersøkelser samtidig som de i mindre grad tilrettelegger for arbeidstakere i ulike livssituasjoner. I denne rapporten søker vi å finne forklaringer på hvorfor det er slik. Blant annet ser vi på hvordan konkurranseutsetting og anbud påvirker virksomhetenes vilje og evne til å drive tilretteleggingsarbeid.

Rapporten bygger på en webbaseret spørreundersøkelse som ble gjennomført blant 6002 norske arbeidstakere i 2011. I tillegg har vi intervjudata fra ledere og tillitsvalgte/verneombud i de tre bransjene i privat servicesektor som vi har valgt å se nærmere på: vaktthold, renhold og busstransport. Vi vil gjerne takke dem som har stilt opp til intervju med oss. Uten dere hadde det ikke vært mulig å skrive denne rapporten.

Prosjektet er finansiert av NAV gjennom programmet FARVE – forsøksmidler arbeid og velferd. Takk til Kari Strøm og Niels Wulfsberg som har vist stor interesse for temaet som behandles i denne rapporten.

På Fafo har Sissel C. Trygstad både vært initiativtaker til undersøkelsen og kvalitets-sikrer for rapporten. Takk til Sissel for god oppfølging underveis i arbeidet og for grundige kommentarer til sluttrapporten. Informasjonsavdelingen ved Fafo har som alltid gjort en fin innsats med å ferdigstille rapporten.

Mange har bidratt med innspill og kommentarer. Framstillingen i den endelige rapporten og de konklusjonene som trekkes, står imidlertid for forfatterens regning.

Oslo, september 2013

Mona Bråten og Heidi Nicolaisen

1 Innledning

Tema for denne rapporten er utfordringer knyttet til tilrettelegging i deler av privat servicesektor, nærmere bestemt i bransjene vakt, renhold og busstransport. Viktige spørsmål er: På hvilke måter makter / makter ikke bedriftene å tilrettelegge slik at de kan beholde ansatte som er syke? På hvilke måter lykkes bedriftene med å tilrettelegge arbeidsvilkårene generelt slik at de forebygger sykdom og utstøting? Tilrettelegging for at de som er blitt syke, skal greie å jobbe, og tilrettelegging med tanke på å forebygge for å unngå sykdom er to ulike, men relaterte aspekter ved tilrettelegging. Denne rapporten springer ut av et tidligere forskningsprosjekt om tilrettelegging i arbeidslivet (Trygstad & Bråten 2011). Her var et av hovedfunnene at sammenliknet med hva som er tilfellet i industrien og i store deler av offentlig sektor, skiller enkelte bransjer i privat servicesektor seg ut ved at de i mindre grad gjennomfører arbeidsmiljøundersøkelser og i mindre grad tilrettelegger for arbeidstakere i ulike livssituasjoner. Flere av bransjene i privat servicesektor er kjennetegnet av ansatte med lav utdanning, og mange av dem stiller få eller ingen krav til formell kompetanse. Dette gjelder blant annet bransjer som varehandelen, transport, hotell og restaurant samt renhold og vakt. Med unntak av varehandelen og hotell og restaurant er de øvrige bransjene sterkt preget av et anbudsregime, der pris er et viktig kriterium i konkurransen om å vinne oppdrag (Berge & Sønsterudbråten 2011; Trygstad & Bråten 2011; Trygstad et al. 2011 og 2012). Disse bransjene er arbeidsintensive. En høy prosentandel av utgiftene er lønnsrelatert. Det å øke arbeidsmengden er i mange tilfeller en strategi for å kunne prise seg lavt og følgelig vinne anbud. Høyt arbeids- og tidspress skaper utfordringer knyttet til helse, miljø og sikkerhet. Den tidligere undersøkelsen viste dessuten at arbeidsgivers vilje til å tilrettelegge er mindre i svært prissensitive bransjer med lave krav til formell utdanning enn i mer skjermede bransjer der krav til ansattes utdanning er høy (Trygstad & Bråten 2011). Med dette som bakteppe har vi valgt å se nærmere på praksis for tilrettelegging og utfordringer knyttet til dette i tre anbudsutsatte bransjer i privat servicesektor. De aktuelle bransjene er vakt, renhold og busstransport. Vi legger særlig vekt på å belyse hvilken betydning anbudssituasjonen har for arbeidsmiljø og tilretteleggingspraksis. Hovedmålet vårt er å synliggjøre ulike forhold som kan bidra til å forklare den manglende tilretteleggingen for ansatte i privat servicesektor.

Følgende problemstillinger drøftes:

- Hvordan bidrar ulike prosesser og vilkår i bedriftene i privat servicesektor til å hemme eller fremme sykefravær og utstøting?

Denne hovedproblemstillingen utdypes ved hjelp av tre av underproblemstillinger:

- Hva kjennetegner de situasjonene som bedriftene makter / ikke makter å tilrettelegge for?
- Hvordan kan vi forstå arbeidsgivers rolle i tilretteleggingsarbeidet? Kan en eventuell manglende tilrettelegging fra deres side forklares med at arbeidskraften er lett erstattelig? Eller er forklaringen snarere knyttet til kunnskapsmangel om ulike utfordringer som møter de ansatte, og/eller er kunnskapsnivået om støtteordninger og virkemiddelapparatet i regi av NAV lavt?
- Hvilken rolle spiller anbud, konkurranse og prispress for arbeidsgivers muligheter til å drive tilretteleggingsarbeid?

Vi ser også nærmere på hva ledere, tillitsvalgte/verneombud og ansatte mener kan bidra til at arbeidsmiljøet generelt og tilrettelegging spesielt vektlegges mer i de aktuelle bransjene. I figurene sammenlikner vi svarene fra ansatte i deler av privat servicesektor med hva ansatte i landbasert industri, statlig administrasjon og arbeidstakerne totalt svarer. Landbasert industri og statlig administrasjon er bransjer som ofte scorer godt over gjennomsnittet av alle bransjer når det gjelder tilrettelegging og oppfølging av ansatte med særskilte behov¹, og er valgt som referansebransjer i denne undersøkelsen.

Tilrettelegging

I denne undersøkelsen ser vi først og fremst på bedriftenes tilrettelegging for ansatte som har kommet i en sårbar situasjon – altså det interne tilretteleggingsarbeidet. Vi legger mindre vekt på de tiltak bedrifter kan sette i gang for å rekruttere og integrere arbeidstakere med redusert funksjonsevne, som også er et av målene i Intensjonsavtale om et mer inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen).

Bedriftenes interne tilrettelegging kan skje langs to ulike, men relaterte dimensjoner: tilrettelegging for å forebygge og tilrettelegging for å beholde. Vi retter oppmerksomheten mot begge dimensjonene – forebyggingsdimensjonen og beholdedimensjonen, men med en hovedvekt på forebygging. Forebygging viser til det arbeidet som virksomhetens ledelse gjør for å forhindre at arbeidstakerne blir syke på grunn av forhold på arbeidsplassen. Det handler også om hva virksomhetens ledelse gjør for at arbeidsplassen skal framstå som attraktiv både for nåværende og potensielle arbeidstakere. Tiltak for å beholde viser til tilrettelegging for dem som allerede befinner seg i en sårbar situasjon, for eksempel langtidssykemeldte. Undersøkelsen kan relateres

¹ Trygstad & Bråten (2011)

til det overordnede målet for IA-avtalen som handler om å forebygge og redusere sykefravær, styrke jobbnærværet og bedre arbeidsmiljøet samt hindre utstøting og frafall fra arbeidslivet.

Vi har valgt en bred tilnærming til tilrettelegging, og det vil være store variasjoner når det gjelder hvem som får tilrettelegging, og hvilke tiltak de får tilbud om. Noen av tiltakene er av mer personalpolitisk karakter, mens andre er nedfelt i lov eller avtale som bedriftene plikter å følge.

Ansvar og virkemidler

Arbeidsmiljøloven (aml) slår fast at det er arbeidsgiver som er ansvarlig for å sikre et forsvarlig arbeidsmiljø for de ansatte. Plikten er tredelt; for det første har arbeidsgiver en generell plikt til å drive et systematisk arbeid med forebygging og tilrettelegging for å sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø for alle arbeidstakere. For det andre har han eller hun en plikt til å organisere og tilrettelegge arbeidet for den enkelte ut fra alder, kompetanse og øvrige forutsetninger. For det tredje har arbeidsgiver en plikt til å tilrettelegge arbeidet for den enkelte som på grunn av sykdom eller andre helsemessige forhold har redusert arbeidsevne.

Det er utarbeidet en lang rekke med virkemidler som skal bidra til et mer inkluderende arbeidsliv. Det er NAV som har ansvaret for å administrere virkemidlene. Noen er allmenne, mens andre er forbeholdt virksomheter med IA-avtale. Virkemidlene kan sorteres i to hovedkategorier: virkemidler for å beholde personer i arbeid og virkemidler for å gi innpass i arbeidslivet. Fra 1. juli 2011 kom det dessuten nye krav om tettere oppfølging av sykefravær, noe som blant annet førte til en mer forpliktende tidsplan for arbeidsgivers oppfølging av den sykemeldte. IA-avtalen er en frivillig ordning for bedriftene. I IA-avtalen for 2010–2013 ble det gjort en viktig endring. Virksomhetenes tillitsvalgte er nå en likeverdig avtalepart med NAV og bedriftshelsetjenesten, slik reflekteres det sentrale trepartssamarbeidet også i hvilke aktører som formelt er involvert i IA-arbeidet på bedriftsnivå.

Arbeidsgiver plikter å knytte godkjent bedriftshelsetjeneste til virksomheten dersom risikoforholdene tilsier det. Fra slutten av 1980-tallet har det vært et forskriftskrav om at virksomheter i visse bransjer skal ha godkjent bedriftshelsetjeneste, og i 2009 ble det vedtatt en ny bransjeforskrift hvor flere bransjer ble omfattet av dette kravet.² Alle tre bransjene som vi ser nærmere på i dette prosjektet (buss, vakt og renhold), er omfattet av kravet om godkjent bedriftshelsetjeneste.

Tidligere undersøkelser har også vist en klar sammenheng mellom tilstedeværelsen av tillitsvalgte og verneombud på arbeidsplassen og tilretteleggingstilbud, vektlegging

² FOR 2009-02-11 nr. 162: Forskrift om at virksomheter innen visse bransjer skal ha godkjent bedriftshelsetjeneste (i kraft fra 1. januar 2010).

av HMS og rutiner for å håndtere arbeidsmiljøproblemer (Trygstad & Bråten 2011; Andersen et al. 2011; Bråten et al. 2008). Dette viser at tillitsvalgte og verneombud i mange tilfeller er aktive pådrivere i virksomhetenes HMS- og sykefraværarbeid. I deler av privat servicesektor er imidlertid tilstedeværelsen av verneombud og tillitsvalgte lav, noe som kan påvirke graden av tilrettelegging i disse bransjene (Trygstad & Bråten 2011).

NAV har ansvaret for oppfølging av sykemeldte i tråd med gjeldende regler. Alle virksomheter som har tegnet IA-avtale, får dessuten en egen kontaktperson ved NAV Arbeidslivssenter, som er opprettet i alle fylker. Kontaktpersonen er virksomhetens faste kontaktledd i NAV, og denne har ansvaret for å informere om og koordinere etatens tilbud til virksomhetene.

En forskergruppe ved SINTEF har gjennomført omfattende evalueringer av IA-avtalen (Ose et al. 2009) og ordninger for oppfølging av sykemeldte (Ose et al. 2013). Evalueringen av IA-avtalen konkluderte blant annet med at det var et behov for et mer målrettet differensiert arbeid med sektor- og næringsspesifikke strategier for å nå alle delmålene i IA-avtalen. Det ble også pekt på et behov for å differensiere mer etter virksomhetsstørrelse fordi potensialet for å drive IA-arbeid varierer etter virksomhetenes størrelse. I evalueringen av ordninger for oppfølging av sykemeldte peker forskerne på flere utfordringer og et forbedringspotensial når det gjelder hvordan dagens ordning er bygget opp og fungerer i forhold til målsettingen om redusert langtidssykefravær og utstøting fra arbeidslivet.

Sykefravær og utstøting

Sykefravær er et sammensatt fenomen, og det påvirkes av en lang rekke forhold. En regjeringsoppnevnt ekspertgruppe konkluderte i 2010 at det ikke er nødvendig å kjenne årsaksforholdene til bunns for å finne tiltak som vil bidra til å redusere sykefraværet (Mykletun et al. 2010). Ekspertgruppens utgangspunkt var at store grupper som er 100 prosent sykemeldt, på mange måter vil tjene på større grad av jobbnærvar – og at det er et stort potensial for dette. Aktivisering, nærvar og gradering ble brukt som nøkkelord for anbefalinger til en hovedstrategi. Politikerne har fulgt flere av ekspertgruppens anbefalinger med blant annet krav om tettere oppfølging av sykemeldte og større vekt på aktivitet og nærvar ved bruk av for eksempel graderte sykemeldinger.

For 4. kvartal 2012 var det samlede sykefraværstallet 6,6 prosent (www.ssb.no). Det samlede sykefraværet har økt over tid. Tall basert på Arbeidskraftundersøkelsene (AKU) viser imidlertid at økningen i sykefraværet de siste tre tiårene først og fremst har kommet som en følge av økt sykefravær blant kvinner (Kostøl & Telle 2011). Levekårsundersøkelsene (LKU) prøver å fange opp hvor mye av sykefraværet som skyldes forhold ved jobben. I LKU 2009 oppgir om lag 17,5 prosent av yrkesaktive at de har hatt minst ett legemeldt sykefravær på 14 dager eller mer det siste året. Blant

disse rapporterer om lag 37 prosent at fraværet var forårsaket av helseplager som helt eller delvis skyldtes jobben (NOA 2011). Om lag 6 prosent av de yrkesaktive hadde altså minst ett sykefravær i 2009 som de mente var arbeidsrelatert (op.cit.). NOA har sett på ulikheter mellom yrkesgruppene når det gjelder arbeidsrelatert og ikke arbeidsrelatert fravær. Når det gjelder yrkesgruppene vi er opptatt av i dette prosjektet – renholdere, sjåfører og vektere – viser tallene at renholdere er den yrkesgruppen som rapporterte høyest arbeidsrelatert legemeldt fravær (16 prosent), sjåfør/mannskap (bil/anlegg/skip) er også en yrkesgruppe med relativt høyt arbeidsrelatert fravær (10 prosent), mens yrkesgruppen vakt/politi/brann/militær ligger en del lavere (5 prosent)³.

Vi vil imidlertid legge til at det alltid vil være sykefravær som ikke har noen sammenheng med arbeidsoppgaver eller forhold på jobben. Det er også sykefravær som vanskelig lar seg avhjelpe med ulike former for tilrettelegging på arbeidsplassen. På samme måte som i den forrige rapporten⁴ retter vi blikket mot det fraværet som *kan* bli redusert ved hjelp av forståelse, tiltak og oppfølging fra arbeidsgivers side.

Arbeidsplassen

Arbeidsplassen og betydningen av de tiltakene som bedriftene setter i verk når det gjelder forebygging, tilrettelegging og inkludering, har alltid vært sentralt i arbeidsmiljøloven. Bedriftenes betydning i arbeidet med å forhindre sykefravær og utstøting har på mange måter blitt styrket med den økte oppmerksomheten rettet mot aktivisering og nærvær for å hindre langtids sykefravær og utstøting. Dette er konkretisert blant annet gjennom IA-avtalen og utvidet virkemiddelpakke i regi av NAV.

I bedriftene vil det være ulike prosesser som kan bidra til å hemme eller fremme sykefraværsforebyggende arbeid som virker inn på fastholdelse og utstøting. Slike lokale prosesser kan være av svært ulik karakter og gjerne knyttet til nivået på og omfanget av problemer i virksomheten. Det lokale partssamarbeidet og ulike arbeidsmiljøforhold vil også kunne virke inn. Vi er særlig opptatt av å synliggjøre hvordan strukturelle trekk ved bransjene i privat servicesektor kan skape utfordringer når det gjelder arbeidsmiljø og tilrettelegging for ansatte i en sårbar situasjon, og av anbudsregimets betydning for arbeidsmiljøet og bedriftenes tilretteleggingspolitikk.

³ I NOAs statistikk er gruppen vaktpersonell slått sammen med gruppene politi-, brann- og militærpersonell.

⁴ Trygstad & Bråten (2011)

Metodisk tilnærming

Denne rapporten bygger på både kvalitative og kvantitative data. Vi har gjennomført intervjuer med ledere, tillitsvalgte/verneombud i privat servicesektor, nærmere bestemt i bransjene renholdsvirksomhet, vakthold og busstransport. Vi har også gjort videre analyser av svarene fra ansatte i de aktuelle bransjene i en spørreundersøkelse som ble gjennomført i 2011 (Trygstad & Bråten 2011).

Kvalitative data

Målet med denne rapporten er altså å synliggjøre ulike forhold som kan bidra til å forklare den manglende tilretteleggingen for ansatte i deler av privat servicesektor. For å få økt innblikk i dette var det nødvendig å snakke med ledere og tillitsvalgte/verneombud for å høre hvilke erfaringer de har når det gjelder tilrettelegging for ansatte i ulike livssituasjoner. De kvalitative intervjudataene skulle gi oss innblikk i hva som faktisk skjer når det gjelder tilrettelegging på arbeidsplassene: hvilke ordninger som finnes, hvilke situasjoner det blir tilrettelagt for, samt hvilke begrunnelser som gis for at det ikke tilrettelegges for ansatte som er i en situasjon som gjør det vanskelig å yte full arbeidsinnsats.

Gjennom tidligere undersøkelser har vi erfart at anbudsutsatte bedrifter ofte opplever en presset og tøff hverdag, der pris og ytelse spiller en viktig rolle (Trygstad et al. 2011 og 2012; Berge & Sønsterudbråten 2011). Svært mange bedrifter i privat servicesektor opererer i et marked preget av små og store oppdrag vunnet gjennom anbud. Vi antar at dette kan ha betydning for graden av tilrettelegging i sektoren. Derfor har vi valgt å gjøre intervjuer med ledere, tillitsvalgte og verneombud i vakthold, renhold og buss – bransjer som vi vet lever i en anbudsutsatt hverdag. Blant disse har vi valgt å legge størst vekt på buss. Begrunnelsen for dette er at bussbransjen har gått gjennom store strukturelle endringer i løpet av de siste 10–15 årene. Tidligere var så å si alle busselskaper eid og drevet av fylkeskommunene. Nå har de aller fleste fylkeskommunene satt driften ut på anbud, noe som har hatt store konsekvenser for busselskapene som konkurrerer om oppdrag. Renhold og vakthold får også mange av sine oppdrag gjennom anbud, også her har det skjedd endringer i rammevilkårene de siste 10–15 årene. I renholdsbransjen forteller aktører at «presset på ytelsene» har økt betraktelig i løpet av de siste ti årene. I denne perioden har det også vært en betydelig outsourcing av renholdstjenester både i private og offentlige virksomheter (Trygstad et al. 2011; Trygstad et al. 2012). I vaktbransjen er det først og fremst anbud om vakthold på flyplass som har blitt endret markant i løpet av de siste ti årene. Det er 46 statlig eide lufthavner i Norge. Vakthold på flyplass er i dag organisert og konkurranseutsatt med hovedsakelig to kontrakter. Oslo Lufthavn er skilt ut med OSL som innkjøper, mens Avinor er inn-

kjøper for resten av de statlige flyplassene. Avinor er eid av Samferdselsdepartementet, og OSL er et heleid datterselskap av Avinor (Berge & Sønsterudbråten 2011).

I bussbransjen har vi valgt å intervjuere ledere og tillitsvalgte i tre store busselskap. Her har vi basert oss på casestudier der informasjon fra intervjuene fylles ut med strukturell informasjon om virksomhetene og bransjene slik at det blir mulig å danne seg et mer helhetlig bilde. Casemetodikk er velegnet for de aktuelle problemstillingene fordi det i denne metodetradisjonen legges stor vekt på å undersøke helheten. Helheten er viktig ettersom forklaringer av et tema ofte er relatert til andre forhold i casen (Ragin 1987:xiii). Sammenlikningen av ulike caser vil gi mulighet til å identifisere de forskjellige prosesser, mekanismer og kontekstuelle faktorer som leder fram til bestemte resultater. Målet med caseundersøkelser er å undersøke hvordan ulike kombinasjoner av betingelser i ulike kontekster produserer forskjellige utfall (Mjøset 2009). I bransjene vakthold og renhold har vi også gjort intervjuer med representanter for ledelse og for tillitsvalgte/verneombud, men her har de ikke har vært knyttet til de samme virksomhetene. Intervjuene ble gjennomført etter et halvstandardisert opplegg. Det ble benyttet en intervjuguide, men det var også gode muligheter for å stille oppfølgings-spørsmål om ulike forhold som kom opp i løpet av intervjuene. Innenfor vakthold og renhold har vi i tillegg hatt tilgang til transkriberte intervjuer som er gjort i forbindelse med andre Fafo-prosjekter, og som har kunnet støtte opp om intervjuene som er gjort i dette prosjektet.

Tabell 1.1 gir en oversikt over antall intervjuer i de ulike bransjene.

Tabell 1.1 Antall intervjuer.

| Buss | | Vakthold | | Renhold | |
|---------|-------------------------|----------|-------------------------|---------|-------------------------|
| Ledelse | Tillitsvalgt/verneombud | Ledelse | Tillitsvalgt/verneombud | Ledelse | Tillitsvalgt/verneombud |
| 4 | 3 | 4 | 6 | 7 | 9 |

Tabell 1.2 gir en oversikt over nøkkelinformasjon om de tre busselskapene som inngår i undersøkelsen.

Tabell 1.2 Busselskapene som er undersøkt.

| | Busselskap 1 | Busselskap 2 | Busselskap 3 |
|--|-----------------------------------|--|----------------|
| Antall ansatte. Omfatter heltid og deltid. | > 700 (heltid og deltid) | > 2000 (heltid og deltid) | > 1200 |
| Kvinneandel | > 10 prosent | 14 prosent | < 10 prosent |
| Andel ansatte med innvandrerbakgrunn | Ikke oppgitt | 18 prosent, fra 35 ulike nasjonaliteter | Ca. 25 prosent |
| Gjennomsnittsalder | Beskrives som høy | Høy, ca. 50 år | Høy, ca. 50 år |
| Sykefravær 2012 | Ca. 10, noe som er lavere enn før | Ca. 10 prosent, noe som er lavere enn før. Mål om 8 prosent i 2013 | > 10 prosent |
| Organisasjonsgrad | Ca. 55 prosent | Ca. 90 prosent | Ca. 60 prosent |
| Beskrivelse av selskapets resultat 2012 | Overskudd, rundt et par prosent | Underskudd | Underskudd |

Kvantitative data⁵

Det kvantitative datamaterialet ble samlet inn ved hjelp av et webbasert spørreskjema. Respondentene ble rekruttert via Norstat sitt webpanel og er ikke et rent tilfeldig utvalg. Mens utvalget i representative undersøkelser vanligvis trekkes fra ulike registre, er deltakerne i Norstats webpanel stort sett rekruttert via telefon for å delta i ulike undersøkelser via internett.⁶

Utvalget

Utvalget i denne undersøkelsen er personer som oppgir at de er lønnstakere. Norstat har muligheter til å styre sammensetningen av det endelige utvalget. Vi ønsket at vårt utvalg skulle være mest mulig likt SSBs arbeidskraftundersøkelser når det gjaldt kjønn, alder, utdanning og sektor. I alt ble det gjennomført 6002 webbaserte intervjuer i løpet av vinteren 2011. Det endelige utvalget er beskrevet i tabell V1 (vedlegg 1). Tabellen viser også en sammenlikning med fordelingen i SSBs AKU-undersøkelse for 1. kvartal 2009. Her kommer det også fram hvordan vi har vektet for å kompensere for enkelte skjevheter i utvalget.

Det vektete utvalget gjenspeiler norsk arbeidsliv godt når det gjelder kjønn, sektor, utdanning og delvis alder – de aller yngste er imidlertid underrepresentert. Sammenliknet med Arbeidskraftundersøkelsen – som omfatter alle lønnstakere som har arbeidet en time eller mer i intervjuuka, og som kan betraktes som en form for «fasit» for hvordan arbeidsstyrken er sammensatt – er arbeidstakere på deltid og arbeidstakere med en løs tilknytning til arbeidslivet underrepresentert. Vi har også en noe høyere andel fagorganiserte i utvalget sammenliknet med de undersøkelser basert på data fra AKU har. Samlet sett tyder dette på at vårt utvalg i noe større grad enn AKU representerer det mer etablerte arbeidslivet, og at grupper som kombinerer deltidsarbeid med for eksempel studier eller annen aktivitet, er underrepresentert.

Kjennetegn ved respondentene, stillingen og bedriften

I denne rapporten ser vi nærmere på grad av tilrettelegging for bussjåfører, renholdere og vaktpersonell. I det kvantitative datamaterialet finner vi disse yrkesgruppene innenfor bransjene samferdsel, transport og spedisjon samt vakt, renhold eller annen privat service. Det er ikke mulig å gjøre en finere bransjeinndeling i det foreliggende datamaterialet. Dessuten er antallet respondenter i hver bransjekategori begrenset, noe som gjør at en finere inndeling ikke ville være forsvarlig. I bransjen samferdsel, transport

⁵ Tekniske detaljer ved spørreundersøkelsen er nærmere beskrevet i Fafo-rapport 2011:22, og lesere som er interessert i dette, henvises til avsnittet om metodisk tilnærming i denne rapporten.

⁶ Deltakerne i Norstats panel belønnes for sin deltakelse i undersøkelser i form av poeng som kan veksles inn i CD-er, filmer, gavekort, loddrekninger mv.

og spedisjon har totalt 277 personer svart, og innenfor bransjen vakt, renhold eller annen privat service har totalt 189 personer svart.

I tabellene 1.3–1.5 framstilles sentrale kjennetegn ved respondentene, stillingen og bedriften i de aktuelle bransjene innenfor privat servicesektor. Opplysningene er basert på svar fra dem som har deltatt i spørreundersøkelsen.

Tabell 1.3 Kjennetegn ved respondentene. Prosent.

| | Samferdsel, transport, spedisjon (N = 277) | Vakt, renhold eller annen privat service (N = 189) |
|---|---|---|
| Kjønn | | |
| Kvinne | 24 | 54 |
| Mann | 76 | 46 |
| I alt | 100 | 100 |
| Alder | | |
| 18–24 år | 2 | 10 |
| 25–34 år | 17 | 26 |
| 35–44 år | 30 | 26 |
| 45–54 år | 32 | 21 |
| 55–67 år | 18 | 16 |
| Over 67 år | 0 | 1 |
| I alt | 99 | 100 |
| Utdanning | | |
| Grunnskole | 13 | 5 |
| Videregående skole / yrkesfaglig utdanning / gymnas | 72 | 78 |
| Høyere utdanning | 15 | 17 |
| I alt | 100 | 100 |
| Fagorganisert | | |
| Ja | 51 | 44 |
| Nei | 48 | 54 |
| Vet ikke | 1 | 2 |
| I alt | 100 | 100 |

Oppsummert viser tabell 1.3 at i vårt utvalg er tre av fire respondenter menn i bransjen samferdsel, transport og spedisjon. I bransjen vakt, renhold eller annen privat service er kjønnsfordelingen nærmere 50/50. Det er en større andel respondenter under 35 år i vakt, renhold eller annen privat service sammenliknet med i samferdsel, transport, spedisjon. Andelen med grunnskole som høyeste utdanningsnivå er større innenfor samferdsel, transport og spedisjon, andelen som er fagorganisert, er også høyere innenfor

denne bransjen sammenliknet med i vakt, renhold eller annen privat service. I begge bransjene utgjør lederne hovedvekten av dem som svarer at de har høyere utdanning.

Tabell 1.4 Kjennetegn ved stillingen. Prosent.

| | Samferdsel, transport, spedisjon (N = 277) | Vakt, renhold eller annen privat service (N = 189) |
|---|---|--|
| Heltid eller deltid | | |
| Heltid | 90 | 51 |
| Deltid | 10 | 49 |
| I alt | 100 | 100 |
| Ansettelsesforhold | | |
| Fast ansatt | 98 | 95 |
| Midlertidig ansatt som vikar eller på prosjekt | 2 | 2 |
| Midlertidig ansatt som ekstrahjelp | 0 | 2 |
| Annet | 0 | 1 |
| I alt | 100 | 100 |
| Innebærer stillingen lederansvar i betydningen av at andre jobber under din ledelse? | | |
| Ja | 27 | 30 |
| Nei | 73 | 70 |
| I alt | 100 | 100 |
| Arbeidstidsordning | | |
| Dagtid (mellom 07.00–17.00) | 44 | 58 |
| Ordning med to skift/turnus | 21 | 15 |
| Ordning med tre skift/turnus | 12 | 8 |
| Fast kveldsarbeid (17.00–21.00)* | 0 | 1 |
| Fast nattarbeid (21.00–07.00) | 2 | 3 |
| Styrer arbeidstiden stort sett selv | 10 | 11 |
| Annet | 11 | 5 |
| I alt | 100 | 101 |

* I renholdsbransjen er arbeid som utføres mellom kl. 06.00 og 21.00, definert som dagtidsarbeid.

I tabell 1.4 ser vi at den største forskjellen er andelen som jobber heltid eller deltid i disse to bransjene. I vakt, renhold og annen privat service svarer nærmere halvparten

at de jobber deltid, mens i samferdsel, transport og spedisjon svarer 10 prosent at de jobber deltid. Videre ser vi at det er en noe større andel som har en arbeidstidsordning som innebærer turnus, i samferdsel, transport og spedisjon. I vakt, renhold eller annen privat service er det en større andel som svarer at de har en dagtidsordning. I begge bransjene svarer omkring 30 prosent av respondentene at de har en lederstilling som innebærer at andre jobber under deres ledelse.

Tabell 1.5 Kjennetegn ved virksomheten. Prosent

| | Samferdsel, transport, spedisjon (N = 277) | Vakt, renhold eller annen privat service (N = 189) |
|--|--|--|
| Antall ansatte i virksomheten | | |
| Under 5 ansatte | 10 | 11 |
| 5–9 ansatte | 7 | 9 |
| 10–19 ansatte | 10 | 12 |
| 20–49 ansatte | 9 | 14 |
| 50–99 ansatte | 12 | 7 |
| 100–199 ansatte | 9 | 9 |
| 200 eller flere ansatte | 40 | 35 |
| Ikke sikker | 2 | 4 |
| I alt | | |
| Finnes det tillitsvalgte eller representanter for de ansatte på arbeidsplassen? | | |
| Ja, tillitsvalgt i fagforening | 63 | 45 |
| Ja, verneombud | 56 | 48 |
| Har virksomheten inngått IA-avtale? | | |
| Ja | 43 | 43 |
| Nei | 31 | 29 |
| Vet ikke | 26 | 28 |
| I alt | 100 | 100 |

I tabell 1.5 ser vi at respondenter i begge bransjene er ansatt i bedrifter av ulik størrelse – både små og store er representert. Det er en større andel som svarer at det finnes tillitsvalgte fra fagforening og verneombud i samferdsel, transport, spedisjon sammenliknet med i vakt, renhold eller annen privat service. I begge bransjene svarer 43 prosent at virksomheten har inngått IA-avtale. Andelen som svarer at de ikke vet om bedriften har IA-avtale, er – som vi ser – stor i begge bransjene (26 og 28 prosent).

Analyse av data

I rapporten presenteres resultatene fra spørreundersøkelsen i form av figurer. Det er undersøkt om det er forskjeller mellom bransjene innenfor privat servicesektor (samferdsel, transport og spedisjon samt vakt, renhold eller annen privat service). I

figurene har vi også sammenliknet svarene fra ansatte i de aktuelle bransjene i privat servicesektor med svarene fra ansatte i landbasert industri og statlig forvaltning. Dette er bransjer hvor vi vet at det skjer mye tilrettelegging (Trygstad & Bråten 2011). I figurene vises også tallene for alle bransjer sett under ett (totalt). Vi har valgt å framstille disse i samme figur for å få fram eventuelle kontraster mellom de aktuelle bransjene i privat servicesektor. I enkelte figurer har vi også slått sammen svarene fra de to bransjene i privat servicesektor og sammenliknet med svar fra det totale utvalget. En slik sammenslåing har også vært nødvendig for å få nok svar på spørsmål som bare har vært stilt tillitsvalgte/verneombud og ledere eller andre undergrupper. Nærmere analyser av undergrupper innenfor de ulike bransjene har ikke vært mulig på grunn av størrelsesbegrensninger i utvalget.

Enhver utvalgsundersøkelse er beheftet med usikkerhet. Usikkerheten varierer med svarfordelingen på det enkelte spørsmål og med antall respondenter totalt i undersøkelsen eller på det enkelte spørsmål. Alle sammenhenger som kommenteres, er statistisk signifikante med en sikkerhet på 95 prosent.

Rapportens oppbygging

Rapporten inneholder totalt seks kapitler.

Kapittel 1 er innledningskapitlet hvor undersøkelsens problemstillinger, bakgrunn og metode presenteres.

Kapittel 2 gir en nærmere beskrivelse av analytiske perspektiver og en generell beskrivelse av de aktuelle bransjene og de ansatte som jobber der.

Kapittel 3 beskriver arbeidsplassene og arbeidsmiljøet og drøfter hvordan disse kjennetegnene påvirker betingelsene for å drive tilrettelegging.

Kapittel 4 beskriver nærmere hvem som får tilrettelegging, nærmere bestemt hvilke livsfaser og situasjoner som bedriftene makter å tilrettelegge for.

Kapittel 5 beskriver hvilke typer tilrettelegging som foregår i de ulike bransjene. Eksempler er tilrettelagt arbeidstid, mulighet for andre arbeidsoppgaver eller ulike former for treningstilbud som har en forebyggende hensikt.

Kapittel 6 er avslutningskapitlet. Her samler vi trådene og diskuterer mulighetene for tilrettelegging i en kontekst der anbud har blitt vanlig. Et viktig spørsmål er hvordan anbudsregimet påvirker bedriftenes tilretteleggingsarbeid.

2 Analytiske perspektiver og bakgrunn

I dette kapitlet presenterer vi først noen analytiske perspektiver som gir en bakgrunn for å diskutere tilrettelegging i privat servicesektor. Perspektivene vil være nyttige for å forstå stabilitet og endring i arbeidsbetingelser og hvordan mulighetene for å drive tilrettelegging kan påvirkes av dette. I dette kapitlet vil vi også kort beskrive utfordringer knyttet til utviklingen i servicesektoren generelt. Til slutt beskriver vi strukturelle kjennetegn ved de tre bransjene vi har undersøkt nærmere i denne rapporten.

Analytiske perspektiver

Hensikten med de analytiske perspektivene er å etablere et utgangspunkt for å diskutere endring og stabilitet i arbeidsvilkår og arbeidsmiljø. Sentrale elementer i ansettelsesforholdet er arbeidstid, lønn og kontroll. De senere år er det kommet flere forskningsbidrag som argumenterer for at disse elementene er organisert på fundamentalt nye måter i deler av arbeidslivet. Derfor stilles det spørsmål om ansettelsesforholdet kan forstås i lys av den tradisjonelle arbeidskontrakten. Dette kan også ha betydning for graden av tilrettelegging ansatte i ulike bransjer får tilbud om.

Nye former for arbeidsorganisering – utfordring for arbeidsmiljø og tilrettelegging?

Ansettelsesforholdet inneholder flere komponenter, for eksempel regulering av arbeidstid, lønn og arbeidsgivers rett til å kontrollere de ansatte. De siste to tiårene er preget av såpass store endringer i deler av arbeidslivet at forskere ser grunn til å snakke om endrede ansettelsesforhold (Rubery et al. 2006:123; Bosch 2006; Supiot 2001). Tradisjonelt har ansettelsesforholdet vært definert ved at den ansatte får betalt for å stå til arbeidsgivers disposisjon i et fast avtalt tidsrom. Det ligger videre et prinsipp om normalarbeidsdag til grunn for det tradisjonelle ansettelsesforholdet. Normalarbeidsdag er det styrende prinsippet for arbeidsorganisering i virksomhetene. Normalarbeidsdag innebærer at lengden på arbeidstiden ligger på rundt åtte timer⁷, og at arbeidstiden starter mellom

⁷ Dette varierer i ulike land og i ulike bransjer, men i Norge definerer arbeidsmiljøloven 8 timer som ordinær daglig arbeidstid, mens store deler av arbeidslivet har tariffestet en daglig arbeidstid på 7,5 timer.

klokka 7 og 9 og varer til klokka 16 eller 17 (Nicolaisen 2011). I arbeidsmiljøloven er tidsrommet for dagtid bare gitt implisitt ved at natt er definert som tidsrommet mellom 21.00 og 06.00. De tariffavtaler som opererer med begrepet normalarbeidsdag eller ordinær dagtid, angir imidlertid en plassering av arbeidstiden som harmonerer med normen om «åtte til fire». Renholdsbransjen har imidlertid et lengre utstrekke på arbeidsdagen som er mellom 06.00 og 21.00. Dersom arbeidsgiver ønsker å bruke arbeidskraften til tider som ligger utenfor dette tidsrommet, for eksempel i form av overtid, nattarbeid eller helligdagsarbeid, så koster det stort sett mer. I arbeidsmiljøloven er det også nedfelt et prinsipp om at arbeidstiden skal være forutsigbar. Dersom arbeidstidens plassering ikke er forutsigbar og den ansatte arbeider til ulike tider på døgnet, skal det lages en arbeidsplan som viser når den enkelte skal jobbe, og denne må drøftes med den enkelte og med tillitsvalgte senest 14 dager før den iverksettes (§ 10-3). I praksis ser det ut til at disse prinsippene for arbeidsorganisering og arbeidstid er i endring i enkelte deler av arbeidslivet. Noen av disse endringene er såpass betydelige at de endrer selve ansettelsesforholdet. For noen ansatte er ikke lenger den tiden de står til arbeidsgivers disposisjon, det mest styrende aspektet ved ansettelsesforholdet. Det mest styrende er snarere resultatet av det de produserer (Rubery et al. 2006:123). For andre ansatte består endringen i at den avtalte tiden de står til arbeidsgivers disposisjon, blir mer fragmentert og diskontinuerlig. Arbeidstiden organiseres i større grader etter arbeidsgivers behov og svingninger i etterspørselen. Arbeidsgiver aksepterer i mindre grad «slakk» og søker å ha færrest mulig ansatte på jobb på de tidspunktene på dagen med lite aktivitet (op.cit.).

