



Luftfartstilsynet
CIVIL AVIATION AUTHORITY - NORWAY

TILSYNSRAPPORT

Organisasjon/person: Norwegian Cabin Services Norway AS
Sertifikat/godkjenning: NO.HMS.0040
Sted: Fornebu
Tidspunkt: 21.10.2021
Tilsynsaktivitet: Revisjon
Referanse: 0003-2844



Innledning

Formål

Luftfartstilsynet fører tilsyn med virksomheter og enkeltpersoner som har roller innenfor sivil luftfart. Formålet med tilsynsaktiviteten er å sikre at krav i regelverket blir overholdt, og måle graden av samsvar med gjeldende regelverk.

Beskrivelse av tilsynsaktiviteten

Luftfartstilsynet gjennomførte den 21.10.2021 en Revisjon av Norwegian Cabin Services Norway AS - NO.HMS.0040.

Deltakere (navn og rolle) fra Luftfartstilsynet: Kari Vikhals Fagermo (Audit Team Leader)
Monica Bogen (Audit Team Member)

Luftfartstilsynets vurdering

Generelt

Den senere tiden har hele Norwegian vært under rekonstruksjon på grunn av det som er kjent som en kritisk finansiell situasjon. Pandemisituasjonen og dens konsekvenser for virksomheten danner et bakteppe for HMS-tilsynet.

Hos NCSN var det ca. 800 ansatte før Covid19. I løpet av kort tid ble det permittert ned til like over 100 «aktive» ansatte. På revisjonstidspunktet er det 972 kabinbesetningsmedlemmer i NCSN. Dette inkluderer ca. 200 besetningsmedlemmer som før var ansatt i Norwegian Cabin Services Spain (NCSS). I perioden har det også blitt permittert og sluttet et ikke ubetydelig antall administrative ansatte i NCSN, og i konsernet som sådan. Det har med andre ord skjedd enorme endringer i aktiviteter- og på personellsiden på kort tid. Fasen selskapet nå er inne i refereres til som «ramp up».

NCSN har utvilsomt vært gjennom, og befinner seg fortsatt i en krevende situasjon. Til tross ser de ansatte tilbake på en tid hvor de opplevde god oppfølging av både permitterte og «aktive» ansatte. Informasjon er gitt gjennom jevnlige (townhall-) teams-møter og annet. Dette stemmer overens med oppfatningen Luftfartstilsynet har etter Human Factors-dialog med selskapet.

Det er imidlertid en raskere prosess å tilbakekalle flyvende personell fra permittering enn tiden det tar å tilsette nye administrative ansatte. Dette byr på utfordringer i en situasjon med rask tilbakeføring til «normal operations».

På bakgrunn av gjennomgang av tilgjengelig dokumentasjon, intervju med vernetjeneste, ansattrepresentant og ledelse, samt besøk på crewrom OSL, redegjøres i det følgende for konkrete funn som er avdekket og Luftfartstilsynets vurdering av om virksomheten anses å være i samsvar med krav.

De funn som trekkes frem i denne rapporten klassifiseres som følger:

Funn-nivå	Beskrivelse/vurdering	Konsekvens
Nivå 5	Bedre enn samsvar med krav	Til informasjon
Nivå 4	Samsvar med krav	Til informasjon
Nivå 3	Samsvar med krav, med kommentar om ønsket forbedring	Informasjon som kan benyttes i arbeidet med kontinuerlig forbedring
Nivå 2	Avvik mot krav	Nødvendig å gjennomføre tiltak innen gitt tidsfrist
Nivå 1	Avvik mot krav	Nødvendig å gjennomføre tiltak. Luftfartstilsynet vurderer behov for begrensninger inntil tilstrekkelige tiltak er gjennomført

I tabellform eller samsvarsmatrise kan følgende klassifisering også forekomme:

