

Kristine Nergaard, Kristin Alsos,  
Mona Bråten og Ragnhild Steen Jensen

# Tilkallingsvikarer i norsk arbeidsliv





Kristine Nergaard, Kristin Alsos, Mona Bråten  
og Ragnhild Steen Jensen

## **Tilkallingsvikarer i norsk arbeidsliv**

© Fafo 2015

ISBN 978-82-324-0190-1 (papirutgave)

ISBN 978-82-324-0191-8 (nettutgave)

ISSN 0801-6143

Omslagsfoto: Colourbox.com

Omslag: Fafos Informasjonsavdeling

Trykk: Allkopi AS

# Innhold

<b>Forord .....</b>	<b>5</b>
<b>1 Innledning .....</b>	<b>7</b>
1.1 Bakgrunn og problemstillinger .....	7
1.2 Definisjoner, begreper og avgrensinger .....	9
1.3 Oppbygging av rapporten .....	11
<b>2 Metode og data .....</b>	<b>13</b>
2.1 Hvor presist kan vi avgrense tilkallingskontrakter? .....	13
2.2 Spørreundersøkelser blant arbeidstakere .....	15
2.3 Virksomheters bruk av tilkallingskontrakter .....	18
2.4 Tariffavtaler og ansettelsesavtaler .....	20
2.5 Oppsummering – data .....	21
<b>3 Kunnskapsstatus om tilkallingskontrakter .....</b>	<b>23</b>
3.1 Omfang og motiver .....	23
3.2 Konsekvenser for den enkelte.....	30
<b>4 Omfang og utbredelse .....</b>	<b>39</b>
4.1 Arbeidstakere uten fastlagt arbeidstid.....	39
4.2 Tilkallingsvikarer: kjennetegn ved arbeidsforholdet .....	43
4.3 Arbeidstakere på tilkallingskontrakter og deltidsansatte som påtar seg ekstravakter .....	45
4.4 Andre spørreundersøkelser blant arbeidstakere .....	51
4.5 Utvikling i tilknytningsformer over tid .....	54
4.6 Overgangsrater .....	57
4.7 Oppsummering.....	62
<b>5 Praksis og erfaringer .....</b>	<b>65</b>
5.1 Praksis i norske virksomheter .....	65
5.2 Sosial omsorg, helse og undervisning.....	74
5.3 Privat tjenesteyting.....	82
5.4 Bemanningsbransjen .....	91
5.5 Oppsummering.....	96

<b>6 Tariffreguleringer og ansettelseskontrakter .....</b>	<b>99</b>
6.1 Definisjoner .....	99
6.2 Bruk av ekstrahjelp .....	101
6.3 Lønns- og arbeidsvilkår .....	102
6.4 Ansiennitetsbestemmelser .....	104
6.5 Prioriteringer ved oppbemanning .....	105
6.6 Partenes plikt til å drøfte .....	106
6.7 Ansettelseskontrakter for tilkallingsvikarer .....	107
6.8 Oppsummering .....	108
<b>7 Oppsummering og avslutning .....</b>	<b>111</b>
<b>Litteratur .....</b>	<b>117</b>

# Forord

Denne rapporten handler om tilkallingskontrakter og dem som arbeider på denne typen arbeidskontrakter, det vil si tilkallingsvikarer. Det finnes ingen legaldefinisjon av «tilkallingskontrakt», men en vanlig definisjon er at dette er en arbeidsavtale som verken regulerer ukentlig arbeidstid eller tidspunkt for når arbeidet skal skje. Tilkallingsvikarer har dermed ingen avtalt arbeidstid.

Tilkallingskontrakter oppfattes gjerne som de mest usikre arbeidsforholdene i arbeidsmarkedet. Her kombineres ofte deltid, midlertidighet og uforutsigbar arbeidstid og inntekt. Det er derfor av interesse å vite hvem som arbeider som tilkallingsvikarer, hvorfor de gjør det, og hvor mange de er. Men for å forstå fenomenet må vi også rette søkelyset mot arbeidsgiverne. I hvilke situasjoner benyttes tilkallingsvikarer? Hvordan rekrutteres disse, og hvordan håndteres det praktiske rundt slike tilsetninger? Vi ser også på det formelle rammeverket rundt slike kontrakter: Hvordan reguleres slike kontrakter i de sentrale tariffavtalene, og hva slags typer avtaler om arbeidsforhold benyttes av arbeidsgivere?

Vi vil benytte anledningen til å takke arbeidsgivere på virksomhetsnivå i ulike bransjer som har tatt seg tid til å snakke med oss. Vi takker også representanter fra partene i arbeidslivet som har bidratt med viktig informasjon.

På Fafo har Mona Bråten stått for litteraturgjennomgangen i kapittel 3. Mona Bråten og Ragnhild Steen Jensen har hatt ansvar for den kvalitative studien blant arbeidsgivere i kapittel 5. Beate Sletvold Øistad har bidratt i intervjuene. Kristin Alsos har hatt ansvar for gjennomgangen av tariffavtaler i kapittel 6. Kristine Nergaard har gjennomført de kvantitative analysene i kapittel 4 og kapittel 5 og vært prosjektleder. Vi vil benytte anledningen til å takke Sissel Trygstad som har vært prosjektets kvalitets-sikrer, og Rolf Andersen som har bidratt med råd i forbindelse med spørreundersøkelsen blant virksomheter.

Vi ønsker også å rette en stor takk til vår oppdragsgiver Arbeids- og sosialdepartementet og prosjektets referansegruppe som har bidratt med innspill og kommentarer. Vi gjør oppmerksom på at datainnsamling og litteraturgjennomgang ble avsluttet i juni 2014.

Oslo, mars 2015

Kristine Nergaard, Fafo (prosjektleder)





# 1 Innledning

Temaet for denne rapporten er tilkallingskontrakter. Det som skiller tilkallingskontrakter fra andre typer arbeidsforhold, er at dette er avtaler uten fastsatt arbeidstid, det vil si at kontrakten verken regulerer ukentlig arbeidstid eller tidspunkt for når arbeidet skal skje. For å belyse dette temaet går vi først gjennom relevant forskningslitteratur, i hovedsak begrenset til nyere norske og nordiske studier. Vi drøfter deretter omfanget av, og praksis rundt bruken av, denne typen tilknytninger i norsk arbeidsliv. Innfallsvinkelen er samfunnsvitenskapelig, det vil si at vi baserer oss hvordan arbeidstakere og arbeidsgivere selv oppfatter og betegner ansettelsesforhold og ansettelseskontrakter. Dette vil kunne fravike fra den juridiske forståelsen.

Vi ser også på det formelle rammeverket rundt slike kontrakter: Hvordan reguleres slike kontrakter i de sentrale tariffavtalene, og hva slags typer ansettelseskontrakter benyttes av arbeidsgivere?

## 1.1 Bakgrunn og problemstillinger

Tilkallingsvikarer og deres ansettelsestrygghet ble satt på dagsordenen på 1990-tallet, da man blant annet fikk en diskusjon om bruken av midlertidige ansettelser og tilkallingsvikarer. Undersøkelser viste at kommunene, og da særlig helse- og sosialsektoren, lå høyt når det gjaldt bruk av midlertidige ansettelser (Nergaard & Stokke 1996). Det ble også dokumentert at kommunene benyttet ansettelser uten kontrakter som inkluderte fast arbeidstid («de små grå»), og at antallet personer med denne formen for ansettelse var høyt (Moland 1994). Spørsmålet om tilkallingskontrakter og tilkallingsvikarer har senere kommet på dagsordenen i forbindelse med debatten om små stillinger i tilknytning til turnusplanlegging innen helse- og sosialsektoren, i forbindelse med veksten i bemanningsbransjen, der kontrakter uten fastsatt arbeidstid er vanlig, og i diskusjoner omkring bransjer som har mange «ekstravakter» eller «ringevikarer», som varehandel og utelivsbransjen.