Satt opp i mer skjematisk form kan de tre ulike formene for ansettelsesforhold og arbeidsorganisering beskrives slik:

Tabell 2.1. Tradisjonelle og nye aspekter ved arbeidsorganisering. (Tabell basert på Rubery et al. 2006 "Time, work and pay: Understanding the new relationships").

| Tre ulike former for arbeidsorganisering med tilhørende former for avlønning, arbeidstid og arbeidstid | | |
|--|---|--|
| Type arbeidsorganisering | Avlønningsprinsipp | Arbeidstidsprinsipp |
| Tradisjonell/standard arbeidsorganisering | Betalt for fast ordinær arbeidstid (fast timeantall) | Prinsipp om normalarbeidsdag ligger til grunn. Arbeidstid og fritid harmonerer med samfunnets kollektive tidsrytmer. Fravik fra normalarbeidsdag utløser rett til ekstra betaling. |
| Resultatbasert arbeidsorganisering | Dreining henimot mer resultatbasert lønn | Selv- eller kundestyrt arbeidstid. Innsats styres av eksplisitte og implisitte forventninger om å levere bestemte resultater innen bestemte tidsfrister. |
| Fragmentert, timebasert arbeidsorganisering | Betalt for antall arbeidstimer det til enhver tid er etterspørsel etter | Arbeidstid organisert for å maksimere produktivitet og minimere «lønnet inaktivitet». Dersom etterspørselen har en fragmentert og diskontinuerlig tidsstruktur, har arbeidstiden også det. |

I hvilken grad kan dette perspektivet på utvikling av forholdet mellom arbeid, tid og lønn bidra til en økt forståelse av utviklingen i de bransjene vi undersøker? Noen av trekkene som er nevnt over, har gjort seg gjeldende lenge. For eksempel har det i bussbransjen bestandig vært slik at arbeidstiden har fulgt de reisendes behov, og derfor har bussjåfører ofte hatt såkalt splittskift (delt dagsverk), det vil si et opphold i arbeidstiden midt på dagen. Imidlertid kan det tenkes at økt bruk av anbud har ført til ytterligere endringer i forholdet mellom arbeid, tid og lønn. Det kan videre tenkes at disse endringene påvirker mulighetene for å drive tilrettelegging både for å forebygge dårlig arbeidsmiljø og for å hindre utstøting av dem som har blitt syke. I arbeidsmiljøloven slås det fast at organisering av arbeidstiden er en viktig arbeidsmiljøfaktor. Etter § 4-1 skal arbeidstidsordninger legges opp slik at arbeidstakerne ikke utsettes for uheldige fysiske eller psykiske belastninger (Fougner & Holo 2006:396).

Nye former for kontroll

I servicebransjen er tid, effektivitet og pris koblet tett sammen og helt sentrale faktorer i konkurransen om oppdrag. Dette har også betydning for relasjonen mellom arbeidsgiver og arbeidstaker. Braverman har sagt det slik: «What the worker sells, and what the capitalist buys, is not an agreed amount of labour, but the power to control labour over an agreed period of time» (Braverman 1974:54). Det handler om arbeidsgivers tilgang til å kontrollere arbeidstakeren i et gitt tidsrom, og det dukker stadig opp nye former for teknologier som skal hjelpe arbeidsgiver med å kontrollere ansattes arbeidsinnsats. Feltteknologier⁸ er knyttet til overvåking av ansatte som jobber utenfor fast arbeidssted, og er nye former for kontroll som byr på utfordringer for stadig flere yrkesgrupper (Bråten & Tranvik 2012). Ulike former for feltteknologier brukes i privat servicesektor hvor ansatte i stor grad utfører arbeidsoppgaver utenfor bedriftens lokaler, eksempelvis renholdere, vektere og sjåfører innenfor både person- og varetransport. I en undersøkelse fra 2010 svarer hele 24 prosent av de ansatte innenfor samferdsel og transport at arbeidsgiver bruker feltteknologi i form av flåtestyring (GPS, mobilposisjonering eller liknende) (Bråten 2010). Senere undersøkelser tyder på en eskalerende økning i bruken slike kontrollteknologier innenfor samferdsels- og transportbransjen, ofte som følge av anbudskrav (Bråten & Tranvik 2012; Tranvik 2013). Dette har særlig blitt aktuelt innenfor busstransport hvor det ved anbud stilles krav om bruk av flåtestyring og sanntidssystemer som er installert i bussene og på holdeplassene. Datatilsynet har gitt uttrykk for bekymring når det gjelder bruk av flåtestyringssystemer som kontinuerlig lagrer informasjon om arbeidstakernes posisjon.

⁸ Feltteknologier er en samlebetegnelse for IKT som brukes for kontroll med og oversikt over ansatte som utfører arbeidet sitt utenfor virksomhetens lokaler. Feltteknologier kan også være knyttet til ulike gjenstander og varer og gjør det blant annet mulig å spore forflytning og geografisk plassering av slike.

Arbeidsgivers økte kunnskap om arbeidstakers posisjon til enhver tid innebærer en maktforskyvning i arbeidstakers disfavør (Bråten & Tranvik 2012). Bråten og Tranvik gir flere eksempler på hvordan feltteknologier har konsekvenser for ansattes arbeids hverdag, både når det gjelder hvordan arbeidet skal utføres, hvordan tidspresset øker, og hvordan ansatte i administrasjonen får større innflytelse over sjåførenes, vekternes og renholdernes arbeidshverdag. Ifølge tillitsvalgte og verneombud som har erfaringer med bruk av slik teknologi, er økt stress, vonde skuldre og vond nakke helseproblemer som i mange tilfeller kommer i kjølvannet.

Utvikling og utfordringer i servicesektoren

Sammenliknet med de fleste andre land er Norge og de andre skandinaviske landene kjent for å ha gode arbeidsvilkår og et arbeidsmiljø av høy kvalitet (Gallie 2003; Meld. St. 29 (2010–2011)). Men i alle land er det slik at deler av privat servicesektor skiller seg ut med relativt sett dårligere arbeidsvilkår enn i de fleste andre sektorer. Blant eksemplene som trekkes fram i stortingsmeldingen om arbeidsmiljø, er renholdsbransjen, hotell- og restaurantbransjen og transportsektoren (Meld. St. 29 (2010-2011):103–106). Arbeidsvilkårene i servicesektoren forklares vanligvis med at arbeidstakerne har lave formelle kvalifikasjoner og derfor lett kan skiftes ut. I tillegg er organisasjonsgraden og tariffavtaledekningen lav blant mange yrkesgrupper i servicesektoren (Nergaard & Stokke 2010). Dessuten er det store mangler ved vernearbeidet mange steder. En stor andel av virksomhetene mangler HMS-ressurser og driver ikke et systematisk HMS-arbeid slik loven krever (Andersen et al. 2009). I sektorer der det er større krav til utdanning, har gjerne arbeidstakerne en sterkere posisjon på arbeidsmarkedet, og arbeidsgiverne kan ikke like lett erstatte dem. Særlig gjelder dette i et stramt arbeidsmarked og for yrkesgrupper hvor etterspørselen er stor, for eksempel som for enkelte ingeniørgrupper. I slike sammenhenger har arbeidsgiverne en større interesse av å investere i gode arbeidsvilkår slik at de beholder sine ansatte (Gallie 2003; Scheuer et al. 2012). Denne forskjellen mellom deler av privat servicesektor og andre deler av arbeidslivet er ikke noe nytt. Men lønns- og arbeidsvilkår i privat servicesektor har kommet under sterkere press enn før fordi konkurransen har blitt hardere. Flere selskaper – både norske og utenlandske – konkurrerer om å vinne oppdrag. Konkurransetsetting av tjenester, som tidligere ble utført av kommunalt, fylkeskommunalt eller statlige ansatte, har blitt vanligere i flere av bransjene. Den voksende arbeidsinnvandringen har også ført til press på etablerte arbeidsvilkår. I både byggenæringen og i deler av industrien er det vist at utenlandske ansatte har lavere lønn og dårligere arbeidsvilkår enn det sammenliknbare norske ansatte har, et fenomen som gjerne omtales som sosial

dumping (arbeidslivet.no⁹). De senere år er det tatt i bruk en rekke virkemidler for å hindre forringelse av arbeidsvilkår for både utenlandske og norske arbeidstakere. Ett eksempel er allmenngjøring av tariffavtaler som gir alle arbeidstakere – organiserte og uorganiserte, norske og utenlandske – rett til de lønnsvilkår som fastsettes i tariffavtalene. Per i dag er det fire områder som er omfattet av allmenngjort tariffavtale: bygg, skips- og verftsindustrien, jordbruk og gartneri og renhold. Det stilles visse krav til dokumentasjon av at utenlandske arbeidstakere utfører arbeid på dårligere vilkår enn det som gjelder for norske arbeidstakere, før Tariffnemnda kan fatte vedtak om at tariffavtalen skal allmenngjøres. Det at tariffavtalen er allmenngjort for renholdsbransjen, betyr at det finnes tilstrekkelig dokumentasjon av at det skjer sosial dumping også i denne bransjen. I tillegg ses Arbeidstilsynet og Petroleurstilsynet som viktige i kampen mot sosial dumping og skal påse at HMS-regler og allmenngjøringsforskrifter etterlevs (Arbeidsdepartementet.no¹⁰). Regler om virksomhetsoverdragelse benyttes også i ulik grad i bransjene. Innen kollektivtrafikken har de ansatte en lovfestet rett til å følge med over til ny arbeidsgiver, med uendrede lønns- og arbeidsvilkår, dersom selskapet de er ansatt i, taper en anbuds konkurranse (Alsos 2009)¹¹. I andre bransjer er ikke denne rettigheten lovfestet, men virksomhetsoverdragelse anvendes av og til likevel. Vurdert ut fra regelendringer og institusjonelle tiltak som er gjort for å hindre forringelse av arbeidsvilkår, er det grunn til å anta at arbeidsgivers plikt til å tilrettelegge for ansatte med særskilte behov har forutsetninger for å fungere. Det gjelder både overholdelse av HMS-forskrifter og regler for lønn og arbeidstid og regler for å følge opp sykemeldte. IA-avtalen og de forpliktelse og virkemidler som følger med denne, har dessuten vært et av de viktigste elementene i det institusjonelle rammeverket for redusert sykefravær og økt inkludering i arbeidslivet. Beskrivelse av regelendringer gir likevel ikke noe fullgodt bilde. Vi må også vite noe om praksis for å vurdere hvordan tilrettelegging faktisk fungerer. Det kan tenkes at endringene i konkurranseforholdene i privat servicesektor har endret sektoren på måter som undergraver de reelle mulighetene for å drive god tilrettelegging for de ansatte.

Særtrekk ved bransjene og de ansatte

I dette avsnittet gir vi en kort beskrivelse av hva som kjennetegner de tre bransjene vi har undersøkt, og dem som jobber der.

⁹ <http://www.arbeidslivet.no/Arbeid1/Arbeidsinnvandring/>

¹⁰ http://www.regjeringen.no/nb/dep/ad/tema/arbeidsmiljo/sosial_dumping.html?id=9381

¹¹ <http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2009/06/articles/no0906039i.htm>

Kjennetegn ved de tre bransjene

Vaktbransjen er en bransje i vekst, og det konkurranseutsatte markedet har i dag en omsetning på 8,9 milliarder (Tenden & Pettersen 2012). Totalt var det 243 godkjente sikkerhetsselskaper i Norge ved utgangen av 2011. Cirka 77 prosent av disse er medlem i NHO Service (op.cit.). Selv om det finnes nærmere 250 godkjente sikkerhetsselskaper, er markedet preget av at en håndfull tilbydere dominerer markedet. For å etablere et vaktsselskap trengs det godkjenning fra politiet. I 2010 var det totalt 8140 lønnstakere innenfor private vakttjenester, av disse jobbet 3846 deltid (SSB Næringslivstjenester, strukturstatistikk). Det private næringsliv har i lange tider kjøpt sikkerhetstjenester, mens det offentlige har dekket mye av dette behovet med egne ressurser. Offentlig sektor har imidlertid de siste årene begynt å kjøpe tjenester fra den private vaktbransjen (op.cit.). Reglene om virksomhetsoverdragelse (aml § 16-1) blir ofte brukt ved anbudskonkurranser om store kontrakter, slik som i forbindelse med flyplassikkerhet. Begrunnelsen er at det ikke finnes så mange vektere (Berge & Sønsterudbråten 2011). Forholdene i *renholdsbransjen* har stått på den politiske agendaen i lengre tid. Allerede på 1970-tallet ble den raske veksten i renholdsbedrifter og renholdernes arbeidsforhold tatt opp som tema på Stortinget (Trygstad et al. 2011). På bakgrunn av avsløringer om useriøse bedrifter som dumper lønninger, unndrar skatter og avgifter, utnytter papirløse innvandrere og hvitvasker penger, har myndighetene i tett samarbeid med partene de seneste årene iverksatt flere tiltak for økt seriøsitet i bransjen. Blant disse tiltakene er allmenngjøring av deler av renholdsoverenskomsten i 2011 og en offentlig godkjenningsordning for renholdsbedrifter som ble innført i 2012. Fafo har bidratt med å kartlegge forholdene i bransjen gjennom to undersøkelser på oppdrag for Arbeidsdepartementet og Arbeidstilsynet (Trygstad et al. 2011, 2012).

Renholdsbransjen, definert som virksomheter som utfører renhold av bygninger på oppdrag for andre, besto i 2011 av nærmere 30 000 sysselsatte og godt og vel 3700 foretak (Berge et al. 2013). Sammenliknet med andre bransjer innen privat service er renholdsbransjen i likhet med vaktbransjen kjennetegnet av noen store virksomheter. Nærmere 70 prosent av de ansatte befinner seg i et foretak med mer enn 50 ansatte. Samtidig finnes det mange små enheter, ikke minst enkeltpersonforetak. Etableringskostnadene er lave, og det er en stor gjennomstrømming av bedrifter. Kun hvert fjerde nyetablerte selskap overlever i fem år, og om lag seks av ti er borte allerede etter ett år (op.cit.). Renholdsbransjen er en anbudsutsett bransje preget av sterk priskonkurranse, noe som legger press på arbeidstakernes lønns- og arbeidsvilkår. Det er ikke vanlig at virksomhetsoverdragelse (aml § 16-1) kommer til anvendelse ved anbudprosesser i renholdsbransjen, men det kan forekomme for eksempel hvis et firma mister eneste kontrakt i et geografisk område og det nye firmaet ikke har egne ansatte i dette området. Den nye arbeidsgiveren ønsker imidlertid ofte å velge hvem som skal få bli med videre, og har derfor ikke interesse av å definere det som en virksomhetsoverdragelse.

Renholds- og vaktbransjen har oppdrag for både offentlige og private virksomheter, og anbudsbetingelsene og kontraktlengdene kan variere mye. Offentlige virksomheter opererer som oftest med tidsbegrensede kontrakter med to års varighet, men med mulighet for forlengelse i ytterligere ett eller to år. Etter dette kjøres det ny anbudsprosess. Blant virksomheter i privat sektor er det derimot mange som ikke har tidsbegrensede kontrakter, og som sjelden gjennomfører nye anbudsrunder. Trygstad og medforfattere (2011) skriver at når det gjelder renholdstjenester, så er det ikke uvanlig at private kunder har hatt samme renholdsleverandør i en årrekke, og bare unntaksvis blir kostnader brukt som begrunnelse for hvorfor virksomheten har valgt å sette i gang en ny anbudsprosess.

Bussbransjen har gått gjennom store strukturelle endringer i løpet av de siste 10–15 årene. Tidligere var så å si alle busselskaper eid og drevet av fylkeskommunene. Nå er det bare ett eller to fylker som fortsatt driver sine egne bussruter. De andre fylkeskommunene setter driften ut på anbud. Noen fylkeskommuner har opprettet egne administrasjonsselskaper for kollektivtrafikken som har som oppgave å konkurransetsette kjøringen og utforme kravspesifikasjon til tilbyderne. Kravspesifikasjonen beskrives av både Norsk Transportarbeiderforbund (NTF) og busselskapene som detaljerte og inneholder eksempelvis krav til hvilke busser som skal anvendes, og hvor hyppig ulike ruter skal kjøres. Det oppleves som en viktig endring at rutetidene blir utformet av administrasjonsselskapet. Tidligere ble de utformet av trafikkleder i den virksomheten som utførte kjøringen. Vanligvis strekker anbudene seg over minst fem år. Noen administrasjonsselskaper opererer med 5 + 1 + 1 år, noe som betyr at tilbyderen som vinner konkurranse om kjøringen for en femårsperiode, får opsjon på kjøring i inntil to nye år under visse betingelser. Et eksempel på et slikt administrasjonsselskap er «Skyss». Selskapet ble opprettet i 2007 og er heleid av Hordaland fylkeskommune. Skyss organiserer nesten all kollektivtransport i fylket. Et annet eksempel er «Ruter», som også ble opprettet i 2007 og er et felles administrasjonsselskap for kollektivtrafikken i Oslo og Akershus, og som er eid av Oslo kommune og Akershus fylkeskommune. I løpet av de siste årene har det blitt en større eierkonsentrasjon, og i 2005 sto de seks største konsernene for 65 prosent av ruteproduksjonen (Longva & Osland 2008:9). Om lag 12 000 sjåfører jobber innenfor bussbransjen. Som tidligere omtalt er virksomhetsoverdragelse lovfestet. I 2009 ble det innført regler om virksomhetsoverdragelse i kollektivtransport gjennom endringer i yrkestransportloven og jernbaneloven. Dette innebærer at arbeidstakerne har rett til å følge med over til et nytt selskap dersom selskapet de er ansatt i, taper konkurransen og dermed ikke får fornyet sin kontrakt (Alsos 2009)¹². Reglene for virksomhetsoverdragelse innebærer også at arbeidstakerne har rett til å beholde lønns- og arbeidsvilkår selv om de må bytte arbeidsgiver.

Økonomien i virksomhetene beskrives som anstrengt. Flere av de store aktørene har røde tall i regnskapet eller beskjedne overskudd.

¹² <http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2009/06/articles/no0906039i.htm>

Kjennetegn ved ansatte

Trygstad og medforfattere (2011) har med utgangspunkt i statistikk kartlagt renholdsbransjen. Når det gjelder ansatte i bransjen, tegnes følgende hovedbilde: I underkant av 60 prosent av de ansatte er kvinner. Bransjen er altså fortsatt kvinnedominert, men innslaget av menn har særlig økt i de største byene. Økningen i andelen menn skyldes i stor grad at andelen med innvandrerbakgrunn har gått opp. To av tre renholdere har innvandrerbakgrunn, og flertallet kommer fra ikke-vestlige land. Det er ingen formelle utdanningskrav for å jobbe som renholder, og utdanningsnivået er generelt lavt. I statistikken står mange oppført uten oppgitt utdanning – noe som er en indikasjon på at utdanningen er gjennomført utenfor Norge. Bransjen kjennetegnes av høy turnover; knappe halvparten av de ansatte gjenfinnes i bransjen etter to år, og en av fire har mindre enn ett års ansiennitet hos samme arbeidsgiver. Bransjen rekrutterer i betydelig grad personer som er nye på det norske arbeidsmarkedet, enten fordi de er nye i landet eller ikke har vært i arbeid tidligere. Deltidsandelen er høy, og andelen som har mer enn ett arbeidsforhold, er mer enn dobbelt så høy som for arbeidsmarkedet sett under ett (op.cit.). Renholdsbransjen er ikke en ungdomsbransje, og det er ganske få som kombinerer utdanning med ekstrajobb som renholder. Om lag en tredjedel av de ansatte i renholdsbransjen er medlem av en arbeidstakerorganisasjon. Organisasjonsgraden er høyere i større bedrifter og blant arbeidstakere som har vært sysselsatt i bransjen over tid, mens få av dem som er nye i bransjen, er medlemmer av en fagforening.

Vaktbransjen er også preget av en stor andel deltidsansatte, nærmere halvparten jobber deltid. Ifølge våre informanter er det mange som ønsker å kombinere en vekterjobb med studier. Det er derfor et stort innslag av yngre mannlige medarbeidere på deltid og høy turnover i bransjen. Undersøkelser har imidlertid pekt på at kvinner ikke er så underrepresentert i bransjen dersom man også inkluderer vektertjenester som ikke er knyttet til publikumsområder, for eksempel resepsjon (Berge & Sønsterudbråten 2011). Organisasjonsgraden på arbeidstakersiden anslås til å være mellom 45 og 50 prosent (op.cit.). Vaktvirksomhetsloven¹³ stiller krav om at ansatte må ha tilfredsstillende vandel, og arbeidsgiver kan kreve uttømmende og utvidet politiattest. Man må være fylt 18 år for å utføre vaktjeneste eller ha oppgaver direkte knyttet til vaktjeneste. Loven stiller også krav om at vekterne skal ha gjennomført godkjent utdanning. En slik utdanning skal bestå av a) en teoretisk del før ansettelse, b) praksisopplæring i vaktjeneste, herunder objektopplæring¹⁴, c) oppsummerende teorikurs og avsluttende eksamen, d) eventuell tilleggsutdanning for utførelse av spesialtjeneste og e) bestått regodkjenning hvert fjerde år. Både vekterutdanningen og arbeidsoppgavene krever at vekterne behersker norsk,

¹³ LOV-2001-01-05-1 Lov om vaktvirksomhet

¹⁴ Objektopplæring eller tjenesteopplæring vil si opplæring relatert til de konkrete arbeidsoppgavene vekteren skal utføre. Dette kommer i tillegg til praksisopplæringen (Ot.prp. nr. 49 (2008-2009)).

og det er få førstegenerasjons innvandrere i denne bransjen. Tillitsvalgte vi intervjuet, la vekt på at økte krav til vekterutdanningen som kom ved lovendringen i 2009, er et bidrag til bedre personalpolitikk og seriøsitet i bransjen:

Dette [økte utdanningskrav] er noe bransjen har jobbet med i årevis. Det som har vært tanken, er at om utdannelsen er bedre, kanskje man da ser det lønnsomt å ta vare på de ansatte i en lengre periode. Før kunne vi ta inn vikarer som kun hadde noen dagers kurs. Det var helt ville vesten. (Hovedtillitsvalgt, vaktelskap)

Fra arbeidsgiversiden har det imidlertid vært gitt uttrykk for skepsis omkring strengere krav til vekterutdanningen (www.NHOService.no). Det framholdes at dette vil bidra til økte kostnader og høyere terskler for dem som ønsker seg inn i yrket, og at vekterne i mange tilfeller ikke har behov for økt kompetanse. Anslagsvis koster vekterutdanningen nå 120 000 kroner (Berge & Sønsterudbråten 2011). En lederrepresentant uttrykte sin misnøye med økte kompetansekrav på følgende måte: «Vi driver business, ikke veldedighet eller sysselsettingspolitikk.» (Adm. dir., vaktelskap)

Flyplassikkerhet er en viktig del av vaktbransjen og utgjør det største offentlige innkjøp av vektertjenester i Norge (Berge & Sønsterudbråten 2011). Arbeidsgiverrepresentanter vi har intervjuet, peker på at det er noen særskilte utfordringer knyttet til høy turnover, stor andel deltidsstillinger og høyt sykefravær ved flyplassene som man ikke har innenfor de andre typer vaktjenestene som bedriftene tilbyr. Ved flyplassene er det Avinor eller Oslo Lufthavn som er oppdragsgivere.

Bussbransjen er en mannsdominert bransje. Av de omkring 12 000 bussjåførene vi har på landsbasis, er under 10 prosent kvinner. I mange busselskaper beskrives gjennomsnittsalderen som høy. Bransjen har hatt rekrutteringsutfordringer de siste årene, og mange selskaper har derfor drevet systematisk rekruttering i østeuropeiske land.

I bussbransjen ligger det en utfordring i at det skal være et tilbud om kollektivtransport både sent og tidlig alle årets dager. Samtidig ønsker flertallet av de ansatte å ha så mye fri som mulig i løpet av helger og helligdager. Tidligere kunne de løse noe av denne utfordringen ved hjelp av studenter som kjørte buss på fritiden, men dette er ikke lenger mulig ettersom det å ta buss-sertifikat har blitt mer tidkrevende og kostbart. Nå koster det rundt 100 000 kroner å ta buss-sertifikat. Bransjen benytter seg fortsatt av det som ofte kalles «ring- og springvikarer», for å løse utfordringer knyttet til å ha nok sjåfører til helge- og nattekjøring. I intervjuene i de tre busselskapene kommer det fram at de som nå fyller funksjonen som «ring- og springvikarer», gjerne er pensjonister som ønsker å jobbe ved siden av pensjonen, eller ansatte som har sitt hovedarbeidsforhold et annet sted og skaffer seg ekstraintekt ved å kjøre buss.

Partene sentralt er opptatt av å tilføre kompetanse til bransjen. Det har vært svært liten interesse blant unge for å ta fagbrev som bussjåfør. Blant dem som jobber som sjåfører, er det mulig å ta fagbrev gjennom praksiskandidatordningen. De som gjør det, får også et lønnsloft. Imidlertid er det bare omkring 20 prosent av sjåførene som har

fagbrev, og den lave andelen praksiskandidater forklares blant annet med språkbarrierer blant utenlandske sjåfører (intervju NTF sentralt, mars 2013).

Organisasjonsgraden i bussbransjen er høy og ligger på omtrent 90 prosent.

Oppsummering

I dette kapitlet har vi presentert analytiske perspektiver og et bakteppe for undersøkelsen. Dette kan oppsummeres i følgende punkter:

- Kapitlet startet med en presentasjon av de analytiske perspektivene, som i stor grad bygger på Rubery og medforfatteres (2006) argument om en dreining mot nye former for arbeidsorganisering med ulike prinsipper for avlønning, arbeidsinnsats, kontroll og arbeidstid. Hensikten var å etablere et utgangspunkt for å diskutere endring og stabilitet i arbeidsvilkår og arbeidsmiljø.
- Arbeidsvilkårene i deler av servicesektoren er relativt sett dårligere enn i andre sektorer. En forklaring er at arbeidstakerne har lave kvalifikasjoner og derfor lett kan skiftes ut. Dessuten har lønns- og arbeidsvilkårene i utsatte deler av sektoren kommet under sterkere press som følge av økt konkurranse, stort prispress og arbeidsinnvandring.
- Det er gjennomført flere regelendringer og institusjonelle tiltak for å hindre forringelse av arbeidsvilkår, noe som kan antas å ha styrket forutsetningene for å drive sykefraværsoppfølging og tilrettelegging.
- De bransjene vi er opptatt av i denne rapporten, har flere likheter. Et klart fellestrekk er at endringer i arbeidsfordelingen mellom offentlig og privat sektor har ført til større markeder, men også tøffere konkurranse og en ny hverdag for arbeidstakere som har blitt outsourcet.
- Bransjene har også noen særtrekk:
 - o Vaktbransjen er en bransje i vekst. Markedet er preget av en håndfull tilbydere som dominerer markedet. De største oppdragene er knyttet til flyplassjenester, og det er hard konkurranse om disse. Det er krav om godkjent vekterutdanning for dem som skal jobbe som vektere. Det er et stort innslag av yngre mannlige medarbeidere på deltid og høy turnover i bransjen. Organisasjonsgraden blant ansatte anslås til mellom 45 og 50 prosent.
 - o Renholdsbransjen er sammenliknet med andre bransjer i privat service kjennetegnet av store virksomheter. Samtidig finnes det mange små enheter,

også enkeltpersonforetak. Etableringskostnadene er lave, og det er ingen formelle krav til utdanning. To av tre renholdere har innvandrerbakgrunn, de fleste fra ikke-vestlige land. Kvinneandelen er på vei ned, og innslaget av menn øker, særlig i de største byene. Om lag en tredjedel av renholderne er fagorganisert.

- o Bussbransjen har gjennomgått store strukturelle endringer i løpet av de siste 10–15 årene. Fylkeskommunene som tidligere drev busselskapene, har nå satt dette ut på anbud. Det er etablert egne administrasjonsselskaper, som legger mye av premissene for kollektivtransporttilbudet. Det har blitt en større eierkonsentrasjon i løpet av de siste årene. Bussbransjen er mannsdominert. Det har vært vanskelig å rekruttere nye sjåfører, og flere selskaper har drevet systematisk rekruttering i østeuropeiske land. Det er krav om at de som skal kjøre buss, har sertifikat for dette. Bransjen har flere utfordringer når det gjelder kollektivtransporttilbud og turnusordninger for sjåførene. Organisasjonsgraden blant ansatte er omtrent 90 prosent.

3 Arbeidsplassen og arbeidsmiljøet – betingelser for tilrettelegging

Temaet for dette kapitlet er hva som skjer med HMS-arbeid, arbeidsmiljø og sykefravær på arbeidsplassene i de deler av privat servicesektor som vi retter blikket mot i denne rapporten. Vi er spesielt opptatt av å belyse endringer som følge av anbud. Først beskriver vi betingelser for å drive HMS-arbeid i de undersøkte bransjene og hvordan dette utfordres som følge av anbudssystemet. Videre beskriver vi endringer i det sosiale arbeidsmiljøet og endringer i og muligheter til å påvirke arbeidssituasjonen. Avslutningsvis vil vi kommentere jobbrelatert sykefravær. Kapitlet gir en bred beskrivelse av arbeidsplassene og betingelsene for å drive tilrettelegging i deler av privat servicesektor. Framstillingen bygger både på kvantitative data fra spørreundersøkelsen blant ansatte og intervjudata fra ledere og tillitsvalgte i bransjene buss, renhold og vaktthold.

HMS-arbeid utfordres

Bransjene har det til felles at de beskrives som bransjer preget av hard konkurranse, og at de får sine oppdrag gjennom anbudsprosesser. Det er til dels store variasjoner i størrelsen på anbudene og lengden på kontraktene. Hvem som er kontraktsgiver, varierer også. I bussbransjen er det fylkeskommuner. I vektterbransjen er det Avinor og Oslo Lufthavn på flyplassene samt alle typer virksomheter som trenger vekttertjenester. I renholdsbransjen er kontraktsgiver alle typer virksomheter som ikke har egne ansatte som utfører renhold. Det er leverandøren, det vil si arbeidsgiver, som har ansvaret for et tilfredsstillende arbeidsmiljø samt oppfølging av HMS slik det er nedfelt i arbeidsmiljøloven og forskrifter. I mange tilfeller inngår krav om at arbeidsmiljøloven følges, som en del av kontrakten mellom leverandør og oppdragsgiver. Flere informanter påpeker likevel at oppfølgingen av arbeidsmiljø og HMS for ansatte som jobber i oppdragsgivers lokaler, i mange tilfeller er mangelfull.

Renholderen – hvilket arbeidsmiljø tilhører hun eller han?

I *renholdsbransjen* ble det vist til flere eksempler på hvordan renholderen ofte «faller mellom to stoler», de blir ikke innlemmet i kundens HMS-systemer, og de får ikke nødvendig oppfølging fra egen arbeidsgiver. Følgende sitat er hentet fra Trygstad og medforfattere (2012) og er beskrivende for hvilke erfaringer og utfordringer ledere i renholdsbransjen har når det gjelder oppfølging av arbeidsmiljø og HMS hos kundene:

Alle våre ansatte er en del av flere arbeidsmiljøer, og ikke «vårt» arbeidsmiljø. Arbeidsmiljøet deres er egentlig blant de ansatte i den bedriften hvor de gjør rent, mer enn det er hos oss. Enten det er mobbesituasjoner eller noe annet, så er det jo der ute det kan skje, og ikke hos oss som bedrift. Det er en ekstra utfordring for oss å drive et systematisk og godt HMS-arbeid – for det er utrolig krevende. (Leder, renholdsbedrift, sitert i Trygstad et al. 2012:71)

Informantene i renholdsbransjen forteller at det generelt er vanskelig å få folk til å påta seg vervet som verneombud, særlig i små virksomheter. Informantene trekker fram flere forklaringer. En forklaring er at mange ikke ønsker å påta seg det ansvaret som verneombudsrollen medfører. En annen forklaring er at manglende norskkunnskaper gjør at både vervet og oppgavene framstår som uklare. En tredje forklaring som gjerne vektlegges av tillitsvalgte, er at mange kvier seg av frykt for å komme i en vanskelig situasjon vis-à-vis ledelsen. Rekrutteringsproblemene fører tidvis til at verneombudene bare blir utpekt av ledelsen. I mai 2011 kom det en forskrift om å etablere regionale verneombud i renholds- og i hotell- og restaurantbransjen.¹⁵ De regionale verneombudene ble først operative vår/sommer 2013 og skal blant annet oppsøke arbeidsplasser uten eget verneombud. Renholdstjenestene utføres på ulike arbeidssteder, noe som kan gjøre det vanskelig å gjennomføre vernearbeidet i praksis. Verneombudene vi har snakket med, la imidlertid vekt på at vernerundene er viktige, og at de ofte strekker seg langt for gjennomføre regelmessige vernerunder. Det er ikke uvanlig at de også må ta fritiden i bruk for å skjøtte oppgavene både som verneombud og som arbeidstaker.

Vekteren – prisgitt de fasiliteter kunden tilbyr

I *vekkerbransjen* er det også flere informanter som legger vekt på utfordringer når det gjelder å påvirke arbeidsmiljøet for ansatte som jobber ute hos kundene. I flere av lederintervjuene ble det særlig lagt vekt på utfordringer knyttet til det fysiske arbeidsmiljøet og begrensede muligheter til å påvirke dette. Følgende sitat gir en dekkende beskrivelse av det flere har erfart:

Som leverandør er man prisgitt de fasiliteter som kunden tilbyr. Dersom det er dårlig ventilasjon i pauserom eller bomstasjoner, er det lite vi som leverandør kan

¹⁵ FOR-2010-11-16-1452

gjøre – vi kan ikke utbedre eller bygge ut kundens eiendom. Har erfart at det er vanskelig å nå frem i slike saker. (Adm. dir., vaktsselskap)

En av de tillitsvalgte som ble intervjuet, utdyper dette og forteller at de opplever at anbudsregime og kontrakter fører til liten innflytelse over egen hverdag. Som et eksempel nevner han at vekterne ikke er representert i Arbeidsmiljøutvalget (AMU) hos kunden og kan ta opp forhold som angår arbeidsmiljøet, men at dette må tas direkte opp med sjefen hos kunden. I likhet med ledelsen som ble sitert over, opplever den tillitsvalgte at det er vanskelig å nå fram med krav om utbedring av forhold som angår arbeidsmiljøet: «Du blir prisgitt det som kunden sier.» Den tillitsvalgte legger også til at sjefene i mange tilfeller kvier seg for å ta opp kritikkverdige forhold med kundene blant annet fordi de frykter å ikke få forlenget oppdraget.

Eksempel fra flyplass

Berge og Sønsterudbråten (2011) har gjort en casestudie av konsekvenser av anbud i forbindelse med sikkerhetskontraktene på flyplass, som er de største kontraktene innen bransjen både i økonomisk verdi og antall ansatte. Forskerne beskriver hvordan dette gjør oppdraget svært attraktivt, og vaktsselskapene er ofte villige til å gå langt for å sikre seg nettopp disse avtalene som også anses som referanseoppdrag i bransjen:

Våre informanter beskriver en anbudsprosess hvor kunden sitter med en enorm makt til å forme kontraktsgrunnlaget slik de ønsker, og med mulighet til å presse prisen nedover. Som et resultat oppleves anbudsprosessen som en hard konkurranse med skvisede marginer, og det avgjørende for å få oppdraget er hvem som er villig til å redusere marginen mest mulig. (Berge & Sønsterudbråten 2011:76)

I denne typen anbudsprosesser må imidlertid vekterselskapene som en del av prekvalifisering dokumentere «Et godt og velfungerende kvalitetssikringssystem» gjennom en redegjørelse for firmaets kvalitetssikrings-/styringssystem samt redegjørelse for firmaets helse-, miljø- og sikkerhetspolicy og HMS-egenerklæring. Tilsvarende dokumentasjon kreves også i de offentlige anskaffelsene, som blant annet renholds- virksomheter konkurrerer om.

Syklisk HMS-arbeid

Gjennom hard konkurranse og prispress på marginer bidrar imidlertid anbudssituasjonen til at betingelsene for å drive HMS-arbeid i mange tilfeller blir dårligere. Det er flere blant våre informanter som peker på at tidshorisonten på store kontrakter påvirker HMS-arbeidet. Det er forskjell på om arbeidsgiver har langsiktig eller kortsiktig perspektiv. Kontraktene om flyplassikkerhet er organisert i kontrakter på tre år, med mulighet til å forlenge kontrakten med inntil to år. Dette har betydning for hvordan HMS-arbeidet prioriteres. Tillitsvalgte beskriver hvordan HMS-arbeidet nærmest får

en syklisk karakter som følge av anbudsprosesser og kontraktslengde: I første fase, som handler om å vinne anbud, loves «gull og grønne skoger». I denne fasen legges det ofte vekt på å følge arbeidsmiljøloven, noe som er en forutsetning for å delta i anbuds-konkurransen. I en mellomfase går det stort sett greit, tillitsvalgte jobber for å bedre ansattes lønns- og arbeidsvilkår og så videre. I slutfasen av kontraktperioden synker ofte arbeidsgivers motivasjon for HMS-arbeid. En tillitsvalgt illustrerer dette med henvisning til et pauserom som åpenbart trengte oppgradering da kontraktperioden gikk mot slutten, men hvor ledelsen hadde svart den tillitsvalgte:

Nei, nå nærmer vi oss slutten av kontrakten, så vi akter ikke å bruke noe mer penger på dette. (Tillitsvalgt, vekterselskap)

I et lederintervju ble det pekt på en direkte sammenheng mellom anbuds vilkår og ansattes arbeidssituasjon:

Jo mer press som kommer fra innkjøper, jo mer må vi presse de ansatte. (Daglig leder, vekterselskap)

Til tross for at anbudssituasjonen oppleves å ha gitt dårligere vilkår for HMS-arbeidet og mer kortsiktig arbeidsgiverpolitikk, legger de vi har intervjuet, vekt på at bedriftene har en velfungerende vernetjeneste, og at ledelsen samarbeider godt med verneombudene. I en av bedriftene var hovedverneombudet frikjøpt på halv tid, og hun gikk mange av vernerundene. Verneombudene er ofte ute på de ulike arbeidsplassene. Verneombudene gjør også ofte en kartlegging av nye arbeidsplasser og ser hvilke tiltak som eventuelt må gjøres for å sikre et godt arbeidsmiljø.

Bussjåføren – mangel på pauser og pausefasiliteter

I *bussbransjen* har den sentrale arbeidstakerorganisasjonen Norsk Transportarbeiderforbund (NTF) erfart at infrastrukturen, det gjelder særlig toalettforhold og pauserom, har blitt dårligere etter at bransjen ble anbudsutsatt. Det er ulik praksis i ulike fylker. Noen steder er det oppdragsgiver (fylkeskommunene) som har ansvar for å sørge for slike fasiliteter, mens det andre steder er busselskapene som har dette ansvaret. Atter andre plasser er det uklart hvor ansvaret ligger. Selskapet som har vunnet anbud, kan ha begrenset motivasjon for å etablere slike fasiliteter ettersom de ikke vet om de kommer til å vinne neste anbudsutlysning på samme område. Dette er naturligvis også et spørsmål om kostnader. Arbeidstilsynet har nylig (april 2013) levert en rapport etter tilsyn hos et stort selskap. Arbeidstilsynet påpeker mangler ved toalettforhold og pauserom. Arbeidstilsynet beskriver at det er dialog for å utbedre disse problemene og for å avklare ansvarsforhold mellom administrasjonsselskapet og busselskapet, men etterlyser en tidfestet handlingsplan. Dårlige toalettforhold trekkes da også fram som et problem av

de tillitsvalgte i alle de tre selskapene vi intervjuet i. Ved mange endestasjoner mangler toalettfasiliteter helt, mens de andre steder beskrives som mangelfulle.

