



Profiel van de onderneming

Norlandia

Dit verslag wordt gepubliceerd in het kader van het project: "Opbouw van bedrijfsnetwerken en EOR's in de gezondheidszorg en de sociale dienstverlening II", gecoördineerd door de Europese Federatie van Overheidsvakbonden - EPSU

Inga Pavlovaite en Pablo Sanz de Miguel

Januari 2022

Met de financiële steun van de Europese Commissie



Inleiding	2
1. Analyse van de onderneming	3
1.1. Structuur van de onderneming	3
1.2. Eigendom van de onderneming	5
1.3. Financiële positie van de onderneming	5
1.4. Strategie van de onderneming	7
1.5. Personeelsbestand	8
2. Regelgevingskader	9
3. Arbeidsomstandigheden	11
3.1 Belangrijkste zorgen van de werknemers	11
3.2 Gezondheid en veiligheid op het werk	14
3.3 De gevolgen van de COVID-19-pandemie voor de werknemers	17
4. Arbeidsverhoudingen	18
4.1. Lidmaatschap van vakbonden	18
4.2 Collectieve onderhandelingen, sociale dialoog, voorlichting en raadpleging en vakbondsactie	19
5. Conclusies	23
Verdere informatiebronnen	24

Inleiding

Dit verslag geeft een samenvatting van de belangrijkste feiten en cijfers over de private sociale zorgonderneming Norlandia. Het verslag is gebaseerd op literatuuronderzoek, een online-enquête bij de werknemers en vakbondsvertegenwoordigers en interviews met vakbondsfunctionarissen in de drie Scandinavische landen waar Norlandia het meest actief is (Noorwegen, Finland en Zweden).

De enquête bij de werknemers en vakbondsvertegenwoordigers werd eind 2020-begin 2021 uitgevoerd in vestigingen van Norlandia in Noorwegen, Zweden en Finland. In totaal waren er 55 antwoorden - 11 uit Finland, 20 uit Noorwegen (waar de onderneming het sterkst aanwezig is) en 24 uit Zweden. Dit is dus een indicatieve enquête die niet als statistisch representatief kan worden beschouwd voor de gehele personeelssituatie en de standpunten van de werknemers bij Norlandia. Bovendien was het niet mogelijk om vakbondsleden van Norlandia in Polen, Nederland of Duitsland te betrekken, hoewel deze landen slechts een klein deel van de activiteiten van de onderneming vertegenwoordigen.

In het eerste deel van het verslag wordt een overzicht gegeven van Norlandia, met een analyse van de structuur, de eigendom, de financiële positie en de strategie van de onderneming. In het tweede deel worden de arbeidsverhoudingen in de onderneming beschreven en in het derde deel worden de

belangrijkste problemen en uitdagingen op het gebied van de arbeidsomstandigheden geanalyseerd op basis van de uitkomsten van de enquête en de interviews. Het verslag eindigt met enkele conclusies.

1. Analyse van de onderneming

1.1. Structuur van de onderneming

Norlandia werd opgericht in de jaren 1990 en evolueerde in verschillende fasen tot de NHC Groep die in 2016 werd opgericht.¹ Daarom moet er een onderscheid worden gemaakt tussen Norlandia en de NHC Groep als geheel.²

De NHC Groep is een multinationale Europese onderneming met hoofdkantoor in Oslo, Noorwegen, en met vestigingen in Zweden, Finland, Nederland, Duitsland en Polen. De identiteit, het management en de eigendom van de Groep zijn voornamelijk Noors. De Groep wordt geleid en beheerd door de twee broers, Kristian en Roger Adolfsen.

De NHC Groep biedt residentiële en niet-residentiële sociale zorg, zoals verzorgingstehuizen, gezondheidszorg, zorg voor mensen met een handicap, kleuterscholen, integratiediensten voor migranten en asielzoekers en diensten voor individu en gezin.



De afzonderlijke ondernemingen van de Groep zijn: Norlandia, Norlandia Preschools, Aberia Healthcare en Hero.

Norlandia Preschools³ heeft meer dan 60 kleuterscholen in Noorwegen⁴. In 2014 werden ze ISO-gecertificeerd en lijken ze zich te ontwikkelen als lokale centra die geïntegreerd zijn in de lokale gemeenschappen.

Aberia Healthcare⁵ is actief in gezondheid, zorg en kindervelzijn in Noorwegen en Zweden. Het verleent diensten aan kinderen, jongeren, volwassenen en gezinnen namens de overheid. Aberia is in 2002 in Noorwegen van start gegaan en heeft momenteel ongeveer 600 werknemers.

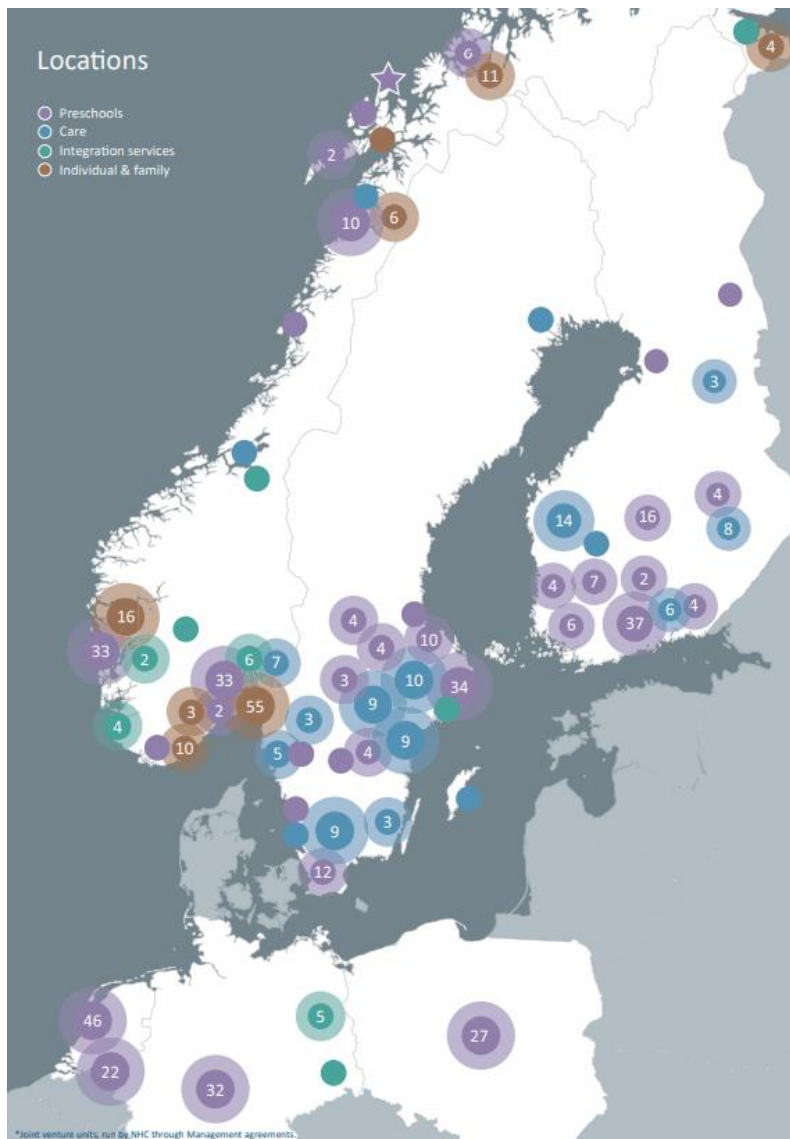
HERO⁶ is gespecialiseerd in diensten gericht op vluchtelingen en immigranten in de Scandinavische landen en Duitsland en biedt: opvangcentra, tolkdiensten, kleuterscholen en opleiding en onderwijs.

Norlandia biedt verschillende soorten sociale zorg aan en baat kleuterscholen, patiëntenhotels, verzorgingstehuizen, thuiszorg en medische klinieken uit.

De lijst van de door de Groep uitgebode voorzieningen wordt hieronder weergegeven. De meeste entiteiten bevinden zich in Noorwegen en Zweden, en minder in Finland (45) en Polen (23). In Noorwegen biedt de onderneming het hele scala van diensten aan, terwijl ze in Zweden en Finland

hoofdzakelijk kleuterscholen en zorg aanbiedt. Integratiediensten worden ook aangeboden in Duitsland, terwijl in Polen en Nederland kleuterscholen de hoofdactiviteit vormen.

Figuur 1- Aantal voorzieningen van de onderneming



Bron: Jaarverslag van de NHC Groep, blz. 7. Geraadpleegd op 4 mei 2021.

KLEUTERSCHOLEN De Groep baat kleuterscholen uit in Noorwegen (beheerd door de onderneming Norlandia Preschools, die deel uitmaakt van de NHC Groep) en in Nederland en Polen baat Norlandia uitsluitend kleuterscholen uit, met weinig andere aanwezige dienstensegmenten.