En årsak til at tilkallingskontrakter diskuteres, er at dette oppfattes som de mest usikre arbeidsforholdene i arbeidsmarkedet. Her kombineres deltid, midlertidighet og uforutsigbar arbeidstid og inntekt, og innen samfunnsvitenskapen betegnes disse ansettelsesformene som atypiske, hvor fast ansettelse er det typiske motstykket. I

utgangspunktet gir en tilkallingskontrakt ingen rettigheter til en bestemt arbeidstid. Denne typen arbeidsforhold innebærer dermed usikkerhet for arbeidstakerne omkring når og hvor mye de får tilbud om å arbeide, og dermed uforutsigbarhet i inntekt og muligheten for å planlegge hverdagen. Studier fra Sverige på tidlig 2000-tall viste at så vel arbeidsmiljøutfordringene som risikoen for arbeidsledighet var størst for såkalte «behovsanställda» (se f.eks. Håkanson 2001; Wickman 2002; Aronsson 2002). I Norge er det vist at ekstrahjelper skiller seg fra andre typer midlertidig ansatte ved å være mindre integrert på arbeidsplassen (Nergaard 2003). I Storbritannia har såkalte zero-hour-kontrakter stått høyt på dagsordenen den senere tiden. Antallet arbeidstakere på slike kontrakter har økt betraktelig. Det vises til at enkelte store kjeder innen varehandel og serveringsbransjen kun benytter denne typen ansettelser<sup>1</sup>, og spørsmålet om det trengs reguleringer for å beskytte arbeidstakerne, diskuteres.<sup>2</sup>

Tilkallingskontrakter gir samtidig fleksibilitet for arbeidstakere som ikke ønsker å binde seg til en fastlagt arbeidstid. Dette kan være unge som kombinerer arbeid med skolegang, og andre som ønsker fleksibilitet. Disse får ikke bare en mulighet for å ha en ekstraintekt ved siden av studiene, praktisk arbeidserfaring vil også være viktig for framtidig arbeidsmarkedskarriere.

Tilkallingskontrakter kan analyseres fra ulike perspektiver. Fra et *arbeidsgiverperspektiv* eller et *arbeidsorganiseringsperspektiv* er det relevant å spørre i hvilke situasjoner en virksomhet benytter denne typen ansettelser, og hvilke typer alternativer som finnes. Mange virksomheter vil ha behov for arbeidstakere som kan arbeide ekstra ved behov, for eksempel ved sykdom eller uforutsett arbeidsmengde. I en del tilfeller kan variasjonen i arbeidskraftbehov forutses; innen varehandel og utelivsbransjen har man for eksempel behov for mer arbeidskraft på tidspunkt med mange kunder eller gjester. Innen helse- og sosialsektoren er det pekt på at turnusordningene gjør det krevende å fylle vakter i helgene, og en måte å løse dette på er bruk av mange små deltidstiltinger. Ekstra arbeidskraft blir også satt inn for å ha nok folk på vakt på tidspunkt der de fast ansatte ønsker å ha fri, for eksempel på lørdag eller på kveld (Nergaard 2012; Trygstad mfl. 2014).

For å forstå hvordan slike tilknytninger fungerer i arbeidsmarkedet, må man også spørre om arbeidsgiver ser dette som en rekrutteringskanal for fastere stillinger, eller om dette i hovedsak er ansettelsesforhold hvor ingen av partene har forventninger

<sup>1</sup> Se for eksempel <http://www.theguardian.com/business/2013/jul/28/sports-direct-staff-zero-hour-contracts> og <http://www.theguardian.com/uk-news/2013/aug/06/burger-king-dominos-zero-hour>.

<sup>2</sup> Se for eksempel Zero-hours contracts. Standard Note: SN/BT/6553. Definisjonen som benyttes her, er: “a form of working where the worker is not guaranteed any work but has to be available as and when the employer needs them” (side 3). Referatene av debatten i Storbritannia tyder på at denne kontraktsformen delvis fyller funksjoner, og har trekk, som avviker fra det som er mest vanlig i norsk arbeidsliv, jf. kapittel 4 og 5 i denne rapporten. For eksempel diskuteres behovet for eventuelt å regulere bestemmelser i kontrakter der arbeidstakere på «zero-hour contracts» må avstå fra å arbeide for andre.

om en mer stabil tilknytning. Det er også relevant å spørre hvordan selve ansettelsene håndteres, både på mer overordnet nivå og i det daglige når vikarene tilkalles.

Fra et *arbeidstakerperspektiv* eller *arbeidsmarkedsperspektiv* kan man spørre hvem som rekrutteres til denne typen stillinger, og hvilken posisjon de har i arbeidsmarkedet, om dette er en kortvarig eller langvarig tilknytning, om det er ut fra eget ønske eller fordi man ikke får tilbud om en fastere og mer forutsigbar tilknytning, i hvilken grad en tilkallingskontrakt fører til risiko for arbeidsledighet eller langvarig usikkerhet, og i hvilken grad dette er en vei inn i arbeidsmarkedet.

Det vil være glidende overganger mellom det å ha en tilkallingskontrakt og det å være fast ansatt i en liten stillingsbrøk samtidig som man tilbys og sier ja til en god del ekstravakter. Siden norsk forskningsinnsats i det senere har vært konsentrert om (ufrivillig) deltid, har man i Norge ikke vært særlig opptatt av skillet mellom tilkallingsvikarer (uten fast arbeidstid) og arbeidstakere med små avtalte stillingsbrøker som påtar seg ekstravakter. Det finnes per i dag ikke noen tall for antall personer som arbeider på rene tilkallingskontrakter.

Det er også av interesse å se på hvordan tilkallingskontrakter, og bruken av tilkallingsvikarer eller ansettelsesforhold uten avtalt arbeidstid, reguleres. Temaet diskuteres blant arbeidsrettsjuristene (Egede-Nissen & Lund 2012; Steen 2013), og har også vært behandlet av domstolene. Vi vil ikke gå inn i disse rene juridiske problemstillingene i denne rapporten, men konsentrere oss om hvordan avtalene om lønns- og arbeidsforhold utformes, og om og i hvilken grad bruken av denne typen arbeidskraft reguleres i tariffavtalene.

## 1.2 Definisjoner, begreper og avgrensinger

Det finnes ingen legaldefinisjon av «tilkallingskontrakter» eller «tilsigelsesavtaler». Det er imidlertid vanlig å bruke disse begrepene om avtaler uten fastsatt arbeidstid, det vil si at kontrakten verken regulerer ukentlig arbeidstid eller tidspunkt for når arbeidet skal skje. Begrepene som brukes om denne typen arbeidstakere, kan variere mellom bransjer; for eksempel benyttes «tilkallingsvikar», «ringevikar», «ringehjelp», «ekstrahjelp», «ekstravikar» eller «timevikar» om noenlunde samme arbeidsforhold. Vi benytter her betegnelsene «tilkallingsvikar» uavhengig av bransjetradisjon. Samtidig vil en betegnelse som «ekstrahjelp» i dagligtalen også kunne omfatte andre typer arbeidsforhold enn dem som faller inn under definisjonen av tilkallingsvikar (se nedenfor).

## Definisjoner og avgrensinger med utgangspunkt i kontraktstype

Tilsigelsesavtaler er en avtale om lønns- og arbeidsvilkår der verken arbeidstid- eller stillingsprosent er angitt i kontrakten. Arbeidstaker vil etter avtalen bli tilkalt for å jobbe når det oppstår behov for ekstra arbeidskraft i virksomheten. Begrepet «tilsigelsesavtale» må i denne sammenheng forstås som en avtale mellom arbeidstaker og arbeidsgiver hvor arbeidstaker ikke arbeider til faste tider, men blir «tilsagt» arbeid når arbeidsgiver har behov for ekstra arbeidskraft. Begrepet «tilsigelsesavtale» finnes ikke i arbeidsmiljøloven, men er godt etablert i juridisk teori. Evju skriver at definisjonen på en tilsigelsesavtale er «at arbeidstakeren kan tilkalles når arbeidsgiveren har behov, men uten noen rett til arbeid ut over dette, og ofte, også uten noen plikt til å ta imot den enkelte tilsigelse». Videre skriver han om tilsigelsesavtaler at «de kan dels ha form av midlertidig ansettelser, dels kan de i formen være 'faste' ansettelsesavtaler» (Evju 2005:2).