Toalettforhold er en skam. utfordringen i buss nå er at vi har fått et ledd til [...]. Vi har også byråkratiske utfordringer. Skal du sette opp et toalett, så må området reguleres, og det kan ta både ett, to og tre år. Og hvor skal folk gå på do i mellom-tiden? Det er uverdige forhold. I Hordaland har de tatt i bruk toalettvogner – det likner på campingvogner. (Hovedtillitsvalgt, buss)

I bussbransjen ser også HMS-arbeidet ut til å ha en sterk tidsdimensjon. Muligheten til forsvarlige og anstendige arbeidsvilkår begrenses av rutetider som er så knappe at det er lite rom for pauser. Vi vil komme tilbake til organiseringen av arbeidstid senere i rapporten, men vil her ta med et sitat for å vise hvordan anbud og nye rutetider byr på utfordringer når det gjelder mulighetene for pauser og toalettbesøk:

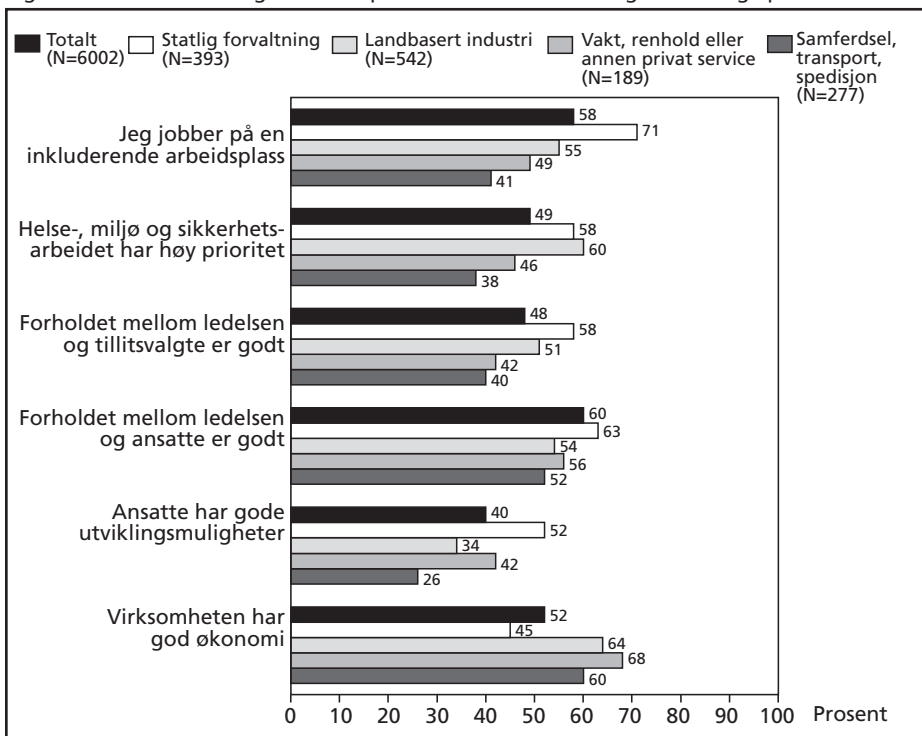
Den største utfordringen når det gjelder arbeidsmiljø, er at rutetidene er skrudd så tett sammen at det ikke er tid til å gå på toalettet. Det er ikke pauser, så man sitter og kjører fire–fem timer uten å ha mulighet til å gå på toalettet, og mange tar det så alvorlig at de ikke går på do selv om man må. I tariffavtalen er det 4,5 timers kjøring før man har krav på pause, så selskapene forholder seg til avtalen, men det kan tenkes at noen får behov før det har gått 4,5 timer. Før anbud var det bedre kjøretider og rutetider og lengre pauser mellom. Kjøretiden er så kort at det overhodet ikke er realistisk å klare ruta på den tiden som er. Man blir liggende bak hele tiden og er alltid forsinket. Dette gjelder omkring halvparten av rutene. Noen blir veldig stresset av det, mens andre ikke bryr seg om det. (Hovedtillitsvalgt, buss)

For øvrig beskriver både ledere og hovedtillitsvalgte i de tre selskapene at verneombudene fungerer som de skal, og ivaretar viktige HMS-oppgaver. De hovedtillitsvalgte beskriver stort sett at de får nok tillitsmannstid til å skjøtte sitt verv, men to av dem har i ulik grad opplevd at ledelsen har foreslått å redusere tillitsmannstiden.

Endringer i det sosiale arbeidsmiljøet

Trivsel på arbeidsplassen er viktig for å forebygge utstøting fra arbeidsplassen. I dette avsnittet skal vi beskrive trekk ved det sosiale arbeidsmiljøet, altså relasjonene ansatte imellom og forholdet mellom ansatte og ledelse. Vi beskriver også hvordan det sosiale arbeidsmiljøet har endret seg i de tre bransjene vi har intervjuet i. I figur 3.1 (neste side) måles sosiale relasjoner langs flere dimensjoner.

Figur 3.1 Påstander om egen arbeidsplass. Andel som er helt og delvis enig i påstandene.



I figur 3.1 ser vi hvordan ansatte i de fire bransjene vurderer påstander om egen arbeidsplass. Når det gjelder påstandene om at ansatte har gode utviklingsmuligheter, at helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet har høy prioritet, og at arbeidsplassen er inkluderende, ser vi at det er en lavere andel innenfor samferdsel, transport og spedisjon som sier seg enig i dette, enn i de øvrige bransjene. En relativt stor andel av respondentene i de tre bransjene i privat sektor vurderer virksomhetens økonomi som god, mens det er en noe lavere andel innenfor statlig forvaltning som vurderer økonomien som god. Når det gjelder forholdet mellom ledelsen og ansatte, er det en høyere andel innenfor statlig forvaltning enn i de andre bransjene som vurderer dette som godt. Det samme gjelder vurderingen av forholdet mellom ledelsen og tillitsvalgte. I bransjene i privat servicesektor er det bare cirka 40 prosent som opplever forholdet mellom ledelsen og tillitsvalgte som godt, mens andelen som opplever dette innenfor statlig forvaltning, er nærmere 60 prosent.

Bussbransjen – færre muligheter for sosialt samvær og økt ensomhet

I *bussbransjen* beskrives det sosiale arbeidsmiljøet som endret. I intervjuene forteller både tillitsvalgte og ledere at arbeidsmiljøet har blitt dårligere i løpet av de siste årene. Årsakene til det er sammensatte og handler både om endringer i rekrutteringsmønstre, om endrede pausefasiliteter og endret arbeidsorganisering. Når det gjelder rekruttering, så er det flere selskaper som har rekruttert mange av sine nye sjåfører fra østeuropeiske land. Dette har medført at arbeidsmiljøet blir mer oppsplittet. De ansatte søker mest sammen med andre ansatte med samme nasjonale bakgrunn. Videre er det enkelte av de intervjuede som beskriver pauserommene som færre, dårligere og mindre brukt. Det at pauseromfasilitetene er dårligere, forklares til dels av overgangen til anbudssystemet. I mange tilfeller er det selskapene som har ansvar for slike fasiliteter, og viljen til å investere i pauserom kan være lav i denne bransjen der fortjenestemarginene beskrives som ekstremt lave. For det tredje beskrives strammere rutetider, færre pauser og mer varierte måter å legge opp kjøringen på som forhold som begrenser mulighetene for sosialt samvær blant sjåførene. Flere av de intervjuede nevner ensomhet som en hovedutfordring blant de ansatte.

Arbeidsmiljøet er preget av at det er så mange ulike nasjonaliteter [over 30, forfatters anmerkning]. De ansatte grupperer seg etter nasjonalitet og har lite med hverandre å gjøre. De norske sitter ved et bord og polakkene ved et annet. Språk blir en barriere. (Hovedtillitsvalgt, buss)

Det er mer ensomhet enn før. Du har ikke sjanse til å opparbeide noe kollegialt. Før var det slik at da kjørte vi til sentrum, og der satt alle sammen før vi kjørte ut igjen. Nå er det mer en og en. Noen har lange ruter, andre korte, og atter andre har gjennomgående ruter. Men du er stort sett alene. (Hovedtillitsvalgt, buss)

Som arbeidsgiver er det utfordrende å skape den gode nærheten. Før i busselskapene hadde man mer av et familiebegrep: Jeg er her for deg, og du er her for meg. Det sosiale arbeidsmiljøet blant sjåførene har blitt dårligere. Det er kamp om kronene, og det er kamp om å få den beste bussen og den beste ruta, og dette går gjerne på ansiennitet. (HR-sjef, buss)

Da jeg begynte, hadde de fleste selskaper kantiner. Etter anbud er det nesten ingen selskaper som har det. Før kunne vi bytte sjåfør midt i ruta slik at folk kunne komme inn til [hovedpauserommet] og ta en pause. Nå bestemmer oppdragsgiver at du må gjøre avløsning på endeholdeplass. (Hovedtillitsvalgt, buss)

Det er eksempler på selskaper som iverksetter tiltak for å bedre arbeidsmiljøet. Dette omtales nærmere i kapittel 4. Blant dem vi intervjuet, er det ett selskap som har opprettet teamledere med spesielt ansvar for å følge opp et mindre antall sjåfører når det gjelder ulike forhold som sykefravær, forsovelser, uhell, skade og så videre. Få fortalte

om tiltak for å bedre det sosiale arbeidsmiljøet, men en driftssjef forteller at det også er dårlig oppslutning om de få tiltakene som finnes:

Det er vanskelig for teamlederne å samle disse gruppene for å gjøre noe sosialt og bygge arbeidsmiljø. De fleste [sjåførene] er mest interessert i å dra hjem etter jobb. (Driftssjef, buss)

Renhold – inkludering kan være vanskelig

I alle de tre bransjene er det en utfordring at ansatte jobber spredt på ulike arbeidsplasser. Dette kan skape problemer når det gjelder nærhet til egen arbeidsgiver, ledelse, kollegaer og tillits- og verneapparatet. I flere av renholdsbedriftene hvor vi gjennomførte intervjuer, forteller ledelsen og tillitsvalgte om jevnlig sosiale arrangementer for å samle renholderne, alt fra én til fire ganger i året. Oppmøtet på disse arrangementene er noe varierende, men det er bred enighet om at slike sosiale sammenkomster er viktige for å styrke samholdet blant de ansatte. Et av verneombudene i en stor renholdsbedrift hadde følgende erfaringer når det gjaldt utfordringer knyttet til det sosiale arbeidsmiljøet:

Det vi sliter med, er å få de ansatte til å føle seg som en del av bedriften. Mange treffer sjelden ledelsen. Nå har de pålagt lederne å ha fire personalmøter i året for å bli kjent med hverandre. Vi har ingen felles møteplass for ledelse og ansatte. I juni har de planlagt et felles arrangement i regionen hvor alle ansatte er invitert. Målet er at cirka 30 prosent kommer. Men det er et problem at en del innvandrerkvinner ikke får lov til å reise på slike arrangementer – mange av dem må også reise rett hjem etter jobb og gjør det vanskelig med noe sosialt «bli kjent»-opplegg. (Verneombud, stor renholdsbedrift)

Flere tillitsvalgte har lagt merke til at særlig kvinnelige medarbeidere fra visse kulturer blir kjørt til og hentet fra jobben av sine ektemenn. En del av disse kvinnene jobber alene, kontakten med kollegaer både i og utenfor arbeidet blir da minimal.

Både ledere og tillitsvalgte framholdt at det var store variasjoner mellom ulike kunder når det gjaldt å inkludere renholderen i miljøet i bedriften. Det ble pekt på at tidsbegrensede oppdrag hos småbedrifter/kunder i mange tilfeller gjorde det vanskelig å inkludere renholderen i et sosialt miljø:

Jo mindre bedriften renholderen går i, er, jo mindre viktig blir det å inkludere de [renholderne]. Man er gjerne inne og gjør rent to–tre timer, i stedet for at man er der hele dagen og blir en del av kollegiet. (Daglig leder, renholdsvirksomhet)

I intervjuer med både ledere og tillitsvalgte ble det gitt uttrykk for bekymring for konsekvensene av at renholderne i liten grad inkluderes i arbeidsmiljøet hos kunden. Det var imidlertid flere som uttrykte større bekymring for mangelfull integrering i

kundebedriftenes HMS-rutiner. Det ble vist til konkrete eksempler hvor mangelfull opplæring i HMS-rutiner har vært en sikkerhetsrisiko. Følgende sitater viser erfaringene to ledere har med manglende integrering og opplæring i HMS-rutiner hos kundene:

Vi må jobbe mye for å få de til å inkludere oss i brannøvelsene. Alle ansatte [hos kunden] går på fellekurs der de lærer brannslukking og alt sånt, og da blir våre ekskludert. De får lov til å være med ut av huset og stå på utsiden. (Daglig leder, renholdsvirksomhet)

De [kundene] er veldig opptatt av sine lover og regler, tilbakemeldinger og statistikker, men de integrerer oss veldig lite. Det eneste de [kunden] er opptatt av, er avvikene. Men de er ikke så veldig flinke til å integrere oss, synes jeg. (Daglig leder, renholdsvirksomhet)

I et tidligere lederintervju ble vi også fortalt om en situasjon hvor renholderne ikke hadde fått opplæring i alarmbruk hos et stort norsk industrikonsern.¹⁶ Da det oppsto en reell krisesituasjon og gassalarmen ble utløst, var renholderne de siste som ble evakuert fordi de ikke skjønnte hva det dreide seg om. Den aktuelle lederen understreket at dette var en alvorlig situasjon som illustrerer konsekvensene som kan oppstå når renholderne ikke gjøres kjent med HMS-prosedyrene hos kundene. Det ble også pekt på at høy turnover blant renholderne kan være medvirkende til at opplæring og integrering hos kundene i mange tilfeller blir svært mangelfull.

Alenejobbing blir ofte framstilt som et arbeidsmiljøproblem i renholdsbransjen (jf. bl.a. EU-OSHA 2009; NOA 2011). Det er imidlertid ingen av de tillitsvalgte eller verneombudene vi har intervjuet, som trekker fram dette som noe stort problem. Dette kan skyldes at de som jobber alene ute hos kunder, i liten grad kontakter tillitsvalgte eller verneombudene med sine problemer. Det kan også skyldes at de som jobber alene, ikke opplever dette som spesielt problematisk eller belastende. Tillitsvalgte og verneombudene peker på at de som jobber alene, ofte har noe mer fleksibilitet i arbeidshverdagen enn de som jobber i team. Det finnes derfor de som foretrekker å jobbe alene hos kunden. Dessuten jobber de fleste renholderne i dag på dagtid¹⁷, og mange møter dermed folk hos kunden. Selv om renholderen i mange tilfeller møter folk på oppdrag ute hos kunden, var det likevel flere av dem vi intervjuet, som påpekte at inkludering ofte var vanskelig – slik sitatene over beskriver.

I intervjuene med både ledere og tillitsvalgte blir det lagt vekt på at det sosiale arbeidsmiljøet i noen tilfeller kan være preget av personalkonflikter, både mellom grupper av ansatte (ofte basert på ulike etnisiteter) og mellom ansatte og ledelsen.

¹⁶ Eksemplet er gjengitt i Trygstad et al. (2012).

¹⁷ Som tidligere nevnt defineres dagarbeid i renhold til arbeid mellom 06.00 og 21.00.

Vakthold – godt sosialt fellesskap, mange trives også alene

Det sosiale arbeidsmiljøet beskrives jevnt over som godt av aktørene i vaktbransjen. Blant forholdene som bidrar til et godt arbeidsmiljø, blir særlig det at folk bryr seg om og tar vare på hverandre, vektlagt. Mange fikk erfaring med og økt bevissthet om det gode samholdet som finnes mellom kollegaer i vekterbransjen, i forbindelse med innsatsen denne yrkesgruppen gjorde ved terrorhandlingene 22. juli 2011 og de påfølgende dagene (Gautun 2012). Måten de tre største vekterselskapene er organisert på, og måten ledelsen fulgte opp arbeidet og vekterne på, beskrives som en viktig forutsetning for den krevende innsatsen vekterne gjorde disse vanskelige sommerdagene i 2011 (op.cit.). Dette var en ekstrem situasjon, men det er bred enighet om at man fikk erfart hvor godt og sterkt det kollegiale samholdet blant vekterne kan være i en situasjon med ekstreme påkjenninger.

Når det gjelder de mer hverdagslige arbeidsmiljøutfordringene, blir det i intervju med ledelsen framholdt at vektere som jobber ute hos kunden, i mange tilfeller identifiserer seg mye lettere med kunden enn med sin egen bedrift. Dette kan blant annet gi noen utfordringer når det gjelder hva vekteren forventer av personalgoder og arbeidsbetingelser. Dersom ansatte hos kunden har gode personalordninger, forventer ofte vekterne at de skal få tilsvarende hos sin arbeidsgiver.

Ellers blir det vist til at det er sjelden vektere i felt jobber alene:

De som for eksempel jobber i resepsjonen hos en kunde, har ansatte hos kunden rundt seg, mens de som jobber på ulike oppdrag, som oftest er flere sammen. (HR-sjef, vekterselskap)

Det er én vektergruppe som for det meste jobber alene på oppdrag, dette er mobilvekerne som reiser rundt og har vakthold på ulike steder og bygninger. Bedriftene har imidlertid etablert en rekke sikkerhetsrutiner rundt disse. Dessuten har ledelsen erfart at det er mange blant mobilvekerne som foretrekker å jobbe alene, og som ikke ønsker et sosialt arbeidsmiljø:

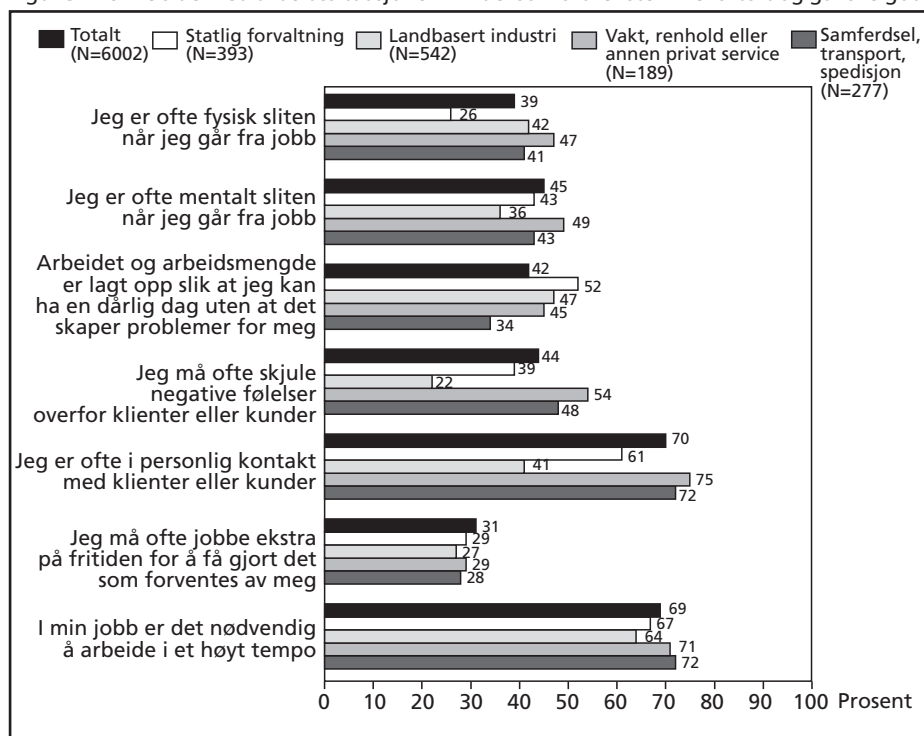
Mange trives med å jobbe alene – for eksempel ønsker de å jobbe nattevakt – det er derfor ikke noe poeng å prøve å tilby disse et mer sosialt fellesskap. Vi prøver å tilpasse jobbene slik at de som ønsker å jobbe alene, får jobbe alene. (HR-sjef, vekterselskap)

De største utfordringene når det gjelder sosialt arbeidsmiljø, synes imidlertid å finnes blant vekterne på flyplassene. Berge og Sønsterudbråten (2011) trekker fram en økt andel av deltidsstillinger og mindre gunstige turnuser som en følge av ny kontraktsmodell (omtales nedenfor). Dette kan være en av flere grunner til at det har vært en betydelig økning i turnover og sykefravær blant vekterne på flyplasser. Turnover og sykefravær ligger på et langt høyere nivå hos disse vekterne enn hos vektere i øvrige vektertjenester (op.cit.).

Endringer i arbeidssituasjonen

Det er allment kjent og godt dokumentert at deler av privat servicesektor har en rekke arbeidsmiljøutfordringer, og at belastningene på ansatte er større her enn i mange andre sektorer og bransjer (Meld. St. 29 (2010-2011); NOA 2011; Berge et al. 2013; Bråten et al. 2008). I spørreundersøkelsen stilte vi en rekke spørsmål om arbeidssituasjonen og arbeidsmiljøet. I figur 3.2 og 3.3 viser vi hvordan ansatte i deler av privat servicesektor vurderer ulike sider ved arbeidssituasjonen og arbeidsmiljøet. I figurene viser vi også hvordan ansatte i referansebransjene – statlig forvaltning og landbasert industri – samt arbeidstakerne totalt sett vurderer de samme forholdene.

Figur 3.2. Ulike sider ved arbeidssituasjonen. Andel som svarer stemmer svært og ganske godt.



I alle fire bransjene ser vi at det er en omforent oppfatning om at det er nødvendig å jobbe i et høyt tempo (figur 3.2). Uavhengig av bransje ser vi også at nærmere 30 prosent mener at det ofte er nødvendig å jobbe ekstra på fritiden for å få gjort det som forventes av dem. Ikke overraskende er det en høyere andel innenfor bransjene i privat servicesektor som svarer at de ofte er i personlig kontakt med klienter eller kunder, sammenliknet med hvor stor andel som svarer dette i statlig forvaltning og landbasert

industri. Følgelig er det også en høyere andel i privat service enn i referansebransjene som svarer at de ofte må skjule negative følelser overfor klienter eller kunder. Det er en lavere andel innenfor samferdsel, transport og spedisjon som er enig i at arbeidet og arbeidsmengde er lagt opp slik at de kan ha en dårlig dag uten at det skaper problemer for dem, sammenliknet med andelen ansatte som mener dette i de andre bransjene. I bransjene i privat service svarer mellom 40 og 50 prosent at de ofte er fysisk slitne når de går fra jobb, en tilsvarende andel svarer at de ofte er mentalt slitne når de går fra jobb.

Renholdsbransjen – økt press på ytelser og fysisk slitasje

Det er godt dokumentert at yrket som renholder er fysisk tungt, og at mange sliter med muskel- og skjelettplager (NOA 2011; Enerhaug et al. 2008; Gamperiene 2007; Trygstad et al. 2011, 2012). I intervjuer med tillitsvalgte ble det lagt vekt på hvordan språkproblemer og manglende opplæring i HMS kan være en kilde til helseproblemer hos ansatte. En tillitsvalgt som mente at ledelsen er mer opptatt av å kutte kostnader enn å sørge for ansattes helse, sa det med følgende ord:

Mange vet ikke hvordan de skal bruke ulike midler vi vasker med. Det skader både arbeidstakerne og belegget som vaskes. Folk får astma, pusteproblemer i tillegg til skjelettskader. (Tillitsvalgt, renholdsbedrift)

Mens en annen vektla betydningen av opplæring for å unngå belastningsskader:

Det burde vært mye større fokus på ergonomi. Sykefraværet er høyt. Vi har ansatte som går fulltid for bare å dekke opp vakter for de syke. Det er mye rygg og skuldre. Det er viktig at renholdere lærer seg å moppe gulv, tror ikke de gjør det i dag. Det burde være et kurs i riktige arbeidsstillinger. (Tillitsvalgt, renholdsbedrift)

Renhold er en arbeidsintensiv bransje. Anslagsvis er mellom 80 og 85 prosent av utgiftene knyttet til lønn og sosiale ytelser. Hvor effektivt renholdet kan utføres, og til hvilken pris, er derfor viktige konkurranseparametere i et tøft marked. De store effektivitetsgevinstene ved nytt utstyr og nye metoder ble nådd på midten av 1990-tallet – i dag er det i stadig større grad lønn og tid avsatt til hvert oppdrag man konkurrerer på (Trygstad et al. 2011). I en spørreundersøkelse blant bedriftsledere i 2012 stilte vi spørsmål om hvordan lederne vurderer graden av økt tidspress for de ansatte som følge av endret konkurransesituasjon i renholdsbransjen de siste årene. Hele 39 prosent av de spurte mente at tidspresset i stor grad har økt, og 27 prosent mente at det har økt i noen grad (Trygstad et al. 2012). Det er en omforent oppfatning blant ledere og tillitsvalgte vi har intervjuet, om at høye krav til ytelse og påfølgende stress og fysiske belastninger er blant de største HMS-utfordringene i bransjen. De senere årene har mye handlet om pris og ytelser, og både ledere og tillitsvalgte framholder at denne utviklingen har vært uheldig med tanke på arbeidsmiljø og ansattes helse.

Prisene er pressa veldig. Det går på helsa løs. Det er mye de som driver med daglig renhold, skal gjøre på kort tid ... Blir det mer press, vil vi se det på sykemeldinger. (Tillitsvalgt og hovedverneombud, renholdsbedrift)

Det er også en utfordring at mange renholdere gjør mer enn det kunden har kjøpt.

Mange klager på at de må gjøre gratis arbeid, og at de ikke får betalt for kjøretid, men dette er fordi de gjør mer enn det kontrakten sier hos enkelte kunder. Rengjøring er en arbeidsintensiv bransje, det er arbeidskraften som koster, og man prøver å presse mye inn i kontraktene, noe som gir press på renholderne. Renholderne får betalt per minutt – så ekstremt er det. (Verneombud, renholdsvirksomhet)

Tillitsvalgte peker på at kunden kjøper færre timer/dager med renhold i uka sammenliknet med hva som var situasjonen tidligere. Mengden skatt er imidlertid den samme, og forventningene om kvalitet likeså – noe som resulterer i større arbeidsmengde for renholderen, større slitasje og stress og økt sykefravær. Trenden med at man skal spare på renholdsutgiftene, slår ut i høyere sykefravær og slitasje på renholderne, mente tillitsvalgte.

Tillitsvalgte og verneombud understreker imidlertid at de har muligheter til å be om prøverehold¹⁸ i oppdrag hvor de mener det ikke er samsvar mellom mengde, tid og pris. Inntrykket som ble gitt i intervjuene, var likevel at denne ordningen sjelden benyttes. Tillitsvalgte opplever at ordningen uansett er viktig for å legge press på ledelsen. Prøverenhold er både kostbart og tidkrevende, og i mange tilfeller er det nok å true med å kreve dette for at ledelsen skal justere tidsestimater for enkelte renholdsoppdrag. Flere renholdsbedrifter har også innført INSTA 800, som er et målesystem fra Norsk Standard (NS) for vurdering av rengjøringskvalitet. Kvaliteten på renholdet vurderes etter bestemte standarder. Ifølge tillitsvalgte vi har intervjuet, er det mange renholdere som opplever selve kontrollene som belastende, men samtidig er det positivt at kunden gjennom dette systemet gjøres oppmerksom på hvilken renholdskvalitet de faktisk har kjøpt.

Det må imidlertid legges til at flere blant lederne som ble intervjuet, mente at helsa til renholderne i utgangspunktet ofte er dårlig, og at det ikke er presset i seg selv som fører til sykefravær. Dette støttes også av Gamperiene (2007) og Enehaug og medforfattere (2008), som finner at helseplager og påfølgende høyt sykefravær og hyppig uførepensjonering i renholdsbransjen delvis skyldes påvirkninger i renholdsyirket, og delvis at yrket rekrutterer mange som i utgangspunktet har dårlig helse og forutsetninger for å fortsette i arbeidslivet. En av arbeidsgiverne som vi intervjuet, sa følgende om dårlig helse blant renholderne i egen bedrift:

¹⁸ Prøverenhold er en metode for å vurdere mengde, tid og pris. Reglene for prøverenhold er nedfelt i tariffavtalen. Det er de tillitsvalgte som kan kreve prøverenhold, etter nærmere begrunnelse for hvorfor renholdsplanen bør endres.

Alle tror at renholdsyrket er et veldig tøft yrke, men det er mye tøffere å jobbe i en kantine fysisk sett enn å gå med mopp eller kjøre vaskemaskinen. Men hele samfunnet tror at dette er en veldig fysisk anstrengende jobb. Skulle tro dem var topp trent. Det viste seg i et prosjekt vi hadde med NHO Service – dem har jo dårligere kondis enn 14 dager etter hjerteinfarkt.

Arbeidsgiverne var dessuten opptatt at terskelen for sykemelding er for lav blant enkelte. Følgende sitat er representativt for det flere arbeidsgivere har erfart:

Det er noen som ikke ønsker å jobbe, de får lett sykemelding. Det påvirker prosenten. Vi må være nøye med ansettelse. Sjekker referanser og spør om folk har vært mye borte. Jeg mener at det ikke finnes slitasjeskader i renholdsbransjen. Jeg tror det er sunt å bruke kroppen. Jeg ser ingen ting som er tungt. Hvis det er tilrettelagt for det – at man slipper tunge løft av papir og avfall. Men folk fra Asia har ikke samme helse som oss, de er mer slitne når de er over 50 enn vi. (Leder, renholdsbedrift)

Bussbransjen – økt tidspress og stress

Tallmaterialet over (figur 3.2 ulike sider ved arbeidssituasjonen) viser at de som jobber med samferdsel og transport, rapporterer utfordringer med stress, blant annet mener 72 prosent at det ofte er nødvendig å jobbe i høyt tempo. I de kvalitative intervjuene i bussbransjen forteller både tillitsvalgte og ledere om mer stress enn før. Dette kan være relatert til at arbeidstid og tempo reguleres på til dels nye måter i bussbransjen. Allerede i 2008 beskrev Longva og Osland (2008:14) at det var bred enighet om at innføringen av anbud er assosiert med strammere rutetider og mer effektive skiftordninger og dermed mindre slakk i arbeidsdagen.

En slik virkelighetsbeskrivelse harmonerer i stor grad med svarene som ble gitt i våre intervjuer med tillitsvalgte og HR-direktører i tre av de store selskapene. De forholdene som skaper stress, er forbundet med nye måter å organisere kjøringen på og dels til anbudsregimet. Forhold som særlig nevnes, er kortere uttakstid, også kalt av- og påtrossingstid, strammere rutetider, lengre utstrekking på arbeidstiden og færre pauser. Vi vil kort utdype de nevnte forholdene. Uttakstid er tiden sjåføren bruker til å foreta sikkerhetssjekk av bussen, få bussen passe varm, eventuelt skrape is og få billettmaskiner i drift. Uttakstiden er en del av sjåførens arbeidstid. Før man innførte anbud, var det vanlig at uttakstiden var 15–20 minutter. NTF sentralt mener det er svært få selskaper som fortsatt har en uttakstid på 15 minutter. I selskapene vi gjorde intervjuer i, var informantene motvillige til å angi eksakt hva uttakstiden var, i og med at denne er en konkurransefaktor. Men i det ene oppgave driftssjefen fem minutter, og i et annet oppgave den hovedtillitsvalgte åtte–ti minutter. Både sentralt i NTF og ute i selskapene mener tillitsvalgte og ledere at uttakstid har blitt en konkurransefaktor: Den som greier å korte ned på denne tiden, kan levere et billigere anbud. Ifølge tariff-

avtalen kan partene kreve «prøveuttak» der representanter fra både arbeidsgiver og arbeidstaker deltar i en felles test av hvor lang tid uttaket tar, men dette gjøres sjelden. Sitatene under illustrerer problemstillinger knyttet til uttakstid og andre forhold i arbeidssituasjonen som skaper stress:

Uttakstid varierer litt og blir målt på hver garasje. Den er vel mer eller mindre realistisk, men den er ikke så aller verst og er vel på åtte–ti minutter stort sett. Men ledelsen presser stadig for å få den kortere, blant annet på forrige tillitsmannssamling. De foreslo at vaskemannen kunne foreta sikkerhetskontrollen, men problemet er at sjåføren fortsatt er ansvarlig. (Hovedtillitsvalgt, buss)

Hos oss er påtroppingstid fem minutter. Her kommer selskapet i skvis – den som leverer det laveste tilbudet, har vunnet. Påtroppingstid er en del av de marginene selskapet må se på. Men kortere påtroppingstid er ikke det viktigste – det er det rutetid som er. Og skift og turnus. Arbeidstiden skal ikke være for kort eller for lang. Det med delt skift er en utfordring, men det er ikke det største problemet. Dog er det litt diskusjon om utstrekk, og mange synes tolv timer er litt lenge. Det største problemet er å lage en forutsigbar arbeidsdag som inneholder gode kjøretider sånn at folk får ta en pause midt på dagen, at de får spise mat og får gå på toalett under ordnede forhold. Og at du har en forutsigbarhet når du skal ha fridag, og at du da gjerne får avslutte arbeidsdagen litt tidlig dagen før. En annen utfordring er helgekjøring. Vi har litt forskjellige ordninger etter om det er bykjøring eller rute på landet. Ute på landet finnes det nesten ikke helgekjøring, mens i byen er det stor rutetraffikk lørdag og søndag, så der må flere kjøre i helgen. Nytt med tilbud er at vi tar mer hensyn til kunden og har strekt strikken lenger – både flere ruter og senere på dagen. Før veide nok hensynet til sjåføren litt tyngre. Bysjåførene kjører nok annenhver helg, eller noen hver tredje helg. Men ofte kan det være annenhver lørdag og hver fjerde søndag. (Driftsjef, buss)

Sitatene over viser at problemene med stress har sammensatte forklaringer. I flere av intervjuene omtales det som et problem at utstrekket på arbeidstiden i praksis har blitt lengre. I tariffavtalene for buss¹⁹ fastslås det at «intet skift skal ha lenger utstrekk enn 12 timer pr. dag. Ingen del av noe skift skal være kortere enn 2 timer pr. dag». Denne reguleringen gjelder delt dagsverk, også kalt splittskift. I buss er det vanlig at sjåføren kjører om morgenen og har et opphold midt på dagen når det er få reisende, for så å kjøre et nytt skift på ettermiddagen. De to skiftene og oppholdsperioden til sammen kan ikke ha lengre varighet enn tolv timer. Dette er ikke noe nytt. Imidlertid mener de tillitsvalgte vi har snakket med, at disse yttergrensene for arbeidstid og minimumsbestemmelser om pauser brukes mer enn før. Dette forklarer de dels med at ruteplanlegger organisatorisk sett jobber i administrasjonsselskapet og ikke har kontakt med

¹⁹ Se for eksempel Bussbransjeavtalen NHO Transport 2012–2014, § 4.3.

dem som kjører rutene, og dels med at ruteplanleggingsteknologien stimulerer til bruk av yttergrensene:

Delt dagsverk og langt utstrekk er et tema. De har hatt arbeidsmiljøundersøkelse på en avdeling nå og ser at utstrekket blir lengre og lengre. De bruker yttergrensene i reglementet hele tiden, ikke bare unntaksvis. De begynner så tidlig som det går an, og slutter så sent som mulig. Før kunne man ha delt skift som var ok, men nå «makser» man alle yttergrenser. Og svaret til selskapet er at: Ja, men, reglementet er jo sånn. Før satt jo planleggerne og hadde kunnskap i hodene sine og vurderte. Men nå har de jo planleggingsverktøy på PC, og de stimulerer faktisk til at ytre grenser tas mer i bruk. Du får opp et rom som viser maksgrenser, og da fyller jo PC-en hele det rommet. Den vurderer ikke. Maksimalt utstrekk er tolv timer. Man kan ikke jobbe mer enn fem timer på hver side av pausen. Men de tyner også pausen. Du skal ha pause etter fire timer, men du kan strekke det til fem, og nå blir alt strekt til fem. (Hovedtillitsvalgt, buss)

Det at det i mange tilfeller ikke er lagt opp til pause før etter 4,5 timer, oppleves som et stort problem. Dersom en sjåfør må på toalettet før 4,5 timer har passert, risikerer han at bussen blir forsinket.

Stress knyttet til stramme ruter handler om urealistiske kjøreplaner. De intervjuede tillitsvalgte mener at ruteplanleggerne i administrasjonsselskapet legger opp rutene så stramt at det nesten alltid blir forsinkelser. Lederne er enige i at mange ruter er stramme, men ikke i at det nødvendigvis resulterer i stress:

[...] og det kan være på enkelte ruter at administrasjonsselskapet ikke har tatt hensyn til at veien har spesielt mye fartsdumper eller andre utfordringer som gjør at kjøringen tar mer tid enn satt opp. Men det finnes sjåfører som synes at de to til fem minuttene som ruteplanen bommer på, det kan de leve med. Men de tillitsvalgte blir veldig firkantet. Det blir for lite debatt om løsningen og for mye debatt om problemet. (HR-direktør, buss)

Vektertjenester – ny kontraktsmodell – flere arbeidsmiljøutfordringer

I vektervirkningene trekkes endringer i kontraktsmodellen for vektertjenester på flyplass fram som særlig viktige for endringer i arbeidsbetingelsene. Endringen innebærer at der leverandør tidligere fakturerte innkjøper per hode på jobb, fakturerer man i dag på bakgrunn av antallet passasjerer som passerer gjennom sikkerhetskontrollen, også kalt fakturering på «paks». Berge og Sønsterudbråten (2011) beskriver hvordan denne nye kontraktsmodellen innebærer fastpris fordi innkjøper ber om å få en fast pris på leveransen per år ut fra predikerte tall på flytrafikk. Prisen er justerbar og reguleres i slutten av året ut fra avvik fra de predikerte passasjertallene. Selv om modellen sett både

fra innkjøpers og leverandørbedriftens side beskrives som svært bra, er tillitsvalgte langt fra begeistret for den nye modellen. Tvert imot er en gjennomgående tilbakemelding fra tillitsvalgte at overgangen til ny kontrakt har medført forverring av arbeidsvilkårene i form av økt deltidsandel, mindre gunstige turnusordninger og utstrakt bruk av overtid. Den økte deltidsandelen er knyttet til at man øker bemanningen i de periodene av døgnet som har stor pågang av passasjerer, og reduserer den i perioder med liten pågang. På en flyplass vil det ikke være jevn tilstrømming hele døgnet, man regner tre «peaker» eller topper med høy passasjerstrøm i løpet av et døgn. Ansatte som jobber deltid, er ofte ansatt i det som omtales som «peakturnus», for eksempel i 62 prosent stilling som kun dekker tidene på døgnet med størst pågang av passasjerer. Siden mange i denne stillingen ikke ønsker deltidsarbeid, tar de på seg ekstravakter for å komme opp i 100 prosent stilling. I praksis får de tilbud om å arbeide mellom klokka 4 og 11 i tillegg til fra klokka 15 til 19. På denne måten går mange arbeidstakere i praksis i en splitturnus uten dekning av passivtid, uten at dette kommer fram i kontrakten deres (Berge & Sønsterudbråten 2011). Som nevnt framholder tillitsvalgte at høyere turnover og sykefravær blant ansatte i sikkerhetskontrollen sammenliknet med i øvrige deler av selskapene langt på vei skyldes økt deltidsandel og verre turnus som følge av ny kontraktsmodell.