PATIËNTHOTELS Norlandia baat vier patiëntenhotels uit⁷, twee in Noorwegen en telkens één in Zweden en Finland.⁸ De hotels zijn gebouwd naast grote ziekenhuizen en de hotels hebben overeenkomsten met de ziekenhuizen waar ze gevestigd zijn. De hotels staan open voor iedereen en zijn erop gericht tegemoet te komen aan de behoeften van bezoekers, familieleden van patiënten en patiënten zelf, die dan niet in ziekenhuizen hoeven te verblijven. Patiënten die voor zichzelf kunnen zorgen, hoeven dan immers niet in een ziekenhuis te blijven, zodat er ruimte vrijkomt in het

ziekenhuis en zij toch toegang hebben tot medische en revalidatievoorzieningen. Om het met de woorden van Norlandia zelf te zeggen: "Patiëntenhotels zijn kosteneffectief voor het ziekenhuis en de samenleving, en dragen bij aan een goede ervaring van de behandeling door de patiënt."

VERZORGINGSTEHUIZEN Er zijn vier verzorgingstehuizen⁹ voor bejaarden in Noorwegen en elf in Zweden. De verzorgingstehuizen in Noorwegen zijn gevestigd in de agglomeratie Oslo, terwijl die in Zweden over het hele land zijn verspreid, met inbegrip van de agglomeratie Stockholm en Midden- en Zuid-Zweden.

THUISDIENSTEN¹⁰ omvatten thuisverpleging, thuiszorg (praktische hulp) en "BPA" (gebruikersgestuurde bijstand voor personen met een handicap¹¹). In Noorwegen worden ze aangeboden in drie steden: Oslo, Akershus en Bergen. Hier is Norlandia een van de grootste private aanbieders van zorgdiensten. Het zorgstelsel in Noorwegen werkt zo dat wanneer iemand een beslissing van de gemeente heeft ontvangen betreffende de behoefte aan zorg, hij of zij vrij is om Norlandia Home Services als leverancier te kiezen overeenkomstig de vrije keuze van de gebruiker en die zorg wordt dan door de gemeente gefinancierd.

Norlandia biedt ook een reeks aanvullende diensten aan, zoals een bezoeker en privé kinesitherapie. Deze diensten worden door de gebruikers zelf betaald.

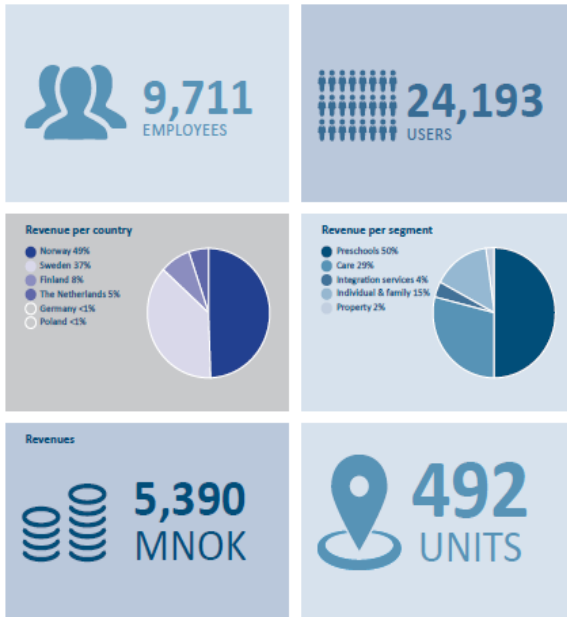
1.2. Eigendom van de onderneming

Norlandia en de NHC Groep zijn in handen van twee Noorse broers, Kristian en Roger Adolfsen, die oorspronkelijk uit de hotel- en horecasector kwamen. Ze richtten Norlandia op in 1997. Er is wel eens vreemd kapitaal in het bedrijf gestoken (zie hieronder), maar in 2020 zijn de twee broers weer eigenaar geworden. Ze zijn actief betrokken bij de leiding van NHC en Norlandia: beiden maken deel uit van de raad van bestuur van de Groep en Kristian Adolfsen is voorzitter van de raad van bestuur.

1.3. Financiële positie van de onderneming

In 2020 telde de NHC Groep 9.711 werknemers, waarmee het een van de grotere aanbieders van zorgdiensten in Noord-Europa is. Meer dan 24.000 mensen in 492 eenheden in zes landen maakten gebruik van de diensten van de organisatie. Noorwegen is nog steeds goed voor bijna de helft van de inkomsten van de onderneming, maar de strategie om te diversifiëren in andere landen betekent dat de andere vijf landen nu meer dan 50% inbrengen, waarvan Zweden het grootste deel voor zijn rekening neemt (40% van het totaal). Ongeveer 80% van de totale inkomsten wordt gegenereerd door kleuterscholen (50%) en zorg (29%). De andere segmenten waren minder belangrijk. De diensten voor vastgoedbeheer waren goed voor 2% van de inkomsten.

Figuur 2: Belangrijkste financiële indicatoren van de Groep, 2020

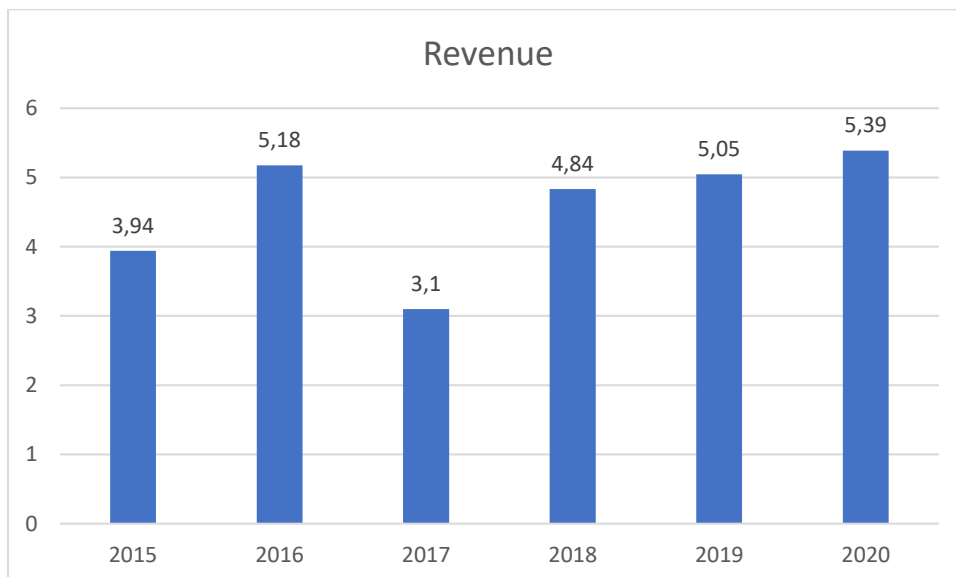


Bron: Jaarverslag van de NHC Groep 2020

In het jaarverslag van 2020 wordt geconcludeerd dat "de financiële positie van de Groep gezond is." De jaarlijkse inkomsten namen toe met ongeveer 7%, van 5.046,6 miljoen NOK in 2019 tot 5.390 miljoen NOK in 2020, en de bedrijfswinst steeg aanzienlijk tot 268,8 miljoen NOK van 122,6 miljoen NOK in 2019. De groei is vooral te danken aan de internationale expansie in de sector kleuterscholen. Bijgevolg steeg het nettoverlies na belastingen van -63,8 miljoen NOK in 2019 tot -15,5 miljoen NOK in 2020. IFRS-16 (International Financial Reporting Standards) werd op 1 januari 2019 ingevoerd. Deze invoering had een negatief effect op de winst vóór belasting, met -97,8 miljoen NOK in 2020.

Figuur 3: Belangrijkste financiële gegevens van de Groep 2015- 2020

NHC 2015 - 2020



Bron: Jaarverslagen 2015-2020 van de NHC Groep

1.4. Strategie van de onderneming

De onderneming is al meer dan 20 jaar actief, voornamelijk als een privaat familiebedrijf. Tussen 2007 en 2011 was een private kapitaalonderneming, FSN Capital, voor 45% eigenaar van de onderneming, maar zij stapte uit de onderneming in 2011. Sindsdien zijn de aandelen van de onderneming volledig in handen van de twee oorspronkelijke oprichters. De NHC Groep is genoteerd op de effectenbeurs van Oslo, waar hij regelmatig driemaandelijks en jaarlijkse financiële verslagen indient.¹²

Norwegen blijft het hart van de activiteiten, maar sinds 2014 heeft de onderneming elk jaar een nieuwe lokale onderneming overgenomen. Tot dusver zijn er geen aanwijzingen dat de onderneming van plan is om buiten Europa uit te breiden.