Hovedprinsippet i arbeidsmiljøloven er at arbeidstakeren skal ansettes fast (§ 14-9). Loven åpner imidlertid for at man på visse vilkår kan ha ansatte på midlertidige kontrakter (§ 14-9). Tilsigelsesavtaler har ikke blitt behandlet som et eget punkt i forarbeidene til arbeidsmiljøloven, men situasjonen for ansatte på tilkalling ble adressert i forbindelse med drøfting av reglene om midlertidig ansettelse. I 2009 uttalte Arbeidsdepartementet følgende:

«Departementet legger til grunn at 'ringeavtaler' i de aller fleste tilfeller vil være avtaler om midlertidig ansettelse, som krever hjemmel i arbeidsmiljøloven § 14-9. Det kan imidlertid ikke utelukkes at slike avtaler kan inngås innenfor rammen av et fast arbeidsforhold. Departementet understreker at det i så tilfelle må være tale om en *reell* fast ansettelse.» (Prop. 104 L (2009-2010)).

Departementet viser i den forbindelse til Rt. 2005 s. 826 hvor Høyesterett la føringer og rammer for hva som kan anses som en fast ansettelse i et slikt tilfelle, og hva som i realiteten er å betrakte som midlertidig ansettelse, slik at vilkårene i arbeidsmiljøloven § 14-9 må være til stede.

Noen avtaler er altså etter sin karakter avtaler om fast ansettelse. Andre avtaler bestemmer at arbeidstakeren skal være tilgjengelig for tilkalling, men at hver tilkalling er et midlertidig ansettelsesforhold. En tredje variant er avtaler hvor arbeidstakeren er tilsatt i en fast deltidsprosent, men hvor avtalen, eller et tillegg til denne, bestemmer at arbeidstakeren kan tilkalles utover dette. I slike tilfeller kan man si at det er et tilsigelseselement i avtalen om fast ansettelse. Det at avtalene kan være såpass ulike i formen, gjør også at de reiser forskjellige problemstillinger, ikke minst når det gjelder forholdet til stillingsvernet. Felles for avtalene er likevel at arbeidstakeren møter til arbeid etter tilkalling. Arbeidstakeren vil i mange tilfeller være «fast vikar» eller del av en «vikarpool» i virksomheten.

Bemanningsbyråene opererer med nok en variant: «fast ansettelse uten garantilønn» (Nergaard et. al 2011; Egede-Nissen & Lund 2012; Alsos & Jensen 2013 a, b; Steen 2013). Ved slike avtaler tar man som utgangspunkt at arbeidstakeren er fast ansatt i bemanningsbyrået, men kun har arbeid og lønn når det er tilgjengelige oppdrag. Ifølge standardavtalene som brukes i bemanningsbransjen, har fast ansatte uten garantilønn ikke plikt til å påta seg oppdrag som tilbys. Samtidig vet vi at arbeidstakere som leies ut via bemanningsselskap, kan ha så vel korte som lengre oppdrag. I den grad noen av de ansatte i bemanningsselskapene i en spørreundersøkelse vil betegne seg selv som tilkallingsvikarer, kan man anta at det først og fremst vil gjelde utleide på korte oppdrag, og ikke de med lange oppdrag. Våre tall kan dermed ikke brukes for å anslå omfanget av utleide arbeidstakere i norsk arbeidsliv.

### 1.3 Oppbygging av rapporten

I neste kapittel (kapittel 2) drøfter vi data og metode. Deretter følger en litteraturog gjennomgang som tar for seg norsk og nordisk forskning om tilkallingskontrakter og tilkallingsvikarer (kapittel 3). Selv om vi prioriterer studier som setter søkelyset på tilkallingsvikarer, vil vi ikke avgrense oss til kun å se på arbeidstakere med tilkallingskontrakter, men vi vil også referere relevante studier som for eksempel ser på midlertidig ansatte og visse typer deltidsansettelser. Årsaken til dette er at det er svært få studier som kun ser på tilkallingsvikarer, samtidig som studier av deltid og midlertidige ansettelser ofte diskuterer arbeidsforhold av relevans for tilkallingsvikarer.

Vi går deretter over til å se på hva ulike datakilder sier om omfanget av tilkallingsvikarer i norsk arbeidsliv (kapittel 4). Vi legger særlig vekt på en tilleggsundersøkelse til arbeidskraftundersøkelsen (AKU) 4. kvartal 2013. Utover denne finnes ikke spørreundersøkelser som gjør at vi kan identifisere tilkallingsvikarer som sådan. Vi vil likevel bruke noe tid på å beskrive utviklingen over tid når det gjelder stillingstyper/tilknytningsformer med høyt innslag av tilkallingsvikarer. På tilsvarende måte vil vi se på arbeidsmarkedsmobilitet blant de samme gruppene med utgangspunkt i arbeidskraftundersøkelsens panel og data fra arbeidstakerregisteret.

I kapittel 5 tar vi for oss tilkallingsvikarer fra et arbeidsgiverperspektiv. Ved hjelp av informantintervjuer, supplert med en avgrenset spørreundersøkelse blant virksomheter, ser vi på hvorfor og i hvilke situasjoner arbeidsgivere benytter tilkallingskontrakter, vi spør hvilke typer arbeidstakere som rekrutteres til slike stillinger, og hva som eventuelt er alternative bemanningsstrategier. Deretter drøfter vi hvordan slike ansettelser arter seg i praksis: Hvilke typer kontrakter benyttes, er det rutiner for hvem som får tilbud om arbeid, hvordan avsluttes arbeidsforholdene, med videre? De kvalitative intervjuene

er konsentrert til bransjer med høyt innslag av tilkallingsvikarer, mens spørreundersøkelsen omfatter alle bransjer.

Kapittel 6 dreier seg om reguleringer og avtaler. Vi ser på om og hvordan tilkallingskontakter og bruk av ekstrahjelper/ringevikarer er regulert i et utvalg landsdekkende tariffavtaler, samt hva som finnes av anbefalinger fra partene på bransjenivå, inkludert om disse har utarbeidet forslag til arbeidsavtaler. I forbindelse med intervjuene på virksomhetsnivå har vi også innhentet eksempler på tilkallingskontrakter (avtaler om lønns- og arbeidsvilkår for tilkallingsvikarer), og disse blir også diskutert i kapittel 6.

## 2 Metode og data

Kartleggingen av tilkallingskontrakter og tilkallingsvikarer omfatter ulike tema og problemstillinger. Et sentralt spørsmål er hvor mange arbeidstakere som har denne typen kontrakter, hvem de er, og hva som skjer med disse over tid. På samme måte er det av interesse å se på hvilke typer virksomheter som benytter slike kontrakter, og hvorfor. Men undersøkelsen skal også belyse prosesser og problemstillinger knyttet til denne typen ansettelse: Hvordan rekrutteres tilkallingsvikarer, hvem får tilbud om oppdrag, hvilke typer kontrakter benyttes, og hvordan avsluttes arbeidsforholdene? I tillegg kommer spørsmålet om, og hvordan, denne typen tilknytninger reguleres i tariffavtaler, og hvilke anbefalinger og erfaringer partene i arbeidslivet har.

For å svare på disse spørsmålene benytter vi ulike metoder og datakilder. Innledningsvis går vi gjennom relevant litteratur med vektlegging på nyere nordiske studier. Vi bruker spørreundersøkelser og enkelte typer registerbaserte data for å belyse omfang og kjennetegn ved tilkallingsvikarer og virksomheter som benytter denne typen tilknytninger. For å beskrive hvordan slike arbeidsforhold organiseres på arbeidsplassnivå, har vi gjennomført kvalitative intervjuer med arbeidsgivere på virksomhetsnivå. Her har vi valgt ut bransjer og sektorer som skiller seg ut ved høy forekomst av tilkallingsvikarer. I tillegg går vi gjennom tariffavtaler og ansettelseskontrakter. Vi benytter informantintervjuer for å se på hvordan denne typen arbeidsforhold reguleres, og hvilke erfaringer og anbefalinger partene i arbeidslivet har. Også her legger vi særlig vekt på bransjer som kjennetegnes av at tilkallingskontrakter er mer vanlig enn ellers.