Selv om arbeidsmiljøutfordringene, ifølge ledere og tillitsvalgte, er størst blant ansatte i sikkerhetskontrollen på flyplassene, ble det også pekt på noen utfordringer når det gjelder øvrige vektertjenester.

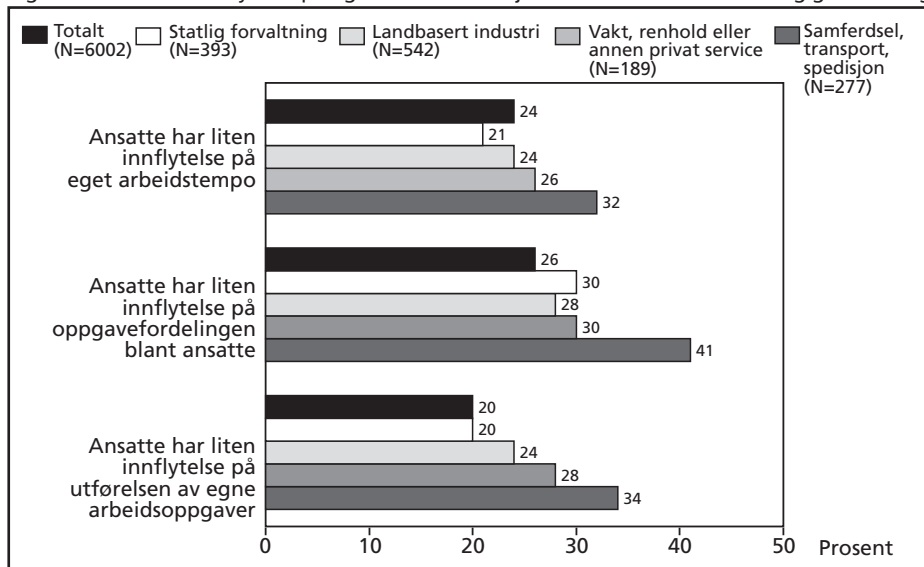
Et av disse områdene er voldsproblematikk, som vekterbedriftene har viet stor oppmerksomhet. Vold defineres som slag eller dytt og er altså knyttet til fysisk kontakt. Ifølge lederintervjuene skjer det generelt ikke ofte at vekterne opplever voldsepisoder eller farlige hendelser. Størst er voldsproblematikken blant vektere som utfører billett-kontroll på buss, trikk og bane. I tillegg er det enkelte episoder knyttet til fyll. De store vaktelskapene forteller at de har gode rutiner for oppfølging av alle voldshendelser som vekterne opplever på jobb. Alle voldshendelser blir registrert, og vektere som utsettes for dette, tilbys støtte både fra bedriftshelsetjenesten, ledere og kollegaer.

Et annet område er fysisk arbeidsmiljø, som kan være en utfordring ved enkelte vekteroppdrag. Som eksempler ble det vist til at vektere som bistår ved arrangementer og konserter, blir utsatt for høy lyd og støy, og at vær og kulde kan skape vansker for vektere som skal utføre oppdrag ute om vinteren. Om sommeren kan sol og sterk varme være et problem for vektere som jobber ute, for eksempel ved konserter og kulturarrangementer.

Muligheter til å påvirke arbeidssituasjonen

Det å ha mulighet til å påvirke egen arbeidssituasjon regnes som svært viktig for de ansattes helse. Stressende jobber blir lettere å takle dersom man har slike muligheter (NOA 2011).

Figur 3.3 Ansattes innflytelse på egen arbeidssituasjon. Andel som svarer helt og ganske enig.



Det er en større andel innenfor samferdsel, transport og spedisjon som er enig i påstanden om at ansatte har liten innflytelse på oppgavefordelingen blant ansatte, enn det er i de tre øvrige bransjene (figur 3.3). Ellers er det små forskjeller mellom bransjene når det gjelder vurderingen av disse påstandene. Likevel ser vi at ansatte innenfor samferdsel, transport og spedisjon i noen større grad er enige i påstandene om at ansatte har liten innflytelse på eget arbeidstempo og utførelsen av egne arbeidsoppgaver enn det ansatte i statlig forvaltning er.

NOA (2011) har på grunnlag av SSBs levekårsundersøkelse 2009 laget en oversikt over ansattes opplevelser av kontroll over egen arbeidssituasjon, fordelt etter yrke. Totalt ble det stilt fire spørsmål for å belyse dette, og renholdere og førere (buss/bane), skipsbefal, flygere var blant de yrkesgruppene som scoret lavest på disse spørsmålene. Yrkesgruppen vakt var slått sammen med politi, brann, militær og liknende, og disse scoret jevnt over noe høyere enn renholder og fører (buss/bane med mer) på de aktuelle spørsmålene om kontroll over egen arbeidssituasjon. Dette er i tråd med resultatene i vår spørreundersøkelse (figur 3.3), og nedenfor skal vi se nærmere på hvordan anbud har ført til mindre påvirkningsmuligheter i bussbransjen spesielt, men også innenfor

renhold og vektertjenester. Hvem kunden er, og hvordan anbudet er utformet, det vil si hvilke kriterier som vektlegges, er forhold som vil spille en vesentlig rolle for arbeidsbetingelsene og mulighetene for påvirkning på egen arbeidshverdag. Trygstad og medforfattere (2011) finner at det er forskjeller både mellom og innad i offentlig og privat sektor når det gjelder innkjøp av renholdstjenester og utforming av anbud. I renholdsbransjen og vaktbransjen vil kundene være både offentlige og private virksomheter, og det kan være store variasjoner når det gjelder vektleggingen av ulike elementer i anbudene. Dessuten kan lengden på oppdragene variere. Ifølge Trygstad og medforfattere (2011) beholder private virksomheter renholdsleverandøren dersom de er fornøyd med kvaliteten, og har gjerne ikke en tidsbegrenset avtale.

Bussbransjen – mindre påvirkning etter anbud

I avsnittet over skrev vi om hvordan ulike trekk ved arbeidsorganisering ga mer stress for bussjåfører sammenliknet med hva situasjonen var før det ble vanlig å sette ut kollektivtrafikken på anbud. Problemet blir forsterket av reduserte muligheter for å påvirke eksempelvis stramme rutetider, langt utstrekking på arbeidstiden og sjeldne pauser. Både ledere og tillitsvalgte opplever nå at det er vanskelig å endre rutetider og andre forutsetninger som er gjort av administrasjonsselskapet. Tidligere tilhørte ruteplanleggerne samme virksomhet som ledelsen og de andre ansatte som utførte kjøringen. Både ledere og tillitsvalgte opplever det som byråkratisk og vanskelig å få endret for eksempel rutetider.

For trange kjøretider er en arbeidsmiljøutfordring, og det er krevende å få endret de rutene som er satt opp av [administrasjonsselskapet]. (HR-direktør, buss)

De ansatte fikk beskjed om å dokumentere forsinkelser – der skulle de føre opp antall passasjerer og forsinket ankomst og avgang. Dette har mange sjåfører fylt sirlig ut og trodd at nå blir det bedre. Men så skjer det ikke noe, og da slutter dem etter hvert å dokumentere. Og da Statens vegvesen var på besøk for litt siden, så tok vi opp det der. Så viser det seg at de blir ikke brukt til noe de tallene der. Ble ikke gitt videre til skiftplanlegger. Og da jeg senere har møter med skiftplanlegger og forteller hvilke avganger vi sliter med, får jeg tilbake: «Kan du dokumentere det?», så den eneste måten vi kan gjøre det på, er å skrive «AVVIK» på intranett sånn at alle i selskapet ser det. Og den muligheten er det ikke alle som vet om engang, og de må da gjøre det via meg. Medvirkning finnes ikke. (Hovedtillitsvalgt, buss)

Vi har hatt Arbeidstilsynet på besøk, og det de fokuserte på, var blant annet hvilken måte oppdragsgiverne [administrasjonsselskapet] tar ansvar for sjåførene sitt arbeidsmiljø. Oppdragsgiverne fastlegger gjennom kontrakt en rekke detaljer på mange områder, for eksempel ruter, kjøretider og materiell. Så det er klart at vi får

en kortstokk på hånden, og så må vi forsøke å gjøre det beste ut av det. Med anbud med lav margin må vi være så effektive som mulig. Vi jobber fortløpende med å påse at kjøretiden blir så riktig som mulig, og at skift/turnuser er til å leve med. (HR-direktør, buss)

Imidlertid finnes det blant informantene flere som tror at administrasjonsselskapene er innstilt på å forbedre seg, og at noe av problemene skyldes at de foreløpig ikke har så lang erfaring. Administrasjonsselskapene er opptatt av kundetilfredshet, og kunder liker heller ikke forsinkelser:

De [administrasjonsselskapet] er ganske ferske, men begynner å lære. De har innsett at de må gjøre noe med rutetidene for at kunden skal bli fornøyd. Så jeg er overbevist om at dette blir bedre på sikt. De er alltid opptatt av penger og kroner og øre, men begynner å forstå at de også må være mer opptatt av at kunden er fornøyd, ellers har de ingen business. Sånn det er nå, så er det et minutt eller to-tre for lite på alle ruter for at man skal spare penger og utnytte bussene så optimalt som mulig. (Driftsjef, buss)

I et av busselskapene er det også eksempler på at ansatte har fått til nye arbeidstidsordninger tilpasset sine preferanser. Selv om også virksomheten har nytte av ordningen, må dette regnes som en form for medvirkning:

For å møte ønsker blant ansatte har vi innført egne turnuser som gir oppsamlet fritid. Da kjører de intensivt innenfor kjøre- og hviletidsbestemmelsene i en periode på fem uker for så å ha en friuke. Disse turnusene tar forholdsmessig mer helgearbeid som andre setter pris på å slippe. Disse turnusene er veldig populære blant våre utenlandske sjåførere. (HR-direktør, buss)

Vakthold og renhold – redusert handlingsrom for tillitsvalgte etter anbud

Informanter vi har snakket med i vokter- og renholdsbransjen, har først og fremst vært opptatt av hvordan anbudssituasjoner bidrar til å legge press på tillitsvalgtes handlingsrom. Berge og Sønsterudbråten (2011) konkluderer med at det ikke er utbredt praksis å involvere tillitsvalgte i anbudsprosessen. Forskerne skriver at det byr på problemer for tillitsvalgte å fremme arbeidstakerrettigheter i etterkant av en anbudskonkurranse når de ikke har blitt rådført på disse punktene i forkant. Når anbudet er vunnet og kontrakten signert, er mange av premissene som påvirker arbeidstakerne og deres rettigheter, allerede lagt, og muligheten for å endre disse premissene beskrives som stort sett minimale (op.cit.).

Når det gjelder ansattes muligheter for å påvirke egen arbeidssituasjon, synes dette stort sett å være lite påvirket av selve anbudssituasjonen i vakt og renhold. Unntaket her

er likevel, som beskrevet over, endringene i kontraktsmodell for sikkerhetskontrollen på flyplass. Tillitsvalgte oppfatter dette som en forverring av arbeidsbetingelser med økt deltidsandel og mindre gunstige turnuser for de ansatte. Dette er forhold som kan ha betydning for hvordan ansatte opplever mulighetene for kontroll over egen arbeidssituasjon.

I renhold ble det dessuten pekt på at lav organisasjonsgrad i mange tilfeller vanskeliggjør tillitsvalgtes arbeid og svekker fagforeningenes forhandlingsstyrke i forhandlinger om ansattes lønns- og arbeidsvilkår. Fagforeningene erfarer dessuten at det er vanskelig å nå ut til uorganiserte ansatte, noe som finnes i store deler av bransjen. I renholdsbransjen er det dessuten ikke uvanlig at renholdsbedrifter setter ut enkelte tjenester eller hele oppdrag til underleverandører (Trygstad et al. 2011). Underleverandørene har gjerne ikke tariffavtale og brukes nettopp fordi ansatte her har dårligere arbeidsvilkår enn ansatte i bedrifter med tariffavtale (op.cit.). Lavtlønnskurransen og dårlige arbeidsvilkår var bakgrunnen for at Tariffnemnda vedtok å allmenngjøre deler av renholdsoverenskomsten med virkning fra 1. september 2011. Foruten å definere lønns-satsene for renholdere ansatt i bedrifter som driver salg av renholdstjenester, innebærer vedtaket også bestemmelser om påseplikt og solidaransvar.²⁰ Dessuten har tillitsvalgte fått innsynsrett i lønns- og arbeidsvilkår hos underleverandør, noe som vil gjøre det vanskeligere å sette ut renholdsoppdrag til underleverandør av rene profittthensyn.

Jobbrelatert sykefravær

Sykefravær bestemmes av mange faktorer som ofte virker sammen. Hvilke faktorer som er viktigst, varierer fra person til person, og i mange tilfeller kan det være vanskelig å fastslå hvilke faktorer som har størst betydning. STAMI legger til grunn at sykefravær har årsaker i individet, i virksomheten og i samfunnet og derfor må forstås ut fra en biologisk-psykologisk-sosial modell – en biopsykososial modell (www.stami.no). Dersom vi spør ansatte om sykefraværet på arbeidsplassen framstår som jobbrelatert, eller om de mener at eget sykefravær skyldes forhold ved arbeidet, har de likevel ofte en nokså klar oppfatning om dette. Også i de tre bransjene i privat servicesektor var det en omforent oppfatning av at jobbrelatert sykefravær var et utbredt problem, noe følgende sitater illustrerer:

Vi har et fryktelig høyt sykefravær, det viser at det er tøft. Per skift har vi vært oppe i 15 prosent. Jeg merker det selv. Var aldri syk før jeg startet her. Nå er jeg ofte forkjøla, og jeg merker at jeg begynner å slite med ryggen. Men de fleste er jo bare inne et år. Det er få som er over 30 år her. (Tillitsvalgt, renholdsbedrift)

²⁰ Allmenngjøring av deler av renholdsoverenskomsten er nærmere beskrevet i Trygstad et al. (2012).

Drømmesituasjonen når det gjelder tilrettelegging, var at de begynte å lage skift som er menneskelige. For det stressnivået vi har i dag, det gir utslag i sykefravær. Og mange får vondt i rygg og nakke og tenker ikke på at det er relatert til stress. (Hovedtillitsvalgt, buss)

Totalt sett ligger sykefraværet på 10 prosent, men har vært vesentlig høyere. Dette er mye knyttet til turnusjobbing. (HR-sjef, vekterselskap)

Andre undersøkelser har også vist at det er en økt helserisiko knyttet til arbeidsforholdene blant bussjåfører (EU-OSHA 2011; Schjøtt 2002). Blant annet har yrkesmessig stress og stressrelatert sykdom med høyt sykefravær vært forbundet med denne typen arbeid. Schjøtt (2002) finner at stressrelatert sykdom kan knyttes til antall år i yrket, og bussjåfører med lang ansiennitet har økt risiko for arbeidsrelatert sykdom og sykefravær.

I renholdsbransjen viser en internasjonal studie av ulykkesstatistikk at det er flere arbeidsulykker blant menn enn blant kvinner (EU-OSHA 2009). Dette ble forklart med at renholdsbransjen er svært kjønnsdelt når det gjelder arbeidsoppgaver og ulykkesrisiko; menn utfører i større grad enn kvinner renholdsoppgaver som er forbundet med stor ulykkesrisiko, slik som vindusvask, renhold i industrien, avfallshåndtering med mer. Til gjengjeld er kvinner i større grad enn menn utsatt for belastningsskader i muskler og skjelett. Slike plager og skader kommer gjerne som følge av ensidig belastende arbeidsoppgaver og utvikles og forverres over tid (EU-OSHA 2009; Hägg et al. 2008).

I spørreundersøkelsen som ble gjennomført i 2011, svarer hele 41 prosent av de ansatte i deler av privat servicesektor at en stor eller ganske stor andel av sykefraværet på arbeidsplassen framstår som jobbrelatert. I utvalget sett under ett mener 32 prosent av norske arbeidstakere at sykefraværet på arbeidsplassen framstår som jobbrelatert. Dette er på samme nivå som i SSBs levekårsundersøkelse hvor tilsvarende spørsmål ble stilt (Trygstad & Bråten 2012).

Vi stilte også spørsmål om de selv har vært sammenhengende sykemeldte i 16 dager eller mer i løpet av de siste tolv månedene, og hvorvidt de mener at dette sykefraværet helt eller delvis skyldes forhold på arbeidsplassen.

Blant ansatte i de delene av privat servicesektor som vi ser nærmere på, svarer hele 24 prosent at de har vært sykemeldte sammenhengende i 16 dager eller mer i løpet av de siste tolv månedene. Av disse mener 43 prosent at dette sykefraværet helt eller delvis skyldes forhold på arbeidsplassen.

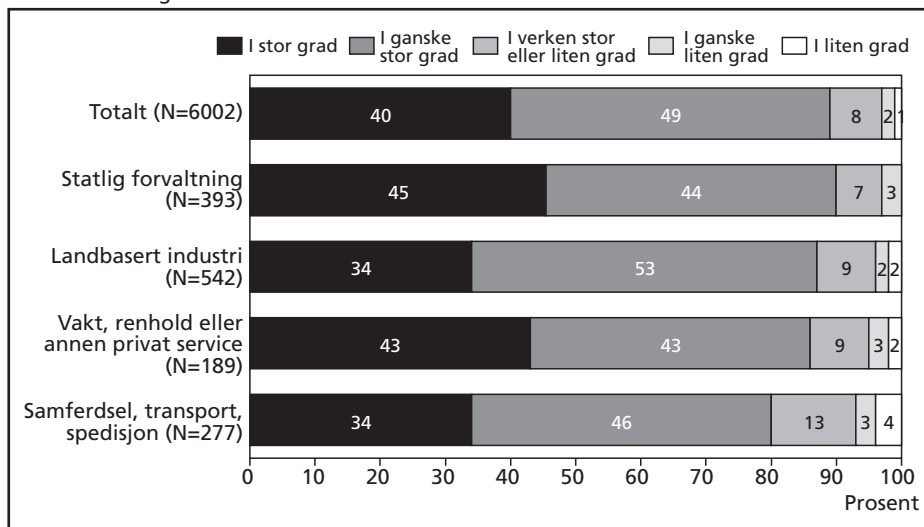
I utvalget sett under ett svarer 21 prosent at de i løpet av de siste tolv månedene har vært sykemeldte sammenhengende i 16 dager eller mer, og 37 prosent av disse mener at dette sykefraværet helt eller delvis skyldes forhold på arbeidsplassen. Dette stemmer godt overens med hva analyser av SSBs levekårsundersøkelse 2009 viser, der den tilsvarende andelen er 18 prosent. Blant disse mener 33 prosent dette skyldes forhold på arbeidsplassen.

Andelen som har vært sykemeldt i 16 dager eller mer, og som mener at dette henger sammen med forhold på arbeidsplassen, er altså en god del høyere innenfor privat servicesektor enn hva som er tilfellet for norske arbeidstakere sett under ett.

Kan tilrettelegging bidra til å hindre utstøting fra arbeidslivet?

Hvordan vurderer de ansatte betydningen av tilrettelegging for de arbeidstakerne som står i fare for å støtes ut av arbeidslivet? Kan virksomhetenes tilretteleggingspraksis bidra til å dempe antallet ansatte i privat servicesektor som støtes ut og over på ulike stønads- og hjelpeordninger? Svaret på dette spørsmålet vil selvfølgelig avhenge av en rekke forhold, både på og utenfor den enkelte arbeidsplass. Enkelte sykdomstilfeller vil også være av en slik karakter at det er umulig å delta i arbeidslivet uavhengig av hvor mye tilrettelegging arbeidsgiver gir tilbud om. Med alle forbehold om at gode svar på spørsmål om hva som bidrar til fastholdelse og utstøting fra arbeidslivet, stiller store krav til data og analyser, valgte vi likevel å stille ansatte et «alt i alt»-spørsmål om i hvilken grad de tror tilrettelegging for ansattes individuelle behov kan hindre utstøting fra arbeidslivet.

Figur 3.4 Alt i alt, i hvilken grad tror du tilrettelegging for ansattes individuelle behov kan hindre utstøting fra arbeidslivet?



I figur 3.4 ser vi at ansatte i alle fire bransjene og totalt i stor eller ganske stor grad mener at tilrettelegging for ansattes individuelle behov kan bidra til å forhindre utstøting fra arbeidslivet. Hensikten med å tilrettelegge for ansattes individuelle behov er ofte knyttet til målsettinger om å redusere sykefraværet. Ifølge ansattes vurderinger kan

det være et potensial for mer tilrettelegging og mindre utstøting i privat servicesektor, noe som er tema for de neste kapitlene hvor vi tar for oss muligheter og utfordringer knyttet til dette. Følgende sitat fra en av de tillitsvalgte i renholdsbransjen oppsummerer det at flere mente tilrettelegging vil gi positive effekter på arbeidsmiljø og trivsel blant de ansatte:

Det å jobbe i renholdsbransjen – man blir ikke så godt tatt vare på av arbeidsgiver. Vi er lette å erstatte. Det er ingen som jobber for at folk skal bli, at de skal trives. Det er dumt for kvaliteten ville blitt bedre. Man bruker nå mye ressurser på opplæring fordi turnoveren er så høy. Men kanskje er det lønnsomt for folk stiller jo ikke krav. Men det går utover de som er igjen. (Tillitsvalgt, renholdsbedrift)

Oppsummering

I dette kapitlet beskrives hva som skjer på arbeidsplassene med HMS-arbeidet, arbeidsmiljø og sykefravær sett i lys av anbudsregimet som er en del av bedriftenes hverdag. I kapitlet har vi sett at:

- i alle tre bransjene utfordres HMS-arbeidet ved anbud. Oppdragsgiverne/kundene legger ofte liten vekt på å inkludere renholderen eller vekteren i arbeidsmiljøet. I bussbransjen er mangel på pauser og pausefasiliteter et gjennomgående problem. Både vekteren, renholderen og bussjåføren er prisgitt de fasiliteter kunden tilbyr. Vilklårene for HMS-arbeidet har blitt dårligere og arbeidsgiverpolitikken mer kortsiktig som følge av kontraktens varighet. I buss- og vekterbransjen har man likevel greid å opprettholde en velfungerende vernetjeneste. I renholdsbransjen er det mer varierende hvordan vernetjenesten fungerer.
- det sosiale arbeidsmiljøet har også endret seg. I bussbransjen har endrede pausefasiliteter og endret arbeidsorganisering som blant annet innebærer strammere rutetider, gitt færre muligheter for sosialt samvær og økt ensomhet blant sjåførene. Økt rekruttering fra østeuropeiske land har også gitt språkbarrierer og vanskeliggjort sosial omgang mellom kollegaer. Det kan utgjøre en sikkerhetsrisiko dersom renholderen har fått mangelfull opplæring i kundens HMS-rutiner. Når det gjelder vaktbransjen, beskrives det sosiale arbeidsmiljøet som jevnt over godt, de som jobber alene på vekteroppdrag, har ofte valgt dette selv.
- i alle tre bransjene har det blitt et merkbart større press på tid og ytelse. I renholdsbransjen gir dette utslag i økt fysisk slitasje, i bussbransjen har stresset økt. I vaktbransjen er endringene størst ved sikkerhetstjenestene på flyplasser hvor ny kon-

trakttsmodell har ført til økt deltidssandel og verre turnusordninger. Dette har ifølge informantene resultert i økt turnover og høyere sykefravær.

- i både renhold og buss finnes det metoder i tariffavtalene for å gjøre noe med intensivering av arbeid. I renhold kan tillitsvalgte kreve prøverehold dersom de mener det ikke er samsvar mellom beregnet tid og arbeidsmengde i et oppdrag. I buss kan man ha prøvemåling av både av- og påtroppingstid samt av hvor lang tid det tar å kjøre en rute. Men både i renhold og buss er denne typen oppmålinger lite brukt.
- i alle tre bransjene har konkurransen om å vinne anbud gitt færre muligheter for ansatte til å påvirke arbeidssituasjonen. I bussbransjen har det blitt vanskeligere å endre rutetider og andre forutsetninger som er gjort av administrasjonsselskapet. Mye av dette synes å være knyttet til den ruteplanleggingsteknologien administrasjonsselskapene benytter, hvor yttergrenser for arbeidstid og pausefrekvens presses maksimalt. Teknologien oppmuntrer til å ta i bruk tariffavtalens yttergrenser i og med at det kommer opp som et vindu som kan fylles helt ut. Muligheten til å påvirke rutetider har blitt dårligere når ruteplanlegger er organisatorisk plassert i administrasjonsselskapet i stedet for i busselskapet slik den var tidligere. Det stilles store krav til dokumentasjon for å oppnå justeringer. Tidligere var det en mer ubyråkratisk prosess.
- i renholds- og vaktbransjen ble det særlig lagt vekt på hvordan anbudssituasjonen har bidratt til å legge press på tillitsvalgtes handlingsrom og redusert mulighetene for å påvirke arbeidsbetingelsene
- i alle tre bransjer var det en omforent oppfatning om at jobberelatert sykefravær er et utbredt problem

4 Hvem tilrettelegges det for?

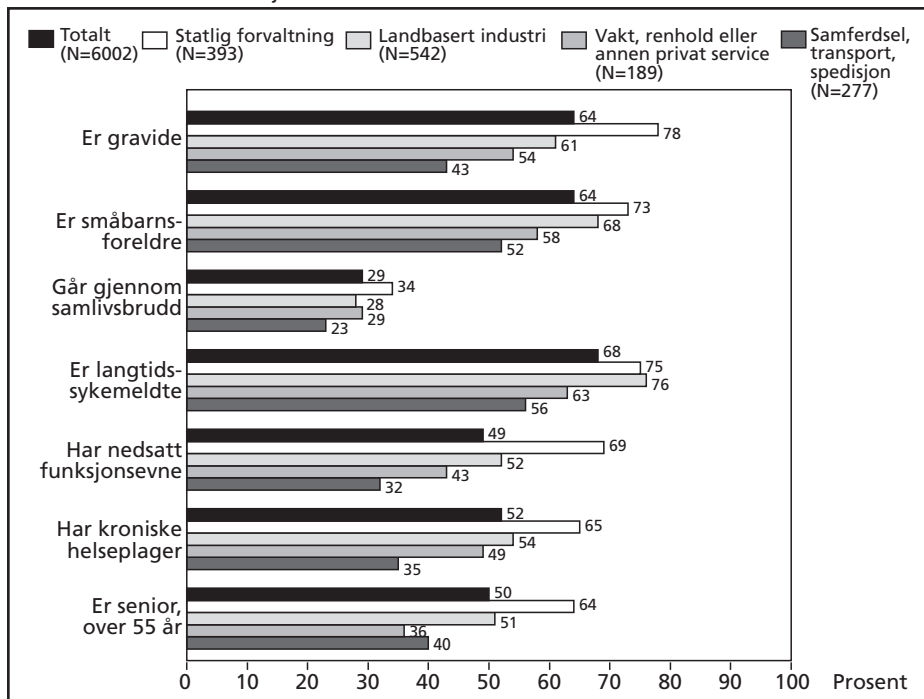
I dette kapitlet ser vi nærmere på hvilke livsfaser og livssituasjoner bedriftene tilrettelegger for. I denne sammenhengen omfatter livsfaser alder, sykdom og andre midlertidige eller varige funksjonshemninger (det vil si temaer som er dekket i IA-avtalen). Eksempler på situasjoner av midlertidig karakter er arbeidstakere med små barn (slik dette er nedfelt i den danske forståelsen av det rommelige arbeidsmarked, jf. Holt et al. 2004, og som ble brukt i Trygstad & Bråten 2011) eller ansatte som befinner seg i samlivskriser.

I spørreundersøkelsen som var rettet mot ansatte, ble det stilt spørsmål om det på arbeidsplassen tilrettelegges for ansatte i ulike livssituasjoner. Det ble stilt spørsmål om totalt ti ulike situasjoner som en ansatt kan komme i, og som kan gi et midlertidig eller permanent behov for tilrettelegging i arbeidet. I dette kapitlet starter vi med å se på tilrettelegging for situasjoner som direkte kan påvirke arbeidskapasiteten, som graviditet, sykdom, kroniske helseplager og alder. Deretter tar vi for oss situasjoner som kan ha en mer indirekte påvirkning, men som like fullt fordrer ulike former for tilrettelegging i arbeidet. Eksempler på slike situasjoner er å ha ansvar for svært syke eller pleietrengende barn, foreldre eller samboer/ektefelle. Denne undersøkelsen springer ut av det faktum at det i mindre grad tilrettelegges for ansatte i privat service-sektor sammenliknet med hva som er tilfellet for ansatte i andre bransjer. I figurene sammenlikner vi med hva ansatte i landbasert industri og statlig forvaltning svarer. Vi bruker eksempler fra det kvalitative materialet for å gi en nærmere beskrivelse av praksis og utfordringer når det gjelder tilrettelegging for ansatte med særskilte behov i de deler av privat servicesektor som vi her undersøker – buss, vakt hold og renhold. Avslutningsvis i kapitlet diskuterer vi betydningen av ledelsens kompetanse og prioriteringer i sykefraværarbeidet.

Situasjoner som direkte kan påvirke arbeidskapasiteten

Vi starter med spørsmålet om hvorvidt det på arbeidsplassen tilrettelegges for ansatte i situasjoner som direkte kan påvirke arbeidskapasiteten.

Figur 4.1 Andel som svarer «ja» på spørsmålet om det på arbeidsplassen tilrettelegges for arbeidstakere i ulike situasjoner.



I figur 4.1 ser vi andelen som svarer at det tilrettelegges for ulike situasjoner, fordelt på de fire bransjene (samferdsel, transport og spedisjon, vakt/renhold eller annen privat service, landbasert industri, statlig forvaltning) og totalt.

Dette er situasjoner som kan ha en direkte påvirkning på ansattes arbeidskapasitet permanent eller i en tidsavgrenset periode. Gjennomgående ser vi at det er en mindre andel innenfor bransjene i privat servicesektor som svarer bekreftende på at det tilrettelegges for ulike situasjoner på arbeidsplassen, sammenliknet med hvor mange som svarer det samme i landbasert industri og statlig forvaltning – som vi her har valgt som referansebransjer. I alle de fire bransjene kommer langtidssykemeldte, gravide og småbarnsforeldre på toppen av lista over hvilke situasjoner og livsfaser det tilrettelegges for. Samtidig ser vi at det er store forskjeller mellom bransjene når det gjelder vurderingen av tilrettelegging for disse situasjonene og livsfasene. Eksempelvis svarer hele 73 prosent av de spurte i statlig forvaltning at det blir tilrettelagt for småbarnsforeldre, mens andelen som svarer at det tilrettelegges for småbarnsforeldre, bare er 52 prosent innenfor samferdsel, transport og spedisjon. Det er også store forskjeller mellom våre bransjer når det gjelder tilrettelegging for gravide. Noe av årsaken til disse forskjellene kan imidlertid skyldes kjønnsfordelingen blant dem som har deltatt i undersøkelsen. Innenfor samferdsel, transport og spedisjon er bare 24 prosent av de spurte kvinner,

mens innenfor statlig forvaltning er nærmere 60 prosent av de spurte kvinner. Tilrettelegging for gravide er et tiltak som først og fremst vil være relevant i virksomheter med kvinnelig ansatte i fertil alder. De bransjevisе forskjellene når det gjelder tilrettelegging for gravide, kan derfor i noen grad speile forskjellen i kjønnsandelen i de ulike bransjene og ikke nødvendigvis de faktiske forskjellene. Samtidig vet vi at mangel på alternative oppgaver er en begrunnelse som brukes for manglende tilrettelegging i både renhold, buss og vakthold. Mangel på alternative arbeidsoppgaver kan derfor også være en årsak til den relativt lave andelen som tilrettelegger for gravide i deler av privat servicesektor sammenliknet med andelen som tilrettelegger i statlig forvaltning og landbasert industri.

Derimot er det svært interessant å se hvor store forskjeller det er mellom bransjene på hvor mange som svarer at det tilrettelegges for langtidssykemeldte, ansatte med nedsatt funksjonsevne og de som har kroniske helseplager. Dette er situasjoner som har vært viet stor oppmerksomhet de siste 10–15 årene, og som eksplisitt omfattes av IA-avtalen. Likevel ser vi at det er relativt lave andeler innenfor de to bransjene i privat servicesektor som svarer at det på arbeidsplassen tilrettelegges for ansatte som har nedsatt funksjonsevne eller kroniske helseplager. Spørreundersøkelsen ble riktignok gjennomført før kravene om tettere oppfølging av sykefravær kom sommeren 2011. Oppfølging og tilrettelegging for at langtidssykemeldte skal komme tilbake i jobb, har imidlertid fått stor oppmerksomhet blant partene i arbeidslivet og myndighetene lenge før kravene ble skjerpet i 2011. Det er derfor overraskende å se at bare 56 prosent av de spurte innenfor samferdsel, transport og spedisjon og 63 prosent innenfor vakt, renhold eller annen privat service svarer at det på arbeidsplassen tilrettelegges for langtidssykemeldte. I landbasert industri og statlig forvaltning svarer til sammenlikning tre av fire at det på arbeidsplassen tilrettelegges for langtidssykemeldte. I alle de undersøkte bransjene finner vi imidlertid at virksomheter med IA-avtale i større grad tilrettelegger for langtidssykemeldte sammenliknet med virksomheter som ikke har IA-avtale. Totalt svarer 79 prosent av dem i bedrifter med IA-avtale at det tilrettelegges for langtidssykemeldte, mens blant dem i bedrifter uten IA-avtale er det 55 prosent som svarer at det tilrettelegges for langtidssykemeldte.

Tilretteleggingstiltak som kan bidra til at seniorene står lenger i jobb, har vært sentralt i diskusjoner om IA-avtalen, hvor en av målsettingene har vært å redusere tidligpensjoneringen. I spørreundersøkelsen ser vi at det er store forskjeller mellom ansatte i privat servicesektor og referansebransjene – landbasert industri og statlig forvaltning – når det gjelder andelen som svarer at det tilrettelegges for seniorer. I statlig forvaltning svarer 64 prosent at det blir tilrettelagt for seniorer, mens andelen som svarer at det blir tilrettelagt for denne gruppen i vakt, renhold eller annen privat service, bare er 36 prosent. I hvilken grad bedriftene har rettet spesiell oppmerksomhet mot seniorer, avhenger også av andelen ansatte i aldersgruppen 55 pluss. Blant bedriftene vi har intervjuet i privat servicesektor, er det først og fremst busselskapene som har en betydelig andel seniorer, og som har personalpolitiske tiltak spesielt rettet mot disse.

Hvilke situasjoner bedriftene tilrettelegger for, og ulike aktørers erfaringer med dette er tema for de neste avsnittene som er basert på kvalitative intervjuer med tillitsvalgte og ledere i bransjene buss, renhold og vakthold.

Buss – lett å tilrettelegge for friske seniorer, vanskelig når ansatte mister kjøreseddelen

Som nevnt preges bussbransjen – i alle fall i de tre store selskapene vi har intervjuet – av at de ansatte er menn med lang ansiennitet. Disse kjennetegnene ved arbeidsstokken preger også utfordringer knyttet til tilrettelegging. I intervjuene med både HR-ledere og tillitsvalgte kommer det fram at mye av langtidsfraværet er det eldre arbeidstakere som står bak, som etter et langt yrkesliv har fått helseplager. I mange tilfeller har helseplagene en kronisk karakter, og de intervjuede i alle tre selskaper nevner muskel- og skjelettsykdommer, diabetes og hjertesykdom. Noen av disse sykdommene medfører at sjåførene mister kjøreseddelen, og da er det vanskelig å tilrettelegge:

Hvis det er en som har hjerteproblem eller diabetes, så mister de kjøreseddelen, og da har vi store problemer med å tilpasse jobben fordi 98–99 prosent av de jobbene vi har, dreier seg om å sitte bak et ratt. (Driftssjef, buss)

Begrensede muligheter for å drive tilrettelegging kan kanskje være med på å forklare de statistiske funnene der samferdsel, transport og spedisjon peker seg ut som den bransjen der det i minst grad tilrettelegges for kroniske helseplager og langtidssykemeldte. Når det gjelder tilrettelegging for de sykemeldte, er det flere ledere som opplever at de ofte klarer å tilrettelegge for en avgrenset periode. For en kortere periode kan det være mulig å gi noen få personer enten enklere kjøreoppdrag eller tilpasset arbeidstid. På lengre sikt er det vanskeligere å opprettholde slike tilpasninger fordi det betyr at kollegaene må ta en større del av belastningen med ubekvemme arbeidstider eller krevende ruter.

Når det gjelder å tilrettelegge for seniorer, scorer bransjen statistisk sett dårligere enn de fleste andre. Likevel er det eksempler på at ledere opplever det som lettere å tilrettelegge for friske seniorer enn for en del andre grupper med særskilte behov:

Det som er positivt i denne bransjen her, er at det er mulig å ha en god seniorpolitikk. Hvis du beholder sertifikatet, gjør det ikke noe om du kjører til du er 70 år. Vi er litt bevisste nå for å tilrettelegge for at de kan jobbe deltid hvis de ønsker det. For eksempel har vi to som tar halv AFP og så deler en kjørehjelm mellom seg, sånn at de kombinerer AFP med jobbing. Dette yrket egner seg godt for den typen tilpassing, og det er vi bevisste på å synliggjøre og flagge. (HR-direktør, buss)

Den typen seniorpolitikk som er nevnt over, har en mer «forebyggende» karakter, altså at man tilrettelegger for å beholde folk som i utgangspunktet er friske og kan utføre vanlig sjåførarbeid. Sjåfører som er delvis pensjonister, er i noen tilfeller eksempler på

fleksibel arbeidskraft som kan jobbe til ubekvemme tider og dermed bidra til at det blir mulig å tilrettelegge for småbarnsforeldre. Av og til kan disse eldre arbeidstakerne kjøre ruter tidlig på morgenen, og det kan bidra til at det blir mulig å tilpasse arbeidstiden for en småbarnsfar slik at han kan bringe sitt barn til barnehage. Sammenliknet med de andre bransjene scorer denne bransjen likevel dårlig når det gjelder å tilrettelegge for småbarnsforeldre. Til tross for dette er det verdt å merke seg at om lag halvparten opplever at det tilrettelegges for ansatte med små barn. De intervjuede i bussbransjen mener manglende muligheter for å tilrettelegge med alternative arbeidstidsordninger er med på å forklare at det jobber få kvinner i bussbransjen.

Fordeling av ugunstige arbeidstider er et betydelig diskusjonstema. Da vi startet opp anbud på Oslo vest, fikk vi dette som utfordring. Der har vi mange unge sjåførere som enten må bringe eller hente i barnehagen, og da er det utfordrende med sånne arbeidstider som vi kan tilby. Noen ganger kan vi løse det med pensjonister som vil ta en morgenrute. Men det er begrenset mulighet for å få tilpassing og slippe ubekvemme ruter for dem med små barn. Alle må ta det. (Driftssjef, buss)

Renhold – lav status og lite oppmerksomhet omkring behov for tilrettelegging

I kapittel 1 viste vi til renholdere er den yrkesgruppen som topper statistikken når det gjelder arbeidsrelatert legemeldt fravær (NOA 2011). Følgelig bør problemstillinger knyttet til sykefravær og behov for tilrettelegging være velkjent for både ledere og tillitsvalgte i bransjen.