Beskrivelse av funn

Tilsyn nr	Funn nr
0003-2844	1
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 3, §§ 3-5, 3-2, 1. ledd, bokstav b.	Plikt til arbeidsgiver å gjennomgå opplæring i HMS – arbeid
Arbeidsmiljøloven kapittel 6, § 6-5, 1. ledd.	Verneombud – krav til opplæring
Arbeidsmiljøloven kapittel 7, § 7-4	AMU – krav til opplæring
Beskrivelse av fakta - Luftfartstilsynets vurdering	
<p><u>Om lovkravet til HMS-opplæring av ledere, verneombud og AMU</u></p> <p>Kravet til opplæring for øverste leder er personlig kan ikke delegeres, og må sees i sammenheng med arbeidsgivers ansvar for å påse at den som skal lede andre arbeidstakere innehar nødvendig HMS-kompetanse. For verneombud og AMU-medlemmer er det fastsatt krav til opplæring med en varighet på minimum 40 timer.</p>	

Luffartstilsynets vurdering

Med utgangspunkt i samtaler med ledelsen, verneombud og oversendt dokumentasjon, finner vi at selskapet har gjennomført opplæring i henholdt til lovkrav.

Konklusjon

På bakgrunn av det ovennevnte finner Luffartstilsynet at virksomheten er i samsvar med lovkrav jf. aml §§ 3-5, 3-2, 1.ledd, 6-5, 1.edd og 7-4.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 4

Tilsyn nr	Funn nr
0003-2844	2
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 7 § 7-1 Arbeidsmiljøloven kapittel 7 § 7-2 Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 3 §§ 3-7, 3-14, 3-16.	Plikt til å opprette AMU Arbeidsmiljøutvalgets oppgaver AMU- samordning og saksbehandling
Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering	
<p><u>Om lovkravet som omhandler arbeidsmiljøutvalg (AMU):</u></p> <p>Arbeidsmiljøutvalget er både et rådgivende og et <i>bestemmende</i> organ, og er et meget viktig utvalg i virksomhetsorganisasjonen.</p> <p>Arbeidsmiljøutvalget skal arbeide for et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i virksomheten. Det skal delta i planleggingen av verne- og miljøarbeidet, og har en rekke lovpålagte oppgaver som blant annet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vurdere helse- og velferdsaspekter ved arbeidstidsordninger. • Behandle andre planer som kan få vesentlig betydning for arbeidsmiljøet som rasjonaliseringstiltak, endringer i arbeidsprosesser og forebyggende vernetiltak. • Delta aktivt i virksomhetens helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. • Delta i kartlegginger, utarbeidelser av handlingsplaner og gi råd til prioriteringer og tiltak. • Gjennomgå alle rapporter om yrkeshygieneundersøkelser og måleresultater. <p>Dersom AMU mener det er nødvendig for å verne liv og helse, kan utvalget kreve at arbeidsgiveren gjennomfører konkrete tiltak for å bedre arbeidsmiljøet. AMU kan sette en frist for når tiltakene skal være gjennomført. For å finne ut om det foreligger helsefare, kan</p>	

AMU kreve at arbeidsgiver gjennomfører målinger eller andre undersøkelser av arbeidsmiljøet. Hvis arbeidsgiver ikke ønsker å gjennomføre utvalgets vedtak, skal spørsmålet legges fram for Luftfartstilsynet til avgjørelse. Dersom AMU ikke klarer å finne en løsning alle medlemmene er enige om skal det foretas en avstemning. Standpunkt fra begge sider skal fremkomme av møterefateret. Det skal skrives referat fra alle møtene i utvalget.

Luftfartstilsynets vurdering:

Norwegian Cabin Services Norway (NCSN) har etablert AMU. Det er beskrevet i HSE-manual NCSN at dette består av henholdsvis daglig leder, HMS-sjef, hovedverneombud og ett verneombud. Kabinsjef (CCC) deltar som gjest på deler av møtene. Andre gjester kan også forekomme. Norwegian har ikke et overordnet arbeidsmiljøutvalg for konsernet, men det fremkommer at det har vært vurdert etablert på et tidligere tidspunkt.