Figuur 4: Belangrijke datums en ontwikkelingen in de geschiedenis van Norlandia

Datum	Ontwikkeling	Betekenis
1997	Norlandia Care werd opgericht als een spin-off van Norlandia Hotels & Resorts	Het begin van de zorgdiensten
2007	De Scandinavische private kapitaalonderneming FSN Capital verwerft 45% van Norlandia Care	Een externe participatiemaatschappij wordt aangetrokken om kapitaal te verstrekken voor de uitbreiding van het bedrijf
2008	Oprichting ACEA Holding voor kleuterscholen	Start van het aanbieden van kleuterscholen
2010	Oprichting Aberia Healthcare	Start van de verlening van gezondheidsdiensten
2011	FSN Capital stapt uit Norlandia Care, en de Norlandia Care Group (NCG) ontstaat uit een fusie tussen Norlandia Care en ACEA Holding	Het externe kapitaal verlaat Norlandia en de twee oorspronkelijke eigenaars worden opnieuw volledig eigenaar van het bedrijf. De segmenten zorg en kleuterscholen worden samengevoegd in één juridische entiteit
2014	De twee eigenaars verwerven een meerderheidsaandeel in de integratiedienstenonderneming HERO van ISS (in Duitsland)	Overname van HERO, start van een nieuw segment in integratiediensten
2015	Overname van Kosmo, een grote Zweedse aanbieder van ouderenzorg, en de onderneming in kleuterscholen Kidsa	Uitbreiding naar Zweden door een lokale overname en verdere uitbreiding van de kleuterscholen
2016/2017	Kristian en Roger Adolfsen verwerven alle minderheidsbelangen in NCG, Hero, Aberia en Kidsa en verenigen deze tot de NHC Groep	De huidige rechtsvorm - NHC Groep - is ontstaan uit een fusie van alle verschillende merken tot dusver
2018	De eigenaars verwerven de Zweedse gezondheidszorgoperator Frösunda. Hoewel Frösunda geen deel uitmaakt van NHC, is er een groeiende samenwerking tussen de twee ondernemingen	Verdere uitbreiding in Zweden

2019	NH Europe wordt opgericht als een joint venture (JV), waarbij NHC 49% en Hospitality Invest 51% van de onderneming in handen heeft. NH Europe wordt beheerd door NHC en heeft verschillende ketens van kleuterscholen in Nederland, Finland, Polen en Zweden overgenomen.	Verdere uitbreiding naar kleuterscholen in Nederland, Finland en Zweden
2020 en de toekomst	Er is een belangrijke herfinanciering gepland in 2021 - er zijn geen verdere details beschikbaar	

Bron: Jaarverslag van de NHC Groep 2020

De historische ontwikkeling van de onderneming toont het hoofdbedrijfsmodel met als kerngedachte de sterke punten uit verschillende segmenten gebruiken om diensten en deskundigheid te combineren. In het bijzonder:

- Binnen de ouderenzorg- en patiëntenhotelactiviteiten heeft de onderneming vanaf het begin in 1997 getracht de ervaring uit beide segmenten te combineren. In de ouderenzorg heeft ze de hotelservice tot uiting gebracht; omgekeerd biedt ze in de hotelactiviteiten medische diensten op maat aan met de zorgvaardigheden uit de verzorgingstehuisactiviteiten.
- De kleuterscholen voegen pedagogische vaardigheden en kennis van systematische activiteitenplanning toe aan deze twee segmenten. Van de kleuterscholen wordt verwacht dat zij zich laten inspireren door de zorg- en service-expertise in de hele groep.

Een andere belangrijke aanpak was de diversificatie van de activiteiten in de verschillende zorgsegmenten en in verschillende landen. Dat heeft een internationale groei met zich meegebracht, waarbij meer dan 50% van de inkomsten nu van buiten Noorwegen komt en over de sectoren heen, zodat bijvoorbeeld uitdagingen in een bepaald segment (bv. daling van het aantal asielzoekers voor integratiediensten) kunnen worden gecompenseerd door inkomstengroei in andere segmenten, zoals de kleuterscholen.

De onderneming promoot zichzelf ook als een 'welzijnsinnovator', met het oog op de ontwikkeling van nieuwe zorgoplossingen en de aanpak van bestaande en opkomende sociale behoeften. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van kunstmatige intelligentie in bedrijfsprocessen; het uitvoeren van een programma - Welzijn 2.0 - voor start-ups in de welzijnssector; de oprichting van een innovatieraad waar ideeën worden ingediend en besproken; de ontwikkeling van het 'Generatieconcept' om de ervaring van het werken met zowel kinderen als ouderen weer te geven; en de nieuwe methoden die snel tijdens de eerste golf van COVID-19 zijn ingevoerd, waaronder digitale vergaderingen en opleidingen, livestreams vanuit kleuterscholen en materiaal voor afstandsonderwijs.

1.5. Personeelsbestand

In 2020 telde de onderneming ongeveer 9.700 werknemers in de zes landen. De meeste werknemers (gegevens van 2019) waren werkzaam in het segment van de kleuterscholen¹³, van wie 3.627 in Noorwegen en Zweden en 1.267 internationaal. Er waren 3.176 werknemers in het zorgsegment en 1.147 in het segment individu en gezin.

De onderneming werft op dit moment aan, met vacatures in Noorwegen, Zweden en Nederland. Dit wijst op groei van de onderneming, maar kan ook een teken zijn van een groot personeelsverloop vanwege de arbeidsomstandigheden. Precieze cijfers van HR zouden hier van belang zijn.

Wat het evenwicht tussen mannen en vrouwen betreft, zijn er alleen cijfers beschikbaar voor de hogere leidinggevende functies, waar drie van de acht CEO's vrouw waren; acht van de 12 landenmanagers; en 14 van de 32 managers in de uitgebreide managementgroep.

De onderneming heeft zich ertoe verbonden de belangen van haar werknemers te eerbiedigen en te bevorderen, zoals blijkt uit een verklaring op haar website: "We hebben ambitieuze doelstellingen voor de arbeidstevredenheid, het ziekteverzuim en het personeelsverloop. We hebben een duidelijk personeelsbeleid en uitgebreide ethische richtlijnen die bij iedereen bij Norlandia bekend en aanvaard zijn."

De onderneming heeft ook geïnvesteerd in de procedures voor kwaliteitsbeheer. In 2011 heeft zij Total Quality Management ingevoerd in haar verzorgingstehuizen en patiëntenhotels en dat wordt nu ook toegepast in haar kleuterscholen. In 2014 hebben alle drie de bedrijfssegmenten in Noorwegen hun ISO-certificering gekregen.

2. Regelgevingskader

Kleuterschoolsector

In alle drie de Scandinavische landen is de lokale overheid als eerste verantwoordelijk voor de kleuterschoolsector, binnen nationaal vastgestelde kaders voor het onderwijsprogramma, de inhoud, de taken en de tariefstructuur. De populariteit van private kleuterscholen verschilt tussen de Scandinavische landen. In Zweden en Finland gaat 20% van de kinderen naar private kleuterscholen, tegenover bijna 50% in Noorwegen.

In **Noorwegen**¹⁴, is voor- en vroegschoolse educatie en opvang (ECEC) niet verplicht, maar kinderen hebben recht op een plaats in een door de overheid gesubsidieerde kleuterschool vanaf de leeftijd van één jaar. Kinderen kunnen naar de kleuterschool gaan tot ze zes jaar zijn en daarna naar de basisschool gaan. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het toewijzen van een plaats aan de ouders en het zorgen voor voldoende kleuterschoolplaatsen om aan de vraag te voldoen. Kleuterscholen vallen onder de algemene verantwoordelijkheid van het Ministerie van Onderwijs en Onderzoek en een van zijn directoraten, het Noorse Directoraat voor Onderwijs en Opleiding, is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van kleuterscholen. In het nationale Kaderplan voor Kleuterscholen zijn de inhoud en de taken voor het hele kleuteronderwijs, zowel publiek als privaat, vastgelegd. Private kleuterscholen ontvangen dezelfde financiering als de publieke kleuterscholen, door dezelfde gemeente.

In **Zweden**¹⁵ hebben kinderen recht op door de overheid gesubsidieerde ECEC-voorzieningen vanaf de leeftijd van één jaar en vanaf de leeftijd van drie jaar hebben zij recht op voorzieningen die gedurende ten minste 15 uur per week gratis zijn. De meerderheid van de kinderen (80%) is ingeschreven in gemeentelijke kleuterscholen (9.813 gemeentelijke kleuterscholen in 2016/17) en de overige 20% is ingeschreven in onafhankelijk beheerde kleuterscholen (2.708 kleuterscholen in 2016/17). In Zweden zijn de meeste spelers klein: negen van de tien actoren bezitten en baten slechts één kleuterschool uit. Minder dan 1% van alle actoren baat 10 kleuterscholen of meer uit (zoals Norlandia).