Ifølge våre informanter synes det imidlertid å være svært varierende praksis når det gjelder hvilke situasjoner det tilrettelegges for, og hvor mye tilrettelegging som tilbys. Det vises til at måten arbeidet er organisert på, skaper utfordringer. Tidspress og spesialisering av arbeidsoppgaver bidrar til at det generelt er vanskelig med tilrettelegging i arbeidet, og det er ikke enkelt å finne alternative arbeidsoppgaver for renholdere som trenger dette i en periode, for eksempel hvis de har slitasjeskader. Både ledere og tillitsvalgte forteller at full sykemelding i mange tilfeller er det eneste reelle alternativet. Flere av virksomhetene har tegnet IA-avtale og er derfor forpliktet til å forsøke å finne alternative arbeidsoppgaver ved sykefravær. En av de tillitsvalgte forteller at arbeidsgiver er ganske imøtekommende når det gjelder tilrettelegging for dem som er syke eller gravide: «Man kan få tilbud om lettere jobb. For eksempel hvis man blir gravid.» Vårt inntrykk er likevel at dette utsagnet ikke er veldig representativt for situasjonen i store deler av renholdsbransjen. Som nevnt i kapittel 2 og 3 er gjengs oppfatning at renhold er et lavstatusyrke uten formelle krav til utdanning der det ikke vil by på særlig store utfordringer å finne en ny som kan utføre samme jobben dersom en blir langtidssykemeldt eller slutter av andre årsaker.

Tillitsvalgte har ulike erfaringer når det gjelder hvordan bedriftene behandler sine seniorer. Blant annet gir flere uttrykk for at ledelsen ofte prøver å kvitte seg med eldre arbeidstakere som har helseproblemer, framfor å tilrettelegge arbeidet. Dette kommer først og fremst til uttrykk i anbudssituasjoner hvor man mister kontrakter og ikke lenger kan tilby ansatte jobb. I kapittel 2 viste vi til at reglene om virksomhetsoverdragelse ved anbud i varierende grad blir brukt innenfor renhold. Ifølge tillitsvalgte er det vanlig at ansatte følger kontrakten hvis det er flinke folk, men at det også blir brukt som et påskudd til å kvitte seg med folk som man ikke ønsker å ha med videre – særlig seniorer og folk som er mye syke. At dette ikke er en uvanlig praksis, bekreftes også i intervju med en leder i en renholdsbedrift som er gjengitt av Trygstad og medforfattere (2011):

Vi trår litt varsomt. Det kan hende noen blir med over, men det er et resultat av at de har søkt jobber. Vi rekrutterer nye folk. Vi prøver å unngå virksomhetsoverdragelse for da vet du aldri hva du får med over. For å ha kontroll gjør vi ikke det. (Leder, renholdsbedrift)

Renhold er et tungt fysisk yrke, og tillitsvalgte vurderer det som lite sannsynlig at helsa holder lenge nok til at man kan bli gammel i jobben. At renhold er et tungt fysisk yrke med høyt sykefravær og en høy andel med oppbrukte sykepengerettigheter (noe som tolkes som et varsel om at man er på vei ut av arbeidslivet), bekreftes også i statistikken (NOA 2011). En av de tillitsvalgte framholdt imidlertid at det over tid har skjedd positive endringer i arbeidsmetoder og utstyr som gjør det lettere å unngå belastningsskader samt å stå lenger i arbeid:

Jeg mener at teknisk sett har renholdsbransjen blitt så mye bedre i forhold til utstyr og utførelse at de faktisk holder ut lenger i dag enn de gjorde før. Det er faktisk mye lettere enn det har vært. (Tillitsvalgt, renholdsvirksomhet)

En annen tillitsvalgt er imidlertid ikke helt enig i at arbeidet har blitt lettere, og viser til det økte presset på tid og ytelser, noe som etter hennes vurderinger representerer det største problemet både når det gjelder å få folk til å stå lenge i arbeid samt å tilrettelegge for dem som ikke kan yte full arbeidsinnsats:

Det er mer det med arbeidstid og alt dette her. Det som er problemet, er at det er så mye tidspress at folk ikke klarer å jobbe til de er 62 år og AFP-alder. Så det er mange som gir seg før dem er 52. (Tillitsvalgt, renholdsvirksomhet)

Gamperiene (2007) og Engehaug og medforfattere (2008) har som nevnt vært opptatt av å forklare forekomsten av uføretrygding i kvinnedominerte yrker med få formelle krav til utdanning og generelt lave inngangskrav. Renholdsyirket er ett av disse, med minimale krav til utdanning eller språkforståelse. Det er dessuten et yrke preget av fleksible arbeidstider og muligheter for deltidsarbeid, noe som også gjør renholdsyirket attraktivt for dem som er på vei ut av arbeidslivet. Dermed kan en jobb som renholder

bli siste etappe i yrkeskarrieren før uføretrygding. Dette vil kunne påvirke forekomsten av sykdom. Gamperiene (2007) finner at yrker med generelt lave krav har høyere sykelighetsrater delvis grunnet seleksjon eller rekruttering av ikke-friske personer inn i yrket. Som tidligere nevnt har vi flere eksempler i vårt intervjumateriale på ledere som ikke ønsker at reglene for virksomhetsoverdragelse skal komme til anvendelse ved anbud, med den begrunnelse at de selv ønsker å velge hvilke ansatte de eventuelt vil tilby videre jobb dersom de vinner anbudet. Men det finnes også eksempler på ledere som tenker annerledes, som har erfart at gode personalpolitiske ordninger og individuell oppfølging har vært vellykket for å inkludere ansatte med en litt vanskelig yrkeshistorikk og for å få ned sykefraværet:

Når det gjelder sykefravær, så er det klart vi får folk som har mislykkes i veldig mange andre jobber, som vi tar vare på, og som jobber for oss. Vi har aldri hatt så lavt sykefravær som i år – utrolig bra. Det er akkumulert på 7,8. Personalsjefen har gjort en fantastisk jobb. Men jeg tror at folk som blir sett og blir snakka med, og som vet hva som forventes av dem, de tar sitt ansvar og er på jobb. (Daglig leder, renholdsvirksomhet)

Her må det imidlertid legges til at dette har med ledelse å gjøre og ikke minst hvem som rekrutteres inn i en lederstilling. Flere av våre informanter var opptatt av ledelsens betydning i sykefraværsoppfølgingen. Vi kommer nærmere inn på ledelsens rolle i et senere avsnitt.

Vakthold – tiltak for å redusere korttidsfravær og begrenset tilrettelegging for langtidssykemeldte

Innenfor vakthold er arbeidsgiverrepresentanter vi har intervjuet, først og fremst opptatt av at de legger vekt på å følge opp både kort- og langtidsfravær blant vekterne. Høyt sykefravær og høy turnover framholdes som et problem i bedriftene som tilbyr vektertjenester. Det er særlig korttidsfraværet som er et problem. Ifølge ledelsen kan dette delvis knyttes til holdninger hos de ansatte, som i hovedsak er yngre menn, og måten arbeidet er organisert på:

Det er mange som har et litt distansert forhold til arbeidsgiver. De jobber ute hos kunde og er langt fra arbeidsgiver. Dette bidrar til at en del har litt vel lave terskler for å holde seg hjemme fra jobb. De har liten lojalitet til arbeidsgiver, som må sette inn vikar ved sykdom. (HR-sjef, vakthold)

Bedriftene har derfor satt i gang egne prosjekter hvor målet er å få ned sykefraværet og da særlig korttidsfraværet. Ansatte som ledelsen mener har et uforholdsmessig høyt korttidsfravær, blir kalt inn til møte der man tar opp hva fraværet skyldes. I en del tilfeller har ledelsen også besluttet å inndra enkelte ansattes mulighet til å levere

egenmelding fordi man mener at ordningen blir misbrukt. Tillitsvalgte opplever det som problematisk at ledelsen i enkelte tilfeller underkjenner egenmeldinger, men legger til at de sakene man har behandlet i partssammensatte fora, har løst seg til det beste for den ansatte.

Vekterselskapene vi har intervjuet, har inngått IA-avtale, og ifølge ledelsen følges langtidssykemeldte opp i tråd med reglene i denne avtalen. Lederne som ble intervjuet, var imidlertid klare på at man ikke ønsker tilrettelegging som en permanent løsning for å holde ansatte i jobb. Bedriftshelsetjenesten brukes aktivt som en uavhengig instans og forventes å bistå slik at ansatte som av helsemessige årsaker ikke kan utføre jobben, slutter. For arbeidsgiver handler dette i stor grad om økonomi:

Det er viktig at bedriftshelsetjenesten sier ifra til folk dersom dette ikke lenger er jobben for dem – for eksempel hvis jobben er å løfte kofferter på flyplass og de ikke er i stand til slike løft. Vi må også overleve som bedrift. (HR-sjef, vakthold)

Det ble også vist til at bedriftene har et godt samarbeid med arbeidsmarkedsbedriftene (også kalt attføringsbedrifter) i NHO, som er i samme landsforening som vekterselskapene (NHO Service). Her finnes det eksempler på at samarbeidet kan gå begge veier. Ansatte som av helsemessige årsaker ikke kan jobbe innenfor vakthold, kan tilbys plass i en attføringsbedrift²¹, og gjennom prosjektet «Ringer i vannet» har man greid å rekruttere folk til deltidsstillinger i rushperiodene i sikkerhetskontrollen på Gardermoen.

Når det gjelder gravide, er ledelsens erfaring at disse ofte kan utføre jobben til ganske langt ut i svangerskapet, og at de som ikke greier dette, blir sykemeldte et stykke ut i svangerskapet. Flertallet av de ansatte i vekterselskapene er yngre menn, og det er derfor få tilfeller av ansatte som blir gravide. Ledelsen la imidlertid vekt på at de prøver å tilrettelegge i de tilfellene som er aktuelle, men at tilrettelegging for gravide ikke er noe bedriftene var veldig opptatt av.

De intervjuede lederne forteller også at de ikke har mye erfaring med eldre arbeidstakere, dette er først og fremst en jobb folk velger i en kortere periode mens de er unge. Ledelsen er likevel opptatt av å tilrettelegge for seniorer ved at disse for eksempel får lettere vakter i resepsjon hvor det er få henvendelser og jobben anses som lite krevende. Ved hovedflyplassen jobber det en god del eldre vektere, hovedsakelig pensjonerte fra politiet og Forsvaret. Her har man blant annet tilrettelagt med et eget eldreforum. Det blir også til en viss grad tatt hensyn til arbeidstidsønsker hos seniorer og småbarnsforeldre når vaktplanene legges.

I forbindelse med andre situasjoner man kan havne i og som kan påvirke arbeidskapasiteten, som nedsatt funksjonsevne og kroniske helseplager, ble det ifølge ledelsen

²¹ Dette tiltaket er en yrkesrettet attføring der formålet er å avklare og kvalifisere yrkeshemmede med sikte på formidling til ordinært arbeidsliv eller egenfinansiert utdanning (www.NHOService.no).

gjort lite tilrettelegging. Hovedbegrunnelsen var at man ikke ønsket at tilrettelegging skulle bli en permanent situasjon, men at man kunne finne alternative oppgaver for ansatte som trengte dette i en tidsavgrenset periode, for eksempel ved graviditet. Lederen som siteres nedenfor, brukte arbeidsoppgavene i sikkerhetskontrollen på flyplasser som eksempel:

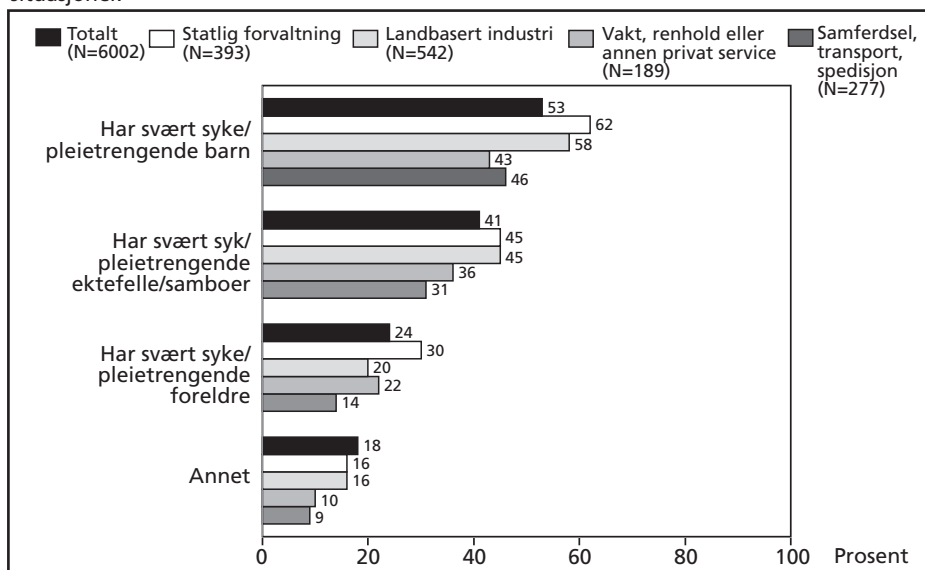
Vi har i liten grad muligheter til å gi alternative arbeidsoppgaver. Flyplass er et godt eksempel, her er det sikkerhetskontroll som er arbeidsoppgavene, og det er få alternative oppgaver. Vi har noen andre oppgaver og bruker de mulighetene som finnes, men vi ønsker ikke at det skal bli egne områder eller avdelinger med folk som ikke kan utføre normale vekteroppgaver. Vi er derfor forsiktig med å lage permanente oppgaver for ansatte som ikke orker å stå i vanlig jobb. Det er mye muskel- og skjelettlidelser. Men det er vanskelig å jobbe som vekter dersom man ikke kan bøye knærne, for eksempel.

Situasjoner som indirekte kan påvirke arbeidskapasiteten

Det finnes også en rekke andre situasjoner der det kan være vanskelig for ansatte å delta fullt i arbeidet i en kortere eller lengre periode. Eksempler på slike situasjoner vil være når sykdom rammer personer i ens nærmeste familie og omsorgsoppgavene øker slik at det blir vanskelig å kombinere med jobbforpliktelsene. I slike situasjoner opplever man gjerne ubalanse i forholdet mellom arbeid og privatliv. Økte omsorgsoppgaver kan således påvirke arbeidskapasiteten indirekte, og det kan være behov for tilrettelegging i arbeidet for en kortere eller lengre periode. Spørsmålet vi stiller, er hvorvidt arbeidsgiverne tilrettelegger for ansatte i slike situasjoner som kan ha en mer indirekte påvirkning på den ansattes arbeidskapasitet. Figur 4.2 (neste side) viser hva ansatte i deler av privat servicesektor, landbasert industri og statlig forvaltning svarte på spørsmål om tilrettelegging for situasjoner som medfører økt omsorgsbyrde.

Sammenlikner vi andelen i figur 4.2 med resultatet i figur 4.1 som ble presentert i delkapitlet over, ser vi at det gjennomgående er en lavere andel som opplever at det tilrettelegges når det oppstår situasjoner som indirekte kan påvirke ansattes muligheter til å yte fullt i arbeidet. Likevel kan vi lese at det er en betydelig andel som svarer at det tilrettelegges for ansatte med svært syke eller pleietrengende barn. Andelen som svarer at det tilrettelegges for ansatte i en slik situasjon, er imidlertid betydelig lavere innenfor bransjene i privat servicesektor enn innenfor de to referansebransjene landbasert industri og statlig forvaltning.

Figur 4.2 Andel som svarer at det på arbeidsplassen tilrettelegges for arbeidstakere i ulike situasjoner.



Cirka en tredjedel av de spurte innenfor privat servicesektor og i underkant av halvparten innenfor landbasert industri og statlig forvaltning svarer at det tilrettelegges for ansatte med svært syk eller pleietrengende ektefelle eller samboer.

Når det gjelder tilrettelegging for ansatte med svært syke eller pleietrengende foreldre, synes ikke dette å være særlig vanlig verken innenfor privat servicesektor eller landbasert industri. Innenfor statlig forvaltning svarer imidlertid 30 prosent at det tilrettelegges for ansatte med svært syke eller pleietrengende foreldre.

Det som ikke kan leses ut av svarfordelingen i figur 4.1 og 4.2, er at mange også har svart at de ikke vet om det på arbeidsplassen tilrettelegges for at man er i ulike livsfaser, eller at ulike livssituasjoner oppstår. Andelen som svarer «vet ikke», varierer for de ulike situasjonene og livsfasene vi har spurt om, men særlig varierer andelen for dem som er framstilt i figur 4.2, samt for spørsmålet om det tilrettelegges for dem som gjennomgår samlivsbrudd (figur 4.1). Det er også noen variasjoner i andelen som svarer «vet ikke», mellom de ulike bransjene. Den så vidt lave andelen som svarer at det blir tilrettelagt for ansatte som kommer i en situasjon med svært syke eller pleietrengende barn, ektefelle/samboer eller foreldre, trenger derfor ikke være lav reelt sett. Det kan være at den faktiske graden av tilrettelegging når disse situasjonene oppstår, er større, men at dette ikke er kjent for alle ansatte i virksomheten. Når det eksempelvis gjelder tilrettelegging for dem som går gjennom et samlivsbrudd, vil behovet gjerne oppstå som følge av følelsesmessige kriser som ikke nødvendigvis er allment kjent på arbeidsplassen.

I rapporten fra 2011 fant vi at det blant dem som selv har vært i en situasjon med behov for tilrettelegging, var en gjennomgående større andel som svarte at virksomheten ga tilbud om tilrettelegging sammenliknet med i utvalget sett under ett. Dette tolket vi som at mange virksomheter tilrettelegger for ansatte ved behov, men at dette

kanskje ikke er nedfelt som en del av personalpolitikken eller gjort kjent for alle. Det er derfor grunn til å anta at det skjer mer tilrettelegging i praksis enn det figur 4.1 og 4.2 gir inntrykk av, men at dette først og fremst utløses ved konkrete behov og tilpasses den enkelte. I de bransjene vi har valgt å se nærmere på i dette prosjektet, er det for få informanter som sier at de har vært i en situasjon hvor de har hatt behov for tilrettelegging, til at vi kan se hvorvidt disse faktisk har fått tilbud om tilrettelegging.

I det kvalitative materialet finnes det også flere eksempler på at virksomhetene tilrettelegger og finner ulike løsninger for ansatte i de situasjonene som er beskrevet over, men at slike tiltak ikke nødvendigvis er nedfelt i personalhåndboken. Selv om de fleste arbeidsgiverne vi intervjuet, la vekt på at bedriften var fleksibel og imøtekommende dersom ansatte kom i en situasjon hvor det var et midlertidig behov for tilrettelegging, var det tillitsvalgte som kunne fortelle at det ikke stemmer med egne erfaringer. En tillitsvalgt i en renholdsbedrift har selv erfart at det kan være vanskelig å få forståelse hos arbeidsgiver for at hun har behov for en lettere og bedre tilrettelagt jobb, selv om hun er senior og har en mann som er syk:

Jeg ønsket å slutte fordi jeg er 65 år, men på grunn av dårlig økonomi må jeg stå til jeg er 67 år. Og jeg spurte om å få en lettere jobb, særlig når mannen min var syk. Jeg fikk enda større jobb. Hvis jeg sier nei, så sier de [ledelsen] at da må du slutte. Det er mye større jobb, jeg skal lede 30 personer og dekke store arealer. Som arbeidsleder må du ofte ta jobb hvis noen er syke. (Tillitsvalgt og arbeidsleder, renholdsbedrift)

Tillitsvalgte i renhold ga også flere eksempler på hvordan det kunne være vanskelig å få innvilget selv korte permisjoner ved sykdom i nærmeste familie. Følgende sitat fra en tillitsvalgt som opplevde at ledelsen satte ham i en krysspressituasjon da han ba om noen timer fri, er illustrerende for de holdningene flere tillitsvalgte har opplevd hos arbeidsgiver når det gjelder spørsmål om fri fordi man selv skal til lege, eller fordi man må følge/besøke syke familiemedlemmer:

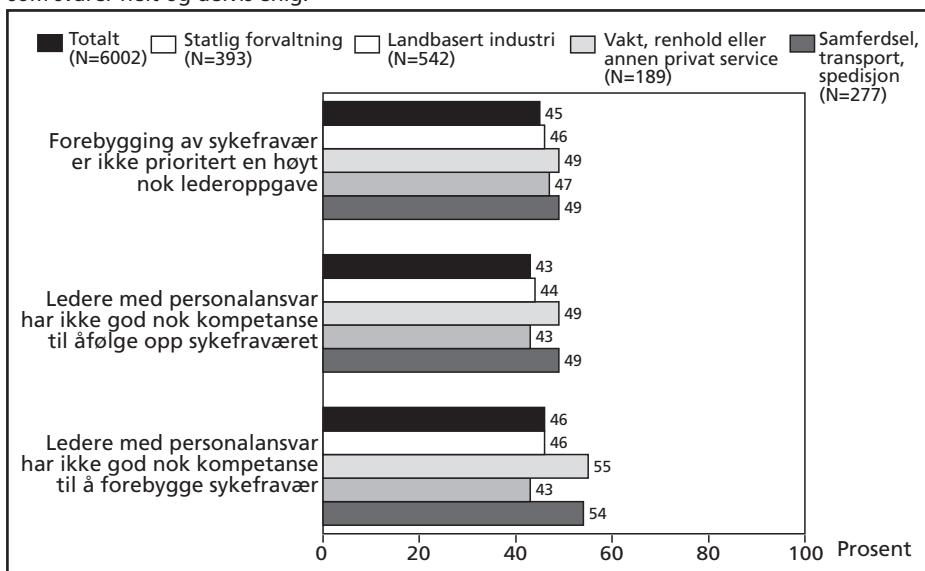
Jeg skulle på sykehuset og besøke moren min som har kreft, og måtte be om fri noen timer. Da sa lederen min at jeg måtte tenke på kollegaene mine. Sånt sier man ikke. (Tillitsvalgt, renholdsbedrift).

Ledelsens kompetanse

Det er ledelsens oppgave å sørge for at arbeidstakere ikke blir syke av å utføre arbeidet sitt. I arbeidsmiljøloven § 3-1 går det klart fram at det er arbeidsgiver som har det overordnede ansvaret for HMS-arbeidet i virksomheten, og som skal sørge for at et systematisk HMS-arbeid gjennomføres for å sikre at arbeidstakernes helse, miljø og

sikkerhet blir ivaretatt. Arbeidsgivers ansvar for de ansattes helse er også klart understreket i arbeidsmiljøloven § 4-1. I IA-avtalen befestes ytterligere det ansvaret som ledere generelt og nærmeste leder spesielt har når målet er å forebygge og redusere sykefraværet i virksomheten. Arbeidet for å redusere risikofaktorene for ansattes helse vil imidlertid avhenge av lederes kunnskap om arbeidsmiljøutfordringer som kan føre til sykefravær blant ansatte. I figur 4.3 ser vi hvordan ansatte i privat servicesektor vurderer kunnskap om og prioritering av sykefravær. I figuren har vi sammenliknet svarene fra ansatte i privat servicesektor med hva ansatte i referansebransjene og norske arbeidstakere generelt svarer.

Figur 4.3 Vurderinger av ledelsens kompetanse og prioritering av sykefraværsarbeidet. Andel som svarer helt og delvis enig.



I figur 4.3 finner vi at det er noen bransjevise forskjeller når det gjelder vurderinger av ledelsens kunnskap om og prioriteringer av sykefravær. Respondenter i vakt, renhold eller annen privat service er mest skeptiske til ledelsens kompetanse når det gjelder forebygging og oppfølging av sykefraværet. Andelen som er helt eller delvis enig i at forebygging av sykefravær ikke er en høyt nok prioritert lederoppgave, ligger også nærmere 50 prosent i alle gruppene.

Vakthold og renhold – mangelfull lederkompetanse i oppfølging av sykefravær

De store vekterselskapene har satt i gang egne prosjekter hvor målet er å få ned sykefraværet og da særlig korttidsfraværet. Som en del av disse prosjektene er det ansatt

egne folk som skal følge opp korttidsfraværet. I et av selskapene er det etablert totalt tre årsverk for å bistå driftssjefene i arbeidet med sykefraværsoppfølging. To av disse årsverkene er knyttet til flyplassjenestene, hvor utfordringene med sykefravær og turnover vurderes å være størst, mens ett årsverk er knyttet til selskapets øvrige vekter-tjenester. Intervjuene både med tillitsvalgte og ledere dreide raskt inn på IA-avtalen og ledelsens rolle i sykefraværsoppfølgingen. Inntrykket er at ledelsens kompetanse og interesse for sykefraværsoppfølgingen i stor grad er knyttet til de plikter som følger av IA-avtalen. En tillitsvalgt i en stor vekterbedrift ga for eksempel uttrykk for at sykefraværet i bedriften er høyt, men ikke alarmerende høyt. Bedriften har IA-avtale og et velfungerende verneapparat. Likevel mener den tillitsvalgte at ledelsen har et godt stykke igjen når det gjelder sykefraværsarbeidet, som ofte blandes sammen med spørsmål om andre sider ved arbeidsforholdet:

Hvis du er sykemeldt, blir du kalt inn på IA-oppfølging, sykeoppfølging. Men siden ledelsen ikke klarer å skille mellom disse møtene, så hender det de begynner å ta opp saker som angår tjenesten og sånt, på disse møtene, og det er flere og flere medlemmer som nå vil ha med seg tillitsvalgte på sykeoppfølging, for de vet ikke hva som kan komme på bordet. (Tillitsvalgt, vekterbedrift)

Den tillitsvalgte var i dette tilfellet opptatt av at ledelsens praksis med å blande inn temaer som ikke bør eller skal tas opp i oppfølgingssamtalene med sykemeldte, bidrar til at ansatte mister tillit til ledelsens hensikter med disse møtene. Flere ønsker derfor at tillitsvalgte deltar på oppfølgingssamtalene, noe IA-avtalen også åpner for.

I vaktbransjen så vel som i renholdsbransjen er det flere ledere og tillitsvalgte som peker på utfordringer når det gjelder mellomledersjiktet. Mellomlederne er bindeleddet mellom bedriften, den ansatte og kunden og har ofte både personal- og driftsansvar. Det er vanlig med internrekruttering til disse stillingene, og flere blant de intervjuede tillitsvalgte og verneombudene retter kritikk mot at kompetanse i personalledelse tillegges lite vekt ved rekruttering til disse stillingene. I renholdsbransjen ble det vist til enkelte tilfeller hvor dårlig personalledelse nærmest har gitt en fryktkultur, noe som flere mente var en kilde til mistrivsel og økt sykefravær blant renholderne. For mange vil sykefravær og behov for tilrettelegging være sensitive temaer. En av de tillitsvalgte i en renholdsbedrift brukte følgende historie for å illustrere hvordan lite omtenksum personalledelse kan ha negative konsekvenser både for den enkelte ansatte og for arbeidsmiljøet:

Det var en som hadde fått beskjed om at hun måtte inn til Radiumhospitalet og sjekke om hun hadde kreft. Hun ringte og fortalte det til lederen, og da hadde lederen spurt om hun ikke kunne komme rett etter at sjekken var gjennomført. De tok ikke hensyn til at hun var ganske redd. De burde ikke fått lov til å være ledere. Det påvirker arbeidsmiljøet og produktiviteten. Det kan også påvirke sykefraværet.

Systematisk jobbing med lojalitet og tilhørighet som strategi for redusert sykefravær – eksempel fra renholdsbransjen.

Ledelsens kompetanse er uten tvil viktig i bedriftenes sykefraværarbeid, både når det gjelder forebygging av fravær og oppfølging av sykemeldte. I det kvalitative materialet er det en renholdsbedrift som skiller seg ut ved å jobbe systematisk med lojalitet og tilhørighet som strategi for å få ned sykefraværet blant renholderne. For eksempel bærer renholderne uniform med firmalogo, noe som blant annet skal bidra til stolthet over å jobbe i et seriøst firma. Bedriften har også hatt et eget prosjekt for å få ned sykefraværet. Daglig leder forteller at sykefraværet sank i prosjektperioden, men at det var vanskelig å holde det stabilt på et lavt nivå. Virksomheten måler sykefravær på avdelingsnivå, og konklusjonen etter prosjektperioden er at det ikke er noen enkelttiltak som kan bidra til å gi en varig reduksjon i sykefraværet. Han sa følgende om ledelse og sykefravær:

Det er utrolig mye tilfeldigheter relatert til sykefravær. De avdelingene som er mest veldrevne, har de flinkeste lederne, kan likevel ha et veldig høyt sykefravær i enkelte perioder. Det er utrolig mange faktorer som spiller inn på sykefravær. (Daglig leder, renholdsvirksomhet)

Den omtalte bedriften har i dag et nivå på sykefraværet som ligger betydelig under gjennomsnittet for bransjen, noe daglig leder begrunner med tett oppfølging av hver enkelt medarbeider:

Vi jobber med hver enkelt medarbeider, og vi er tett på når folk blir borte. Vi ringer etter dag to. Det som er en utfordring i bransjen, er at folk som ikke følges opp når de er friske, også blir lenger borte når de er syke. Vi forsøker å ha en tett dialog. Når vi ringer, spør vi ikke når folk kommer tilbake, men vi spør hvordan de har det. (Daglig leder, renhold)

Tillitsvalgte ikke fornøyde med ledelsens oppfølging av IA-avtalen

Et gjennomgående funn i denne undersøkelsen er at det først og fremst er sykefraværet lederne i de aktuelle bransjene i privat service er opptatt av å følge opp, mens tilrettelegging og forebygging ofte vies mindre interesse fra lederhold. Ikke alle tillitsvalgte var like fornøyde med ledelsens manglende kompetanse eller interesse når det gjelder forebyggende arbeid:

De [ledelsen] vil ha oss til å skrive under ny IA-avtale, men jeg er usikker på om vi bør gjøre det hvis de ikke kan konsentrere seg mer om andre delmål enn sykefravær. Det har de fokus på, for det er lett å regne ut. Det er ikke forebygging på samme måte, selv om det selvsagt også lønner seg. (Hovedtillitsvalgt, renholdsbedrift)

Buss – personavhengig kvalitet på oppfølging av sykemeldte?

I bussbransjen beskrives et system for oppfølging av langtidssykemeldte der rutiner er etablert sentralt i selskapet. Det er avdelingsledere, ofte kalt driftssjefer, som har ansvar for å gjøre oppfølgingen i praksis. Driftssjefene i de selskapene vi har utført intervjuer i, har personalansvar for noen hundre, avdelingen til den av den ene driftssjefen vi intervjuet, teller 580. Foruten at det åpenbart er knyttet utfordringer til å ha oppfølgingsansvar for så mange, peker både HR-sjefer og tillitsvalgte på at kvaliteten i oppfølgingen også er avhengig av hvor dyktige driftssjefene er i dette arbeidet. Flere nevner at personlig egnethet er viktig. Det «å bli sett» av leder, at leder spør hvordan det går, eller viser forståelse for medarbeidere som er i en krevende situasjon, ses som viktig for at de ansatte skal oppleve at tilretteleggingen fungerer godt.

Imidlertid er det to av de tre selskapene som sier de i det siste har arbeidet med å gjøre oppfølging av sykemeldte mindre personavhengig ved å etablere systemer og strukturer. Disse systemene beskrives nærmere i eget avsnitt i dette kapitlet. I begge selskapene var tilsyn fra Arbeidstilsynet utslagsgivende for økt satsing på oppfølging.

Driftssjefenes personlige stil og håndtering av langtidssykemeldte beskrives som viktig for kvaliteten på tilretteleggingsarbeidet selv om driftssjefene, som nevnt, har begrensede virkemidler:

På papiret fungerer nok tilretteleggingen bra. Vi har nok en perm som beskriver rutiner som er gode. Men når jeg er ute på IA-samtaler, så ser jeg at det ikke fungerer, blant annet fordi de som har dem, ikke har kunnskap om hvordan du skal drive slikt arbeid. Det er hver enkelt driftsleder ute i avdelingene som deltar der. Det er stor forskjell på disse driftslederne. Jeg har nesten ikke deltatt på IA-samtalene til de beste driftssjefene. De beste skiller seg nok ut ved at de lar dem som trenger tilrettelegging, møte opp på jobb selv om de ikke kan kjøre buss. Det kan jo hende at det er noe som dukker opp, og da har de tilgang på en mann som kan gjøre sånne småoppgaver. De verste vil bare ha sjåføren til å kjøre [...]. Jeg har sittet i IA-samtaler der driftssjefen bare spør: Når er det du blir frisk? Det hjelper ikke å stå over vedkommende og mase om når de blir friske. Det kan de jo ikke vite. (Hovedtillitsvalgt, buss)

I det ene av de tre selskapene har de også gjort organisatoriske endringer for at ledelsen skal være tettere på den enkelte sjåfør. Dette blir beskrevet mer utførlig senere i rapporten, men her vil vi kort beskrive ordningen og hensikten med den. Ordningen kalles team og innebærer at en sjåfør får ansvar for å følge opp inntil 20 sjåførere. De har ikke personalansvar, men skal være dem som har daglig og løpende kontakt med sjåføren ved ulike typer fravær eller ved uhell og andre episoder. Tanken er at de skal være et bindeledd mellom sjåføren og ledelsen. Teamlederne er frikjøpt 10 prosent av tiden for å ivareta denne funksjonen.

Oppsummering

I dette kapitlet har vi belyst spørsmålet om hvilke livsfaser og livssituasjoner bedriftene i deler av privat servicesektor tilrettelegger for. Vi har sett på situasjoner som direkte kan påvirke arbeidskapasiteten, slik som sykdom, varig eller midlertidig funksjonsnedsetting og alder. Vi har også sett på situasjoner som indirekte kan påvirke arbeidskapasiteten, for eksempel ansvar for svært syke barn, foreldre eller ektefelle/samboer. Hovedfunnene er:

- I bussbransjen legges det vekt på at muligheten for å tilrettelegge i stor grad avhenger av hvorvidt ansatte får beholde kjøreseddelen eller ikke. Bedriftene makter ofte ikke å tilrettelegge for ansatte som mister kjøreseddelen som følge av sykdom. For friske seniorer og dem som er sykemeldte, men som kan jobbe noe, er det lettere å tilrettelegge for en avgrenset periode. Enklere kjøreoppdrag og tilpasset arbeidstid er de tiltakene som ofte blir brukt i tilretteleggingsøyemed. Men dette fører til mer ubekvem arbeidssituasjon for kollegaene, noe som gjør det vanskelig å opprettholde slike løsninger over tid.
- Renhold er et lavstatusyrke uten formelle krav til utdanning og hvor det er lett å erstatte ansatte. Dette er trolig også en av flere forklaringer på den manglende oppmerksomheten som mange renholdsbedrifter har når det gjelder behov for tilrettelegging.
- I vekterbedriftene er ledelsen særlig opptatt av å følge opp korttidsfraværet, som oppfattes å være altfor høyt. Langtidssykemeldte følges opp i tråd med reglene i IA-avtalen. Langtidssykemeldte tilbys tilrettelegging i begrenset grad. Mulighetene finnes, men arbeidsgiverne har en klar holdning om at man ikke ønsker tilrettelegging som permanente løsninger for å holde ansatte i jobb.
- I alle tre bransjene legges det vekt på at mangel på alternative oppgaver begrenser mulighetene for tilrettelegging.
- Ledelsens kompetanse og personlige egnethet når det gjelder oppfølging av sykefravær, understrekes i alle tre bransjene. Det virker som om det fortsatt er viktig «å bli sett» av nærmeste leder for dem som er syke. I renhold og vaktthold viser tillitsvalgte til at lederne ofte mangler kompetanse i oppfølging av sykefravær. Det synes særlig å være utfordringer knyttet til personalhåndtering i mellomledersjiktet.

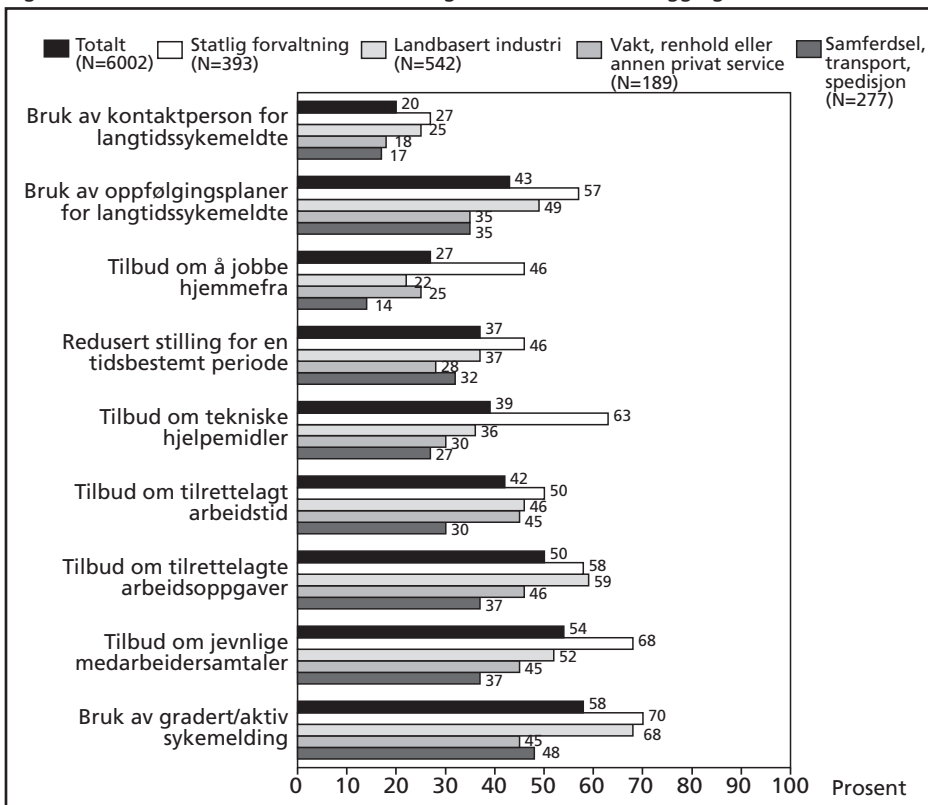
5 Hva får de tilbud om?