I dette kapitlet går vi gjennom hvilke metoder og datakilder som legges til grunn for beskrivelse og analyse.

### 2.1 Hvor presist kan vi avgrense tilkallingskontrakter?

Med tilkallingskontrakt forstår vi en avtale der arbeidstaker ikke har noen fast avtalt arbeidstid, men kun arbeider når de blir tilkalt. Tilkallingsvikarer lønnes kun for de timene de arbeider (tilkalles), og har ikke noen plikt til å si ja til en forespørsel. Det vil også være arbeidsforhold som fyller mange av de samme behovene, men som har en fastlagt arbeidstid i bunnen. Begrepsbruken kompliseres ved at betegnelser som «ekstrahjelp» eller «ringevikar» også benyttes i situasjoner der variasjonen i arbeids-

kraftbehov er forutsigbar, men uten å kunne ivaretas av den faste staben. Vi trekker fram noen eksempler for å illustrere at vi må ta høyde for at de spørreundersøkelsene vi har tilgang til, ikke er presise nok til å skille ut tilkallingskontrakter i juridisk forstand.

- Det jobbes litt fast og mye ekstra: studenter, elever eller andre som har en avtale om å arbeide «hver onsdag og annenhver helg», og som ellers tilkalles ved behov.
- Behovet er knyttet til oppgaver som ikke dekkes med den ordinære staben, og derfor oppfattes som ekstravakter. Selv om arbeidstiden kan være avtalt, vil ansatte i denne typen posisjoner kunne oppfatte seg som tilkallingsvikar ut fra ordbruken på arbeidsplassen. Eksempler kan være butikken som har behov for flere på jobb fredag ettermiddag / lørdag, eller sykehjemmet som ikke kan fylle helgeturnusen med den faste staben.
- Men man kan også se for seg at tilkallingskontrakter etter hvert oppfattes som en mer fastlagt avtale, noe som også kan påvirke svargivningen i spørreundersøkelser.
- Virksomhetens behov, og dermed antall timer, varierer, men arbeidstakeren får en fast arbeidsplan for hver periode.
- Arbeidstiden «setter seg». Tilkallingskontrakter kan utvikle seg til arbeidsforhold med ganske forutsigbar og fastlagt arbeidstid, uten at dette gjenspeiles i avtalen om lønns- og arbeidsvilkår.

Dette betyr at vi må ta høyde for at den informasjonen vi får gjennom spørreundersøkelser, ikke er presis nok til å skille mellom ulike typer arbeidsavtaler i juridisk forstand. Det vi får svar på, er arbeidstakernes subjektive oppfatning av om de har fastlagt arbeidstid, eller om de kun jobber ved behov. Antakelig vil den sistnevnte gruppen omfatte avtaler som inneholder (noe) fast tid, men der det enten arbeides mye utover dette, eller der arbeidstakeren kun utfører oppgaver som defineres som ekstra. På den annen side vil tilkallingskontrakter som har utviklet seg i retning av en ganske forutsigbar arbeidstid, kunne bli underrapportert.

Når det gjelder arbeidstakere som leies ut gjennom bemanningsforetak (arbeidsutleie), er det sannsynligvis kun de som har korte oppdrag, som vil betrakte seg som tilkallingsvikarer. For øvrige utleide vil andre betegnelser treffe bedre, for eksempel «vikar».



## 2.2 Spørreundersøkelser blant arbeidstakere

Som utgangspunkt kan man forutsette at kun en liten andel av arbeidstakerne vil ha en tilkallingskontrakt uten avtalt arbeidstid. Denne typen ansettelse vil i tillegg være mest vanlig blant de arbeidstakere som det er vanskeligst å nå i spørreundersøkelser: de som er unge, og de som er i utdanning, og som derfor arbeider på kvelder eller i helgene. Men den registerbaserte sysselsettingsstatistikken inneholder ikke opplysninger om hvorvidt ansettelsen er fast eller midlertidig, eller om det i arbeidsforholdet er avtalt arbeidstid eller ikke, og gjør det dermed ikke mulig å skille tilkallingsvikarer fra andre ansatte.<sup>3</sup> Derfor er spørreundersøkelser nødvendige for å få en oversikt over denne typen tilknytningsformer.

### Hvor mange og hvem?

SSBs arbeidskraftundersøkelser (AKU) er en mye brukt kilde til å beskrive arbeidsmarkedet, blant annet fordelingen mellom heltids- og deltidstillinger, mellom fast og midlertidig ansatte og etter arbeidstidsordning. AKU omfatter mange intervjuer, svarprosenten er høy sammenlignet med andre spørreundersøkelser, og undersøkelsen inneholder bakgrunnsinformasjon av høy kvalitet om arbeidsforholdet. Undersøkelsen er dermed godt egnet til å beskrive utbredelsen av ulike typer tilknytninger i arbeidsmarkedet.

AKU gjennomføres blant personer som er bosatte i Norge. Det vil si at arbeidstakere på korttidsopphold i Norge ikke er med i denne arbeidsmarkedsstatistikken.<sup>4</sup> Arbeidstakere som forventes å være mer enn seks måneder i Norge, skal registreres i arbeidstakerregisteret og vil i prinsippet omfattes av AKU og av den ordinære registerbaserte sysselsettingsstatistikken. At arbeidstakere på korttidsopphold ikke omfattes, betyr at en god del arbeidstakere innen utleie av arbeidskraft og innen bygg og anlegg faller utenom statistikkene. Det er uklart hvor mange av disse som ville betegnet seg som tilkallingsvikarer slik vi undersøker dette i denne rapporten. Også sysselsettingsstatistikken har begrenset med opplysninger om denne typen arbeidsforhold. De aller fleste arbeidstakere på korttidsopphold (ikke bosatte) er imidlertid oppført med en forventet arbeidstid på 30 timer eller mer, det vil si at dette ikke er små stillinger eller det vi vanligvis forstår med tilkallingsvikarer.

<sup>3</sup> Unntaket er tall som er basert på tjenstemannsregistrene i staten (SST) og kommunene (PAI). Disse opplysningene brukes til oppsummerende statistikk over tariffområdene/sektorene og inngår ikke i SSBs variabler for mikrostatistikk.

<sup>4</sup> SSB definerer «lønnstakere på korttidsopphold» som personer som forventes å oppholde seg mindre enn seks måneder i Norge, og som dermed ikke er registrert som bosatt ifølge Det sentrale folkeregisteret. Per 4. kvartal 2013 var det om lag 90 000 lønnstakere på korttidsopphold. Store grupper var personer fra de øvrige nordiske land og personer fra EU-land i Øst-Europa.

En annen utfordring er frafall i AKU og andre spørreundersøkelser. Unge arbeidstakere og arbeidstakere som ikke har norsk som morsmål, svarer sjeldnere enn andre på slike spørreundersøkelser. I noen grad justeres dette ved at AKU har vekter som korrigerer for frafallet. Man kan likevel anta at tilkallingsvikarer og andre med små stillinger eller kortvarige ansettelser vil være noe underrepresentert i spørreundersøkelser.

Et tredje forhold som må tas med i betraktningen, er at AKU forholder seg til situasjonen i intervjuuka. Arbeidstakere som har mer sporadiske arbeidsforhold, fanges dermed ikke opp. Vi forsøkte å teste dette ved også å stille spørsmålet om tilkallingsvikar til arbeidstakere som ikke var i arbeid i intervjuuka, men som oppga å ha vært i lønnet arbeid i løpet av det siste året. Vi fanget ikke opp mange ekstra personer ved å spørre på denne måten, og konsentrerer oss derfor kun om dem som var i arbeid i intervjuuka.