In **Finland** hebben alle kinderen onder de leerplichtige leeftijd wettelijk recht op voltijdse ECEC in een ECEC-centrum of in een kinderdagverblijf. Gemeenten zijn wettelijk verplicht ECEC-voorzieningen aan te bieden naargelang de lokale behoeften en de meeste kinderen zijn ingeschreven in gemeentelijke ECEC-centra. Gezinnen betalen tussen € 0 en € 288 voor een volledige dag, afhankelijk van de gezinsgrootte en het inkomen. In private kleuterscholen liggen de kosten voor ECEC gewoonlijk hoger en ongeveer 18% van de kinderen gaat naar dergelijke private centra.

Zorgsector

In **Noorwegen** valt zorg onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten¹⁶, waarbij de staat normen, voorschriften en richtsnoeren vaststelt, aanbevelingen publiceert en toezicht uitoefent. Binnen dit nationale kader kunnen de benaderingen en prioriteiten van gemeente tot gemeente verschillen. De zorgdiensten in Noorwegen zijn gericht op de gehele bevolking boven de 18 jaar, niet alleen op ouderenzorg. Uitbesteding aan commerciële actoren zoals Norlandia is omstreden, en komt veel vaker voor in de kinderopvang en kleuterscholen dan in de zorgsector.

De Noorse Raad voor Gezondheidstoezicht heeft de overkoepelende verantwoordelijkheid voor het toezicht op gezondheids- en zorgdiensten. De bureaus van de provinciegouverneur houden toezicht op de diensten in hun gebied en behandelen klachten van gebruikers die vinden dat de aangeboden gemeentelijke diensten ontoereikend zijn. Daarnaast zijn er een aantal nationale kwaliteitsindicatoren die recentelijk aanzienlijk werd uitgebreid en een ombudsman voor patiënten en gebruikers. De afgelopen jaren heeft de regering jaarlijks een witboek uitgebracht over de 'Kwaliteit en veiligheid voor patiënten'.

In **Finland** zijn sociale en gezondheidszorg in hoge mate geïntegreerd. Het Finse zorgstelsel is gemengd, met een combinatie van publieke, private en individuele voorzieningen.¹⁷ De meeste sociale diensten worden verleend door de gemeenten; naar schatting werkt 50-60% van de werknemers in de sector voor publieke werkgevers, hoewel het private deel van de sector groeit. Gemeenten kunnen zelf diensten in natura verlenen of deze kopen van andere gemeenten of van private aanbieders van diensten. Daarom worden de meeste kosten van private aanbieders van diensten ook betaald door de gemeenten, die de ouderen ook vouchers kunnen geven om zelf diensten van private aanbieders van diensten te kopen.

Finland is momenteel van plan grote delen van de nationale stelsels en voorzieningen voor sociale en gezondheidszorg te herstructureren, waardoor private ondernemingen zoals Norlandia een grotere rol zouden kunnen gaan spelen. De lopende SOTE-hervorming (hervorming van de sociale voorzieningen en de gezondheidszorg) is de grootste herstructurering van de sociale voorzieningen en de gezondheidszorg die Finland ooit heeft doorgevoerd. Het voorstel van de regering omvat de invoering van nieuwe regionale overheden als een nieuw bestuursniveau en een beginsel van 'keuzevrijheid' waardoor patiënten kunnen kiezen tussen publieke of private dienstverleners.

In **Zweden** zijn de gemeenten wettelijk of contractueel verantwoordelijk voor kinderopvang, ouderen- en gehandicaptenzorg en bredere sociale diensten. De diensten worden hoofdzakelijk verleend door de publieke sector, maar het aantal private ondernemingen is de afgelopen 20 jaar toegenomen. Sinds de instroom van asielzoekers in 2015 domineren veel nieuwe private ondernemingen in het verlenen van dergelijke diensten. Tweëntachtig procent van de opvangcentra voor kinderen en jongeren is eigendom van private ondernemingen.

3. Arbeidsverhoudingen: diverse instellingen en praktijken voor collectieve onderhandelingen

In de Scandinavische landen is er een vrij solide structuur voor collectieve onderhandelingen¹⁸ met een hoog niveau van vakbondslidmaatschap.

In **Noorwegen** bestaat in de zorg- en de kleuterschoolsector, zoals in de meeste delen van de economie, een tweeledig onderhandelingsstelsel. De loononderhandelingen op ondernemingsniveau vinden plaats na de onderhandelingen op centraal sectorniveau. De collectieve overeenkomsten stellen een kader vast voor de arbeidstijd, maar ondernemingsakkoorden zijn ook

belangrijk voor wat betreft de werktijden en -roosters op ondernemingsniveau voor werknemers die buiten de 'normale' werkdag werken (ongeregelde werktijden). Voor de zorg- en kleuterschoolsector bestaan er sectorale collectieve onderhandelingen op nationaal niveau, structuren voor de sociale dialoog en regelingen voor informatie en overleg waarbij de vakbonden betrokken zijn.

In **Zweden** bestaan er sectorale collectieve arbeidsovereenkomsten op nationaal, sectoraal niveau, die de algemene werkgelegenheid en arbeidsvoorwaarden regelen. De grootste collectieve overeenkomst in de zorgsector is die tussen de vakbond Kommunal en de Zweedse vereniging van lokale overheden en regio's (SALAR). Er zijn ook drie andere grote overeenkomsten en drie kleinere overeenkomsten. Aangezien in deze sector nu veel private ondernemingen actief zijn, is het voor de vakbonden moeilijker geworden om de werknemers te organiseren, hoewel de vakbondsdichtheid in de private sector nog steeds vrij hoog is.

In **Finland** zijn sociale en gezondheidszorg in hoge mate geïntegreerd. Er zijn sectorale collectieve onderhandelingen op nationaal niveau en goed ontwikkelde structuren voor de sociale dialoog. In Finland heeft de private sociale zorgsector een speciale overeenkomst inzake sociale diensten die ook van toepassing is op niet-ondertekenende organisaties en zo een dekking van 80-90% van de sector bereikt; Norlandia valt onder deze overeenkomst.

3. Arbeidsomstandigheden

Om de arbeidsomstandigheden in de onderneming te onderzoeken, werd tijdens het project een enquête gehouden onder de werknemers en de vakbondsvertegenwoordigers van de onderneming. De belangrijkste patronen in termen van arbeidsomstandigheden onder het personeel van de onderneming zijn consistent in de drie Scandinavische landen.

3.1 Belangrijkste zorgen van de werknemers

De belangrijkste zorgen van de werknemers hebben betrekking op de lonen, die onder het gemiddelde liggen. De belangrijkste zorgen die door een meerderheid van de voor het onderzoek ondervraagde werknemers werden geuit, waren het onbevredigende niveau van de lonen, de tijdsdruk om de taken in het juiste tempo uit te voeren en het gebrek aan voldoende werknemers in de instelling waar de werknemers in werken. De meeste werknemers toonden zich ook bezorgd over het gebrek aan opleiding om hun werk naar behoren te kunnen doen en over het gebrek aan goede vooruitzichten voor loopbaanontwikkeling. De arbeidsvoorwaarden in de onderneming worden in vergelijking met andere soortgelijke ondernemingen als onder het gemiddelde beschouwd - vooral wat de lonen betreft. Een aanzienlijk aantal werknemers in de enquête meldde dat de onderneming in het afgelopen jaar kostenbesparende maatregelen heeft ingevoerd. Dit werd herhaald in de gesprekken met de vakbonden - vooral wat de lonen betreft. De onderneming heeft ook kostenbesparende maatregelen genomen om concurrerend te blijven.

Zoals blijkt uit tabel 1 hebben de belangrijkste zorgen die door een meerderheid van de voor het onderzoek ondervraagde werknemers werden geuit,¹⁹ betrekking op het onbevredigende niveau van de lonen, de tijdsdruk om de taken in het juiste tempo uit te voeren en het gebrek aan voldoende werknemers in de instelling waar de werknemers in werken. De meeste werknemers toonden zich ook bezorgd over het gebrek aan opleiding om hun werk naar behoren te kunnen doen en over het gebrek aan goede vooruitzichten voor loopbaanontwikkeling. Daarentegen wezen de meeste werknemers in de enquête op de positieve aspecten van een eerlijke en veilige werkomgeving en op hun betrokkenheid bij het bepalen van hun arbeidstijd. De patronen voor dergelijke standpunten waren vergelijkbaar in de verschillende landen.

Tabel 1: Wat is uw mening over de volgende stellingen?

	Sterk mee eens	Mee eens	Noch mee eens, noch mee oneens	Mee oneens	Sterk mee oneens
Uw huidige job betaalt een behoorlijk loon dat u een goede levensstandaard verzekert	2	4	2	12	6
U hebt genoeg tijd om uw werk in het juiste tempo uit te voeren	2	4	4	12	5
Er zijn genoeg gezondheids-/zorgwerkers om het werk te doen in de instelling waar u werkt	2	7	2	13	4
Uw werktijden worden minstens gedeeltelijk in overleg met u vastgesteld	2	6	9	10	1
U krijgt voldoende opleiding om uw werk goed te kunnen doen (er zijn bijvoorbeeld regelmatig opleidings sessies, uw opleidingsbehoeften worden jaarlijks besproken)	3	8	3	10	4
Uw huidige job biedt goede perspectieven voor loopbaanontwikkeling	2	5	7	11	3
Uw huidige job biedt een eerlijke en veilige werkomgeving	4	9	6	7	1

Vraag gesteld aan de werknemers alleen (aantal ontvangen antwoorden: 28). Alle landen samen. De cijfers verwijzen naar het aantal respondenten dat de antwoordoptie heeft gekozen.