Hva ansatte har behov for av tilrettelegging i ulike livssituasjoner og livsfaser, kan være svært varierende. For noen kan det være tilstrekkelig at arbeidsgiver legger tiden for møter til tidspunkter som gjør det mulig å levere og hente barn i barnehage. For andre kan det være behov for tilrettelagte/andre arbeidsoppgaver, tekniske hjelpemidler eller redusert stilling, med andre ord tiltak som stiller større ressursmessige krav til arbeidsgiver. En del tiltak finnes i arbeidsmiljøloven eller er nedfelt i IA-avtalen og utløses ved for eksempel langtids sykefravær. Andre tiltak kan ha mer karakter av å være personalgoder, og det vil i stor grad være opp til den enkelte bedrift hvorvidt ansatte tilbys slike ordninger. I dette kapitlet har vi delt tiltakene inn i to hovedgrupper. Den ene er typiske tilretteleggingstiltak som i flere tilfeller utløses direkte av arbeidsmiljøloven eller IA-avtalen, disse har vi framstilt i figur 5.1. Den andre gruppen er tiltak som mer har karakter av å være personalgoder, men som kan gjøre det lettere for ansatte i en vanskelig livssituasjon å delta fullt i arbeidet. Flere av disse tiltakene, som vi har framstilt i figur 5.2, vil også være innrettet mot å forebygge fravær. Subsidierte treningstilbud er et eksempel på et slikt tiltak som kan bidra til økt trivsel og å forebygge fravær blant ansatte. I figur 5.1 og 5.2 ser vi også på eventuelle forskjeller mellom bransjene i privat servicesektor og referansebransjene landbasert industri og statlig forvaltning når det gjelder tilbud om tilrettelegging. Avslutningsvis i dette kapitlet undersøker vi også hvorvidt bedriftene har rutiner for å møte ulike problemer og behov blant ansatte på arbeidsplassen, om det ifølge ansatte blir tilrettelagt for dem som har behov, ansattes synspunkter på om det hjelper å tilrettelegge, samt begrunnelser for at det ikke tilrettelegges. På samme måte som i det foregående kapitlet bruker vi eksempler fra det kvalitative materialet for å illustrere hva manglende tilbud om tilrettelegging kan handle om i våre bransjer innenfor privat servicesektor. Flere av temaene som diskuteres i dette kapitlet, følger opp og utdyper temaer som ble tatt opp i kapittel 4. Her legger vi vekt på å relatere utfordringene knyttet til tilrettelegging til den konteksten hvor problemene oppstår, og hvordan man makter / ikke makter å finne en løsning på disse.

Tilbud om tilrettelegging

Vi starter med å se på hva ansatte i spørreundersøkelsen har svart at bedriften gir av tilretteleggingstilbud.

Figur 5.1 Andel som svarer at virksomheten gir tilbud om tilretteleggingstiltak.



Bruk av gradert/aktiv sykemelding er et tiltak som har fått stor oppmerksomhet som virkemiddel for å redusere langtidssykefraværet og få folk raskere tilbake i jobb etter sykdom. I figur 5.1 ser vi at dette tiltaket er det som får størst oppslutning i alle bransjene, men at det også er betydelige forskjeller mellom referansebransjene – landbasert industri og statlig forvaltning – og bransjene i privat servicesektor når det gjelder andelen som svarer at ansatte får tilbud om gradert eller aktiv sykemelding. I bransjene i privat servicesektor svarer under halvparten at ansatte ved behov får tilbud om gradert eller aktiv sykemelding. Det er heller ikke vanlig å bruke oppfølgingsplaner eller kontaktperson for langtidssykemeldte innenfor de aktuelle bransjene i privat servicesektor. Som tidligere omtalt ble spørreundersøkelsen gjennomført første halvår

2011, og som vi ser, er kontaktperson eller oppfølgingsplaner for langtidssykemeldte ikke vanlig i noen av disse bransjene. Fra 1. juli 2011 kom det imidlertid nye regler som forpliktet bedriftene til tettere oppfølging av sykefravær.

Det er også tydelige forskjeller mellom bransjene i privat servicesektor og referansebransjene når det gjelder hvilke av tilretteleggingstiltakene som tilbys. Lavest er andelen som oppgir at ansatte kan få tilbud om jevnlig medarbeidersamtaler, tilrettelagte arbeidsoppgaver, tilrettelagt arbeidstid eller tekniske hjelpemidler innenfor samferdsel, transport og spedisjon – under 30 prosent av de spurte som jobber med samferdsel, transport eller spedisjon, svarer at ansatte ved behov får tilbud om noen av disse tiltakene. Det er en noe høyere andel innenfor vakt, renhold eller annen privat service som svarer at ansatte ved behov får tilbud om disse tiltakene, men forskjellene er ikke store.

Tilbud om å jobbe hjemmefra er et tiltak som ikke passer for alle yrker, noe som også gjenspeiles i figur 5.1. Innenfor privat servicesektor og landbasert industri vil det først og fremst være administrativt personell eller andre med kontorbasert jobb som kan benytte seg av et slikt tilbud. Innenfor statlig forvaltning svarer derimot nærmere halvparten at ansatte ved behov kan få tilbud om å jobbe hjemmefra.

Buss – tilbud om tilpasset arbeidstid eller «snillere» ruter for en avgrenset periode

Som nevnt er ansvaret for å tilrettelegge for et godt arbeidsmiljø generelt og spesielt for dem som blir syke, regulert i arbeidsmiljøloven og i IA-avtalen. Foran er det beskrevet utfordringer knyttet til å opprettholde et forsvarlig arbeidsmiljø gitt de vilkårene bussbransjen opererer i. Stress knyttet til stramme rutetider og en utstrakt mangel på toalett- og pausefasiliteter er beskrevet foran og er eksempler på mangler og utfordringer når man skal ha et forsvarlig arbeidsmiljø. Arbeidstilsynet har også påpekt de nevnte forhold i tilsyn ved en av virksomhetene. Imidlertid er alle de tre virksomhetene vi har gjort intervjuer i, vært preget av at formelle virkemidler for tilrettelegging er på plass. Den ferske tilsynsrapporten fra Arbeidstilsynet fra et av de tre selskapene gir også inntrykk av at mye er på plass. Noe av det positive som framheves, er gode kollegiale forhold, obligatorisk HMS-opplæring for ledere og en egen instruktørgruppe som gir opplæring til nyansatte sjåfører.²²

Vi har tidligere omtalt at arbeidstid skiller seg ut som et stort tema i bussbransjen – også når det gjelder å beholde og rekruttere ansatte. De fleste ser ut til å mene at det er nødvendig å bruke en eller annen form for «reservearbeidskraft» for at belastningen med ubekvem arbeidstid ikke skal bli for stor for selskapets faste sjåfører. Det dreier seg særlig om helgekjøring. I de selskapene vi har undersøkt, har de som nevnt anstrengt seg

²² Arbeidstilsynet 12.4.2013

for at de faste sjåførene ikke skal ha helgekjøring oftere enn hver tredje helg. Tidligere brukte man studenter for helgekjøring, men etter at det å ta buss-sertifikat ble betraktelig dyrere²³, er ikke dette lenger noen ekstrajobb studenter har reell mulighet for å ta på seg. I intervjuene beskrives det at noe av helgekjøringen nå gjøres av såkalte ring- og springvikarer, det kan være alt fra unge folk til pensjonister som er slike vikarer. Men noen av de intervjuede peker også på at det kan være utfordrende å få til en rettferdig fordeling av ubekvem arbeidstid mellom de faste sjåførene:

Det å lage noen turnuser som er åpenbart veldig gode eller veldig dårlige, søker vi å unngå i størst mulig grad. Vi prøver å fordele fordelene og ulemper. Det er viktig fordi det er en bransje som det i perioder er vanskelig å rekruttere til. Dersom alle de med lang ansiennitet får de beste turnusene, så er det vanskelig å få ny arbeidskraft. (HR-direktør, buss)

En annen form for tilrettelegging av arbeidstid er å imøtekomme arbeidstidsønskene til enkelte arbeidsinnvandrere. I to av de tre selskapene vi har gjort intervjuer i, har de laget en innarbeidingsordning – ofte kalt «nordsjøturnus». Det går ut på at de ansatte jobber mer konsentrert over en periode for så å ha en lengre sammenhengende friperiode. I friperioden reiser de gjerne til hjemlandet. Når det gjelder å tilrettelegge med en tilpasset arbeidstid, er det imidlertid problematisk å gi tilpassede ruter over tid til enkelte grupper, eksempelvis småbarnsforeldre.

Det er ikke så lett å tilrettelegge arbeidstid heller. Selv om noen trenger det, er det ikke lett å gi noen 8–16. Vi driver jo døgnkontinuerlig. Vi har topper rundt syvtiden på morgenen og mellom to og fire på ettermiddagen. Det er komplisert dette med arbeidstidsordninger. Og jeg tror at arbeidstid er den største utfordringen når det gjelder rekruttering til bransjen. Av og til får vi en legeerklæring om at en eller annen ikke kan jobbe natt, og da må vi prøve å løse det. (Hovedtillitsvalgt, buss)

Alle de tre virksomhetene har IA-avtaler, og de beskriver verneombudene som velfungerende. Når det gjelder tilbud om tilrettelegging for syke og grupper med spesielle behov i bussbransjen, så er bildet sammensatt. Noen former for tilrettelegging ses som helt umulige, mens andre lar seg gjennomføre.

Tilrettelegging for langtidssykemeldte og dem som mister kjøreseddelen

Som nevnt i kapittel 4 preges bussbransjen av begrensede muligheter for å finne andre oppgaver enn sjåføroppgaver. Selskapene har lite annen virksomhet. I tillegg til å kjøre buss har noen av selskapene renhold og vedlikehold av busser, mens andre har satt ut disse oppgavene til eksterne leverandører. Men selv hos selskapene som fortsatt utfører renhold og vedlikehold, er det svært begrenset hvor mange sykemeldte som kan

²³ Koster om lag 100 000 kroner

sysselsettes med dette. For de sjåførene som mister kjøreseddelen eller er sykemeldte over lengre tid, blir det derfor ganske raskt et spørsmål om «å hjelpe dem over i NAV». Når det gjelder samarbeid med og støtte fra NAV, spriker erfaringene. Noen opplever at de får lite støtte fra NAV, mens andre mener NAV er blitt en bedre støttespiller enn før, og at samarbeidet med dem har blitt tettere. Vi illustrerer problematikken knyttet til å finne alternative oppgaver for dem som ikke kan kjøre buss lenger, med noen utdrag fra intervjuer med ledere og tillitsvalgte i bransjen. Når det gjelder potensialet for å tilrettelegge for dem som mister kjøreseddelen eller er svært lenge syke, er partene nokså samstemt:

Det er få muligheter for å finne alternative oppgaver til dem som mister kjøreddelen. Av dem som jobber hos oss, er 97 prosent sjåførere. Så det vi må gjøre, er å hjelpe dem over i noe annet, men det er krevende. Det er vanskelig for sjåførene å innse at de må bytte bransje. Og det er også begrensede muligheter. For hvilke muligheter er det hvis du er 57 år og har kjørt buss i hele ditt liv? Vi ønsker oss bedre oppfølging fra NAV av de sjåførene som må over i noe annet. Så har vi meldt oss på som «Ringer i vannet»-bedrift, den nye storsatsingen fra LO og NHO for å få medarbeidere tilbake i arbeidslivet. Så vi prøver å tenke på hvordan vi kan løse disse utfordringene. (HR-direktør, buss)

Vi skal jo strekke oss så langt vi kan for å tilrettelegge, men det er klart at det er begrenset hva du kan gjøre i et busselskap. Det er vanskelig å finne alternative oppgaver. [...] Men det vi håper nå, er at hvis det er noen som mister kjøreseddelen sin fordi de for eksempel har diabetes, er at vi kan få dem inn i andre yrker. Vi har startet et prosjekt sammen med NAV nå for å få til mer sånt. Planen er å hjelpe dem over i noe annet i stedet for over i arbeidsledighet eller trygd. (Hovedtillitsvalgt, buss)

Utfordringen er andre oppgaver. Det er begrensede muligheter. Derfor er jeg nok ganske kjapp med å foreslå andre løsninger og koble inn NAV. For det er ikke andre oppgaver hos oss hvis du ikke kan kjøre buss. Det å få folk over i andre oppgaver er ikke noe vi har jobbet veldig mye med. Vi følger dem inn i NAV-systemet, så tar de det videre. Vi opplever NAV som både–og – det er litt personavhengig og litt forskjell mellom distrikter hvor dyktige de er. Men jeg synes generelt NAV har blitt dyktigere. Det er mye god kompetanse, og de er mer fremoverlent og har kjappere prosesser. Det er mindre tungrodd enn tidligere. (HR-direktør, buss)

Tilpassing av oppgaver, arbeidstid og bruk av gradert sykemelding

I dette avsnittet beskriver vi muligheten for å tilrettelegge med tilpassing av arbeidstid og oppgaver. Vi starter med oppgaver.

For dem som har spesielle behov, men fortsatt kan kjøre buss, finnes noe rom for å tilpasse oppgavene. I intervjuene går det klart fram at bykjøring oppleves som mer belas-

tende enn kjøring i mer griségrendte strøk. I byene er trafikken tettere, og mange steder er det trangere og vanskelig å manøvrere bussen. For sjåførene oppleves forskjellen på bykjøring og bygdekjøring som så stor at det fungerer som et tilretteleggingstiltak å la sjåfører som har helseutfordringer, slippe bykjøring.

Det vi er flinke på, er å tilrettelegge for en litt snillere rute der det er mulig. Kanskje for dem som har mye bykjøring. De kan få en rute som er litt enklere, landeveis-kjøring eller skoleruter som er litt mer behagelige, for en periode. Og de kan få jobbe gradert og sånn. Så selv om det er utfordrende, så er vi ganske flinke til å få til tilpassede ruter for at medarbeideren skal kunne komme tilbake i jobb. (HR-direktør, buss)

Som nevnt tidligere er tilpassing av arbeidstid en form for tilrettelegging busselskape til en viss grad gjør. Dog er dette ikke uten problemer. I bransjen er omfanget av arbeid til ubekvemme tider konstant, og dersom noen skal gjøre mindre av det, må noen andre gjøre mer.

Når det gjelder å tilpasse arbeidstiden, mener intervjuede ledere og tillitsvalgte som nevnt at det er mulig – om enn knotete – for en avgrenset periode på inntil noen måneder.

For eksempel kan vi tilpasse arbeidstiden for dem som er 50 prosent sykemeldt. Og det gjør vi en del. Jeg opplever at det er mulig å få gjort. I alle fall over et halvår eller noe sånt, men ikke lenger enn det. For da må andre ta mer ubekvent. Det meste av dette løses lokalt. (Hovedtillitsvalgt, buss)

En av HR-sjefene beskriver mer inngående endringer i ordninger for sykemelding og hvordan det påvirker selskapets mulighet for å drive tilrettelegging. Han mener muligheten har blitt bedre, men peker også på begrensninger ved det nye systemet:

Tidligere hadde vi en modell fra det offentlige som het åpen sykemelding [...]. Men da hadde de forbud mot å jobbe med det de egentlig var ansatt for å gjøre. Og det var en utfordring for oss å få disse syke sjåførene til å vaske vinduer, male vegger eller steike vafler til gutta. [...] Men så kom denne bruken av graderte sykemeldinger som egentlig er fornuftig for da har vi i alle fall muligheter for å bruke dem til det de er ansatt for å gjøre. Da kan vi lage noen reduserte kjøring. Når vi har graderte syke, kan vi toppe opp rutene deres med «ring- og springvikarer». Det som er utfordringen for den ansatte, som kan føre til at han eller hun blir presset til å bli 100 prosent syk og ikke bare gradert syk, er at vårt største sjåførbehov er et par timer på morgenen. Så da skal du jo stå opp klokka halv fire–fire på morgenen for å dra på jobb og kjøre et par timer. Det er den aktiviteten vi kan tilby. Og det er jo litt ubehagelig, særlig hvis du er et snev av B-menneske. Så det er en del som ikke vil komme på jobben for å produsere to timer aktivitet. Og hva gjør du da?

Da blir du heltidssyk. Så du kan si at tilretteleggingsmuligheten den er der, men hvordan takler den ansatte det? Og hvordan takler legen det? (HR-direktør, buss)

Renholdsbransjen – press på tid og ytelser – mangel på tilbud om tilrettelegging

Mangel på alternative arbeidsoppgaver kombinert med stort press om tidsbruk, om ytelser og kostnader blir framholdt som viktige årsaker til at det i mange tilfeller ikke blir tilrettelagt for ansatte med særskilte behov. En av de tillitsvalgte vi intervjuet, ga uttrykk for at det var vanskelig med tilrettelegging for folk som ble syke, og dessuten at manglende forståelse hos ledelsen også var en utfordring:

Vi har IA-avtale, men det er bare tull. Blir noen syke, er det ingen som får tilbud om alternative arbeidsoppgaver. Vi bruker riktignok gradert sykemelding. Det går hvis man jobber i team, men det er ikke stor forståelse i ledelsen for at man jobber saktere fordi man er 50 prosent sykemeldt. Men blant kolleger er det en aksept for dette. (Tillitsvalgt, renholdsbedrift)

I lederintervjuene ble det også lagt vekt på utfordringer når det gjaldt å tilrettelegge for renholderne, enklere oppgaver slik som stell av blomster er outsourcet. Det er lettere å finne alternative arbeidsoppgaver til ansatte i administrasjonen:

Det er vanskelig, men vi har noen som har hatt aktiv sykemelding, som har gjort andre ting eller lettere oppgaver. Og så har vi hatt noen som har jobbet litt på kontoret med fordeling av post og så videre. Men det er vanskelig. Det er lettere hvis det er en i administrasjonen. Vi har jo tilleggsoppgaver som stell av blomster og så videre, men det kjøper vi av underleverandører. Folk blir gjerne sykemeldte til de kan komme tilbake for fullt. (Daglig leder, renholdsbedrift)

At det er problemer med å finne alternative arbeidsoppgaver i tilretteleggingsøyemed, støttes av både tillitsvalgte og ledere i renholdsbransjen. Mange av oppgavene som kunne vært et alternativ, er outsourcet, for eksempel moppevask. Det er få administrative arbeidsoppgaver, og de som finnes, er blitt veldig spesialisert, man må for eksempel kunne datasystemene og beherske norsk for å utføre mange av jobbene. Det ble også pekt på andre utfordringer både av organisatorisk og av psykososial karakter når det gjaldt tilrettelegging. Av organisatoriske utfordringer ble det pekt på at det var vanskelig å bemanne patruljebilene, som gjerne består av team på to personer, med en tredje person som bare skal utføre lettere arbeidsoppgaver som støvtørring. Dessuten er patruljebilene ofte registrert som varebiler med plass til kun to personer. Utfordringer av psykososial karakter ble også nevnt av både tillitsvalgte og verneombud vi intervjuet. Med henvisning til at renholdsyrket generelt er fysisk tungt, ble det pekt på utfordringer med misunnelse blant ansatte dersom noen fikk tilbud om lettere

arbeidsoppgaver uten at kollegaene fikk noen nærmere begrunnelse for at dette ble gjort. En av de intervjuede sa det på denne måten:

Har de problemer, vil vi at de skal komme på jobb og heller få litt ekstra hjelp. Vi søker om tilretteleggingsmidler fra NAV, får støtte av NAV til å sette inn et menneske ekstra. Så ser de andre at han eller hun får hjelp, men vi får ikke lov til å fortelle hvorfor, og så blir de misunnelige. (Tillitsvalgt og verneombud, renholdsbedrift)

Slitasje- og belastningsskader er et generelt problem blant renholderne, og mangel på tilrettelegging bidrar i mange tilfeller til langtidssykemelding og etter hvert utstøting fra yrket. En av de tillitsvalgte hadde erfart at renholdere som sykemeldes på grunn av problemer i rygg og nakke, ofte forsvinner ut av bedriften, og at mange av dem som står yrkeskarrieren ut, gjør dette av økonomiske grunner:

De går i sykemelding og forsvinner ut etter en tid. Her er det en del som holder ut til AFP/pensjon – de går på trass fordi de må. Vi har en del som er godt over 55 år, folk som er over 60 år. Men alle er ikke like spreke. (Tillitsvalgt, lite renholdsfirma)

Oppfatninger om at renholdsyrket er fysisk tungt, og at dette ikke er et yrke å bli gammel i, støttes av de aller fleste tillitsvalgte vi snakket med. Lederne vi intervjuet, var imidlertid litt mer delte i oppfatningene omkring mulighetene for å tilrettelegge. Mens enkelte mente det var vanskelig å finne alternative arbeidsoppgaver, og at sykemelding ofte var det beste alternativet, var det også enkelte som ga uttrykk for at det var fullt mulig å tilrettelegge slik at renholdsarbeidet ble lettere. En representant for sistnevnte uttrykte seg slik:

Jo visst, går det an å tilrettelegge, det går an å tilrettelegge over alt. Å tilrettelegge betyr ikke at du gjør kjempestore endringer, det betyr kanskje at du får tralle og søppelstativer i stedet for å bære det på ryggen – det er tilrettelegging. (Daglig leder, renholdsvirksomhet)

Betydningen av godt fottøy

Godt fottøy kan bidra til å avhjelpe belastningene på rygg, nakke og skuldre/armer. Kravet om at arbeidsgiver plikter å holde ansatte med ergonomisk riktig skotøy har vært fremmet i tariffforhandlingene fra midten av 1980-tallet. Det tok likevel nærmere 30 år før kravet ble innfridd med visse betingelser i 2012 (Trygstad et al. 2012). Blant tillitsvalgte og verneombud vi har intervjuet, er det en oppfatning om at innfrielse av kravet om sko i tariffavtalen er prinsipielt viktig og et skritt i riktig retning for å redusere muskel- og skjelettplagene blant renholderne. Ifølge tillitsvalgte er imidlertid ikke arbeidsgiverne like begeistret for at slike tiltak som koster penger, kommer inn i tariffavtalen. Men vi har også snakket med arbeidsgivere som mener at tilrettelegging i form av riktig sko og arbeidsutstyr er viktig for å forebygge både ergonomiske

belastningsskader og ulykker i bransjen. Ifølge EU-OSHA (2009) er «skli og fall» blant de vanligste arbeidsulykkene i renholdsbransjen. En arbeidsgiver hadde erfaringer med nettopp dette:

Sko er jo viktig med hensyn til belastningsskader, men vi har et problem også med hensyn til ulykker. Folk sklir og faller. I en region hadde vi seks ulykker i løpet av et år basert på at folk hadde sklidd – ute eller inne. Hvor vi tror at sko kan ha betydning. Vi skal ha fokus på sko. Riktig sko samt det å utføre renhold på en riktig ergonomisk måte er det vi skal ha fokus på. Renhold er ikke så belastende yrke. (Leder, renholdsbedrift)

Oppfølging fra NAV

Bedriftene som har IA-avtale, får tett oppfølging av NAV, og i de fleste tilfeller var både ledelsen og tillitsvalgte fornøyde med den oppfølgingen de fikk. I de store bedriftene hadde man erfart at det kunne være ganske store variasjoner mellom ulike regioner når det gjaldt oppfølgingen. Flere hadde blant annet erfart at regelverket ble tolket ulikt ved de forskjellige NAV-kontorene, noe som gjorde sykefraværsoppfølgingen vanskelig for bedriftene. Hvor fornøyd man var med oppfølgingen fra NAV, var i stor grad også avhengig av personene og opplevelsen av den oppfølgingen man fikk fra den enkelte saksbehandler. Saksbehandlingstiden i NAV kunne også være en direkte årsak til at tilretteleggingstiltak ikke kom i stand raskt. I renholdsbransjen kan et resultat av saksbehandlingstid i NAV og manglende vilje hos ledelse til å forskuttere tiltak som koster penger, være at tilretteleggingen ikke kommer i stand tidnok til å forhindre sykemelding og utstøting:

Vi har god kontakt med NAV, men dette er et tungt yrke. Det er ikke lett å flytte folk rundt – det er en kabal som må gå opp. Men vi har lykkes på noen felter, ikke på andre. Det er et problem at bedriften søker tilretteleggingstilskudd, og at vi må vente på svar på dette før ledelsen setter inn tiltak. Da kan det gå lang tid før man får satt i gang tiltak for enkelte. Bedriften setter ikke i gang tiltak uten tilretteleggingstilskudd. (Verneombud, renholdsbedrift)

Vakthold – de som ikke kan utføre jobben som vekter, sluses inn i NAV-systemet

Som nevnt i kapittel 4 ga de intervjuede lederne i vekterselskapene uttrykk for at korttidsfraværet er det som bekymrer mest, og at man i flere tilfeller har funnet det nødvendig å inndra mulighetene for å levere egenmelding. Som tidligere nevnt har de store vekterselskapene også ansatt egne personer som skal jobbe for å få ned sykefraværet blant vekterne, og da særlig korttidsfraværet.

Generelt var lederne opptatt av at ansatte som av helsemessige årsaker ikke greier å utføre jobben som vekter, nokså raskt sluses over i NAV-systemet og ut av bedriften. Dette er holdninger og praksis som synes å være felles for mange av bedriftene vi har intervjuet i de tre bransjene i privat servicesektor.

De store vekterselskapene har skilt ut flyplass tjenestene i egne virksomheter. Ifølge lederintervjuene er det større utfordringer knyttet til sykefravær og rekruttering i disse selskapene sammenliknet med i virksomhetene som tilbyr øvrige vektertjenester. Det vises til at arbeidet i sikkerhetskontrollen er en slitsom jobb med turnus, mye støy og summing samt tett kontakt med dem som skal ut og reise.

I kapittel 4 beskrev vi hvordan ledelsen i mange tilfeller opplever at det er vanskelig å tilrettelegge for vektere som trenger dette, fordi det finnes få alternative arbeidsoppgaver. Dessuten ønsker ikke ledelsen at tilretteleggingen skal bli permanent, og er tilbakeholdne med å tilby alternative oppgaver til ansatte som etter ledelsens vurderinger vil ha behov for permanente endringer i arbeidsoppgavene. Utover dette fikk vi inntrykk av at behov og muligheter for tilrettelegging vurderes i hvert enkelt tilfelle, og at det gis tilbud i situasjoner som antas å være midlertidige, i de tilfellene hvor det er praktisk mulig. Det er likevel noen dilemmaer knyttet til dette, og i bunn og grunn er det et spørsmål om kostnader:

Vi har noen muligheter til for eksempel å omrokere slik at de som har problemer med å jobbe ute, kan få oppgaver inne, og de som har problemer med å jobbe natt, omdisponeres til oppgaver på dagtid. Men det skaper ofte problemer for de som da blir skjøvet ut av sin stilling fordi en annen skal inn. Dette handler om økonomi. Dersom en skal omdisponeres til andre arbeidsoppgaver, så betyr det at den som har disse oppgavene i dag, også må flyttes på. Dette er et dilemma. For bedriften handler det om økonomi – når kunden har kjøpt tjenester fra to vektere, kan man ikke sette på en tredje vekter som er med fordi han trenger tilrettelegging eller ikke kan utføre ordinære arbeidsoppgaver. Dette ønsker ikke kunden å betale for. (HR-sjef, vekterselskap)

Bortfall av ordningen med aktiv sykemelding har gjort det vanskeligere å tilrettelegge

Lederne i vekterselskapene var unisont enige om at bortfallet av ordningen med aktiv sykemelding hadde gjort det vanskeligere å tilrettelegge for vekterne. Denne ordningen hadde gjort det mulig å tilrettelegge uten at bedriften eller kunden ble direkte økonomisk belastet for dette:

Det er synd at ordningen med aktiv sykemelding ble tatt bort, denne ordningen ga muligheter for at vi kunne sette på en tredje vekter på et tomannsoppdrag og uten at verken kunden eller bedriften måtte bære kostnaden. (HR-sjef, vekterselskap)

Etter at ordningen med aktiv sykemelding ble avvirket, er det ingen av vekterbedriftene som tilrettelegger ved at det settes inn en ekstra person som kunden ikke betaler for, på et oppdrag.

Oppfølging fra NAV

Når det gjelder oppfølgingen fra NAV, er lederne i vekterbedriftene godt fornøyde med oppfølging av IA-avtalen og bistand fra NAV Arbeidslivssenter:

Ja, vi har god kontakt med NAV Arbeidslivssenter og er veldig godt fornøyd med kontaktpersonen i NAV Arbeidslivssenter. Han har bistått bedriften med tilrettelegging og kursing i Oslo-området og i andre deler av landet. (HR-sjef, vekterbedrift)

Lederen som er sitert over, fortalte også at bedriften ofte bruker tilretteleggingstilskudd. Bedriften kan sette i gang tiltak uten å vite om NAV vil gi tilretteleggingstilskudd eller ikke, men det er ofte snakk om tiltak som ikke koster mye, for eksempel en bedre tilpasset stol eller en mykere matte å stå på.

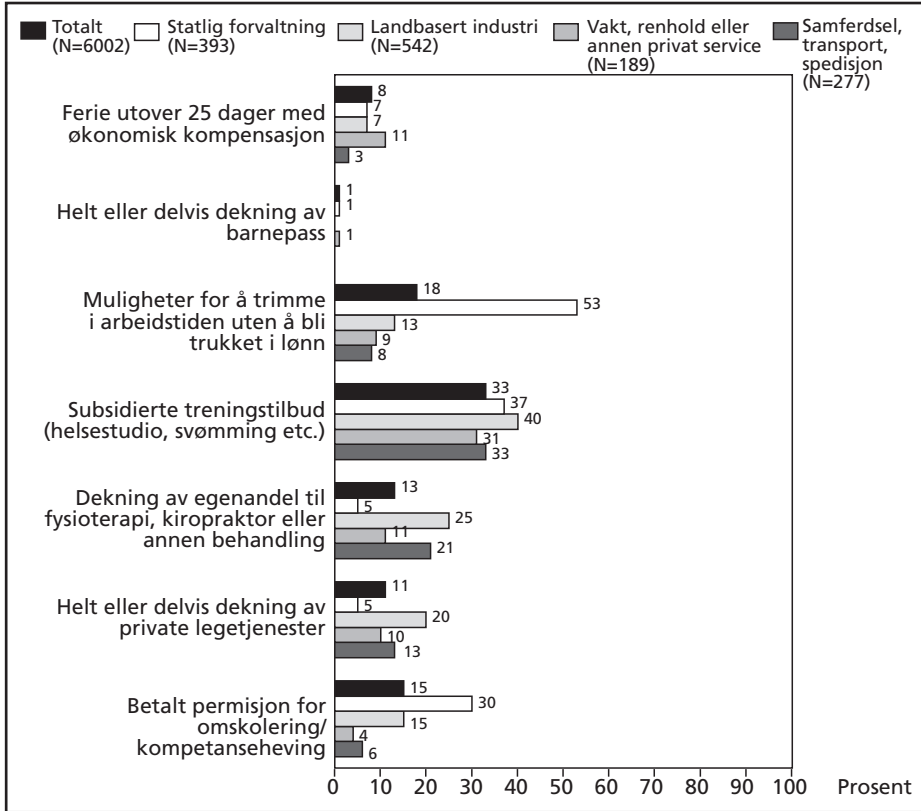
Den største utfordringen når det gjelder samarbeidet med NAV, er ifølge lederne i vekterbedriftene knyttet til forskuttering og refusjon av sykepenger. Saksbehandlingstiden i NAV oppfattes som svært lang – minst seks måneder. En av vekterbedriftene vurderte å avvikle ordningen med å forskuttere sykepenger fordi de opplevde å måtte bære for stor risiko forbundet med om NAV godkjenner sykemeldingen eller ikke. I lederintervjuene kom det fram ønsker om bedre oppfølging og raskere saksbehandling i NAV dersom det er ønskelig at arbeidsgiver skal fortsette å forskuttere sykepenger.

Tilbud om personalgoder

Spørreundersøkelsen inneholdt også spørsmål om ansatte får tilbud om andre ordninger som kan avhjelpe sykefravær og gjøre det lettere for ansatte i en vanskelig situasjon å gå på jobben til tross for den situasjonen de befinner seg i. Dette er ordninger og tilbud som oftere sorterer under overskriften personalgoder, og som ikke alltid defineres som tiltak i sykefraværsoppfølgingen.

Figur 5.2 (neste side) viser en oversikt over andelen i de ulike bransjene som svarer at ansatte ved behov får tilbud i form av ulike personalgoder. Dette kan være goder som alle har tilgang til, uavhengig av om de har behov eller ikke. Det kan også være goder som arbeidsgiver tilbyr personer i stillinger som er definert som nøkkelstillinger, og som ikke nødvendigvis omfatter alle ansatte.

Figur 5.2 Andel som svarer at virksomheten gir tilbud om personalgoder.



Omkring en tredjedel av de spurte i privat servicesektor svarer at bedriften har subsidierte treningstilbud. Andelen som har dette, er noe høyere i referansebransjene, men forskjellene er ikke veldig store når det gjelder tilbud om dette.

Når det gjelder de andre tiltakene vi har spurt om, ser vi at det i alle de fire bransjene er en mindre andel som svarer at bedriften gir tilbud om for eksempel ferie utover 25 dager med økonomisk kompensasjon og helt eller delvis dekning av private legetjenester. Når det gjelder muligheter for å trimme i arbeidstiden uten å bli trukket i lønn og betalt permisjon for omskolering/kompetanseheving, ser vi at dette er tilbud som er langt vanligere innenfor statlig forvaltning enn innenfor de andre bransjene i figur 5.2. Helt eller delvis dekning av barnepass er et tiltak som så godt som ingen får tilbud om i disse fire bransjene.

Renhold og vakt – få tilbud om personalgoder

I renhold og vakt var det få eksempler i det kvalitative materialet på bedrifter som gir ansatte tilbud om ordninger som sorterer under personalgoder, noe som for øvrig stemmer godt overens med resultatene i figur 5.2.

I vekterselskapene ble det fra ledelsens side understreket at arbeidet til tider kan være meget fysisk krevende, og at vekterne derfor må ha god helse. Det er vanlig å stille krav om at dette dokumenteres i form av helseattest fra lege før ansettelse. Vekterselskapene legger også stor vekt på at ansatte skal holde seg i form, og det gis tilbud om subsidierte treningstilbud i form av årskort på helsestudio/treningssentre osv., men det var ikke vanlig å gi ansatte fri til å trimme i arbeidstiden. I figur 5.2 ser vi at det bare er i statlig forvaltning at halvparten svarer at de har muligheter til å trimme i arbeidstiden uten å bli trukket i lønn, mens det er en liten andel i privat servicesektor som svarer at de har anledning til dette. Når det gjelder subsidierte treningstilbud, ser vi at det ikke er veldig store forskjeller mellom de bransjene vi har undersøkt, når det gjelder andelen som svarer at de får tilbud om dette. Dette er tilbud som ofte ikke koster veldig mye for bedriftene, men som kan være viktige for å motivere ansatte til fysisk aktivitet på fritiden.

I renholdsbransjen var det som nevnt få av dem vi intervjuet, som fortalte at bedriften ga tilbud om personalgoder som dem vi har framstilt i figur 5.2, unntaket var likevel en tillitsvalgt som fortalte at bedriften har satset mye på forebyggende arbeid ved blant annet å tilrettelegge for trening og riktige arbeidsstillinger. Vedkommende var ikke i tvil om at trening var viktig for å forebygge belastningsskader blant renholderne, og at både bedriften og den enkelte ansatte hadde et ansvar for dette:

Jobber du som renholder og jobber riktig ergonomisk, så holder du, faktisk. Nå har vi fokus på dette med trim i vårt firma også. Vi har trimkort og alt mulig og vil få ut til folk at de må ta vare på helsen sin sjøl. (Tillitsvalgt, renholdsvirksomhet)

Buss – helseforsikring, treningstilbud, fysioterapi

En av de hovedtillitsvalgte med lang erfaring fra bransjen sier at helseforsikring ikke er vanlig i bransjen. Likevel er det et av de tre busselskapene vi har gjort intervjuer i, som har det. Helseforsikring gjør at de som blir syke, raskt får hjelp med undersøkelser, fysioterapi eller andre former for behandling. I et av de andre selskapene er praksis at den ansatte må ha legeerklæring for å få tilrettelegging ved hjelp av fysioterapeut.

Tilbud og trening er organisert avdelingsvis i alle selskapene. I to av selskapene er det enkelte avdelinger som har trimrom, eller som har avtale med treningssenter. Ingen av dem tilbyr trening i arbeidstiden. I flere intervjuer pekes det på at det er en skjevhet i hvem som faktisk bruker tilbudene. Det er de som er i god form fra før, som benytter seg av disse ordningene. En av HR-direktørene sier at de ikke satser på å tilby

treningsrom og liknende fordi de ikke forventes å ha noen effekt for dem som er mest utsatt for å bli sykemeldte.

Under avsnittet om det sosiale arbeidsmiljøet i kapittel 3 er det beskrevet at ensomhet framstår som et større problem enn før. Det knyttes til stramme rutetider og færre pauserom og kantiner. Imidlertid opplever tillitsvalgte og ledere at det er liten interesse for å delta på sosiale tiltak utenom arbeidstiden.

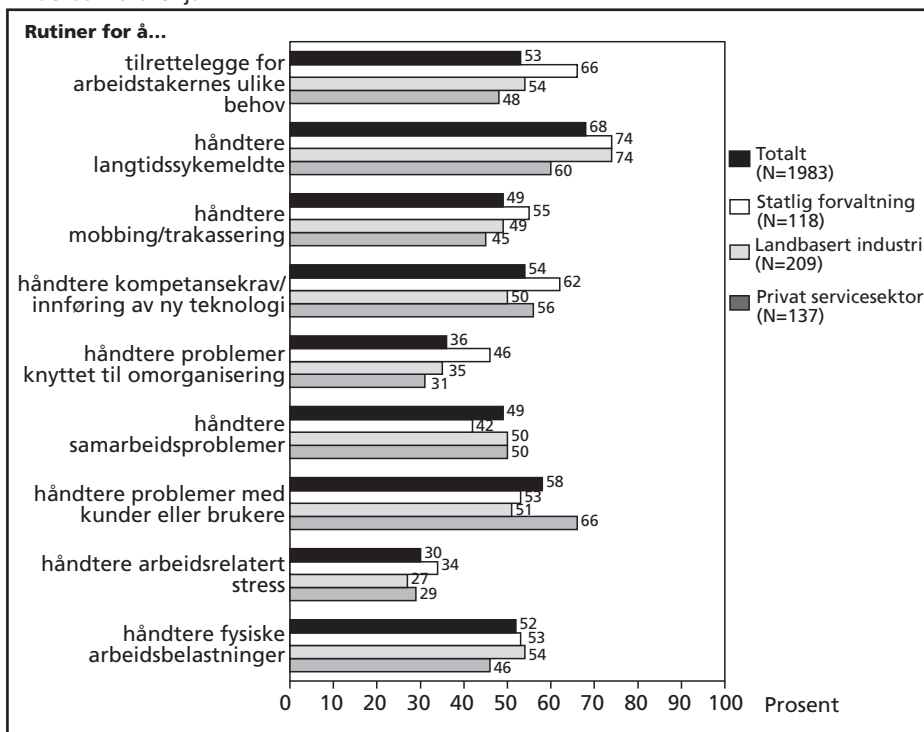
Vi har helseforsikring. Det er ikke vanlig i bussbransjen. Det betyr at de som blir syke, får raskt hjelp med fysioterapi og sånn, og det blir brukt. Det er også en form for tilrettelegging. Vi har også en sånn nærværskampanje. Så da skal vi ivareta sjåførene, at de blir hørt og sett. Så det forsøker vi. Og vi kjører helsedager, og vi forsøker å få folk med i aktivitet. På noen avdelinger er det trimrom, men vi aner jo ikke hvem som bruker dem – det er kanskje helst de som er i målgruppen og trenger det mest. (Hovedtillitsvalgt, buss)

Rutiner for å møte ulike problemer og behov

Rutiner sier noe om en virksomhets beredskap til å møte ulike problemer og utfordringer. I rapporten fra 2011 var en av konklusjonene at virksomheter som har rutiner for å møte ulike problemer og behov, også har større sjanse for å ha ansatte med varig nedsatt arbeidsevne og langvarig eller kronisk sykdom. Med andre ord virker tilstedeværelsen av rutiner positivt inn på virksomhetenes fastholdelse av ansatte med langvarig eller kronisk sykdom. Samtidig er det gjerne slik at rutiner oppstår ved behov, og det kan være vanskelig å vurdere om det er rutinene som bidrar til fastholdelse, eller om rutinene har kommet som følge av at man har ansatte som trenger tilrettelegging. Nærmere analyser viste dessuten at IA-avtale og tillitsvalgtressurser på arbeidsplassen var blant de forholdene som påvirket hvorvidt virksomhetene hadde etablert rutiner for å møte ulike problemer og behov som måtte oppstå blant de ansatte. Spørsmålet om virksomheten har etablert denne type rutiner, ble bare stilt til dem som var i en lederstilling med personalansvar, eller som hadde et verv som tillitsvalgt for fagforening eller verneombud på intervjuetidspunktet. I figur 5.3 (neste side) har vi slått sammen svarene fra ledere og tillitsvalgte i de aktuelle bransjene i privat servicesektor og sammenliknet dem med svarene fra ledere og tillitsvalgte i landbasert industri, statlig forvaltning og norske virksomheter generelt.