Luftfartstilsynet har fått tilgang til AMU-referater fra juni 2020 til mars 2021. Tematikken på agendaen bærer naturlig nok preg av pandemisituasjonen og at Norwegian har vært under rekonstruksjon.

Luftfartstilsynet noterer seg at saker som for eksempel gjelder crewmat, rengjøring av fly, samt renhold av crewrom går igjen på møtene. Gjennomføring av tiltak trekker ut i varighet uten reelle frister. Det fremkommer videre at problemstillinger av operativ karakter / i det operative arbeidsmiljøet, bare lar seg løse av beslutningstakere utenfor AMU som har tilstrekkelige ressurser og myndighet. Problematikken løftes med andre ord i AMU og ledelsen i NCSN tar dette videre med ansvarlige i operativ drift, som tar beslutninger.

Luftfartstilsynet har i denne forbindelse fått oversendt en epost-korrespondanse mellom ledelsen i NCSN og operativ ledelse som et eksempel på hvordan problemstillinger i arbeidsmiljøet løftes til de som faktisk har myndighet til å få gjort noe med det. I dette aktuelle eksempelet fikk ikke behovet for turn around cleaning på flyvninger over 3,15 timer aksept for tiltak på grunn av kostnad.

Når problemstillinger fra AMU-møter må ut av AMU for en rekke sentrale beslutning som omhandler arbeidsmiljøet til ansatte, kan ikke Luftfartstilsynet se at formålet med utvalget som oppnådd. Organet kan på denne måten ikke sies å ha reell beslutningsmyndighet.

HSE Manual for NCSN fordeler ansvaret for HMS mellom NCSN og «*the operator for all people working for Norwegian when on duty*».

Basert på gjennomgang av dokumentasjonen og intervjuer under tilsynet, så mener Luftfartstilsynet at AMU ikke fungerer slik det forutsettes i regelverket. Saksbehandlingen viser at AMU fungerer mer som et informasjonsorgan, enn et besluttende og rådgivende organ. Vi kan ikke se noe som tyder på at sakene løses ved avstemning, og eventuelle uenigheter er ikke løftet til Luftfartstilsynet.

Problematikken knyttet til arbeidsgivers (NCSN) reelle mulighet til å ivareta sitt ansvar for arbeidsmiljøet ble også adressert ved HMS-tilsyn i 2019.

Konklusjon:

Det er Luftfartstilsynets oppfatning at AMU lider under Norwegian's avanserte driftsmodell, og at organiseringen av det systematiske HMS-arbeidet ikke er godt nok tilpasset organisasjonsstrukturen. Saker og problemstillinger løftes til andre enheter i strukturen, og

følges ikke opp, med det resultat at ansvaret og rollene til AMU ikke ivaretas.

På bakgrunn av det ovennevnte oppfylder ikke NCSN krav til arbeidsmiljøutvalg iht. aml kapittel 7, jf. forskrift om organisering, medvirkning og ledelse kapittel 3.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 2