Zoals blijkt uit tabel 2, gaven de meeste werknemers in het onderzoek te kennen behoefte te hebben aan bijscholing om hun taken goed aan te kunnen. Wat betreft de vraag of zij over- of ondergekwalificeerd zijn voor hun taken, zijn de meningen verdeeld, tussen werknemers die denken dat zij over vaardigheden beschikken die met hun taken overeenstemmen en werknemers die denken dat zij over meer vaardigheden beschikken dan hun baan vereist. Bovendien gaf slechts een minderheid aan dat de opleiding hun vooruitzichten op een toekomstige baan heeft verbeterd of dat de opleiding hun manier van werken heeft verbeterd.

Tabel 2: Welke van de volgende stellingen zou het best uw opleiding en vaardigheden in uw eigen werk beschrijven?

Stelling	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Ik heb bijscholing nodig om mijn taken goed aan te kunnen	15	1	3	11
Mijn huidige vaardigheden komen goed overeen met mijn taken	16	9	5	2
Ik beschik over de vaardigheden om meer veeleisende taken aan te kunnen	10	6	3	1
Ik heb het gevoel dat mijn vooruitzichten op een toekomstige baan beter zijn na de opleiding die ik op deze werkplek heb gekregen	8	0	2	6

De opleiding die ik op deze werkplek heb gekregen, heeft me geholpen om mijn manier van werken te verbeteren	3	1	2	0
Ik heb het gevoel dat mijn werk veiliger is door de opleiding die ik op deze werkplek heb gekregen	0	0	0	0
Ik heb geen enkele opleiding gekregen op deze werkplek	3	1	2	0
Totaal antwoorden	55	18	17	20

Vraag gesteld aan zowel de vakbondsleden als de werknemers. Meerdere keuzes waren mogelijk.

De arbeidsomstandigheden in de onderneming worden beschouwd als onder het gemiddelde in vergelijking met soortgelijke ondernemingen in de private sector in de landen waar de onderneming actief is (zie tabel 3). Dit is vooral opvallend met betrekking tot de lonen, waar de meerderheid van de respondenten opmerkte dat de lonen onder het sectorgemiddelde lagen. Ook andere aspecten van de arbeidsomstandigheden werden als onder het gemiddelde beschouwd - zoals fysieke aanpassingen op het werk, ICT-gebruik, toegang tot en aanbod van opleiding, personeelsbezetting of toepassing van kwaliteits-, gezondheids- en veiligheidsnormen. Werkzekerheid was het enige gebied waarop een positievere situatie dan het gemiddelde werd gemeld.

Tabel 3: Zijn de arbeidsomstandigheden in vergelijking met soortgelijke ondernemingen in het land boven of onder het gemiddelde in uw land:

Onderwerpen	Boven het gemiddelde	Onder het gemiddelde	Weet ik niet	Totaal
Lonen	4	19	12	35
ICT-gebruik en privacyrechten (tablets, mobiele ICT-apparaten, enz.)	5	17	11	33
Aanpassingen aan de fysieke omgeving op het werk	9	16	8	33
Toegang tot en aanbod van opleiding	8	15	11	34
Maatregelen om een gelijke behandeling en non-discriminatie te waarborgen	7	15	12	34
Personeelsratio	10	15	7	32
Toepassing van kwaliteitsnormen	9	14	10	33
Gezondheids- en veiligheidsnormen	7	14	10	31
Beroepscategorieën	9	13	12	34
Arbeidstijd	8	13	11	32
Evenwicht tussen werk en privéleven, flexibiliteit van de werktijden	4	11	12	27

Bevordering	5	11	16	32
Werkzekerheid	15	11	7	33
Arbeidsintensiteit	8	7	15	30

Vraag gesteld aan zowel vakbondsleden als werknemers.

Zoals blijkt uit tabel 4, heeft ook een aanzienlijk aantal werknemers in de enquête gemeld dat het bedrijf in het voorgaande jaar kostenbesparende maatregelen had ingevoerd. Dit werd vooral gemeld door werknemers in Noorwegen en Finland, en in mindere mate in Zweden.

Tabel 4: Zijn er in het afgelopen jaar kostenbesparende maatregelen ingevoerd?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Ja	16	7	0	9
Nee	4	1	1	2
Weet ik niet	7	3	0	4

Vraag gesteld aan de werknemers

3.2 Gezondheid en veiligheid op het werk

De enquêteresultaten wijzen op een aanzienlijke omvang van gezondheids- en veiligheidsproblemen in het bedrijf: ongeveer de helft van de respondenten gaf aan dat zij of hun collega's in het voorgaande jaar problemen hadden ondervonden. De belangrijkste zorgen hadden betrekking op fysieke gevaren, zoals het tillen of verplaatsen van mensen of zware lasten en verhoogde risico's op uitglijden, struikelen en vallen. Veel veiligheidskwesties worden beschouwd als niet goed aangepakt door de onderneming, maar de meerderheid van de werknemers die op de enquête hebben geantwoord, verklaarde goed of zeer goed geïnformeerd te zijn inzake gezondheids- en veiligheidsrisico's op het werk.

De enquêteresultaten wijzen op een aanzienlijke omvang van de veiligheidsproblemen in de onderneming (zie tabel 5). Ongeveer de helft van de werknemers die aan de enquête deelnamen, gaf aan dat zij of hun collega's het afgelopen jaar veiligheidsproblemen hadden ondervonden, een patroon dat in alle landen consistent is (met minder gemelde problemen in Finland). Evenzo meldden vakbondsleden een aantal ongevallen en veiligheidgerelateerde ziekten gedurende de afgelopen 5 jaar in de onderneming, met een vergelijkbare trend in de drie landen.

Respondenten uit Noorwegen gaven aan dat er in de voorgaande vijf jaar gemiddeld tot 10 arbeidsongevallen of beroepsziekten waren geweest. De vergelijkbare cijfers in Zweden lagen tussen 1 en 20 en in Finland tussen 1 en 15.

Tabel 5: Heeft u of hebben uw collega's het afgelopen jaar problemen gehad met de veiligheid en gezondheid op het werk?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Ja	15	8	4	3
Nee	10	1	1	8
Weet ik niet	6	2	0	4

De respondenten gaven ook aan wat de belangrijkste gezondheids- en veiligheidsproblemen op de werkplek zijn (zie tabel 6). Opmerkelijk is het feit dat veel kwesties die in de enquête aan de orde

kwamen, werden aangemerkt als belangrijke kwesties voor de onderneming, met als enige uitzondering de angst voor jobverlies, die niet belangrijk wordt geacht. Voor het overige hadden de belangrijkste veiligheidsproblemen betrekking op fysieke gevaren, zoals het tillen of verplaatsen van mensen of zware lasten en verhoogde risico's op uitglijden, struikelen en vallen. Van de psychologische problemen waren tijdsdruk en slechte communicatie en samenwerking de belangrijkste.

Wat de fysieke risico's betreft, wezen de meeste respondenten op het gebrek aan ergonomisch beoordeelde werkplekken, repetitieve hand- en armbewegingen en vermoeiende en pijnlijke houdingen. Wat de niet-fysieke aspecten betreft, wees een aanzienlijk aantal respondenten op het probleem van lange en onregelmatige werktijden, het blootstaan aan onaanvaardbaar gedrag zoals pesterijen of intimidatie en het moeten omgaan met moeilijke klanten. De patronen van de gemelde problemen waren vergelijkbaar in de verschillende landen.

Tabel 6: Wat zijn volgens u de belangrijkste gezondheids- en veiligheidsproblemen op uw werkplek? Scandinavische landen

	Ze er belangrijk	Belangrijk	Noch belangrijk, noch niet belangrijk	Niet belangrijk	Helemaal niet belangrijk
Heffen of verplaatsen van personen of zware lasten	8	23	11	1	0
Verhoogd risico op uitglijden, struikelen en vallen	7	18	13	4	1
Tijdsdruk	5	20	12	1	0
Slechte communicatie of samenwerking op uw werkplek	6	16	12	2	4
Gebrek aan ergonomische inrichting van de werkplekken	3	18	15	3	2
Lange of onregelmatige werktijden	6	14	12	6	4
Repetitieve hand- of armbewegingen	4	14	9	6	4
Vermoeiende of pijnlijke houdingen	5	14	11	4	1
Onaanvaardbaar gedrag zoals pesterijen of intimidatie	12	7	17	6	1
Moeten omgaan met moeilijke klanten, patiënten, enz.	5	13	16	4	3
Angst voor jobverlies	1	6	15	7	7
Andere	2	2	1	2	2

Vraag gesteld aan zowel de vakbondsleden als de werknemers.

