



Luftfartstilsynet
CIVIL AVIATION AUTHORITY - NORWAY

TILSYNSRAPPORT

Organisasjon/person: Norwegian Pilot Services Norway AS
Sertifikat/godkjenning: NO.HMS.0039
Sted: Fornebu
Tidspunkt: 20.10.2021
Tilsynsaktivitet: Revisjon
Referanse: 0003-2845



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 20.10.2021 en revisjon av Norwegian Pilot Services Norway AS (NPSN) - NO.HMS.0039.

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

Luftfartstilsynets vurdering

Generelt

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

På revisjonstidspunktet var det ca. 517 piloter i NPSN. Dette inkluderer ca. 50 spanske piloter som tidligere var ansatt i Norwegian Pilot Services Spain. I dag ligger NPSN organisatorisk under Norwegian Crew services AS, som igjen ligger organisatorisk under Norwegian Air Shuttle ASA (NAS). I NAS ligger felles ordninger som finans og kontroll, HR, IT og business support.

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

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 relevant 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.

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
0003-2845	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 og kan ikke delegeres, og må sees i sammenheng med arbeidsgivers ansvar til 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> <p><u>Luftfartstilsynets vurdering</u></p> <p>Med utgangspunkt i samtaler med ledelsen, verneombud og oversendt dokumentasjon, finner vi at selskapet har gjennomført opplæring i henholdt til lovkrav.</p> <p><u>Konklusjon:</u></p>	

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

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 4

Tilsyn nr	Funn nr
0003-2845	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 AMU sine oppgaver AMU- samordning og saksbehandling
Beskrivelse av fakta - Luftfartstilsynets 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 yrkeshygieniske undersøkelser 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 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. Når AMU ikke klarer å finne en løsning alle medlemmene er enige om, skal det foretas en avstemning. Standpunkt fra</p>	

begge sider skal fremkomme av møtereferatet. Det skal skrives referat fra alle møtene i utvalget.

Luftfartstilsynets vurdering:

Norwegian Pilot Services Norway (NPSN) har etablert AMU, og det er beskrevet i HSE-manual NPSN at dette består av henholdsvis to fra ledelsen, og to fra arbeidstakerne. Sjøflyger og andre relevante postholdere vil ved invitasjon delta som gjest. 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 september 2020 til juli 2021. Tematikken på agendaen bærer naturlig nok preg av pandemisituasjonen og at selskapet har vært under rekonstruksjon.

Luftfartstilsynet noterer seg imidlertid etter gjennomgang av referatene, at en sak som for eksempel gjelder crewmat går igjen på møtene. Gjennomføring av tiltak trekker ut i varighet uten reelle frister. Det fremkommer at problemstillinger av operativ karakter/ i det operative arbeidsmiljøet bare lar seg løse av beslutningstakere som har tilstrekkelige ressurser og myndighet. Problematikken løftes fra AMU til ledelsen i NPSN som tar dette videre med ansvarlige i operativ drift, som tar beslutninger.

Problemstillingene fra AMU-møter må med andre ord ut av AMU for en rekke sentrale beslutninger som omhandler arbeidsmiljøet til ansatte. Luftfartstilsynet kan ikke se at formålet med utvalget oppnås.

HSE Manual for NPSN plasserer HMS-ansvaret hos arbeidsgiver (NPSN). AOC-operative er inkludert i «*Line of reporting work-related flight operational HSE-matters*».

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 besluttsende 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 (NPSN) reelle mulighet til å ivareta sitt ansvar for arbeidsmiljøet ble også løftet ved HMS-tilsyn i 2019.

Konklusjon:

Det er Luftfartstilsynets oppfatning at AMU lider under Norwegians 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 i AMU ikke ivaretas.

På bakgrunn av det ovennevnte oppfyller ikke NPSN 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
0003-2845	3
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 2A § 2 A-6	Plikt til å utarbeide rutiner for varsling
Beskrivelse av fakta - Luftfartstilsynets vurdering	
<p><u>Om lovkravet som omhandler plikt til å utarbeide rutiner for varsling:</u></p> <p>Arbeidsgivere 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 forholdb) En fremgangsmåte for varslingc) 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>Luftfartstilsynets 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 Luftfartstilsynet 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
0003-2845	4
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 3 § 3-3, 1. ledd	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>NPSN har tidligere kjøpt tjenester hos BHT ved behov, samt at de ansatte har også hatt tilgang til helseforsikring. Basert på tilgjengelig informasjon har NPSN 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
0003-2845	5
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 4 §§ 4-1, 1. ledd og 4-3, 1.ledd	Krav til arbeidsmiljøet
Arbeidsmiljølovens kapittel 3 §§ 3-1, 3-2, 2.ledd bokstav c og d.	Virkemidler i det systematiske HMS-arbeidet – Kartlegging, risikovurdering og handlingsplaner
Interkontrollforskriften	Krav til skriftlig dokumentasjon av HMS-arbeidet

Beskrivelse av fakta - Luftfartstilsynets vurderingVurdering av lovkrav om et fullt forsvarlig arbeidsmiljø

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

Under planlegging og endringer i virksomheten, må arbeidsgiver i samarbeid med vernetjenesten eller andre ansattrepresentanter utarbeide planer og iverksette tiltak for å redusere konsekvenser som kan påvirke arbeidsmiljøet negativt.