Tilsyn nr	Funn nr
0003-2844	3
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 2A § 2 A-6	Plikt til å utarbeide rutiner for varsling
Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering	
<p><u>Om lovkravet som omhandler plikt til å utarbeide rutiner for varsling:</u></p> <p>Arbeidsgiver som sysselsetter minst fem arbeidstakere, har plikt til å utarbeide varslingsrutiner. Disse rutinene skal arbeidsgiver utarbeide i samarbeid med arbeidstakere og deres tillitsvalgte. Rutinene må følge de minimumskrav som er opplistet i tredje og fjerde ledd. Det vil si at rutinene ikke skal begrense arbeidstakers rett til å varsle, de skal være skriftlige og minst inneholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En oppfordring til å varsle om kritikkverdige forhold b) En fremgangsmåte for varsling c) Fremgangsmåten for arbeidsgivers saksbehandling ved mottak, behandling og oppfølging av varsling. <p>Varslingen skal være lett tilgjengelig og skal f.eks. inntas i personalreglementet, på virksomhetens intranett, eller ved oppslag i virksomheten.</p> <p><u>Luffartstilsynets vurdering:</u></p> <p>Gjennom samtaler med ledelse, ansatte og gjennomgang av innsendt dokumentasjon, fremkommer det at selskapet har på plass rutiner for varsling. Rutinen inneholder også beskrivelse på intern saksbehandling.</p> <p><u>Konklusjon:</u></p> <p>På bakgrunn av det ovennevnte anser Luffartstilsynet at selskapet er i samsvar med lovkrav, jf. aml § 2 A – 6, 1-5. ledd.</p>	
Konklusjon – Funn nivå	
Nivå 4	

Tilsyn nr	Funn nr
0003-2844	4
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 3 § 3-3	Bedriftshelsetjeneste
Beskrivelse av fakta - Luftfartstilsynets vurdering	
<p><u>Om lovkrav som omhandler bedriftshelsetjeneste:</u></p> <p>Arbeidsgivere plikter å knytte virksomheten til en bedriftshelsetjeneste (BHT) godkjent av Arbeidstilsynet når risikoforholdene i virksomheten tilsier det. Vurdering av om en slik plikt foreligger skal gjøres som et ledd i det systematiske HMS-arbeidet til virksomheten.</p> <p><u>Luftfartstilsynets vurdering:</u></p> <p>NCSN har tidligere kjøpt tjenester hos BHT ved behov, samt at de ansatte har også hatt tilgang til helseforsikring. Basert på tilgjengelig informasjon har NCSN ingen av delene per i dag. Selskapet har heller ikke gjennomført en risikovurdering som grunnlag for dagens praksis.</p> <p><u>Konklusjon:</u></p> <p>På bakgrunn av det ovennevnte anser vi at virksomheten ikke er i samsvar med kravene i arbeidsmiljøloven, jf. aml. § 3-3, 1.ledd.</p>	
Konklusjon – Funn nivå	
Nivå 2	

Tilsyn nr	Funn nr
0003-2844	5
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 3 § 3-1 Internkontrollforskriften § 5, 4-8. ledd	Virkemidler i arbeidsmiljøarbeidet Krav til skriftlig dokumentasjon

Beskrivelse av fakta - Luftfartstilsynets vurderingOm lovkrav vedrørende virkemidler i arbeidsmiljøarbeidet og krav til skriftlig dokumentasjon:

Det å ha et systematisk HMS-arbeid innebærer blant annet at arbeidsgiver skal:

- ha skriftlige fastsatte mål for HMS-arbeidet
- ha styrende dokumenter som omhandler HMS (og personaloppfølging)
- ha skriftlige rutiner for hvordan avvik og hendelser skal håndteres
- ha rutiner for sykefraværsoppfølging
- dokumentere skriftlig kartlegginger, risikovurderinger og handlingsplaner.

Luftfartstilsynets vurdering og konklusjon:

Gjennom oversendelse av dokumentasjon i forbindelse med HMS-tilsynet har selskapet vist at det rutiner for bruk av verneutstyr, sykefraværsoppfølging, avvikshåndtering, AKAN, trakassering, konflikthåndtering og generelle klager på arbeidsmiljøforhold. Det henvises til disse rutinene i selskapets HMS-håndbok og personalhåndbok.

Selskapet har skriftliggjort og samlet relevante rutiner/retningslinjer i HMS-håndboka, men som selskapet selv erkjenner, er det behov for revisjon av personalhåndbok.