Generelt ser vi at det ikke er veldig store avvik mellom virksomheter i privat servicesektor og gjennomsnittet av norske virksomheter når det gjelder å ha rutiner på plass. Størst forskjell finner vi når det gjelder rutiner for å håndtere langtidssykemeldte; andelen som har dette i privat servicesektor, ligger 8 prosent lavere enn blant norske virksomheter sett under ett. Den prosentmessige differansen er like stor når det gjel-

Figur 5.3 Rutiner for å møte ulike problemer og behov. Ledere og arbeidstakere med verv. Andel som svarer ja.



Har dere rutiner for å ...

der rutiner for å håndtere problemer med kunder eller brukere. Denne gangen er det imidlertid virksomhetene i privat servicesektor som har høyest andel som har rutiner for dette. I privat servicesektor inngår ofte kunde- og brukerkontakt som en viktig del av jobben, og bransjene har hatt stor oppmerksomhet rettet mot ivaretagelse av ansattes sikkerhet i møtet med kunder og brukere.

Rutiner for oppfølging av vold og farlige hendelser

Som nevnt i kapittel 3 er voldsproblematikk et område som vekterbedriftene har viet stor oppmerksomhet, selv om det ifølge våre informanter ikke skjer veldig ofte at vektere er involvert i voldsepisoder eller farlige hendelser. Vold defineres som et slag eller dytt og er altså knyttet til fysisk kontakt. Som tidligere nevnt blir alle voldshendelser registrert, og vektere som utsettes for dette, tilbys støtte både fra bedriftshelsetjenesten, ledere og kollegaer.

Selv om det ikke er vanlig at vektere er involvert i omfattende voldshendelser på jobb, er både tillitsvalgte og ledere opptatt av at bedriftene må ha klare rutiner for hvordan ansatte skal følges opp når slike hendelser skjer. De store vektorselskapene har etablerte

ordninger hvor den vekteren som blir utsatt for vold eller farlige hendelser, blir fulgt opp av nærmeste leder og bedriftshelsetjenesten hvis behov. I tillegg har selskapene kollegastøtteordninger som kan bistå vektere som trenger støtte og oppfølging etter voldsepisoder eller andre farlige hendelser i tjenesten. En av de tillitsvalgte som ble intervjuet, fortalte at disse ordningene er viktige for å hindre at folk blir borte fra jobb i etterkant av slike hendelser:

Vi har et ettervern som er av både arbeidstaker- og arbeidsgiverside. Ofte kommer folk seg på jobb etter kort tid, og man snakker om det i de gruppene man er i. Det er alltid noen som ikke synes noe om å komme tilbake, men de fleste har et greit forhold til det. Men vi har et godt ettervern og god oppfølging av de som blir utsatt. (Tillitsvalgt, vekterbedrift)

Ordningen med oppfølging av vekterne som blir utsatt for ekstreme påkjenninger i jobben, ble satt på prøve under terroranslaget 22. juli 2011. Vektere fra alle de store vekterselskapene deltok i arbeidet den 22. juli og de påfølgende dagene. Gautun (2012) har beskrevet hvordan vekterne ble fulgt opp i etterkant. Hun skriver at selskapene fulgte opp vekterne som var involvert, umiddelbart etter hendelsene, og at oppfølgingen var god. Alle de tre store selskapene har avtaler med Hjelp24, som bidro med profesjonell oppfølging fra psykologer. På intervjuutidspunktet var det ikke registrert noen økning i sykefraværet blant vekterne etter 22. juli. Det var heller ikke kjennskap til at noen hadde sluttet i jobben på grunn av 22. juli. Kollegastøtten, den tette oppfølgingen fra ledelsen og gode rutiner framholdes som viktige for at vekterne som ble utsatt for ekstreme påkjenninger i jobben, fikk rask og profesjonell oppfølging (op.cit.).

En ting er rutiner – noe annet er praksis – eksempel fra renhold

I renholdsbransjen var det flere av både ledere og tillitsvalgte som la vekt på at det i mange tilfeller var vanskelig å drive et systematisk HMS-arbeid. Det var en unison oppfatning om at utfordringer knyttet til språk, ulike arbeidskulturer og liten interesse blant de ansatte bidro til å vanskeliggjøre gjennomføringen. Dessuten mente flere av de tillitsvalgte at ledelsen ikke alltid gjør nok for å informere om virksomhetens HMS-systemer og rutiner. Bedriftene har i en del tilfeller etablert et HMS-system, men det praktiske HMS-arbeidet er likevel svært mangelfullt eller totalt fraværende. Dette dokumenteres også av Arbeidstilsynet i et omfattende tilsynsbesøk hos en stor renholdsbedrift. Arbeidstilsynet skriver følgende i sin tilsynsrapport:

Helse-, miljø- og sikkerhetssystemet er godt dokumentert, men blant arbeidstakerne og mellomlederne er det lite kjennskap til systemet, og det praktiseres ikke. Ansatte vi var i kontakt med, har liten eller ingen kjennskap til virksomhetens forebyggende arbeid. Arbeidstakere vi var i kontakt med, hadde liten eller ingen kjennskap til virksomhetens systemer når det gjelder forhold knyttet til deres arbeid. Dette være seg

kjemikalier, ergonomiske forhold og kundebehandling. (Tilsynsrapport renhold, Arbeidstilsynet)

Arbeidstilsynet påpeker manglende opplæring og oppfølging av både fysisk og psykososialt arbeidsmiljø i flere av de tilsynsrapportene fra renholdsbransjen som vi har fått tilgang til. Sitatet fra Arbeidstilsynets tilsynsrapport som er gjengitt over, gir en god illustrasjon av det flere av våre informanter ga uttrykk for når det gjelder utfordringer med å omsette HMS-rutiner til praksis og gjøre det kjent for både mellomledere og ansatte. Tall fra Arbeidstilsynets påleggsstatistikk bekrefter at verneombudsordningen i renholdsvirksomheter i mange tilfeller er mangelfull. I perioden 2009–2011 ble det gjennomført totalt 517 tilsyn hvor det ble gitt pålegg. 61 av disse påleggene gjaldt arbeidsmiljøloven kapittel 6 «Verneombud» og kapittel 7 «Arbeidsmiljøutvalg» samt tilhørende forskrifter. Det er imidlertid ikke bare mangel på systemer og rutiner som er problemet når det gjelder det systematiske HMS-arbeidet i renholdsbransjen. I tidligere undersøkelser har vi beskrevet hvordan tillitsvalgte og verneombud i renholdsbransjen opplever at språkvansker og generell mangel på interesse for vernearbeidet blant grupper av ansatte er forhold som vanskeliggjør dette arbeidet (Trygstad et al. 2011, 2012).

Buss – på vei mot bedre rutiner?

Som nevnt viste vår rapport fra 2011 at rutiner for å møte ulike problemer og behov er viktige for å få langtidssykemeldte tilbake i jobb og dermed også forebygge langtidssykefravær. I bussbransjen virker det som om rutiner for HMS stort sett er etablert. Alle de tre busselskapene vi gjorde intervjuer i, er IA-bedrifter, og alle har etablert HMS-rutiner (inkludert verneombud). Den ferske tilsynsrapporten fra Arbeidstilsynet for et av disse selskapene framhever også flere positive rutiner, blant annet at det jobbes godt og systematisk med arbeidsmiljøet, at det er godt fungerende rutiner og beredskapssystem ved ulykker, vold og trusselsituasjoner, diverse forebyggende tiltak som eksempelvis kurs for glattkjøring, kjetting, brann og førstehjelp og tiltak, eksempelvis teamlederfunksjonen²⁴, for å bedre kommunikasjonsflyt, synlighet og samhandling ut i organisasjonen. Videre pekes det på god informasjon på intranett, obligatorisk HMS-opplæring for ledere og en egen instruktørgruppe for nyansatte sjåfører. Arbeidstilsynet hadde også noen anmerkninger, og de dreide seg om at ledelsen er for lite synlig, og at tilgang på informasjon er skadelidende på grunn av få tilgjengelige PC-er. Arbeidstilsynet peker på mangler i henhold til internkontrollforskriftens krav om at det skal inngås samordningsavtale mellom oppdragsgiver (administrasjonsselskapet) og oppdragstaker (busselskapet) for å samordne internkontroll av felles aktiviteter

²⁴ Teamlederfunksjonen er beskrevet nærmere i kapittel 3. Selskapet har opprettet et nytt ledernivå som skal være en forbindelse mellom driftssjefen og den enkelte ansatte. Teamlederne er frikjøpt en liten andel av arbeidstiden og har ansvar for å følge opp ti–tjue sjåfører når det gjelder trivsel, oppmøte på jobb, ulykker også videre. Teamlederne har ikke personalansvar.

eller områder. Toalettforhold er eksempel på et område som skulle vært samordnet mellom disse to partene. Arbeidstilsynet etterlyser også en mer systematisk inkludering av verneombudet i planlegging og gjennomføring av tiltak som har betydning for arbeidsmiljøet²⁵.

Selv om rutiner i mange tilfeller er på plass, varierer det hvordan og hvorvidt de omsettes i praksis. I det følgende avsnittet vil vi kort løfte fram ett område der det er en viss grunn til å anta at bussbransjen er på vei mot bedre rutiner og mer effektivt tilretteleggingsarbeid. Det dreier seg om rutiner og organisering for å følge opp langtidssykemeldte.

Tett personaloppfølging er avhengig av både rutiner og at virksomhetene etablerer organisatoriske strukturer som er velegnet til å sette rutineene ut i praksis. Et eksempel på en slik organisatorisk struktur er systemer for å følge opp de ansatte når det gjelder ulike former for fravær, og for å følge dem opp når andre «avvik» inntreffer, for eksempel uhell på jobb. Figur 5.1 viser at bare 17 prosent av arbeidstakerne innen samferdsel, transport og spedisjon oppgir at bedriftene har en kontaktperson for langtids sykemeldte. Figur 5.3 viser at en del innen privat servicesektor oppgir at det finnes rutiner for ulike former for oppfølging av ansatte. I bussbransjen er det eksempler på igangsatte planer for tettere personaloppfølging i to av selskapene vi gjorde intervjuer i. I det ene har de opprettet noe de kaller team, og det innebærer, som nevnt tidligere, at teamledere har ansvar for 15–20 sjåfører. Dermed har man laget et ledd mellom de ansatte og driftsledere som har ansvar for flere hundre sjåfører. Teamlederne får alltid beskjed hvis sjåføren har vært utsatt for uhell, blitt syk eller forsovet seg. Teamlederne er frikjøpt 10 prosent av arbeidstiden for å følge opp dem de har ansvar for. Virksomheten som har opprettet denne teamstrukturen, ser ut til å være et eksempel på et selskap som har gått langt når det gjelder å forebygge og tilrettelegge ved hjelp av tettere oppfølging. I et av de andre selskapene peker også HR-direktøren på behovet for at personaloppfølgingen bør bli mer kyndig, men her har de satset på å lære opp driftsjefene enda mer og overlatt til dem å lage bedre strukturer for oppfølging av sjåførene. Hvorfor satser de to busselskapene – dog i varierende grad og med varierende systematikk – på bedre oppfølging av personalet? Spørsmålet er særlig interessant i det selskapet som satser mest. Dette selskapet frikjøper teamledere i 10 prosent av arbeidstiden til å drive dette arbeidet til tross for at selskapet sliter med røde tall i regnskapet. Begge HR-direktørene forklarer at anmerkning fra Arbeidstilsynet er en av årsakene. Men i selskapet som satser mest, trekker også HR-direktøren fram økonomiske forklaringer: Sykefravær, forsovelser og dårlig trivsel bidrar til kostnader for selskapet, og satsingen betraktes om et virkemiddel i kampen for å redusere kostnadene forbundet med den slags problemer:

²⁵ Arbeidstilsynet 12.4.2013

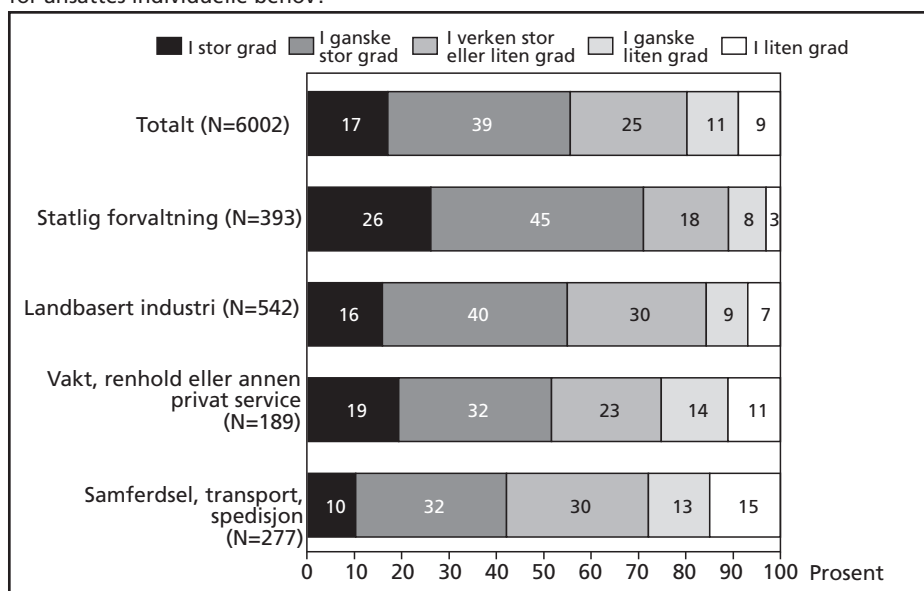
Poenget med teamene er både å bygge bedriftskultur og være tett på sjåførene slik at de skal føle seg sett, hørt og verdsatt. Slik det var organisert, så var det veldig mange som sorterte under én administrativ leder, og da er det vanskelig å være tett på. Noen avdelinger har teamledere inn i ledermøtene sine. På den måten blir sjåførene tydeligere representert i ledelsen, og det reduserer avstanden ut til de som faktisk genererer resultatene. (HR-direktør, buss)

Blir det tilrettelagt?

I dette og det foregående kapitlet har vi sett eksempler på utfordringer og muligheter når det gjelder tilrettelegging i tre anbudsutsatte bransjer i privat servicesektor. I dette avsnittet samler vi trådene og ser hvordan de som har svart på spørreundersøkelsen, vurderer graden av tilrettelegging for ansattes individuelle behov på arbeidsplassen. Respondentene fikk et «alt i alt»-spørsmål som lød slik: «Vil du si at det på din arbeidsplass blir tilrettelagt for de ansattes individuelle behov?»

Dersom vi ser hele utvalget under ett, svarer 57 prosent av norske arbeidstakere at de i stor eller ganske stor grad er enige i dette. Men det er noen klare forskjeller mellom bransjene, og bransjene innenfor privat servicesektor er blant dem som i minst grad mener at det tilrettelegges for arbeidstakernes individuelle behov. Figur 5.4 viser andelen som er enig eller uenig i «alt i alt»-påstanden i de utvalgte bransjene og totalt.

Figur 5.4 Vurderinger av påstanden: Alt i alt, vil du si at det på din arbeidsplass blir tilrettelagt for ansattes individuelle behov?



I figur 5.4 ser vi at andelen som mener at det i stor eller ganske stor grad tilrettelegges for ansattes individuelle behov, er lavest i samferdsel, transport og spedisjon og høyest i statlig forvaltning. Svarene indikerer at det er en god del virksomheter innenfor deler av privat servicesektor som har liten oppmerksomhet rettet mot tilrettelegging for ansattes individuelle behov. Dette bildet stemmer godt overens med de kvalitative intervjudataene vi har analysert og kommentert fra bransjene buss, renhold og vaktthold.

Flere av våre informanter har vært opptatt av betydningen av å jobbe forebyggende for å hindre sykemelding og utstøting fra arbeidslivet. I renholdsbransjen hvor fysiske slitasjeskader i rygg og nakke er et veldokumentert problem, var det flere som understreket betydningen av at bedriftene jobbet forebyggende. Det var en omforent forståelse blant ledere og tillitsvalgte i renholdsbransjen om at dette var viktig, likevel var det flere blant de tillitsvalgte som hadde erfart at ledelsen først og fremst tenker økonomi, og at forebygging og tilrettelegging ofte blir nedprioritert. På spørsmål om det brukes tilpasset utstyr, uttalte en av de tillitsvalgte følgende:

De [ledelsen] velger det billigste – og det er gjerne det tyngste. Det er for eksempel ikke alle som har regulerbare skaft. Det skal ikke være sånn at du må mase om det, men sånn er det her. Vi får heller ikke automatisk tilbud om engangshansker. Det er bare de som kan dokumentere at de er allergiske. De andre får latekshansker. Resultatet er at mange vasker uten hansker. (Tillitsvalgt, renholdsbedrift)

Utsagnet er representativt for det som flere tillitsvalgte og verneombud i renholdsbransjen har erfart når det gjelder det de oppfatter som manglende vilje hos ledelsen til å bruke penger på tiltak som kan forebygge fysiske helseplager og fravær blant renholderne. Samtidig må vi legge til at vi også har snakket med ledere i renholdsbransjen som har investert i det mest optimale av utstyr, hvor hensikten har vært å «vinne marginer» i et prispresset marked, men også for å gjøre renholdsarbeidet mindre belastende.

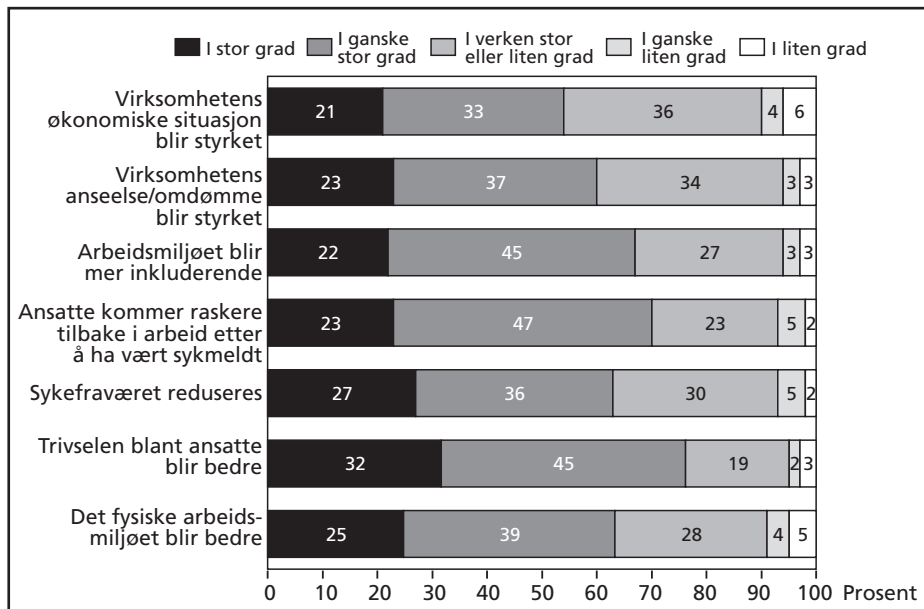
Hjelper det å tilrettelegge?

I arbeidsmiljøloven og IA-avtalen vektlegges betydningen av å tilrettelegge for ansattes individuelle behov som metode for å senke tersklene for deltakelse samt for å hindre utstøting av dem som allerede deltar i arbeidslivet. Men hvordan vurderer de ansatte virkningene av at det tilrettelegges for individuelle behov på jobben?

I spørreundersøkelsen ba vi dem som mener at det tilrettelegges for individuelle behov på egen arbeidsplass (figur 5.4), om å vurdere ulike konsekvenser for arbeidsmiljøet. Svarene for de bransjene i privat servicesektor som vi er opptatt av (vakt, renhold eller annen privat service samt samferdsel, transport og spedisjon), har vi på grunn av utvalgets størrelse slått sammen i figur 5.5. Her ser vi at de som svarer at virksomheten

faktisk tilrettelegger for arbeidstakernes individuelle behov, også mener at dette har positive konsekvenser for ulike sider av arbeidsmiljøet. 77 prosent svarer at tilrettelegging i stor eller ganske stor grad bidrar til å styrke trivselen blant ansatte. Det er også en stor andel (70 prosent) som mener at tilretteleggingen bidrar til at ansatte kommer raskere tilbake i arbeid etter å ha vært sykemeldt. To av tre mener at arbeidsmiljøet blir mer inkluderende. Påstandene om at virksomhetens økonomiske situasjon blir styrket, og at virksomhetens anseelse/omdømme blir styrket, får lavest oppslutning blant de forholdene vi spurte om, men det er samtidig verdt å merke seg at også når det gjelder disse forholdene, så mener godt over halvparten at det å tilrettelegge for individuelle behov har en positiv effekt.

Figur 5.5 Virkninger av at det tilrettelegges for arbeidstakerne individuelle behov på jobben. Lavest N = 282.

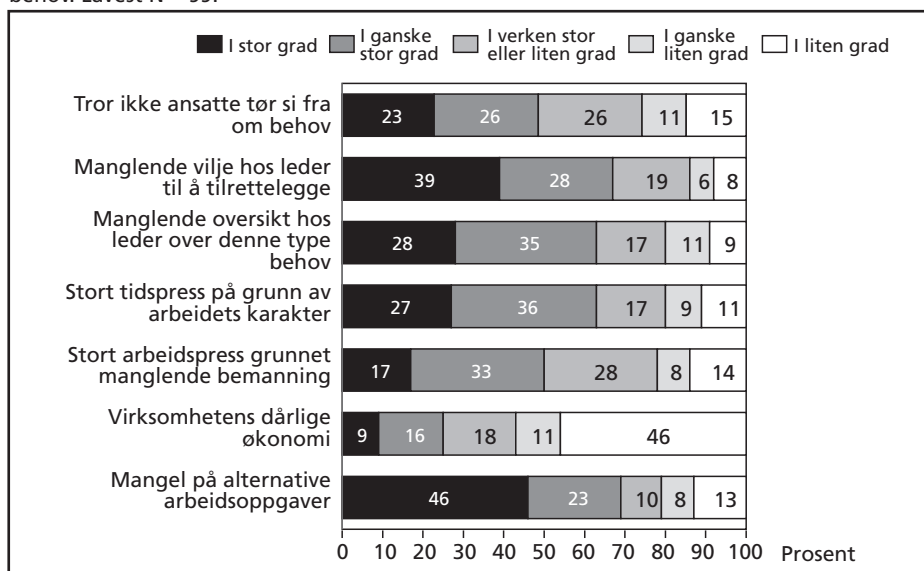


Begrunnelser for at det ikke tilrettelegges

Som det framgår av figur 5.4 over («alt i alt»), er hele 28 prosent i samferdsel og transport og 25 prosent i vakt og renhold uenige i at det tilrettelegges for arbeidstakernes individuelle behov der de jobber. I figur 5.6 ser vi hvordan de som mener at det i liten grad tilrettelegges der de jobber, vurderer ulike begrunnelser. På grunn av lite utvalg har vi valgt å slå sammen svarene fra de to bransjene. Det som ifølge respondentene i

minst grad forklarer manglende tilrettelegging er virksomhetens dårlige økonomi. En av fire mener at dette i stor eller ganske stor grad forklarer manglende tilrettelegging. Mangel på alternative arbeidsoppgaver er den grunnen som får størst oppslutning som årsak til manglende tilrettelegging. Hele 69 prosent mener at mangel på alternative arbeidsoppgaver er årsak til manglende tilrettelegging. Manglende vilje eller manglende oversikt hos leder er også blant de forholdene som en stor andel av de spurte i privat servicesektor mener er årsak til at det ikke tilrettelegges for ansattes individuelle behov. Halvparten mener dessuten at manglende tilrettelegging skyldes at ansatte ikke tør si fra om behov. Samlet gir svarene i figur 5.6 et inntrykk av at mangelfull tilrettelegging i privat servicesektor skyldes flere forhold, men at stort tidspress, mangel på alternative arbeidsoppgaver, manglende kompetanse hos ledelsen og en kultur der ansatte ikke tør si fra om behov, er blant de viktigste årsakene.

Figur 5.6 Begrunnelser for hvorfor det ikke tilrettelegges for arbeidstakernes individuelle behov. Lavest N = 99.



Som vi har sett i dette og det foregående kapitlet, stemmer vektleggingen av ulike begrunnelser for at det i liten grad tilrettelegges for ansatte i deler av privat servicesektor i figur 5.6, godt overens med det de intervjuede i buss-, renholds- og vaktbransjen fortalte om. Dersom bussjåførene har en sykdom som gjør at de ikke kan kjøre buss, finnes det svært få alternative arbeidsoppgaver. Imidlertid har selskapene mulighet for å tilrettelegge med «snillere» arbeidstider og ruter, i alle fall for en avgrenset periode. I vaktbransjen er det også få alternative arbeidsoppgaver for dem som av ulike årsaker ikke greier å utføre jobben sin. Likevel finner man som regel noen muligheter for al-

ternative arbeidsoppgaver i begrensede tidsperioder, men arbeidsgiver ønsker ikke at tilrettelegging skal bli permanente løsninger. Mangel på alternative arbeidsoppgaver preger også renholdsbransjen, og da særlig lettere fysiske arbeidsoppgaver. I både vakt- hold og renhold blir dessuten manglende oversikt hos leder og virksomhetens dårlige økonomi vektlagt som begrunnelser for manglende tilrettelegging.

Oppsummering

Dette kapitlet handler om hvilke tilretteleggingstilbud bedriftene gir til ansatte som har særskilte behov. Hovedfunnene er:

- I bussbransjen peker arbeidstid seg ut som et stort tema, og tilrettelegging er ofte knyttet til ulike former for endringer i arbeidstiden. Det kan gis tilbud om «snillere» ruter til dem som har behov, men ledelsen var opptatt av at dette måtte være tidsavgrensede tiltak. Det finnes også noen muligheter for tilpassing av oppgaver og gradert sykemelding.
- I vakt og renhold er det generelt vanskelig å finne alternative arbeidsoppgaver, men det synes å være noe lettere å tilpasse oppgavene i vakt enn i renhold. Det er likevel en grense for hvor langt arbeidsgiver ønsker å strekke seg, vektere som ikke kan utføre fysiske arbeidsoppgaver, får sjelden tilbud om alternative oppgaver.
- I buss vurderes gradert sykemelding som et bedre alternativ enn den tidligere ordningen med aktiv sykemelding. Med gradert sykemelding kan sjåførene brukes til det som er jobben deres, det man produserer. I vakt og renhold har man en annen erfaring. I disse bransjene ga ordningen med aktiv sykemelding muligheter for å «toppe opp» et vaktlag eller et renholdsteam med en ekstra person på aktiv sykemelding fordi virksomheten ikke måtte bære kostnadene.
- Bedriftene har i varierende grad rutiner for å møte ulike problemer og utfordringer på arbeidsplassen. I vaktbransjen har man etablert gode rutiner for oppfølging av vold og farlige hendelser. I bussbransjen var man opptatt av å forbedre rutiner for oppfølging av personalet. I renholdsbransjen var det ikke bare mangel på rutiner som skapte utfordringer. I bedrifter som har rutiner på plass, var det også utfordringer knyttet til å informere om disse til ansatte samt omsette det til praksis. Utfordringer knyttet til språk og generell mangel på interesse for vernearbeidet blant ansatte er forhold som i mange tilfeller bidrar til å vanskeliggjøre dette arbeidet.
- Bedriftene som har IA-avtale, har et aktivt forhold til NAV, og de har generelt god kjennskap til de støtteordningene som finnes når det gjelder oppfølging av

sykemeldte og forebygging. Generelt oppleves NAV som dyktigere i arbeidet med å bistå bedriftene i dag sammenliknet med tidligere. I den forbindelse er det særlig NAV Arbeidslivssenter og tilbudet om en fast kontaktperson som trekkes fram. Flere av bedriftene er dessuten opptatt av å sluse ansatte som ikke kan utføre ordinære arbeidsoppgaver, raskt ut av bedriften og over i NAV-systemet.

6 Avsluttende drøfting

I denne rapporten har vi lagt vekt på å belyse hvilken betydning anbudssituasjonen har for arbeidsmiljø og tilretteleggingspraksis i tre anbudsutsatte bransjer innenfor privat servicesektor. Bransjene vi har tatt for oss, er vakt hold, renhold og buss. Hovedmålet har vært å synliggjøre ulike forhold som kan bidra til å forklare den manglende tilretteleggingen for ansatte i privat servicesektor.

Avslutningsvis skal vi sammenfatte og diskutere hovedfunnene knyttet til anbudsregime og utfordringer med å tilrettelegge for ansatte med særskilte behov i deler av privat servicesektor.

Arbeidsforhold preget av anbud

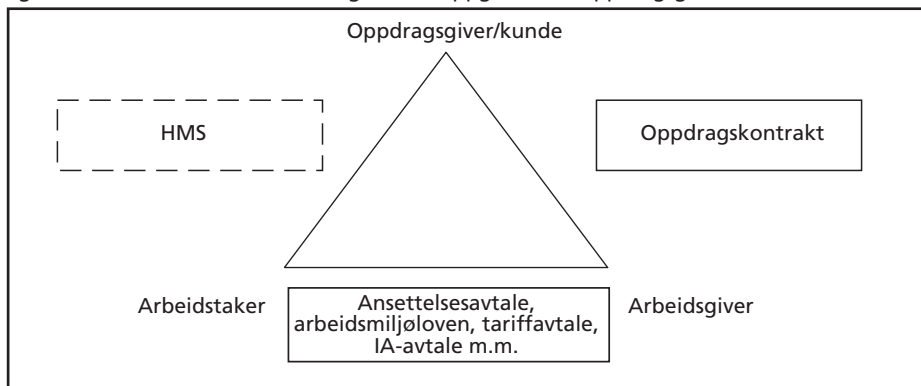
Felles for de tre bransjene er at de lever i en hverdag preget av anbudskonkurranser om små og store oppdrag. I renhold og vakt hold er det betydelige variasjoner når det gjelder størrelsen på ulike oppdrag – fra noen få timer per uke hos en kunde eller vakt hold ved et bestemt arrangement til store kontrakter om renhold av kontorbygg eller sikkerhetstjenester på flyplass. I bussbransjen dreier anbudene seg om rutekjøring i et geografisk område. Anbudsregimet utfordrer på mange måter etablerte arbeidsbetingelser og kan medføre konsekvenser både for arbeidsmiljø, sykefravær og tilrettelegging.

Partsrelasjoner ved anbud

Anbud om tjenesteoppdrag innebærer at arbeidsgiver og arbeidstaker må forholde seg til oppdragsgivers organisasjon på flere måter. Dette kan illustreres ved hjelp av en modell med tre parter (se figur 6.1, neste side):

Modellen i figur 6.1 kan forklares på følgende måte: Arbeidsgiver må gi et tilbud på oppdraget, og relasjonen reguleres i en kontrakt om oppdraget. Arbeidstaker skal utføre arbeidsoppgavene, og i privat servicesektor skjer dette gjerne i oppdragsgivers lokaler. Oppdragsgiver har plikt til å sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø for dem som utfører arbeidsoppgaver i tilknytning til oppdragsgivers aktivitet eller innretning (jf. aml § 2-2). I bussbransjen er det vanlig med detaljerte kravspesifikasjoner i anbudstlysningen, det gjelder både krav til den fysiske utformingen av bussene og hyppighet

Figur 6.1 Partsforhold ved anbud og arbeidsoppgaver hos oppdragsgiver.



i avganger, men også til arbeidsmiljø. Også i renholds- og i vaktbransjen er det vanlig at det stilles krav til at virksomhetene kan dokumentere et systematisk HMS-arbeid. I anbudsutlysningen forutsettes at oppdragstaker følger arbeidsmiljøloven og andre bestemmelser som regulerer de ansattes vilkår. Forholdet mellom arbeidstaker og arbeidsgiver er nærmere regulert i ansettelsesavtalen, arbeidsmiljøloven, eventuell tariffavtale, IA-avtale med mer. I bussbransjen gjelder egne regler om virksomhetsoverdragelse. Det betyr at de ansatte har rett til å følge med over til ny arbeidsgiver. I slike tilfeller er det arbeidsgiver som byttes ut (se figur 6.1). I vaktbransjen er det vanlig å bruke reglene om virksomhetsoverdragelse på store oppdrag, begrunnelsen er mangel på godkjente vektere. Også i renholdsbransjen brukes reglene om virksomhetsoverdragelse ved store oppdrag, men arbeidsgivere vi intervjuet, var generelt skeptiske til å overta ansatte fra en annen bedrift og ønsket i stedet å ansette nye. Kundene/oppdragsgiver har dessuten en viktig rolle når det gjelder å legge opp til et mulig prispress på renholds- og vakttjenester (ved valg av billigste leverandør) og de konsekvensene det måtte ha for arbeidsvilkår, arbeidsmiljø og mulighetene for tilrettelegging. I Fafø-undersøkelsen av renholdsbransjen i 2011 ble det pekt på forskjeller mellom offentlige og private virksomheter når det gjaldt organisering av anbudprosesser. En grunn til dette er at offentlige og private virksomheter må forholde seg til ulike regelverk når det kjøpes inn tjenester (Trygstad et al. 2011). Offentlige virksomheter kjører åpne anbudskonkurranser og synes å være mer opptatt av pris enn det private virksomheter er. Private virksomheter beholder derimot ofte en renholdsleverandør dersom de er fornøyde med kvaliteten, og har gjerne ikke en tidsavgrenset kontrakt (op.cit.). Allmenngjøringsvedtaket som omfatter renholdsbransjen, er et tiltak for å hindre prispress og lavtlønnskonkurranse blant private bedrifter som selger renholdstjenester (Trygstad et al. 2012).

Vi tar utgangspunkt i denne modellen når vi nedenfor sammenfatter og diskuterer vilkårene for sykefraværsoppfølging og tilrettelegging i de aktuelle bransjene i privat servicesektor.

Partsrelasjonene satt på prøve

I denne og tidligere undersøkelser i vakt- og renholdsbransjen er det beskrevet hvordan anbudssituasjoner bidrar til å legge press på tillitsvalgtes handlingsrom (Berge & Sønsterudbråten 2011; Trygstad et al. 2011). Tillitsvalgte blir i liten grad involvert i selve anbudsprosessen, og det er vanskelig å fremme arbeidstakerrettigheter i etterkant. Mange av premissene som påvirker arbeidstakernes hverdag og deres rettigheter, er bestemt når anbudet er vunnet og kontrakten signert. Mulighetene for å endre disse premissene i etterkant, herunder HMS-forholdene hos oppdragsgiver, beskrives som minimale.

I bussbransjen fant vi dessuten klare oppfatninger om at partsrelasjonene både var endret og satt på prøve som følge av anbud. Dette er så vidt oss bekjent ikke beskrevet tidligere. Det er imidlertid forhold som vil ha stor betydning for arbeidsmiljøet og hvilke premisser som legges for HMS-arbeid og tilrettelegging i denne bransjen. Vi har derfor valgt å presentere aktørenes erfaringer her i avslutningskapitlet.

Partsrelasjonene i buss har – i alle fall i praksis – gått fra å omfatte to parter til tre, og det kan ha konsekvenser for arbeidsmiljø og muligheten for å drive tilrettelegging. Det er busselskapene som ene og alene har arbeidsgiveransvar, men oppdragsgiver er likevel en relevant aktør fordi de utformer en rekke betingelser som påvirker arbeidsmiljøet. Spørsmålet blir så hvordan vi kan forstå oppdragsgivers rolle når det gjelder arbeidsmiljø og tilrettelegging. Før vi nærmere beskriver oppdragsgivers rolle i dette spørsmålet, vil vi kort redegjøre for hvordan «den tredje parten» – administrasjonsselskapet – er organisert. I flere fylker har fylkeskommunen opprettet et administrasjonsselskap som har ansvar for å sette ut bussruter på anbud, tildele kontrakter, gjøre ruteplanlegging og diverse oppfølging av kollektivtrafikktilbudet. I Hordaland heter dette administrasjonsselskapet «Skyss» og er en enhet i Hordaland fylkeskommune som ble opprettet i 2007 etter at fylkestinget hadde vedtatt å konkurransetsette busstrafikken i fylket. Ruter AS har en tilsvarende rolle i det sentrale østlandsområdet og er et offentlig eid selskap der Oslo kommune eier 60 prosent og Akershus fylkeskommune eier 40 prosent. Ruter AS ble stiftet i 2007.

Spørsmålet er så hva denne nye organiseringen av bussbransjen gjør med partsrelasjonene. Generelt er partsforholdene i norsk arbeidsliv kjennetegnet av høy grad av tillit mellom ledelse og ansatte. Formelle og uformelle former for samarbeid og samhandling trekkes ofte fram som en styrke ved norsk arbeidsliv som bidrar til at norske virksomheter er omstillingsdyktige og produktive (Dølvik 2007). Arbeidsmiljøloven gjelder i utgangspunktet alle arbeidstakere, og hensikten med loven er å gi vern mot dårlige arbeidsvilkår og fastsette minimumsstandarder. Imidlertid er det påpekt at dette vernet i praksis kan være mangelfullt dersom man ikke på virksomhetsnivå har mekanismer som gjør at loven følges. Dersom det for eksempel mangler velfungerende tillitsvalgte eller verneombud, vil også en viktig forutsetning for å påse at loven følges, mangle. I bussbransjen har det tradisjonelt vært en høy organisasjons-

grad blant både arbeidsgivere og arbeidstakere og stort sett gode samarbeidsrelasjoner på virksomhetsnivå. Intervjuene vi har gjort i busselskapene, kan tyde på at noe er i ferd med å endres i bussbransjens partsrelasjoner som en følge av at bransjen har blitt anbudsutsatt. Endringen handler både om at en «tredje part» har kommet til, og at forholdet mellom de to opprinnelige partene også påvirkes.