Aan de respondenten van de enquête werd ook gevraagd hoe goed de onderneming de belangrijkste gezondheids- en veiligheidsproblemen op de werkplekken aanpakt (zie tabel 7). Ongeveer een derde van de respondenten stond neutraal tegenover de reacties van de onderneming op dergelijke problemen. Voor het overige is de heersende opvatting dat van de belangrijkste gezondheids- en veiligheidsproblemen er slechts twee goed of zeer goed worden aangepakt. Het gaat om het probleem

van slechte communicatie en samenwerking op de werkplek en het tillen of verplaatsen van mensen of zware lasten. De andere twee belangrijkste problemen (zie tabel 6), namelijk een verhoogd risico op uitglijden, struikelen en vallen en de tijdsdruk, worden beschouwd als niet goed aangepakt door de onderneming. Samenvattend kan worden gesteld dat de reactie van de onderneming op de belangrijkste veiligheidsproblemen nog voor aanzienlijke verbetering vatbaar is. De patronen van de gemelde problemen waren vergelijkbaar in de verschillende landen.

Tabel 7: Hoe goed denkt u dat de belangrijkste gezondheids- en veiligheidsproblemen op uw werkplek worden aangepakt?

	Ze er goed	Goed	Noch goed, noch niet goed	Niet goed	Helemaal niet goed	Totaal
Angst voor jobverlies	2	20	16	10	5	53
Slechte communicatie of samenwerking op uw werkplek	1	19	17	8	3	48
Heffen of verplaatsen van personen of zware lasten	2	15	16	8	3	44
Onaanvaardbaar gedrag zoals pesterijen of intimidatie	5	8	19	6	4	42
Repetitieve hand- of armbewegingen	0	11	18	8	5	42
Verhoogd risico op uitglijden, struikelen en vallen	2	9	21	7	3	42
Tijdsdruk	0	9	22	7	3	41
Moeten omgaan met moeilijke klanten, patiënten, enz.	4	7	19	4	3	37
Gebrek aan ergonomische inrichting van de werkplekken	2	6	15	11	5	39
Lange of onregelmatige werktijden	2	6	14	12	3	37
Vermoeiende of pijnlijke houdingen	1	6	20	8	5	40
Andere problemen	2	2	1	2	2	9

Vraag gesteld aan zowel de vakbondsleden als de werknemers.

De werknemers die op de enquête hebben geantwoord, verklaarden goed of zeer goed geïnformeerd te zijn over de gezondheids- en veiligheidsrisico's op het werk (zie tabel 8). Dit was het geval voor de meerderheid van de werknemers, en vergelijkbaar in de drie bestudeerde landen.

Tabel 8: Als het gaat om gezondheids- en veiligheidsrisico's op het werk, hoe goed vindt u dan dat u geïnformeerd bent? Scandinavische landen

	Ze er goed	Goed	Noch goed, noch niet goed	Niet goed	Niet erg goed	Totaal
Noorwegen	2	1	1	1	1	6
Zweden	5	4	0	0	2	11
Finland	0	9	4	3	0	16

Totaal	7	14	5	4	3	33
--------	---	----	---	---	---	----

Vraag gesteld aan de werknemers.

3.3 De gevolgen van de COVID-19-pandemie voor de werknemers

De gevolgen van de COVID-19-pandemie waren vergelijkbaar voor de werknemers in de Scandinavische landen. Het meest gemelde probleem, dat werd bevestigd door de ondervraagden, had betrekking op de toegenomen verstrekking van persoonlijke beschermingsmiddelen en nieuwe veiligheids- en hygiëneprotocollen. De respondenten wezen daarentegen niet op grote gevolgen voor de arbeidsintensiteit, extra werkuren of personeelsratio's. De meningen over de kwaliteit van de reactie van de onderneming op de COVID-19-crisis liepen uiteen: meer dan 40% van de respondenten vond de reactie van de onderneming adequaat of meer dan adequaat, terwijl een groot deel van de respondenten een neutrale mening over deze kwestie had. Over het algemeen werden de vakbonden geraadpleegd over de reactie van de onderneming.

De COVID-19 pandemie had gevolgen voor de werkplekken van de onderneming (zie tabel 9). Het meest gemelde gevolg had betrekking op de toegenomen verstrekking van persoonlijke beschermingsmiddelen en nieuwe veiligheids- en hygiëneprotocollen. De gevolgen voor de arbeidsintensiteit, meer werkuren of personeelsratio's werden daarentegen niet genoemd door de respondenten van de enquête. Dit was zeer vergelijkbaar in de drie bestudeerde landen.

Tabel 9: Wat was de impact van de COVID-19-crisis op uw arbeidsomstandigheden?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Meer verstrekking van persoonlijke beschermingsmiddelen	30	2	8	20
Nieuwe veiligheids- en hygiëneprotocollen	29	5	6	18
Toename van de activiteit	5	2	1	2
Invoering van arbeidstijdverkorting	5	2	0	3
Meer werkuren en overwerk	8	2	6	0
Verhoogde personeelsratio	3	0	2	1
Andere	1	1		

Vraag gesteld aan zowel de vakbondsleden als de werknemers.

De meningen over de kwaliteit van de reactie van de onderneming op de COVID-19-crisis zijn uiteenlopend (zie tabel 10). Enerzijds was slechts een minderheid van de respondenten van mening dat de reactie van de onderneming ontoereikend was. Meer dan 40% van de respondenten vond de reactie van de onderneming adequaat of meer dan adequaat. Anderzijds is er ook een groot deel van de respondenten dat een neutrale mening over deze kwestie heeft.

Tabel 10: Hoe adequaat heeft het bedrijf volgens u gereageerd op de COVID-19-crisis om werknemers zoals u te ondersteunen?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Meer dan adequaat	10	2	6	2
Adequaat	10	3	2	5
Noch adequaat, noch niet adequaat	15	8	2	5
Niet adequaat	5	1	0	4

Helemaal niet adequaat	7	0	6	1
------------------------	---	---	---	---

Vraag gesteld aan zowel de vakbondsleden als de werknemers.

Aan de respondenten werd ook gevraagd om aan te geven of de vakbond samen met de werkgever betrokken was bij de ontwikkeling van de reactie van de onderneming op de COVID-19-crisis (zie tabel 11). Dit werd gemeld door een derde van de ondervraagden, waarbij de helft aangaf dat de vakbonden er niet bij betrokken waren en de overige respondenten de situatie in dit opzicht niet kenden.

Tabel 11: Heeft uw vakbond/arbeidscomité met de werkgever onderhandeld over de reactie van de onderneming op de COVID-19-crisis?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Ja	14	5	1	8
Nee	20	8	5	7
Weet ik niet	11	5	5	1

Vraag gesteld aan zowel de vakbondsleden als de werknemers (n= 45).

4. Arbeidsverhoudingen

4.1. Lidmaatschap van vakbonden

De respondenten wezen op een hoog niveau van aanwezigheid en lidmaatschap van de vakbonden op de werkplekken van de onderneming. Het lidmaatschap van vakbonden was iets lager in Finland (ongeveer 20%-50%) vergeleken met 50%-100% in Noorwegen en twee derde tot 100% in Zweden. Bovendien verschilde het aantal vakbondsleden van de ene werkplek tot de andere, wat ook een weerspiegeling was van de omvang. Deze aantallen varieerden van 1 tot 230 vakbondsleden op een enkele werkplek. **Error! Bookmark not defined.**

Bijna 60% van de respondenten gaf aan dat de onderneming beschikt over regelmatige bijeenkomsten of andere methoden voor werknemers om hun mening te geven over wat er in de onderneming gebeurt (zie tabel 12). Het patroon van antwoorden was vergelijkbaar in alle onderzochte landen, waarbij het aandeel van werkplekken met regelmatige bijeenkomsten naar verluidt vooral hoog was in Zweden.

Tabel 12: Heeft de onderneming regelmatige bijeenkomsten of andere methoden voor werknemers om hun mening te geven over wat er in de onderneming gebeurt?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Ja	31	12	8	11
Nee	15	5	1	9
Weet ik niet	7	2	2	3
Totaal	54	19	11	24

Vraag gesteld aan zowel de vakbondsleden als de werknemers.

Evenzo gaf bijna 60% van de respondenten aan dat er een actieve vakbond, ondernemingsraad of soortgelijk orgaan bestaat dat de werknemers in de onderneming vertegenwoordigt (zie tabel 13). Het patroon van antwoorden was vergelijkbaar in alle onderzochte landen, waarbij het aandeel van werkplekken met vakbonds aanwezigheid naar verluidt vooral hoog was in Zweden.