Luftfartstilsynet mener likevel at kravene i aml § 3-1 og internkontrollforskriften er oppfylt.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 4

Tilsyn nr	Funn nr
0003-2844	6
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 3 § 3-1 andre ledd bokstav d	Ved planlegging og gjennomføring av endringer i virksomheten, vurdere om arbeidsmiljøet vil være i samsvar med krav og iverksette de nødvendige tiltak
Arbeidsmiljøloven kapittel 7 § 7-2 andre ledd bokstav d	Arbeidsmiljøutvalgets oppgaver
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 § 4-1	Krav til arbeidsmiljøet

Beskrivelse av fakta - Luftfartstilsynets vurderingOm lovkravet til systematisk helse-, miljø og sikkerhetsarbeid:

Systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid innebærer at arbeidsgiver under planlegging- og gjennomføring av endringer i virksomheten, vurderer om arbeidsmiljøet vil være i samsvar med lovens krav, og iverksetter de nødvendige tiltak.

Arbeidsmiljøutvalget skal behandle planer om rasjonaliseringstiltak som kan få vesentlig betydning for arbeidsmiljøet.

Arbeidsmiljøet i virksomheten skal være fullt forsvarlig ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd. Standarden skal til enhver tid utvikles og forbedres i samsvar med utviklingen i samfunnet.

Kravet til arbeidsmiljøets standard gjelder uansett virksomhetens økonomi. Er det uenighet i virksomheten om arbeidsmiljøet er fullt forsvarlig er det Luftfartstilsynet som avgjør dette. Den som har de beste forutsetningene for å vurdere miljøet er de som er i det selv, med andre ord arbeidstakerne. Arbeidstakerens syn må derfor tillegges vesentlig vekt i vurderingen.

Luftfartstilsynet vurdering:

Det følgende baserer seg på AMU-referater og referater fra samarbeidsmøter som Luftfartstilsynet har fått tilgang på, samt intervju med ledelse-, ansattrepresentant- og vernetjeneste. Luftfartstilsynets inspektører har også besøkt basefasilitetene på OSL.

I pandemisituasjonen, og i kjølvannet av rekonstruksjon av selskapet (2019-2021), har det skjedd en rekke signifikante endringer som påvirker arbeidsmiljøet negativt. Dette dreier seg naturlig nok om det psykososiale som nedbemanning og frykt for å miste jobben, men også andre konsekvenser har materialisert seg i arbeidsmiljøet som følge av en presset økonomisk situasjon:

- Crewromsfasilitet OSL: Vernerunde fra medio juli 2021 avdekket at arbeidsplass for computer based training (CBT) som kan vare opptil 4 timer, kun består av et fåtalls datamaskiner på ståbord med tilhørende barkrakker. Ved besøk på basen på tilsynsdato, ca. 3 måneder senere er dette fortsatt tilfelle. Det er uvisst for lederne vi intervjuet hvor tidligere arbeidsstasjoner med adekvat sittehøyde har tatt veien. Luftfartstilsynets inspektører kan, etter besøk på basen, verifisere at de ansattes beskrivelser av crewrommet som «skittent, med mye søppel og rot» stemmer.
- Det gjennomføres kun nattcleaning av fly. Dette til forskjell fra tidligere hvor turn-around-cleaning (TAC) ble utført etter alle flyvninger over 3,5 timer. Dette beskrives av de ansatte som belastende på flere forskjellige plan. I tillegg til de fysiske arbeidsmiljøkonsekvensene opplever kabinbesetningen at mange bruker turnaround-tiden, ikke som en pust i bakken, men for å utføre cleaning selv. Det fortelles også at de ansatte blir konfrontert av passasjerer som reagerer på manglende cleaning, og at slike gjentakende konfrontasjoner oppleves belastende.
- Kvalitet og tilgang på crewmat oppleves atskillig dårligere enn før.

De ansatte opplever at arbeidsgiver nedprioriterer/ikke viser interesse for deres helse og velvære. Ledelsen på sin side melder at de følger covid-bestemmelser fra EASA mht. rengjøring av fly. De har også løftet problemstillingene fra arbeidsmiljøutvalget videre opp i organisasjonsstrukturen uten at innspill tas til følge/gjøres noe med.