De ordinære AKU-undersøkelsene inneholder ikke spørsmål som gjør at vi kan identifisere «tilkallingskontrakter» i betydningen arbeidsforhold der arbeidstakere kun arbeider ved behov. Vi har derfor valgt å beskrive utbredelse av denne typen kontrakter ved hjelp av data fra en tilleggsundersøkelse til SSBs arbeidskraftundersøkelse (AKU) der det er tatt inn spørsmål som gjør at vi kan identifisere gruppen arbeidstakere mer presist. I denne tilleggsundersøkelsen er det også stilt oppfølgingsspørsmål til dem som oppgir at de har en tilkallingskontrakt, blant annet om hvorfor de er i et slikt arbeidsforhold. Spørsmålene ble kun stilt til dem som hadde direkte intervju, jamfør at i AKU kan et familiemedlem svare på vegne av andre familiemedlemmer (indirekte intervju). I slike indirekte intervjuer stilles ikke spørsmål som krever personlig vurdering. Tilleggsspørsmålene stilles ikke til dem som er i sitt første eller siste intervju i AKU, siden SSB allerede fra før har et mer omfattende spørreskjema for disse.

Vi vil i tillegg benytte annen informasjon fra AKU som kan gi indikasjoner på type ansettelsesforhold, blant annet spørsmål om type midlertidige ansettelser og type arbeidstidsavtale.

De kvalitative dataene fra vår undersøkelse, så vel som spørreundersøkelsen blant virksomheter, viser at det er glidende overganger mellom virksomhetens bemanningsløsninger når det gjelder behovet for å håndtere arbeidskraftbehov som er mer eller mindre uforutsigbart. Dette betyr at det ikke er klare skiller mellom arbeidstakere på tilkallingskontrakter, «ekstrahjelp» med en liten fast avtalt stilling som jobber mer eller mindre regelmessig utover dette, og «vanlige» deltidsansatte som tar ekstravakter ved behov. Vi supplerer derfor drøftingen av tilkallingskontrakter/tilkallingsvikarer ved å beskrive arbeidsforhold som ligger nær opp til denne typen ansettelser. Dette omfatter visse typer midlertidige ansettelser («ekstrahjelp» er et svaralternativ i AKU) og deltidsansatte som påtar seg ekstravakter.

Vi vil også benytte spørreundersøkelser i to enkeltbransjer som ofte trekkes fram i forbindelse med denne typen ansettelser/kontrakter: varehandel og utelivsbransjen.

## Hva skjer over tid?

Informasjon om tilkallingskontrakter finnes kun for ett tidspunkt, i arbeidskraftundersøkelsen høsten 2013 (AKU 4. kvartal 2013). Vi har derfor verken opplysninger om hva som skjer med den enkelte arbeidstaker over tid, eller tall for utviklingen i andeler/antall tilkallingsvikarer i arbeidslivet. Undersøkelsen fra 2013 vil gi en indikasjon på hvilke kategorier arbeidstakere som oftere enn andre befinner seg i tilkallingskontrakter (er tilkallingsvikarer). Disse kategoriene kan beskrives ut fra AKUs ordinære informasjon om ansettelsesform (fast/midlertidig ansettelse)<sup>5</sup>, type midlertidig ansettelse<sup>6</sup> (vikar, ekstrahjelp osv.) og type arbeidstidsordning<sup>7</sup> (fast, variabel, ingen avtale). Vi vil se på om det har vært endringer over tid i den typen ansettelsesforhold som er forbundet med høy andel tilkallingskontrakter. Ved å ta utgangspunkt i AKU-undersøkelsene i perioden 1999–2013 vil vi undersøke om det for eksempel har vært en vekst i ansatte uten fastsatt arbeidstid. Det er viktig å være oppmerksom på at denne typen beskrivelser *ikke* vil avdekke endringer innad i en gruppe, for eksempel om flere i gruppen deltidsansatte uten avtalt arbeidstid etter hvert har en tilkallingskontrakt.

## Overgang til noe annet?

Siden vi ikke har informasjon om tilkallingskontrakter på andre tidspunkt enn høsten 2013, kan vi heller ikke se hva som skjer med arbeidstakere over tid, det vil si om de forblir i tilkallingskontrakter, om de går over i andre typer stillinger, eller om de forsvinner ut av arbeidsstyrken. Men ved å ta utgangspunkt i de ordinære AKU-opplysningene om ansettelsesform og arbeidstidsavtale kan vi benytte AKUs paneldesign der deltakerne intervjues på åtte forskjellige tidspunkt for å se på overgangsrater for grupper med høy forekomst av tilkallingskontrakter. Forblir disse i samme posisjon i løpet av ett år eller 21 måneder? Finner vi dem i andre og mer faste tilknytninger, eller er de ikke lenger i arbeidsstyrken?

Et alternativ til spørreundersøkelser blant arbeidstakere er registerbasert sysselsetningsstatistikk. Den sistnevnte statistikken inneholder ikke opplysninger om kontraktsform, verken når det gjelder type ansettelse (fast/midlertidig), eller hvordan arbeidstiden er regulert (med eller uten fastsatt arbeidstid). Men statistikken inneholder

<sup>5</sup> «Har du fast eller midlertidig ansettelse?»

<sup>6</sup> «Er du på et arbeidsmarkedstiltak, et engasjement eller prosjektansatt, ekstrahjelp (TIMELØNNET, SESONGARBEIDER), vikar, lærling eller praktikant (STIPENDIAT), eller noe annet (PRØVETID)?». Tekst i store bokstaver leses ikke opp.

<sup>7</sup> «Hva slags avtale om arbeidstid har du i denne jobben? Jeg nevner tre alternativer. Har du avtale om samme timetall fra uke til uke, herunder fleksitid, eller avtale om varierende timetall fra uke til uke, eller ingen avtale om arbeidstid?» I tillegg har SSB to andre avkryssingsalternativer, «BARE ET TILFELDIG ARBEIDSFORHOLD DENNE UKA» og «TILKALLES BARE VED BEHOV». Disse leses ikke opp, men avkrysses hvis informanten svarer dette spontant.

arbeidstid (avtalt/forventet) og start- og stoppdato for arbeidsforholdet. Man kan dermed se på hvordan arbeidstakere med små stillinger beveger seg i arbeidsmarkedet, inkludert skifte av arbeidsgiver. Den registerbaserte statistikken vil dermed være et supplement til AKUs paneldata hvis man ønsker å følge arbeidstakere som starter med små stillinger, over tid.

Ingen av disse to datakildene vil si noe om arbeidsmarkedsmobilitet blant tilkallingsvikarer, kun om mobiliteten blant kategorier arbeidstakere (avgrenset ved ansettelsesform eller type arbeidstidsavtale) med høyt innslag av denne typen kontrakter.

## 2.3 Virksomheters bruk av tilkallingskontrakter

For å forstå bruken av tilkallingskontrakter, og da særlig hvorfor slike ansettelses benyttes, og hvordan arbeidsforholdet reguleres, må vi også se på arbeidsgivers bemanningsstrategier. For å undersøke virksomhetenes praksis i forbindelse med bruk av tilkallingsvikarer har vi gjennomført kvalitative intervjuer med ledere i et utvalg bransjer. Disse er supplert med en mindre kvantitativ spørreundersøkelse blant virksomheter i privat og offentlig sektor.

### Spørreundersøkelse blant virksomheter

For å kartlegge virksomhetenes praksis med bruk av tilkallingsvikarer og for å si noe om forekomst i ulike deler av arbeidsmarkedet gjennomførte vi en enkel spørreundersøkelse blant 771 virksomheter i privat og offentlig sektor. Undersøkelsen ble gjennomført av Norstat, og spørsmål ble stilt i to omganger. For en del bransjer (privat sektor) ble spørsmålene om tilkallingsvikarer stilt i Norstat sin bedriftsmonitor som gikk i mars 2014.<sup>8</sup> Denne dekker privat sektor, definert som bransjekodene A til P i Standard for næringsgruppering. Her stratifiserer Norstat på næring og bedriftsstørrelse, slik at større bedrifter er overrepresentert sammenlignet med et tilfeldig utvalg av norske bedrifter.<sup>9</sup> For øvrige bransjer (offentlig administrasjon, undervisning, helse og sosial osv.) ble det våren 2014 gjennomført en egen undersøkelse som kun inneholdt spørsmålene om tilkallingsvikarer. Spørsmålene ble stilt til alle virksomheter uansett størrelse og uten stratifisering på størrelse.