Tabel 13: Is er een actieve vakbond, ondernemingsraad of soortgelijk orgaan dat de werknemers in de onderneming vertegenwoordigt?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Ja	30	14	5	11
Nee	9	1	1	7
Weet ik niet	15	4	5	6
Totaal antwoorden	54	19	11	24

Vraag gesteld aan zowel de vakbondsleden als de werknemers.

Ongeveer de helft van de respondenten van de enquête meldde dat er meerdere actieve vakbonden zijn op de werkplekken van de onderneming (zie tabel 14). Daarentegen meldde ongeveer de helft dat dit niet het geval was, wat vooral werd opgemerkt door respondenten uit Noorwegen.

Tabel 14: Zijn er nog andere vakbonden actief op uw werkplek?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Ja	13	7	3	3
Nee	11	0	7	4
Totaal antwoorden	24	7	10	7

Vraag aan de vakbondsleden.

4.2 Collectieve onderhandelingen, sociale dialoog, voorlichting en raadpleging en vakbondsactie

De collectieve onderhandelingen in Norlandia in de gehele Scandinavische regio vinden plaats op sectorniveau. De vakbonden onderhandelen over zeer vergelijkbare onderwerpen. De meeste respondenten en ondervraagden in de enquête meldden dat er op hun werkplek een formeel mechanisme voor collectieve onderhandelingen bestond. Collectieve onderhandelingen vinden plaats op jaarlijkse basis, maar ook op meerjaarlijkse basis, en de belangrijkste onderwerpen zijn lonen en arbeidsvoorwaarden.

De meerderheid van de respondenten van de enquête en alle gesprekspartners meldden dat de vakbonden een aanzienlijk gewicht hebben bij het veiligstellen van hun belangrijkste eisen in het kader van de collectieve onderhandelingen. De meerderheid gaf ook aan dat het belang van het overleg met de vakbonden de afgelopen vijf jaar stabiel is gebleven. Slechts een klein deel van de ondervraagden gaf aan dat het management het werk van de vakbond en het overleg met de werknemers steunt - uit de interviews blijken nuances: dit verschilt per land, sterker in Noorwegen, minder in Finland.

Over het geheel genomen meldde de meerderheid van de respondenten een aanzienlijke invloed van de vakbond of het overlegorgaan op de lonen en arbeidsvoorwaarden in de onderneming (zie tabel

16). Dit werd gemeld door 21 van de 29 respondenten die deze vraag beantwoordden, en werd bijzonder vaak gemeld in Noorwegen en Finland.

Tabel 16: Hoe significant acht u de invloed van de vakbond of het overlegorgaan op de lonen en arbeidsvoorwaarden in het bedrijf?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Significant	21	11	0	10
Noch significant, noch niet significant	5	1	1	3
Niet significant	3	0	0	3
Totaal	29	12	1	16

Vraag aan de vakbondsleden

Tabel 17: Vindt u dat het management het werk van de vakbond en het overleg met de werknemers steunt?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Ja	6	4	1	1
Nee	12	3	0	9
Weet ik niet	11	5	0	6
Totaal antwoorden	29	12	1	16

Vraag aan de vakbondsleden.

Slechts een klein deel van de ondervraagden gaf echter aan dat het management het werk van de vakbond en het overleg met de werknemers steunt (zie tabel 17). Ongeveer de helft van de respondenten was van mening dat dit niet het geval was, en een derde van de respondenten wist het antwoord op deze vraag niet. Het patroon was vergelijkbaar in de drie bestudeerde landen.

Deze sterke invloed van de vakbonden op de vaststelling van de arbeidsvoorwaarden in de onderneming wordt ook gemeld met betrekking tot verschillende aspecten van de arbeidsvoorwaarden die met vakbondsdeelname worden bepaald (zie tabel 18). Ook worden de verschillende aspecten van de arbeidsvoorwaarden bepaald door zowel nationale loonmechanismen als ondernemings specifieke regelingen.

Tabel 18: Hoe worden de arbeidsvoorwaarden bepaald?

Onderwerpen	Nationale loonmechanismen	Ondernemingsspecifieke regelingen	Met vakbondsdeelname	Zonder vakbondsdeelname
Lonen	8	5	9	3

Arbeidstijd	4	7	8	0
Arbeidsintensiteit	2	7	2	1
Aanpassingen aan de fysieke omgeving op het werk	2	5	9	1
Evenwicht tussen werk en privéleven, flexibiliteit van de werktijden	2	5	6	1
Beroepscategorieën	7	5	3	2
ICT-gebruik en privacyrechten (tablets, mobiele ICT-apparaten, enz.)	4	5	3	3
Toegang tot en aanbod van opleiding	3	8	7	3
Maatregelen om een gelijke behandeling en non-discriminatie te waarborgen	2	5	3	1
Bevordering	2	6	1	1
Werkzekerheid	5	3	6	3
Toepassing van kwaliteitsnormen	3	7	1	1
Gezondheids- en veiligheidsnormen	3	4	5	3
Personeelsratio	6	5	5	1

Vraag aan de vakbondsleden. Meerdere keuzes in antwoord op de vraag waren mogelijk.

De meerderheid van de respondenten van de enquête meldde dat er op hun werkplek een formeel mechanisme voor collectieve onderhandelingen bestaat waarbij de vakbonden betrokken worden (zie de tabellen 19 en 20). In alle landen is er een vorm van collectieve onderhandeling die op jaarlijkse basis plaatsvindt, maar er bestaan ook tweejaarlijkse en langere overeenkomsten op sectorniveau. De collectieve overeenkomsten waarover is onderhandeld en de resultaten daarvan hebben betrekking op alle werknemers van de onderneming.

Tabel 19: Is er een formeel mechanisme voor collectieve onderhandelingen op uw werkplek?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Ja	23	5	7	11
Nee	0	0	0	0
Weet ik niet	9	1	3	5
Totaal	32	6	10	16

Vraag aan de vakbondsleden.

Tabel 20: Zo ja, is uw vakbond hier rechtstreeks bij betrokken?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Ja	20	4	6	10
Nee	3	1	1	1

Vraag aan de vakbondsleden.

Naast formele onderhandelingen worden de vakbonden op andere manieren door de directie geïnformeerd of geraadpleegd over arbeidsvoorwaarden of werkgelegenheidskwesties (zie tabel 21). De meerderheid gaf ook aan dat het belang van het overleg met de vakbonden de afgelopen vijf jaar stabiel is gebleven (zie tabel 22). De patronen waren vergelijkbaar in de drie landen.

Tabel 21: Wordt uw vakbond, afgezien van formele onderhandelingen, op andere manieren door het management geïnformeerd of geraadpleegd over arbeidsomstandigheden of werkgelegenheidskwesties – bijvoorbeeld via een ondernemingsraad?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Ja	23	5	7	11
Nee	0	0	0	0
Weet ik niet	0	0	0	0

Tabel 22: Is het belang dat wordt gehecht aan overleg met de vakbonden in deze onderneming toegenomen / afgenomen / stabiel gebleven in de afgelopen 5 jaar?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Toegenomen	4	1	0	3
Afgenomen	8	2	2	4
Stabiel	21	2	8	11

De belangrijkste onderwerpen waarover collectief wordt onderhandeld hebben betrekking op lonen en arbeidsvoorwaarden (zie tabel 23). Andere onderwerpen die vaak aan bod komen zijn gezondheids- en veiligheidsnormen en personeelsverhoudingen. De onderwerpen die het minst aan bod komen,

zijn daarentegen de toepassing van kwaliteitsnormen, beroepscategorieën en het ICT-gebruik en privacyrechten. De patronen zijn vergelijkbaar in de drie landen.

Tabel 23: Welke arbeidsvoorwaarden vallen doorgaans onder de collectieve onderhandelingen?

Onderwerpen	Totaal	Noorwegen	Zweden	Finland
Arbeidstijd	20	6	5	9
Lonen	16	3	5	8
Gezondheids- en veiligheidsnormen	14	3	4	7
Personeelsratio	11	2	3	6
Toegang tot en aanbod van opleiding	10	4	2	4
Werkzekerheid	10	1	4	5
Aanpassingen aan de fysieke omgeving op het werk	9	3	2	4
Maatregelen om een gelijke behandeling en non-discriminatie te waarborgen	8	3	1	4
Arbeidsintensiteit	6	2	1	3
Bevordering	6	2	1	3
Evenwicht tussen werk en privéleven, flexibiliteit van de werktijden	5	1	2	2
Toepassing van kwaliteitsnormen	6	0	2	4
Beroepscategorieën	5	1	2	2
Andere	3	0	1	2
ICT-gebruik en privacyrechten (tablets, mobiele ICT-apparaten, enz.)	2	0	2	0

Vraag gesteld aan de werknemers en vakbondsleden.