Konklusjon:

I beskrivelsene som er oversendt Luffartstilsynet fremkommer det at arbeidsmiljøtiltak som ikke er klart nødvendige for å overholde regelverk og som krever en investering (for eksempel renhold, crewromsfasilitet og crewmeals) spares på bekostning av HMS.

NCSN har dokumentert at de har løftet alle de nevnte problemstillingene opp i organisasjonsstrukturen. Dette har ikke fått ønsket resultat/oppfølging. Dette viser igjen at organisasjonsstrukturen i seg selv, står i veien for NCSN sin evne til å oppfylle sitt arbeidsgiveransvar.

Det er ikke dokumentert at rasjonaliseringstiltak er behandlet i arbeidsmiljøutvalget.

Det er ikke kartlagt, risikovurdert eller utarbeidet handlingsplaner knyttet til mulige konsekvenser av nevnte rasjonaliseringstiltak.

Basert på ovennevnte vurderinger anses det ikke at virksomheten er i samsvar med lovkrav, jf. aml, §§ 3-1, 4-1 og 7-2, 2.ledd, bokstav d.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 2

Tilsyn nr	Funn nr
0003-2844	7
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 2 § 2-3 Arbeidsmiljøloven kapittel 3 § 3-1, andre ledd, bokstav e, g og h	Arbeidstakers medvirkningsplikt Krav til rutiner, kontroll og overvåking
Beskrivelse av fakta - Luffartstilsynets vurdering	
<p><u>Om lovkravet som omhandler arbeidstakers medvirkningsplikt og arbeidsgivers plikt til å sørge for medvirkning:</u></p> <p>Arbeidsgiver har plikt til å gi den enkelte berørte arbeidstaker mulighet til å medvirke i prosesser og beslutninger som gjelder egen arbeidsplass. Videre har arbeidsgiver plikt til å iverksette rutiner for å avdekke overtredelser i, og føre kontroll med arbeidsmiljøet, samt systematisk overvåke at systematisk HMS-arbeid i virksomheten fungerer som forutsatt.</p> <p>Arbeidsgiver kan gjøre flere tiltak for å sikre arbeidstakers medvirkning. Et typisk eksempel er et fungerende avvikssystem som verktøy for de ansatte å melde fra om eget</p>	

arbeidsmiljø. Et levende avvikssystem er en del av internkontrollen, og et viktig tiltak for å skape en kultur for kontinuerlig forbedring og forebygging av uheldige hendelser. Det å skape en god kultur for avviksmelding handler i stor grad om å legge til rette for at ansatte kan melde avvik, samt gode systemer for å følge opp og håndtere avvikene som meldes inn.

Manglende medvirkning fra arbeidstakerne kan føre til at forhold som bidrar til uheldige fysiske eller psykiske belastninger ikke kommer frem. Manglende tilrettelegging for medvirkning og brudd på arbeidstakers medvirkningsplikt vil derfor kunne gjøre det vanskeligere å ivareta et fullt forsvarlig arbeidsmiljø. For å sikre at arbeidstakernes medvirkning er det viktig å få på plass gode arenaer for dette. Arenaer kan være både formelle og uformelle, men det er førstnevnte som er viktig for å ivareta kravene i lov og forskrift om medvirkning.

Luftfartstilsynets vurdering:

Hos NCSN finnes det digital plattform for avviksrapportering («safety-net»). Utover datamaskiner tilgjengelig på crewrom OSL, baserer arbeidsgiver seg på at kabinbesetningen rapporterer fra egen mobil digital enhet. Det gis ikke godtgjørelse for slik bruk av egen personlig enhet. Det er heller ikke slike digitale enheter tilgjengelig i flykabinen.