En undersøkelse av denne typen vil ha lav svarprosent, blant annet fordi dersom det ikke oppnås kontakt med virksomheten, ringes det til neste telefonnummer på lista.

<sup>8</sup> Norstat NæringsBuss gjennomføres i slutten av hvert kvartal.

<sup>9</sup> Bedrifter med 1–5 ansatte utgjør 30 prosent, 6–20 ansatte 30 prosent, 21–49 ansatte 20 prosent og 50 og flere ansatte 20 prosent.

Den andre viktige frafallsgrunnen er nekt. I Norstats bedriftspanel sa 12 prosent av virksomhetene man fikk kontakt med, ja til å delta. I den separate undersøkelsen som kun omfattet våre spørsmål (virksomheter med næringskodene O–U), var 39 prosent av dem man fikk kontakt med, villige til å delta.

### **Kvalitative intervjuer**

Tilkallingskontrakter er i særlig grad knyttet til arbeidskraftstrategier i bransjer med stort behov for vikarer eller ekstrahjelpere på grunn av sykdom og fravær og/eller varierende arbeidskraftbehov. I tillegg kommer behovet for å dekke huller i arbeidsplanene, for eksempel fordi arbeidsgiver ikke har nok ansatte til å fylle behovet i helgene eller på kveld. Eksempler på bransjer der tilkallingskontrakter er hyppig brukt, er bransjer med døgnkontinuerlig drift i form av turnus, virksomheter med lange åpningstider og varierende kundetilstrømming samt institusjoner som er avhengige av å skaffe vikarer ved fravær fordi man må ha bemanning på et visst nivå.

For å beskrive bruken av tilkallingsvikarer og tilkallingskontrakter på virksomhetsnivå gjennomførte vi intervjuer i virksomheter i bransjer der denne typen tilknytninger er mest vanlig. Intervjuene er gjennomført i privat tjenesteyting og innen sosial omsorg, helse og undervisning. I sistnevnte bransjer er offentlige arbeidsgivere sterkt representert, selv om vi også har intervjuet i private barnehager. Utvalget dekker bransjer og virksomheter med ulike typer arbeidstidsordninger og bemanningsbehov. I tillegg har vi gjennomført intervjuer i et utvalg bemanningsforetak. Her vil tilgangen på oppdrag fra kunder innebære at behovet for arbeidskraft («vikarer») varierer. I bemanningsbransjen er et sentralt skille om arbeidstakeren har en kontrakt med garantilønn mellom oppdrag eller ikke. Vi konsentrerer oss særlig om hvilke typer avtaler om lønns- og arbeidsvilkår som benyttes og hvorfor.

De kvalitative intervjuene er gjennomført som semistrukturerte intervjuer der vi fulgte en intervjuguide, men med muligheter for oppfølgingsspørsmål og utdypninger. Intervjuene tok om lag 30–45 minutter og ble gjennomført på telefon og oppsummert i form av et referat. Vi benyttet ulike strategier for å rekruttere informanter. Blant annet fulgte vi med på stillingsannonser på nettstedet FINN.no og NAV.no over en periode på to–tre uker i mars og april og tok kontakt med arbeidsgivere som søkte etter tilkallingsvikarer/ekstrahjelp. Flere av informantene innenfor barnehage, skole/SFO og varehandel ble rekruttert på denne måten. Sykehjemmene ble rekruttert ved at vi tok direkte kontakt med et tilfeldig utvalg kommuner/sykehjem. Samme framgangsmåte ble brukt for å rekruttere informanter i hotell/restaurant og i bemanningsbransjen. I varehandel, buss og lager/distribusjon ga de sentrale organisasjonene tips om virksomheter som kunne være aktuelle å kontakte. Generelt gikk det greit å rekruttere informanter til intervju, vi erfarte likevel at det var noe vanskeligere å rekruttere i privat tjenesteyting enn i sosial omsorg, helse og undervisning.

Tabell 2.1 Oversikt kvalitative intervjuer.

<b>Sosial omsorg, helse og undervisning</b>	<b>Privat tjenesteyting</b>	<b>Bemanningsbransjen</b>
7 barnehager	10 varehandel	5 bemanningsbyråer
7 skoler/SFO	10 hotell/restaurant	
8 sykehjem	2 buss	
	2 lager/distribusjon	
I alt 22	I alt 24	I alt 5
	Total (51)	

## 2.4 Tariffavtaler og ansettelsesavtaler

Vi gjennomgår landsdekkende tariffavtaler for å beskrive om og hvordan disse belyser tema av relevans for tilkallingskontrakter og tilkallingsvikarer. Dette betyr at vi dels ser på eventuelle reguleringer som direkte omfatter arbeidstakere på tilkallingskontrakter. Men vi ser også på forhold som indirekte har relevans for denne typen arbeidstakere, inkludert reguleringer av midlertidig ansettelse og deltidsansettelse. Gjennomgangen er i hovedsak basert på elektroniske søk i Fafos tariffavtalebase.

Den andre typen avtaledokumenter som analyseres, er ansettelsesavtaler. Dette omfatter avtaler som benyttes på virksomhetsnivå samt anbefalte avtaler (maler) som arbeidsgiverorganisasjonene har utarbeidet for sine medlemsvirksomheter. De førstnevnte er hentet inn i forbindelse med de kvalitative intervjuene, de sistnevnte via søk på Internett og gjennom intervjuer med partene på sentralt nivå.

## 2.5 Oppsummering – data

Vi oppsummerer her de datakilder som vi benytter for å beskrive tilkallingskontrakter og andre relevante trekk ved arbeidstakerforholdet i tabell 2.2. Datakildene og temaene som er beskrevet i rad 1–6, behandles i kapittel 4. Spørreundersøkelsen blant virksomheter presenteres i kapittel 5 sammen med de kvalitative intervjuene. Tariffavtaler og ansettelsesavtaler diskuteres i kapittel 6.

Tabell 2.2 Datakilder og problemstillinger som kan belyses. Oppsummering.

	<b>Undersøkelse</b>	<b>Tema</b>	<b>Hvilke typer kontrakter/ arbeidstakere vi ser på</b>
1	AKU 2013, tilleggsundersøkelse Arbeidstakersurvey	Antall tilkallingsvikarer og kjennetegn ved disse	Tilkallingskontrakter Deltidsansatte som påtar seg ekstravakter
2	Uteliv 2013 Arbeidstakersurvey	Antall tilkallingsvikarer og kjennetegn ved disse	Tilkallingskontrakter «Ekstrahjelper»
3	Varehandel 2013 Arbeidstakersurvey	Antall ekstrahjelper/ringevikarer	Ekstrahjelp/ringevikar
4	AKU 1999-2013 (ordinære spørsmål)	Utvikling over tid i type arbeidsforhold	Arbeidstakere i arbeidsforhold med høy forekomst av tilkallingskontrakter
5	AKU 2006-2012 panel	Hva skjer med arbeidstakere over en toårs periode?	Arbeidstakere i arbeidsforhold med høy forekomst av tilkallingskontrakter
6	Arbeidstakerstatistikk 2010–2012 Registerdata	Hva skjer med arbeidstakere over tid?	Små deltidstillinger
7	Virksomhetssurvey 2014	Bruk av tilkallingsvikarer, hvorfor og hvordan	Små deltidstillinger
8	Kvalitative intervjuer	Bruk av tilkallingsvikarer, hvorfor og hvordan	Tilkallingskontrakter (og alternativer)
9	Tariffavtaler	Reguleringer	Tilkallingskontrakter, midlertidig ansatte og ansatte i deltidstilling
10	Ansettelsesavtaler	Reguleringer av arbeidsforhold	Tilkallingskontrakter





## 3 Kunnskapsstatus om tilkallingskontrakter

I dette kapitlet går vi gjennom nyere norsk og nordisk forskning som retter søkelyset mot tilkallingsvikarer og arbeidsforhold som grenser mot disse. Det er svært begrenset med studier som kun tar for seg tilkallingsvikarer, men studier som tar for seg midlertidig ansatte og/eller deltidsansettelser, vil ofte også ta for seg denne gruppen arbeidstakere. Kapitlet spenner derfor videre enn det som i avsnitt 1.2 er definert som tilkallingsvikar (arbeidstakere på «tilsigelsesavtale»). Vi har delt inn i to hovedtema: omfang og motiver og konsekvenser for de ansatte. Gjennomgangen er konsentrert om de siste 10–15 årene.