Een zeer klein deel van de respondenten in de enquête maakte melding van protesten in de onderneming (waaronder vakbondsacties, stakingen, protesten of andere vormen) (zie tabel 24). De meeste respondenten maakten geen melding van dergelijke vormen van protest en het patroon was vergelijkbaar in alle drie de landen.

Tabel 24: Zijn er in deze onderneming de afgelopen 5 jaar vakbondsacties, stakingen, protestacties of andere vormen van protest geweest?

	Totaal	Noorwegen	Zweden	Frankrijk
Ja	5	2	1	2
Nee	22	2	7	13
Weet ik niet	6	3	3	0
Totaal	33	7	11	15

Vraag gesteld aan de werknemers.

5. Conclusies

De belangrijkste zorgen die door een meerderheid van de voor het onderzoek ondervraagde werknemers werden geuit, waren het onbevredigende niveau van de lonen, de tijdsdruk om de taken in het juiste tempo uit te voeren en het gebrek aan voldoende werknemers. De meeste werknemers toonden zich ook bezorgd over het gebrek aan opleiding om hun werk naar behoren te kunnen doen en over het gebrek aan goede vooruitzichten voor loopbaanontwikkeling. De arbeidsvoorwaarden in de onderneming worden in vergelijking met soortgelijke ondernemingen als beneden het gemiddelde beschouwd - vooral wat de lonen betreft. Een aanzienlijk aantal werknemers in de enquête meldde

dat de onderneming in het afgelopen jaar kostenbesparende maatregelen heeft ingevoerd om de concurrentie te verhogen. Dit werd herhaald in de gesprekken met de vakbonden - vooral wat de lonen betreft.

De enquêteresultaten wijzen op aanzienlijke gezondheids- en veiligheidsproblemen in de onderneming: ongeveer de helft van de werknemers gaf aan dat zij of hun collega's in het voorgaande jaar problemen hadden ondervonden. De belangrijkste zorgen hadden betrekking op fysieke gevaren, zoals het tillen of verplaatsen van mensen of zware lasten en verhoogde risico's op uitglijden, struikelen en vallen. Veel veiligheidskwesties worden door de onderneming niet goed behandeld, hoewel de meerderheid van de werknemers zei goed of zeer goed geïnformeerd te zijn over de gezondheids- en veiligheidsrisico's op het werk.

De gevolgen van de COVID-19-pandemie waren vergelijkbaar voor de werknemers in de Scandinavische landen. Het meest gemelde gevolg had betrekking op de toegenomen verstrekking van persoonlijke beschermingsmiddelen en nieuwe veiligheids- en hygiëneprotocollen. De gevolgen voor de arbeidsintensiteit, meer werkuren of personeelsratio's werden daarentegen niet genoemd door de respondenten van de enquête. De meningen over de kwaliteit van de reactie van de onderneming op de COVID-19-crisis zijn gemengd: meer dan 40% van de respondenten vond de reactie adequaat of meer dan adequaat, terwijl een groot deel van de respondenten een neutrale mening had.

In de Scandinavische landen zijn de vakbonden in de hele onderneming sterk vertegenwoordigd, spelen zij een actieve rol in de onderneming en voeren zij onderhandelingen over soortgelijke kwesties. Bijna 60% van de respondenten gaf aan dat de onderneming beschikte over regelmatige bijeenkomsten of andere methoden voor werknemers om hun mening te geven over wat er in de onderneming gebeurt. De meeste respondenten gaven aan dat de meeste werknemers lid zijn van een vakbond en de interviews bevestigden een hoge mate van vakbondslidmaatschap - tussen twee derde en 80%.

Wat de collectieve onderhandelingen betreft, onderhandelen de vakbonden over zeer vergelijkbare onderwerpen. Er bestaan sectorale collectieve onderhandelingsmechanismen, waarvan de resultaten van toepassing zijn op Norlandia. De meeste respondenten van de enquête en de interviews met vakbondsfunctionarissen meldden dat er op hun werkplek een formeel mechanisme voor collectieve onderhandelingen bestaat, dat op jaarbasis plaatsvindt, met als belangrijkste onderwerpen lonen en arbeidsomstandigheden. De meeste respondenten van de enquête en alle ondervraagden meldden een aanzienlijke invloed van de vakbond of het overlegorgaan in termen van lonen en arbeidsvoorwaarden in de onderneming. De meeste respondenten gaven ook aan dat het belang van overleg met de vakbonden de afgelopen vijf jaar stabiel is gebleven. Slechts een klein deel van de ondervraagden gaf aan dat het management het werk van de vakbond en het overleg met de werknemers steunt - uit de interviews blijken nuances: dit verschilt per land, sterker in Noorwegen, minder in Finland.

Het feit dat de onderneming zichzelf als een innovator op het gebied van welzijn beschouwt (zie 1.4. Strategie van de onderneming) en dat dit nuttig zou kunnen zijn in de context van argumenten rond de oprichting van een Europese ondernemingsraad, toont aan dat de onderneming zich inzet om ook met betrekking tot het welzijn van haar eigen werknemers te innoveren.

Verdere informatiebronnen

De website van de Groep: <https://nhcgroup.org/>

De websites van de vier ondernemingen:

<https://norlandia.no/en/om-oss>

<http://norlandiabarnehagene.no/>

<https://www.beria.no/>

<https://herogroup.no/>

Financiële informatie van de Groep: <https://newsweb.oslobors.no/search?issuer=NHC:12562>
Jaarverslag 2019: <https://newsweb.oslobors.no/search?issuer=NHC:12562>
Jaarverslag 2016: https://norlandia.se/sv/resources/nhc_ar2016.pdf
Jaarverslag 2014: 2015: <https://news.cision.com/norlandia-sverige/r/norlandia-care-group-has-increased-turnover-by-61-,c2360511>

Vakbonden gecontacteerd voor interviews: JHL, ERTO, TEHY, SUPER (Finland), NUMGE (Noorwegen), Kommunal en SAHP/Vårdförbundet (Zweden).

¹Sinds 20 december 2016 heet de Groep officieel Norlandia Health & Care Group AS.

² <https://nhcgroup.org/>

³ <http://norlandiabarnehagene.no/>

⁴ <http://norlandiabarnehagene.no/Informasjon/BarnehageListe>

⁵ <https://www.aberia.no/om-aberia/>

⁶ <https://herogroup.no/>

⁷ <https://norlandia.no/en/hotel#>

⁸ <https://norlandia.no/en/hotel#>

⁹ <https://norlandia.no/en/eldreomsorg#!&country=Norge&area=>

¹⁰ <https://norlandia.no/hjemmetjenester>

¹¹BPA moet op de gebruiker worden afgestemd: de BPA-gebruiker kiezen wie hij als assistent wil hebben, bij wat voor soort taken hij hulp krijgt en wanneer deze taken worden uitgevoerd.

¹² <https://newsweb.oslobors.no/search?issuer=NHC:12562>

¹³ Jaarverslag van 2019.

¹⁴ [Early Childhood Education and Care | Eurydice \(europa.eu\)](#); [OECD – Thematic Review of Early Education and Care Policy in Norway 2015 - regjeringen.no](#)

¹⁵ [Early Childhood Education and Care | Eurydice \(europa.eu\)](#)

¹⁶ ESPN (2018) Thematisch verslag over langdurige zorg, Noorwegen. [Publications and documents - Employment, Social Affairs & Inclusion - European Commission \(europa.eu\)](#)

¹⁷ ESPN (2018) Thematisch verslag over langdurige zorg, Finland. [Publications and documents - Employment, Social Affairs & Inclusion - European Commission \(europa.eu\)](#)

¹⁸ Eurofound (2020), Werknemers in de langdurige zorg: Werkgelegenheid en arbeidsomstandigheden, Bureau voor publicaties van de Europese Unie, Luxemburg

¹⁹In het kader van dit onderzoeksproject werd eind 2020-begin 2021 een enquête bij de werknemers en vakbondsvertegenwoordigers uitgevoerd in vestigingen van Norlandia in Noorwegen, Zweden en Finland. In totaal werden 55 antwoorden op de enquête ontvangen.

VOOR DE ACHTERPAGINA:



De EPSU is de Europese Federatie van Overheidsvakbonden. Het is de grootste federatie van de ETUC en omvat 8 miljoen werknemers in de openbare diensten van meer dan 250 vakbonden in heel Europa. De EPSU organiseert werknemers in de energie-, water- en afvalsector, de gezondheidszorg, de sociale dienstverlening en de lokale, regionale en centrale overheidsdiensten in alle Europese landen, met inbegrip van de oostelijke buurlanden van de EU. Het is de erkende regionale organisatie van de Internationale der Overheidsdiensten (PSI).

www.epsu.org

De EPSU werkt met zijn leden in een aantal multinationals in de nutssector en de gezondheids- en sociale zorgsector. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Jakob Embacher, beleidsmedewerker nutsbedrijven (energie, afval, water), Europese ondernemingsraden en bedrijfsbeleid: jembacher@epsu.org +32 2 250 10 47