Funnet må også sees i samsvar med lovkravet som omhandler krav til at arbeidstakers integritet og verdighet ivaretas.

Opplevelsen av forutsigbarhet og kontroll er viktige betingelser for å mestre potensielt stressende endringsprosesser og hendelser på en god måte. Å gi ansatte informasjon og mulighet til å medvirke i forkant av og under endringsprosessene, både individuelt og kollektivt, er gode virkemidler for effektive endringsprosesser.

Luftfartstilsynets vurdering

Norwegian har besluttet at intranettet Red Nose skal avvikles og erstattes med Workplace. All informasjon som i dag finnes på Red Nose skal overføres til Workplace. Samtidig opplyser pilotene at det stadig innføres nye digitale verktøy og applikasjoner som oppleves å være initiert individuelt på ulike enheter i virksomheten, uten at det er samkjørt, koordinert og tilrettelagt mellom de ulike avdelingene. Dette innebærer at pilotene opplever å ha mange og et stadig økende antall forskjellig verktøy og apper de må forholde seg til. Både ansatte og verneombud uttrykker forvirring og at det er manglede opplæring knyttet til bruk av alle de ulike digitale plattformer. Som resultat blir de ansatte utrygge og usikre på om de får all relevant og riktig informasjon som de trenger for å utøve arbeidet sitt. Det oppfattes at de ansattes digitale modenhet avgjør hvorvidt de mottar informasjon og/eller kan tilbakemelde på gitt informasjon.

Konklusjon:

Etter en helhetlig vurdering ser vi at arbeidsgiver forsøker å legge til rette for opplæring og innføring av det enkelte digitale verktøyet. Arbeidsgiver har imidlertid et forbedringspotensial når det gjelder å kartlegge, risikovurdere og utarbeide handlingsplaner for potensielle negative hendelser og konsekvenser for arbeidsmiljøet som gjelder endringer og innføring av digitale verktøy og applikasjoner som ansatte skal bruke i sin arbeidshverdag. Både i samtaler med ansatte fremkommer det f.eks. opplysninger som tilsier at ikke alle ansatte har anskaffet seg Workplace.

Konklusjon – Funn nivå

Nivå 3

Tilsyn nr	Funn nr
0003-2845	6
Hjemmelsgrunnlag	Referanse
Arbeidsmiljøloven kapittel 3 § 3-1 Internkontrollforskriften § 5	Virkemidler i arbeidsmiljøarbeidet Krav til skriftlig dokumentasjon
Beskrivelse av fakta - Luftfartstilsynets vurdering	
<p><u>Om lovkrav vedrørende virkemidler i arbeidsmiljøarbeidet og krav til skriftlig dokumentasjon:</u></p> <p>Det å ha et systematisk HMS-arbeid innebærer blant annet at arbeidsgiver skal:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p><u>Luftfartstilsynets vurdering og konklusjon:</u></p> <p>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.</p> <p>Selskapet har skriftliggjort og samlet relevante rutiner/retningslinjer i HMS-håndboka, men som selskapet selv erkjenner, er det behov for revisjon av personalhåndbok.</p> <p>Luftfartstilsynet mener likevel at kravene i aml § 3-1 og internkontrollforskriften er oppfylt.</p>	
Konklusjon – Funn nivå	
Nivå 4	

Oppsummering

Avvikene som Luftfartstilsynet har adressert i denne rapporten omhandler følgende:

- Arbeidsmiljøutvalgets myndighet, oppgaver og saksbehandling
- Virksomheten må risikovurdere behovet for å være tilknyttet bedriftshelsetjeneste

Luftfartstilsynet har også konstatert 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. NPSN har også fått på plass kollegastøtteordning, og selskapet har vektlagt opplæring av ansatterepresentantene som skal fungere i ordningen.

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 i de administrative stillingene, som det nå tar tid å rekruttere til.

En betydelig vekst i flytrafikken med tilhørende tilbakeføring av piloter, 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. Samtidig erkjenner Norwegian at de mangler en del administrative ansatte, og dermed skjer det at ansvar/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 konsekvenser for virksomheten.