### 3.1 Omfang og motiver

#### Omfang i Norge og Norden

I EU-retten omtales tilsigelsesavtaler som «zero-hour contracts» eller «on-call contracts», (nulltimerskontrakter). I tidligere kartlegginger har tilkallingskontrakter også vært omtalt som «svært atypisk arbeid» (Eurofound 2010). I 2010 kartla European Working Conditions Observatory (EWCO)<sup>10</sup> omfanget av ulike former for «‘very atypical’ contractual arrangements»<sup>11</sup> i EU og Norge. I tillegg til en samlerapport ble det utarbeidet landrapporter basert på tilbakemeldinger fra hvert enkelt land. Selv om det begynner å bli noen år siden disse landrapportene ble utarbeidet, vil vi her gi en kort oppsummering av hovedmønstret når det gjelder omfanget av «svært atypiske arbeidskontrakter» i de nordiske landene.<sup>12</sup>

<sup>10</sup> EWCO er en del av Eurofound (The European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions), et forskningsinstitutt opprettet av EU for å bedre leve- og arbeidsvilkår i Europa.

<sup>11</sup> Kartleggingen omfatter «veldig kort deltidsarbeid < 10 timer per uke», «korttidskontrakter», «muntlige arbeidsavtaler» og «zero-hour contracts, tilsigelsekontrakter».

<sup>12</sup> Island deltok ikke i studien. Samlerapporten samt rapportene fra de nasjonale korrespondentene finnes på <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/studies/tn0812019s/index.htm>.

Når det gjelder Norge, vises det i landrapporten til Levekårsundersøkelsen 2006 hvor 10,4 prosent av arbeidsstyrken oppgir at de jobber svært kort deltid (mindre enn 10 timer i uka), mens 0,8 prosent oppgir at de jobber på tilkallingskontrakter (zero-hour contracts). Andelen som svarer at de ikke har skriftlig ansettelseskontrakt (som er den betegnelsen som benyttes i levekårsundersøkelsen), er 11,6 prosent av arbeidstakerne totalt sett. (I samme type undersøkelse for 2013 er andelen lønnstakere uten skriftlig ansettelseskontrakt redusert til 4,6 prosent.) Ifølge rapporten til EWCO fra 2010 er det ingen indikasjoner på at atypisk arbeid øker blant norske arbeidstakere.<sup>13</sup>

I Finland er korttidskontrakter<sup>14</sup> den vanligste formen for atypisk arbeid. Fra 2005 til 2010 var andelen arbeidstakere på korttidskontrakter cirka 10 prosent. Men fra 2010 var denne trenden fallende. Den typiske arbeidstakeren med korttidskontrakt er en ung kvinne med relativt høy utdanning og med jobb innenfor offentlig undervisnings- eller helse og omsorgssektor. Andelen med kort deltid (under 10 timer i uka) rapporteres å være lav i Finland – bare 2,2 prosent av arbeidsstyrken totalt, noe høyere blant kvinner enn blant menn. Det finnes ingen offisielle data om hvor mange som jobber som tilkallingsvikar.<sup>15</sup>

I Sverige meldes det om en tiltakende bruk av tilkallingskontrakter i perioden 2005–2010. Hvilke utfordringer som er knyttet til disse kontraktene, varierer imidlertid sterkt mellom bransjer og yrkesgrupper. De store fagforbundene har uttrykt bekymring for at en økning i bruk av tilkallingsvikarer vil gi større usikkerhet i arbeidsmarkedet.<sup>16</sup>

I Danmark er det vanskelig å finne data som kan beskrive ulike atypiske arbeidsforhold. I EWCO-rapporten pekes det på frilansere som en gruppe arbeidstakere som ofte jobber på korttidskontrakter, men at det generelt finnes lite data når det gjelder andre former for atypiske ansettelser.<sup>17</sup> Frilansere utgjør mellom 4 og 7 prosent av arbeidsstyrken i Danmark.<sup>18</sup>

<sup>13</sup> Se Norway: Flexible forms of work: 'very atypical' contractual arrangements (<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/studies/tn0812019s/no0812019q.htm>)

<sup>14</sup> Korttidskontrakter er definert med en varighet mindre enn seks måneder, mindre enn tre måneder eller mindre enn én måned.

<sup>15</sup> Finland: Flexible forms of work: 'very atypical' contractual arrangements (<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/studies/tn0812019s/fi0812019q.htm>)

<sup>16</sup> Sweden: Flexible forms of work: 'very atypical' contractual arrangements <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/studies/tn0812019s/se0812019q.htm>

<sup>17</sup> Denmark: Flexible forms of work: 'very atypical' contractual arrangements <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/studies/tn0812019s/dk0812019q.htm>

<sup>18</sup> Tallene i EWCO-rapporten refererer sannsynligvis til en studie fra 2001 (Rambøll management, for beskæftigelsesministeriet: Atypisk beskæftigelse). Definisjonen av atypisk ansettelse som benyttes her, ligger nær forståelsen av frilanser / selvstendig konsulent. Det vises videre til at om lag 1 prosent av arbeidsstyrken utelukkende har inntekter fra atypisk beskæftigelse (23 000 personer i 2001).

Også i Norge finnes bransjestudier som belyser bruken av ekstrahjelpere og/eller tilkallingsvikarer. Utelivsbransjen og varehandel er blant de bransjene hvor det har vært vanlig å bruke tilkallingsvikarer. I en nylig avsluttet undersøkelse om arbeidsforholdene i utelivsbransjen ble ansatte spurt om de er tilkallingsvikar eller ekstravakt (Trygstad et al. 2014:117). Totalt oppgir 24 prosent at de har en slik tilknytning til virksomheten. Det er noe mer vanlig blant kvinner (26 prosent) enn blant menn (20 prosent). Det er også mer vanlig blant dem som er under 25 år, enn blant dem som er over. 39 prosent av tilkallingsvikarene svarer at den viktigste grunnen er at de kombinerer jobb med studier/utdanning, mens 23 prosent svarer at det er fordi de liker å ha den fleksibiliteten det gir å ha en slik tilknytning. 19 prosent oppgir at hovedårsaken er at de ikke har fått tilbud om fastere tilknytning, mens like mange oppgir andre grunner. I en studie blant ansatte innenfor varehandelen finner Nergaard (2013) at utfordringene med uønsket deltid / mindre arbeidstid enn ønsket særlig er relevante for deltidsansatte med kort ansiennitet på arbeidsplassen, de som jobber på en arbeidsplass som har høy deltidsandel, og de som er unge, men som ikke er i en studiesituasjon. Nergaard framholder at det ikke er uvanlig at arbeidstakere arbeider utover det som er avtalt, og at de som ønsker større stilling, langt oftere enn andre påtar seg ekstravakter utover avtalt arbeidstid. Vi går nærmere gjennom funn fra undersøkelsene innen varehandel og utelivsbransjen i kapittel 4.