Når det gjelder endringer knyttet til «den tredje parten» – kunden eller oppdragsgiver – så forteller alle de tre hovedtillitsvalgte vi har intervjuet, at de har forsøkt å etablere en relasjon til administrasjonsselskapet. De mener en relasjon mellom tillitsvalgte og administrasjonsselskapet er nødvendig i arbeidet med å fremme et godt arbeidsmiljø. En tillitsvalgt var blitt henvist til at all dialog måtte gå gjennom ledelsen i busselskapet, mens andre har fått møter med representanter for administrasjonsselskapet. Jevnt over virker det som verken ledelsen eller tillitsvalgte mener at det er enkelt å vinne fram med synspunkter overfor administrasjonsselskapet. På den annen side er det noen som mener det kan virke som om administrasjonsselskapene har evne til læring og har justert noen av de vilkårene som opplevdes som vanskelige i nye anbudsutlysninger:

Jeg har ikke noe kontakt med dem. Jeg har prøvd å ta kontakt noen ganger, men det virker ikke som om de vil ha kontakt med meg. Jeg tror ikke ledelsen ser negativt på om vi eventuelt hadde kontakt med [administrasjonsselskapet]. Det er både pluss og minus med [administrasjonsselskapet]. De er veldig flinke sammenliknet med andre. De har holdt på lengst og har i det siste anbudet lagt inn en forutsetning om at det skal være så og så mange prosent reguleringstid, som det heter, altså de pausene i endene. Så de har tatt med en del sånne ting som de ikke har hatt med tidligere. Så de lærer, og faktisk utvikler det seg i en bedre retning. De har nok lyttet til signalene om at kjøringen blir tightere og tightere og prøvd å gjøre noe. (Hovedtillitsvalgt, buss)

Neste spørsmål er så hvordan situasjonen med anbud påvirker partssamarbeidet mellom de opprinnelige partene – det vil si arbeidsgivers og arbeidstakers representanter. I de tre selskapene vi intervjuet, er organisasjonsgraden 55 prosent, 60 prosent og 90 prosent. I det ene selskapet, det med høyest organisasjonsgrad, beskrives partsrelasjonene som preget av høy tillit og formelt og uformelt samarbeid. I de to andre beskrives relasjonene som mer konfliktfylte. Her har blant annet ledelsen forsøkt å kutte tillitsmannstiden, og de tillitsvalgte og den ene HR-direktøren peker på at partsrelasjonene nå er preget av mindre tillit og mindre uformelt samarbeid enn før. For å forklare utviklingen peker de på at selskapslojaliteten til både de ansatte og de tillitsvalgte reduseres som følge av anbud fordi alle vet at de kan få ny arbeidsgiver ved neste anbudsutlysning. I dette selskapet opplever både tillitsvalgte og HR-direktøren at relasjonen dem imellom har blitt mindre samarbeidspreget og mer konfliktorientert. Begge peker på anbudsregimet

som en viktig årsak, men HR-direktøren mener i tillegg at konkurranse om medlemmer mellom NTF og YTF har ført til at de tillitsvalgte nå er mer konfliktorientert enn før.

Tidligere har det vært godt samarbeid og mye uformelt samarbeid mellom ledelse og tillitsvalgt. Nå er det litt mer anspent. Han er ikke like interessert i dialog med oss som forgjengeren. Han forsøker å kutte ned på tillitsmannstid og så videre. Tidligere var det bestandig godt samarbeid. Vi blir tatt med nå også, men vi har ikke den kontakten vi hadde med direktøren før. Han er nok mest opptatt av økonomibiten og tror ikke han har den kunnskapen om hovedavtalen som han burde hatt. Ledere ellers i systemet har ganske god kjennskap til tariffavtalen. På avdelingene varierer det hvor godt samarbeid det er, men på det jevne har vårt selskap vært kjennetegnet av godt samarbeid. (Hovedtillitsvalgt, buss)

De tillitsvalgte har kjempet med nebb og klør for å få gode ordninger og kompensasjon for ugunstige forhold. Tariff har mye med penger å gjøre. Og av og til har de en rigid oppfatning av at det som står i tariffen, det gjelder uansett. Da kan det bli lite rom for fleksibilitet og en ekstra buss eller to som må inn for å få en rotasjon til å gå opp, det er veldig kostbart. De ansatte er ofte mer praktikere og har et litt annet syn på det. Og det kan være på enkelte ruter at administrasjonsselskapet når de legger opp ruten, ikke har tatt hensyn til at veien har spesielt mye fartsdumper eller andre utfordringer som gjør at kjøringen tar mer tid enn satt opp. Det blir for lite debatt om løsningen og for mye debatt om problemet. Og så blir det en sak som må løses på forhandlingsbordet. [...] For meg virker det som om de [NTF og YTF] konkurrerer om å vinne frem med krav. Det skaper ikke en løsningsorientert kultur, men en «her gjelder det å finne feil»-kultur. Dessverre ser jeg ikke tillitsvalgte som diskusjons- og sparringspartnere selv om jeg hadde ønsket å ha dem som det. Om det er et resultat av utviklingen i bransjen, vår egen lederstil eller anbud – det kan jeg ikke se bort ifra. Miljøet mellom partene kan ha blitt påvirket av det. De tillitsvalgte har jo heller ikke den selskapsidentiteten de hadde. De er ikke lenger opptatt av om det står [x] eller [y] på bussen, de er bare opptatt av sjåføren og tariffavtalen. (HR-direktør i buss)

I intervjuene pekes det også på nok en ny overnasjonal struktur innenfor arbeidslivsrelasjonene i bussnæringen. En av de tillitsvalgte har håp om at et overnasjonalt samarbeid mellom tillitsvalgte i samme selskap, såkalt European Works Council (EWC), kan gi resultater. I dette aktuelle selskapet samarbeider tillitsvalgte fra fire land og har satt seg som mål å undersøke om et økende sykefravær kan ha noen sammenheng med at skiftene og rutetidene blir «tettere og tettere». Også i flere av de store vakt- og renholdsselskapene finnes det overnasjonalt samarbeid og EWC-er, men vi har ikke informasjon om i hvilken grad årsaker til sykefravær og tilrettelegging er temaer som tillitsvalgte diskuterer i disse organene. I intervjuer med lederne i de internasjonale

selskapene – både i vakt og renhold – kom det imidlertid fram at sykefraværet i ulike deler av selskapet blir målt, sammenliknet og vurdert.

Oppdragsgiver legger premissene for pausefasiliteter, arbeidstid og arbeidsoppgaver

Oppdragsgiverne er viktige når det gjelder å legge premisser for arbeidsvilkårene i disse delene av privat servicesektor.

Selv om oppdragsgiver har et selvstendig ansvar for å sikre at også oppdragstakers personell har et fullt forsvarlig arbeidsmiljø mens de utfører arbeid i bedriftens lokaler, har vi et inntrykk av at dette ofte blir lite vektlagt i praksis. I anbudsdokumentene som følger oppdrag i offentlig sektor, stilles det eksempelvis krav om at arbeidsgiver må dokumentere systematisk HMS-arbeid. Oppdragsgivers plikter når det gjelder HMS og standard på innretning, synes ifølge våre informanter å være mindre vektlagt. I renholdsbransjen ble vi fortalt om renholdere som ikke fikk opplæring i viktige HMS-rutiner hos kunden, slik som evakuering ved brann- eller gassalarm. For renholderne kan det også handle om fysiske utfordringer, for eksempel hvordan bygninger er tilrettelagt med heis og ordninger for avfallshåndtering. I buss- og vaktbransjen har vi sett flere eksempler på hvordan mangelfulle pausefasiliteter og dårlige toalettforhold skaper utfordringer. I både vakt- og renholdsbransjen ble det også pekt på at anbud har gjort at HMS-arbeidet nærmest har fått en syklisk karakter som følge av anbudsprosessen og kontraktens lengde. Tillitsvalgte beskriver hvordan arbeidsgivers motivasjon for HMS-arbeid i mange tilfeller synker utover i kontraktperioden. Samtidig legger ikke arbeidsgiverne skjul på at anbudsvilkårene har stor betydning for ansattes arbeidsvilkår. Dette handler om standarden på pauselokaler og toalettfasiliteter så vel som arbeidsoppgaver og arbeidstid. Her må vi imidlertid legge til at denne sykliske karakteren først og fremst handler om oppdrag for offentlige virksomheter hvor kontrakten er tidsbegrenset, og hvor oppdraget automatisk lyses ut på nytt når kontraktperioden er utløpt. Renholdsbedrifter og vaktsselskaper kan imidlertid også ha kontrakter som strekker seg over flere år. Med slike ordninger vil HMS-arbeidet ofte ikke ha samme sykliske karakter som ved anbud i offentlig sektor.

Innen buss er det særlig to eksempler på uklare ansvarsforhold som direkte påvirker arbeidsmiljøet. Ett eksempel er hvem som har ansvar for at sjåførene har forsvarlige toalettforhold. Flere steder karakteriseres toalettfasilitetene enten som manglende eller uverdige. I en fersk tilsynsrapport framhever også Arbeidstilsynet dette som et problematisk aspekt og ber administrasjonsselskapet (oppdragsgiver) og busselskapet komme fram til en felles løsning for forbedring med en tidsplan.

Det andre eksemplet på uklarhet gjelder rutetider. Som tidligere omtalt er det administrasjonsselskapet som planlegger rutene. Tidligere var det samme virksomhet som utførte kjøringen, som sto for ruteplanleggingen. Både tillitsvalgte og ledere i

busselskapet framhever for knappe rutetider som et arbeidsmiljøproblem. Flere sjåfører blir stresset av at de ofte «ligger litt bak», og tar seg ikke tid til toalettbesøk selv om de må. Flere tilpasser seg også de stramme rutetidene ved å redusere egen pausetid. Ved forsinkelser oppstår det også mer misnøye blant kundene, og sjåføren er den som møter denne misnøyen direkte. Både tillitsvalgte og ledelse opplever det som svært vanskelig å få justert rutetider. Det er byråkratiske prosesser som tar lang tid og krever mye dokumentasjon. Både tillitsvalgte og ledere i busselskapet framhever at rutene planlegges for knapt, og at det er vanskelig å nå fram med forslag til justeringer overfor administrasjonsselskapene.

Muligheten for å påvirke rutetidene oppsett er begrenset. Først må det meldes inn som avvik og dokumenteres. Og når den prosessen er ferdig, så skal nye rutetider måles opp, og da skal det være med en til to fra planavdelingen, tillitsvalgte, en som skal kjøre, en fra [administrasjonsselskapet]. Så det er mange. Men det er sjelden vi får til oppmåling. Jeg har bare vært med på det en gang som hovedtillitsvalgt. Vi fikk det som vi ville, men jeg har sagt ifra i flere år. Så det er en tung vei å gå. (Hovedtillitsvalgt, buss)

Nye former for arbeidsorganisering i privat servicesektor – konsekvenser for arbeidsmiljø og tilrettelegging?

I kapittel 2 presenterte vi en tabell (tabell 2.1.) for å illustrere hvordan tre ulike former for arbeidsorganisering konstitueres av at de har dels ulike prinsipper for avlønning, arbeidstid og kontroll. Dette kan ha betydning for arbeidsmiljø og tilrettelegging. Nedenfor presenterer vi den samme tabellen, men hvor vi har brukt eksempler fra de aktuelle bransjene i privat servicesektor for å illustrere hvordan anbudsregimet kan bidra til dreining i måten arbeidet i virksomhetene organiseres på. Det betyr ikke at vi mener at ansettelsesforholdet i de bransjene vi undersøkt, er totalt forandret, men at enkelt-elementer er endret. I intervjumaterialet finner vi elementer av alle de tre hovedtypene for arbeidsorganisering som Rubery og medforfattere (2006) vektlegger. Det tradisjonelle ansettelsesforholdet og en tradisjonell arbeidsorganisering har dreid seg om at den ansatte har en fast avtalt arbeidstid som han eller hun har en fast lønn for. Prinsippet om at arbeidstiden skal være forutsigbar, og at det skal være et klart skille mellom arbeidstid og fritid, er et prinsipp i arbeidsmiljøloven som har underbygget viktige kjennetegn ved det sentrale ansettelsesforholdet og en tradisjonell arbeidsorganisering. I tillegg gjelder prinsippet om at man skal ha betaling for såkalt ubekvem arbeidstid – det vil si arbeidstid som faller utenfor det som regnes som normalarbeidsdagen og normalarbeidsuka. Dersom arbeidstiden blir mer ubekvem, mindre forutsigbar, eller dersom skillet mellom arbeidstid og fritid blir mindre klart, kan dette få konsekvenser for sykefravær og utstøting så vel som for bedriftenes tilretteleggingspraksis for disse

yrkesgruppene. Imidlertid vil vi understreke at det ikke er slik at disse bransjene noen-
sinne har hatt en normalarbeidsdagsorganisering der det vanlige er «7–17, mandag
til fredag». Disse yrkene har alltid hatt en arbeidsorganisering som avviker fra nor-
malarbeidsdagen, men intensjonene i arbeidsmiljøloven gjelder likevel og innebærer at
arbeidstiden skal være forutsigbar, at det skal være et klart skille mellom arbeidstiden
og fritiden, og at ubekvem arbeidstid skal kompenseres. På fritiden skal den ansatte
ikke stå til arbeidsgivers disposisjon: I arbeidsmiljøloven står det klart formulert at
«Sin fritid skal arbeidstakeren kunne bruke etter eget for godtbeholdende uten å være
hemmet av noe bånd på sin bevegelsesfrihet» (Holo & Fougner 2006:399)²⁶. Det er
disse prinsippene som ser ut til å være under press, og vi nevner eksempler på at arbeids-
organiseringen enten har blitt mer resultatorientert eller fragmentert i tabell 6.1 (neste
side.) Det understrekes at det i praksis ofte vil være blandingsformer. Eksempelene i
tabellen bør derfor forstås som grader av endring snarere enn total endring.

Vi ser altså at det er endringer i arbeidsorganiseringen i bransjene i deler av privat
servicesektor. For noen ansatte har arbeidsdagen blitt mer styrt av resultatet de leverer.
De har i praksis fått mer individuelt ansvar for å levere tjenesten til en bestemt tid
innenfor rammer som har blitt trangere etter innføringen av anbud. Det gjelder for
eksempel bussjåførene som føler ansvar for at bussen skal være presis selv om påtrep-
pingstiden er redusert og rutene i mange tilfeller er for stramt satt opp, og det gjelder
renholdere som jobber på fritiden for å levere god nok kvalitet innenfor tidsrammer
som ikke justeres opp selv om antallet kvadratmeter som skal rengjøres, blir høyere.
Andre strategier er «å kutte hjørner» eller å hjelpe hverandre slik at man blir ferdig
innenfor den avsatte tiden. I vaktbransjen føler vekterne et ansvar for at ventetiden i
flyplassens køer ikke overstiger 15 minutter selv i de tilfeller der bemanningen reduseres.

I disse bransjene finner vi også eksempler på at arbeidsorganiseringen har blitt mer
fragmentert. Når arbeidsgiverne blir nødt til å «snu alle steiner» for å levere lav pris i
anbudskonkurranser, kan det se ut til at en konsekvens er økt fragmentering i arbeids-
organiseringen. For å unngå å ha mange ansatte på jobb i perioder der etterspørselen
er lav (også kalt lønnet inaktivitet), ser det ut til å bli mer vanlig med delt dagsverk /
splittskift – også i bransjer der det ikke har vært så vanlig, for eksempel vakthold. Noen
ser også fordel i å ha ansatte som jobber deltid, og som kan ta ekstravakter på mer eller
mindre fast basis når etterspørselen er stor. Slik kan man unngå overtidskostnader og
får en generelt større fleksibilitet i anvendelse av arbeidsstokken. For de ansatte gir en
slik fragmentert arbeidsorganisering en mindre forutsigbar arbeidstid. Det kan også
gi en dårligere kvalitet på fritiden i de tilfeller der de ansatte venter på å bli oppringt
for å ta ekstravakter.

²⁶ Dette har departementet pekt på i forarbeidene til endringsloven av 18. juni 1938 (Ot.prp. nr. 62 (1938):3). Arbeidervernlovkomiteen av 1948 forutsatte at arbeidstakeren skulle kunne disponere sin fritid helt fritt (Innst. II s. 82 (op.cit.)).

Tabell 6.1 Endringer i arbeidsorganisering i privat servicesektor? (Bearbejdet versjon av tabell fra Rubery et al. 2006 "Time, work and pay: Understanding the new relationships").

| Tre ulike former for arbeidsorganisering med tilhørende former for avlønning, arbeidstid og arbeidstid. Eksempler fra vakt, renhold og buss | | | |
|---|---|--|--|
| Type arbeidsorganisering | Avlønningsprinsipp | Arbeidstidsprinsipp | Yrker, eksempler |
| Tradisjonell/standard arbeidsorganisering | Betalt for fast ordinær arbeidstid (fast time-antall) | Prinsipp om normalarbeidsdag ligger til grunn. Arbeidstid og fritid harmonerer med samfunnets kollektive tidsrytmer. Fravik fra normalarbeidsdag utløser rett til ekstra betaling. | Både vakt, renhold og buss har en tradisjonell arbeidsorganisering i bunn, men opplever at det kommer inn sterke elementer av mer resultatbaserte og fragmenterte former for arbeidsorganisering (se under). |
| Resultatbasert arbeidsorganisering | Dreining henimot mer resultatbasert lønn | Selv- eller kundestyrt arbeidstid. Innsats styres av eksplisitte og implisitte forventninger om å levere bestemte resultater innen bestemte tidsfrister. | <p>Buss: Bussjåførene har et ansvar for å holde rutetiden og blir stresset fordi ruteplanleggerne oftere enn før beregner ruten ut fra forutsetninger som gjør det svært vanskelig å være presis. Sjåførene har svært liten mulighet til å få rutetider justert (lav kontroll), og dette, i kombinasjon med misfornøyde passasjerer, gir stress. Sjåførene har også et ansvar for at bussen skal være isfri, oppvarmet og i forsvarlig stand ellers. Denne typen resultatansvar kan gi stress, særlig fordi busselskapene kutter ned på denne «påtroppingstiden» for å vinne anbud. Tidligere var påtroppingstiden gjerne på rundt 15 minutter, mens det nå er vanlig med om lag 5 minutter.</p> <p>Vaktjenester utføres i tråd med kundenes ønsker, og arbeidet utføres til alle tider på døgnet. Fortjenestemarginene er små, og jo mer innkjøper presser, jo større press legger arbeidsgiver på de ansatte. Et eksempel er fra flyplass hvor man har gått fra fakturering etter antall bemanning til fakturering «på paks» (antall passasjerer som sluses gjennom). Kontrakten sier ikke noe om antall ansatte, men ved mer enn 15 minutter kø i sikkerhetskontrollen får selskapet bot. Ansatte har fått økt ansvar for å holde køen under 15 minutter, noe som har medført en intensivering av arbeidet. Det har også blitt en forverring i turnusordningene.</p> <p>Renholdsbransjen er preget av stort press på pris og ytelser. Kundene har ofte samme forventninger til kvalitet selv om tiden renholderen har til å gjøre jobben, reduseres. Det er ikke uvanlig at renholderne legger inn en betydelig egeninnsats (jobber på fritiden) for å bli ferdig med arbeidsoppgavene. Andre strategier er «å kutte hjørner» eller å hjelpe hverandre. Kjøretiden mellom oppdrag settes i mange tilfeller til et minimum, noe som også gjør det vanskelig å bli ferdig innenfor tilmålt tid. Tillitsvalgte etterlyser større fokus på differensierte renholdskvaliteter for å få bedre samsvar mellom pris og kvalitet. INSTA 800 er et system som skal bidra til dette.</p> |
| Fragmentert, timebasert arbeidsorganisering | Betalt for antall arbeidstimer det til enhver tid er etterspørsel etter | Arbeidstid organisert for å maksimere produktivitet og minimere «lønnet inaktivitet». Dersom etterspørselen har en fragmentert og diskontinuerlig tidsstruktur, har arbeidstiden også det. | <p>Buss: Delt dagsverk har alltid vært vanlig fordi etterspørselen etter kollektivtransport er størst i rushtiden. Dette er regulert i tariffavtalen, og arbeidstakerne mener at ordningen formelt sett har blitt mer arbeidstakervennlig gjennom tariffrevisjoner de siste ti år. I praksis kan det imidlertid se ut til delt dagsverk enkelte plasser nå oppleves som mer ubekvemt fordi ruteplanleggerne i større grad tar yttergrensene i tariffavtalen i bruk. I et av busselskapene mener tillitsvalgte også at deltid brukes mer for å møte den rushtidspregede etterspørselen.</p> <p>Partene i vaktbransjen er enige om at det har blitt mer bruk av deltid i sikkerhetstjenesten på flyplasser for å dekke toppene. Deltidsstillinger gir arbeidsgiver fleksibilitet i produksjon/bemanning uten bruk av overtid. Arbeidsgiver vektlegger at høy deltidsandel er kalkulert strategi, og ønsker ikke å ha vektere på jobb når det ikke er arbeidsoppgaver. Tillitsvalgte mener det skjer en snikinnføring av splittskift, mange har en fast deltidsstilling (peakturnus) og jobber ekstra for å komme opp i 100 prosent stilling. For vekterne har arbeidstiden blitt mindre forutsigbar som følge av økt bruk av ekstravakter.</p> <p>Når det gjelder øvrige vektertjenester, styres arbeidstiden i stor grad av kunden som bestiller timer til spesifikke tider. Vekterne har betalt oppmøtetid (et minimum). Det er også eksempler på at arbeidsgiver ikke godkjenner egenmeldinger eller forsøker å redusere lønnet sykefravær ved å si at deltidsansatte som er syke, er syke i fritiden.</p> <p>I renholdsbransjen prøver man å få kontrakter om at renhold skal foregå på dagtid, men en del kunder ønsker renhold utenom bedriftens arbeidstid/åpningstid. Det finnes også renholdere som kun ønsker å jobbe natt / tidlig morgen. Renholderne får som oftest bare betalt for kontraktfestet tid, det vil si at det er mange stillingsbrøker som avviker fra «normale» brøker. Det er ofte vanskelig å få full stilling. Dersom en kontrakt faller fra, må ofte renholderen bære kostnaden i form av nedkortet arbeidstid / lavere stillingsbrøk. Det finnes i prinsippet ikke «lønnet inaktivitet» i bransjen – renholderen får kun betalt for kontraktfestet tid, all annen tid må stå for renholderens regning.</p> |

Utfordringer for tilrettelegging

Et sentralt spørsmål i dette prosjektet har vært hvilken rolle anbud, konkurranse og prispress spiller for mulighetene til å drive tilretteleggingsarbeid i privat servicesektor. I denne rapporten har vi vist flere eksempler på hvordan manglende tilrettelegging mer eller mindre knyttes direkte til anbudsregimet. Kundene spiller her en viktig rolle. Hvordan anbudet utformes, herunder viktig av pris og kvalitet samt hvilke krav som stilles i kontrakter som inngås, og hvordan disse etterleves og kontrolleres, vil variere.

Mangel på alternative arbeidsoppgaver peker seg ut som en hovedutfordring når det gjelder tilrettelegging i alle de tre bransjene vi har undersøkt. I bussbransjen fantes det svært få alternative arbeidsoppgaver for sjåfører som har en sykdom som gjør at de ikke kan kjøre buss. For dem som beholder kjøreseddelen, er mulighetene for tilrettelegging større. Da har selskapene mulighet for å tilrettelegge med «snillere» arbeidstider og ruter, i alle fall for en avgrenset periode.

I vaktbransjen er det få alternative arbeidsoppgaver for dem som av ulike årsaker ikke greier å utføre jobben sin. For vektere som jobber i resepsjon eller i vakta hos kunde, er det imidlertid mulig å tilrettelegge ved at de som har helseplager, får de oppdragene som antas å være minst krevende. Tilrettelegging ved at ansatte tildeles mindre krevende oppdrag, blir brukt i enkelte tilfeller, men inntrykket er likevel at dette skjer etter nøye vurderinger blant annet av personlig egnethet. Arbeidsgiverne vi intervjuet i vaktbransjen, var opptatt av at kunden betaler for en tjeneste, og at personen som skal utføre oppdraget, må kunne levere i tråd med hva kunden forventer. Hvis vekterselskapet tilbyr personell som ikke innfrir kundenes forventninger, vil det komme klager og krav om utskifting av personell.

I renholdsbransjen pekes det også på at mangel på alternative arbeidsoppgaver kombinert med stort press om tidsbruk, om ytelser og kostnader er viktige årsaker til at det i mange tilfeller ikke blir tilrettelagt for ansatte med særskilte behov. Enklere oppgaver som stell av blomster og moppevask er outsourcet, og mindre fysisk krevende oppgaver, for eksempel støvtørring, skjer i langt mindre omfang i dag enn hva som var tilfellet tidligere. Dessuten ble manglende forståelse og støtte hos ledelsen også løftet fram som et problem når det gjaldt tilrettelegging i renholdsbransjen.

Vi stilte også spørsmål om hvorvidt virksomheter i privat servicesektor makter å «tilrettelegge for å beholde», det vil si om arbeidsmiljøet og betingelsene i arbeidsorganiseringen generelt er av en slik karakter at den ikke gir helseproblemer, og at det er mulig å forbli i disse yrkene fram til pensjonsalder. Sammenfatningen av utvikling i arbeidsorganisering over antyder at arbeidsvilkårene har blitt verre langs noen dimensjoner. Generelt ser det ut til at anbudssystemet har ført til en større kostnadsbevissthet, og at det resulterer i strammere arbeidsorganisering. I alle tre bransjer finner vi eksempler på at det er mindre tid til å utføre samme mengde arbeidsoppgaver. Økt fragmentering i arbeidsorganiseringen, for eksempel økt bruk av splittskift og økt brukt

av deltid, vil også kunne virke negativt på virksomhetenes evne til å tilby arbeidsvilkår og arbeidsmiljø som de ansatte opplever som bærekraftige i et langt perspektiv.

Spørsmålet om hvorvidt manglende tilrettelegging i privat servicesektor kan forklares med at arbeidskraften er lett erstattelig, får liten støtte i vakt- og bussbransjen. I disse yrkene er det formelle kompetansekrav, og det er mangel på arbeidskraft. I bussbransjen gjelder regler om virksomhetsoverdragelse, noe som også praktiseres ved store oppdrag i vaktbransjen. I renholdsbransjen er det ingen formelle kompetansekrav, en stor andel med innvandrerbakgrunn og høy turnover. Argumentet om lett erstattelig arbeidskraft som årsak til at det i liten grad tilrettelegges, kan derfor ha større betydning i renholdsbransjen enn i de to andre bransjene. Våre intervjudata gir ikke grunnlag for å trekke entydige konklusjoner om dette. Likevel vil vi framholde at det synes å være større vekt på tilrettelegging i buss og vakt (i alle fall hvis det gjelder for en begrenset periode) sammenliknet med hva som er situasjonen i renhold.

Innledningsvis spurte vi også om en forklaring på at det i mindre grad tilrettelegges i deler av privat servicesektor sammenliknet med i andre sektorer, kan være manglende kunnskap om støtteordninger og virkemidler fra NAV. Vi har i hovedsak intervjuet aktører i bedrifter med IA-avtale, og kunnskapen om virkemiddelapparatet og ulike støtteordninger har vært stor hos både arbeidsgiver og tillitsvalgte/verneombud. Inntrykket er at både arbeidsgivere og tillitsvalgte er godt fornøyde med NAV Arbeidslivssenter og tilbud om oppfølging fra en fast kontaktperson, og at dette tilbudet brukes aktivt. Samtidig var lederne opptatt av at ansatte som av helsemessige årsaker ikke greier å utføre jobben som vakter, bussjåfør eller renholder, nokså raskt sluses over i NAV-systemet og ut av bedriften. Dette er en holdning og praksis som synes å gjelde i de fleste bedriftene der vi har gjort intervjuer. Det var også klare forventninger om at bedriftshelsetjenesten skal bidra aktivt til at ansatte som av fysiske årsaker ikke lenger er i stand til å utføre ordinære arbeidsoppgaver, blir hjulpet ut av bedriften og over på andre ordninger. Fra lederhold ble det gitt uttrykk for at det er mulig å finne alternative arbeidsoppgaver i en begrenset periode, men at man på ingen måte ønsker at dette skal bli permanente løsninger. I vakt og renhold har bortfallet av ordningen med aktiv sykemelding gjort det vanskeligere å tilrettelegge ved å «toppe opp» team uten at bedriften eller kunden må bære kostnaden. I buss er derimot ordningen med gradert sykemelding bedre tilpasset virksomheten. Ansatte med gradert sykemelding kan utføre ordinære arbeidsoppgaver, og busselskapene kan legge til rette ved å sy sammen en kjøreplan som samsvarer med graden på sykemeldingen. Dette eksemplet illustrerer hvordan det kan være et behov for mer differensierte og bedre tilpassede virkemidler for oppfølging av sykemeldte i ulike bransjer.

Selv om ledelsen vurderer det som vanskelig å tilrettelegge i disse bransjene i privat servicesektor, mener de ansatte at det hjelper å tilrettelegge. I det kvantitative materialet finner vi at i bedrifter hvor det blir tilrettelagt, svarer flertallet at tilretteleggingen har flere positive effekter på arbeidsmiljøet. Ifølge ansattes vurderinger bidrar det at det

tilrettelegges, til å styrke trivselen blant ansatte, at ansatte kommer raskere tilbake i jobb etter sykemelding, og at arbeidsmiljøet blir mer inkluderende. Med utgangspunkt i disse vurderingene bør arbeidsgivere som velger å tilrettelegge for ansatte i sårbare situasjoner, også forvente at tilretteleggingen gir positive effekter utover det enkelte tilfellet. I en hverdag styrt av anbudsregimet kan det likevel være vanskelig for arbeidsgiver å vurdere verdien av dette mot de pris- og kostnadsvurderinger som legges til grunn ved anbudsbasert virksomhet.

Litteratur

- Alsos, K (2009). Government to protect transport workers in competitive tenders. European Industrial Relations Online (EIRO) Tilgjengelig på: <http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2009/06/articles/no0906039i.htm>
- Andersen, R. K., Bråten, M., Gjerstad, B. & Tharaldsen, J. (2009). *Systematisk HMS-arbeid i norske virksomheter. Status og utfordringer 2009*. Fafo-rapport 2009:51.
- Berge, Ø. M. & Sønsterudbråten, S. (2011). *Anbud og arbeidstakerrettigheter. En studie av bransjene renhold, vakt og anlegg*. Fafo-rapport 2011:14.
- Berge, Ø. M., Nergaard, K. & Trygstad, S. C. (2013). *Anstendig arbeid*. Fafo-rapport 2013:03
- Bosch, G. (2006). Working time and the standard employment relationship. I J. Y. Boulin et al. (red.), *Decent Working Time*. Geneva: International Labour Office.
- Braverman, H. (1974). *Labor and Monopoly Capital. The Degradation of Work in Twentieth Century*. New York: Monthly Review Press.
- Bråten, M. (2010). *Kontroll og overvåking i arbeidslivet*. Fafo-rapport 2010:22.
- Bråten, M. & Tranvik, T. (2012). *Kontroll med ansatte utenfor fast arbeidssted. Ansattes erfaringer med feltteknologi*. Fafo-rapport 2012:50.
- Bråten, M., Andersen, R. K. & Svalund, J. (2008). *HMS-tilstanden i Norge 2007*. Fafo-rapport 2008:20
- Dølvik, J. E. (2007). *The Nordic regimes of labour market governance: From crisis to success-story*. Fafo-paper 2007:07.
- Enerhaug, H., Gamperiene, M., Hetle, A., Wærsted, M. & Bruusgaard, D. (2008). *Arbeidsmiljø og helse i renholdsbransjen*. Sluttrapport. AFI-notat 13/2008.
- European Agency for Safety and Health at Work (2009). *Managing risks to drivers in road transport*.
- European Agency for Safety and Health at Work (2009). *The occupational safety and health of cleaning workers*.

- Fougner, J. & Holo, L. (2006). *Arbeidsmiljøloven lov av 17. juni 2005 nr. 62 om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.: Kommentartutgave*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Gallie, D. (2003). The Quality of Working Life: Is Scandinavia Different? *European Sociological Review*, 19(1), 61–79.
- Gamperiene, M. (2007). *Health and work environment among women in unskilled occupations*. Series of dissertations submitted to the Faculty of Medicine, University of Oslo, No. 576.
- Gautun, H. (2012). *Først på stedet. Vakt- og sikkerhetsbransjens rolle 22. juli 2011*. Fafo-rapport 2012:43.
- Hägg, G. M., Schmidt, H. J., Kumar, R., Öhrling, T., Antonsson, A. B., Lindbeck, L. (2008). *Belastningar i städyrket – vilka är de och hur kan belastningen minska?* IVL Svenska Miljöinstitutet.
- Kostøl, A. R. & Telle, K. (2011). Sykefraværet i Norge de siste tiårene. Det handler om kvinnene. *Samfunnsøkonomen*, nr. 1 2011.
- Longva, F., Osland, O. (2008). *Anbud på norsk. Konkurransetsetting og fristilling ved offentlig kjøp av persontransporttjenester: Effekter for tilbud, kostnader og arbeidstakere*. TØI-rapport 982/2008. Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Mjøset, L. (2009). The contextualist approach to social science methodology. I D. R. Byrne (red.), *The Sage Handbook of Case-Based Methods*. London: Sage.
- Mykletun, A. et al. (2010). *Tiltak for reduksjon av sykefravær: Aktiviserings- og nærversreform*. Ekspertgrupperapport til Arbeidsdepartementet 01.02.10.
- Nergaard, K. & Stokke T. Aa (2010). *Organisasjonsgrader og tariffavtaledekning i norsk arbeidsliv 2008*. Fafo-notat 2010:07.
- Nicolaisen, H. (2012). Farvel til Normalarbeidsdagen? En studie av endring i Irland, Norge og Sverige. *Tidsskrift for Samfunnsforskning*, 53(1), 49–79.
- NOA (2011). *Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2011*.
- Ose, S. O., Bjerkan, A. M., Pettersen, I., Hem, K-G., Johnsen, A., Lippestad, J., Paulsen, B., Mo, T. O. & Saksvik, P. Ø. (2009). *Evaluering av IA-avtalen (2001-2009)*. SINTEF rapport A11947.
- Ose, S. O., Dyrstad, K., Brattlid, I., Slettebak, R., Jensberg, H., Mandal, R., Lippestad, J. & Pettersen, I. (2013). *Oppfølging av sykmeldte – fungerer dagens regime?* SINTEF-rapport nr A24297.

- Ragin, C. (1987). *The Comparative Method: Moving beyond qualitative and quantitative strategies*. Berkeley: University of California Press.
- Rubery, J., Ward, J. K. & Grinshaw, D. (2006). Time, work and pay: Understanding the new relationships. I J. Y. Boulin et al. (red.) *Decent Working Time*. Geneva: International Labour Office.
- Scheuer, S., Obsen, F. & Høgedahl, L. (2012). *Kollektiv handling: Faglig organisering og skift affagforening*. Frederiksberg: Nyt fra Samfunnsvidenskabene.
- Schjøtt, J. (2002). Arbeidsmiljø og jobbtilpasning blant bussjåfører. *Tidsskrift for Den norske Lægeforening*. Nr 8 - 20. mars.
- St.meld. nr. 29 (2010-2011). *Felles ansvar for eit godt og anstendig arbeidsliv*.
- Supiot, A. (2001). *Beyond Employment. Changes in work and the future of labour law in Europe*. Oxford: Oxford University Press.
- Tenden, L. & Pettersen, L. (2012). *Sikkerhet – Bransjestatistikk 2011-2012*. NHO Service.
- Tranvik, T. (2013). *Det gjennomsløkte arbeidslivet. Erfaring med feltteknologi i utvalgte yrker*. CompLex 2/2013.
- Trygstad, S. C. & Bråten, M. (2011). *Tilrettelegging i arbeidslivet*. Fafo-rapport 2011:22.
- Trygstad, S. C., Bråten, M., Nergaard, K. & Ødegård, A. M. (2012). *Vil tiltakene virke? Status i renholdsbransjen 2012*. Fafo-rapport 2012:59.
- Trygstad, S. C., Nergaard, K., Alsos, K., Berge, Ø. M., Bråten, M. & Ødegård, A. M. (2011). *Til renholdets pris*. Fafo-rapport 2011:18.

Vedlegg 1

Tabell V.1. Utvalgets representativitet.

| Variabler | Uvektet | Vektet | AKU |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Kjønn | | | |
| Kvinne | 50 | 47 | 48 |
| Mann | 50 | 53 | 52 |
| Total | 100 | 100 | 100 |
| Alder | | | |
| Under 18 år | 0 (0,1) | 0 (0,1) | 1 |
| 18 til 24 år | 7 | 6 | 8 |
| 25 til 34 år | 21 | 21 | 23 |
| 35 til 44 år | 28 | 29 | 28 |
| 45 til 54 år | 26 | 26 | 24 |
| 55 til 67 år | 17 | 18 | 17 |
| Over 67 år | 1 | 0 (0,4) | 0 |
| Total | 100 | 100 | 100 |
| Utdanning* | | | |
| Grunnskole | 7 | 7 | 20 |
| Videregående skole/yrkesfaglig utd./gymnas | 59 | 59 | 41 |
| Høgskole/universitet lavere grad | 20 | 19 | 30 |
| Høgskole/universitet høyere grad/dr. grad | 14 | 15 | 9 |
| Total | 100 | 100 | 100 |
| Sektor | | | |
| Privat inkl. fristilte offentlig eide virksomheter | 69 | 65 | 65 |
| Offentlig | 31 | 35 | 35 |
| Total | 100 | 100 | 100 |
| Fagorganisert | | | |
| Ikke organisert | 39 | 37 | 43 |
| Er organisert | 60 | 62 | 56 |
| Vet ikke | 1 | 1 | 1 |
| Total | 100 | 100 | 100 |
| Tariffavtale | 65 | 68 | 70 |

* Tallene for utdanning er ikke direkte sammenliknbare. AKU bruker registerbaserte data som angir den høyeste fullførte utdanningen. Det betyr at de som eksempelvis har hoppet av et utdanningsløp, ikke vil få uttelling for dette. I undersøkelsen bruker vi selvoppnevnt utdanning. Respondentene vil sannsynligvis ta med antall år totalt, til tross for at utdanningen ikke er formelt avsluttet.

Tilrettelegging i buss, renhold og vakthold

Hva skyldes manglende tilrettelegging i deler av privat servicesektor? I denne rapporten søker vi å finne forklaringer på hvorfor enkelte bransjer i privat servicesektor skiller seg ut fra industrien og store deler av offentlig sektor ved at de i mindre grad tilrettelegger for arbeidstakere i ulike livssituasjoner. Vi konsentrerer oss om bransjene buss, renhold og vakthold, og legger vekt på hvordan konkurranseutsetting og anbud påvirker virksomhetenes vilje og evne til å drive tilretteleggingsarbeid.



Fafo

Borggata 2B/Postboks 2947 Tøyen
N-0608 Oslo
www.fafo.no

Fafo-rapport 2013:32
ISBN 978-82-324-0028-7
ISSN 0801-6143
Bestillingsnr. 20322