HMS-rådgiver i Norwegian erkjenner at det sendes fåtallige HMS-rapporter via «safety-net». Ledelsen og vernetjenesten i NCSN vurderer dette som et tegn på underrapportering og ikke som fravær av rapporteringsverdige hendelser/avvik.

Konklusjon:

Luftfartstilsynets vurdering av krav til å sikre medvirkning må sees i sammenheng med funn nummer 2 og 6 hvor det fremkommer begrenset indirekte (kollektiv) medvirkning.

Rapportering av avvik i arbeidsmiljøet bør være en del av virksomhetens kontinuerlige kartleggings-, forbedrings-, og sikkerhetsarbeid. Rapporteringsvilje og -evne begrenses når arbeidsgiver baserer seg på ansattes tilgang til egne digitale enheter for rapportering, at avvik meldes gjennom kaptein, eller at ansatte må innom crewbasen for å melde avvik på basens stasjonære PCer. Alle disse tre løsningene kan hver for seg og samlet påvirke tilbakemeldingskulturen i selskapet negativt.

Luftfartstilsynet kan på bakgrunn av det ovennevnte ikke se at NCSN i tilstrekkelig grad ivaretar sitt arbeidsgiveransvar med hensyn til tilrettelegging for direkte (individuell) medvirkning.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 2

Oppsummering

Avvikene som Luftfartstilsynet har adressert i denne rapporten omhandler følgende:

- Arbeidsmiljøutvalgets myndighet, oppgaver og saksbehandling
- Direkte og indirekte ansattemedvirkning
- Risikovurdering av behov for å være tilknyttet bedriftshelsetjeneste.
- Virksomhetens ansvar for å kartlegge, risikovurdere og utarbeide handlingsplaner ved omstilling og endringer med vesentlig betydning for arbeidsmiljøet

På tross av avvikene, var det også en rekke positive funn hos selskapet. I samtaler med ansatte og ledelse fremkommer det at det er et godt psykososialt- og operativt samarbeid om bord.

Selskapet har fått på plass en egen CBT som omhandler HMS og arbeidsmiljø, og dette anser Luftfartstilsynet som positivt. Detaljert innhold og omfang av kurset var ikke kjent på revisjonstidspunktet.

De ansatte uttrykker også at de har blitt godt fulgt opp gjennom den utfordrende tiden som følge av pandemien. På tross av mange permitterte, har de i Norge klart å unngå oppsigelser. Selv om ingen ble oppsagt har det forsvunnet en del ansatte fra de administrative stillingene, som det nå tar tid å rekruttere nye ansatte til.

I henhold til arbeidsmiljøloven skal HMS-arbeidet skal tilpasses virksomhetens størrelse og art. NCSN har på revisjonstidspunktet ca. 900 ansatte som bemanner kabinen i flyselskapet vi kjenner som Norwegian. Arbeidsplassen er hovedsakelig om bord i fly, der den operative driften styres av andre enheter i konsernet. Slik driften er på revisjonstidspunktet, opererer all trafikk med utgangspunkt i norske baser, men endringer i basestruktur og tilhørighet oppfattes å være i stadig utvikling nå i «ramp up».

En betydelig vekst i flytrafikken med tilhørende tilbakeføring av flyvende personell, samt en krevende økonomi i selskapet, har bidratt til at ansatte kommer tilbake til en arbeidsplass som de opplever som endret. Baselokaliteter er blitt mindre og bærer preg av lite bruk over en lengre periode. Endring av måltider for crew er et svært omdiskutert tema blant ansatte, og rengjøring av både baselokaliteter og fly oppleves som dårligere enn før. NCSN erkjenner at de mangler en del administrative ansatte og dermed kan det forekomme at problemstillinger ikke blir fulgt opp, bl.a. fordi man er usikker på hvem som faktisk har ansvaret. Selv om prosessene skal skje raskt, er det vesentlig at selskapet ivaretar reell medvirkning. Ikke bare er det et lovkrav, det gir også positive ringvirkninger for virksomheten.