Det finnes heller ingen nøyaktige tall for hvor stor andel av de sysselsatte i det norske arbeidsmarkedet som er utleid gjennom bemanningsforetak. Beregninger basert på ulike datakilder tyder på at andelen per 2010 var pluss-minus 1,4 prosent blant sysselsatte lønnstakere og pluss-minus 1,7 prosent blant alle lønnstakere inkludert personer på korttidsopphold i Norge (Nergaard et al. 2011:68). Bransjen sysselsetter mange yngre arbeidstakere og flere menn enn kvinner. Dessuten har mange av de ansatte innvandrerbakgrunn, enten ved at de er innvandrere til Norge, eller ved at de befinner seg i Norge på korttidsopphold. Bransjen er preget av høy turnover blant vikarene, mange går over i arbeid i andre bransjer i løpet av et år eller skifter til et annet selskap innen bemanningsbransjen. Det er også en god del som forsvinner ut av arbeidsmarkedet, enten til utdanning eller annet (op.cit.).

## **EU/Europa utenfor Norden**

Innenfor EU snakkes det om en økning i bruken av «zero-hour contracts», men det er usikkert hvor utbredt dette er i de ulike medlemslandene. Det vises til den generelle arbeidsmarkedssituasjonen og høy arbeidsledighet i flere av EU-landene som viktige forklaringer på tiltakende bruk av tilkallingskontrakter innenfor ulike bransjer (European Commission 2013). Årsakene til at bruken av tilkallingskontrakter øker, kan være mange, men sentralt er at både arbeidstaker og arbeidsgiver ofte kan ha et ønske om en viss fleksibilitet i arbeidsforholdet.

European Working Conditions Observatory (EWCO) har ytret stor bekymring for denne måten å organisere arbeidet på (2010). I EWCO-rapporten fra 2010 trekkes særlig Storbritannia og Østerrike fram som land med mange arbeidstakere som jobber på tilsigelse, og de utgjør omtrent 5 prosent av den totale arbeidsstokken (side 11).

Nyere landstudier viser økende bruk av tilkallingsvikarer. Blant annet viser utvalgsundersøkelser fra Storbritannia at andelen arbeidsgivere som svarer at de bruker nulltimerskontrakter, økte fra anslagsvis 8 prosent i 2011 til 19 prosent i 2013 (Brinkley 2013:3). Office for National Statistics (ONS) har forsøkt å beregne omfanget i form av antall personer/kontrakter både med utgangspunkt i arbeidskraftundersøkelsene (LFS) og intervjuundersøkelser blant virksomheter. De to metodene gir ulike tall, jamfør sitatet nedenfor som også illustrerer hvor krevende det er å gjøre slike beregninger.

«The provisional ONS estimate from businesses indicates that for January to February 2014, there were 1.4 million employee contracts that do not guarantee a minimum number of hours that provided work in the reference period of the fortnight beginning 20 January 2014. This is higher than the LFS estimate of 583,000 for the number of people in whose primary employment is on a “zero-hours contracts” for October to December 2013. The difference between the two estimates will partly be due to employees being able to have more than one contract (including people who supplement their primary employment with a NGHC), employers being more aware of the contractual arrangements of their employees as well as the differing perceptions of the two groups.» (Office for National Statistics 2014a:18).

Selv om ONS antar at arbeidskraftundersøkelsene (LFS) underdriver omfanget, viser også disse undersøkelsene en betydelig vekst i antallet arbeidstakere på nulltimerskontrakter. I august 2014 anslo ONS (2014b:1) at om lag 2 prosent av arbeidstakerne hadde en nulltimerskontrakt for sin hovedbeskjeftigelse (622 000 personer basert på LFS). For 2012 var det tilsvarende tallet på 250 000 arbeidstakere (Brinkley 2013:8).

Det er relativt store variasjoner mellom ulike bransjer når det gjelder andelen som svarer at de bruker slike kontrakter. Først og fremst er dette brukt i varehandelen og servicesektoren (lave krav til utdanning), men det er også en økende bruk i offentlig sektor (for å dekke korttids bemanningsbehov) og akademiske institusjoner (universitet og forskning) (Brinkley 2013; Pyper & Harari 2013).

### **Arbeidsgivers motiver**

Diskusjonene omkring arbeidsgivers motiver for å bruke tilkallingsvikarer knyttes gjerne til den overordnede debatten om numerisk fleksibilitet og behov for tidsbegrensede kontrakter (Alfonsson 2012; Svalund 2011; Scheuer 2014). Numerisk fleksibilitet innebærer at bedrifter raskt kan øke eller minske sin bemanning basert på svingninger i etterspørselen og variasjoner i arbeidskraftbehovet (Atkinson 1984). I en virksomhet

er det ikke uvanlig at det oppstår variasjon i arbeidskraftbehovet, ofte av midlertidig karakter. Etterspørsel, produksjonsmengde eller antall oppdrag kan endre seg. Ved midlertidig variasjon i arbeidskraftbehovet kan arbeidsgiver få behov for arbeidskraft utover hva virksomhetens grunnbemanning kan dekke. Økt numerisk fleksibilitet kan oppnås gjennom endringer i antall arbeidstakere eller i arbeidstid. Sistnevnte tilfelle kan handle om at deltidsansatte i kortere eller lengre perioder jobber flere timer enn det som er avtalt. Undersøkelser har vist at deltidsansatte ofte jobber utover den avtalte stillingsprosenten (Fevang et al. 2004; Kjeldstad 2009; Nergaard 2010). I turnusbaserte virksomheter er det dessuten vanlig at små stillinger brukes for å få turnusene til å gå opp (Amble 2008; Moland & Andersen 2007).

Tilkallingskontrakter og tilkallingsvikarer er derfor stadig brukt i ulike norske virksomheter og er særlig utbredt i bransjer der det er behov for å ha personer som kan jobbe ved både akutt, sesongbetont og kundetilpasset behov for arbeidskraft. Herunder kan helsesektoren, restaurant- og hotellbransjen og butikkbransjen samt undervisningssektoren (skole, barnehage, SFO) nevnes som eksempler. Selv om undersyssetting henger sammen med konjunktorene i arbeidsmarkedet, framholder Svalund (2011) og Scheuer (2014) at i enkelte næringer og yrker (blant annet de som er nevnt ovenfor) kan ulike former for deltidsarbeid knyttes til organisatoriske trekk ved arbeidet. For arbeidsgiver er små stillinger fordelaktig ved at ansatte kan bes om å arbeide mer – man har en arbeidskraftressurs tilgjengelig som gir ønsket numerisk fleksibilitet (Nergaard 2012).

### **Arbeidstakers motiver**

Arbeidstakernes motiver for å ta jobb som tilkallingsvikar kan være mange og ofte sammensatte. I litteraturen pekes det likevel på to hovedmotiver: For det første er det arbeidstakere som ønsker den fleksibiliteten det gir å jobbe på tilkalling (se for eksempel EWCO 2010; Nicolaisen & Bråthen 2012; Alfonsson 2012; Moland 2013). For det andre er det arbeidstakere som av ulike grunner tvinges til å jobbe på tilkalling fordi de ikke får en ordinær stilling. Med tvang pekes det på kjennetegn både ved den enkelte arbeidstaker og ved situasjonen i arbeidsmarkedet. Når det gjelder kjennetegn ved den enkelte arbeidstaker, viser Kjeldstad og Nymoen (2004) at undersysselsatte deler en del trekk med dem som er helt arbeidsledige. De er oftere ganske unge eller eldre enn øvrige sysselsatte. De har lavere utdanning, og de er oftere innvandrere. Dessuten henger undersyssetting sammen med de generelle konjunktorene i arbeidsmarkedet. Når ledigheten synker, synker også antallet som opplever at deres avtalte arbeidstid er for kort (Svalund 2011). Som tidligere nevnt knyttes den økende bruken av atypiske ansettelse og nulltimerskontrakter i EU til den økonomiske krisa som rammet mange av EU-landene hardt fra 2005–2006 (EWCO 2010; European Commission 2013; Scheuer 2014).

## Deltidsarbeid

I Norge har forskningen omkring deltid i stor grad vært konsentrert om (ufrivillig) deltid, og man har ikke vært særlig opptatt av å skille mellom tilkallingsvikarer og arbeidstakere i små (avtalte) stillingsbrøker som tar ekstravakter. Flere forskningsbidrag peker imidlertid på at det kan være glidende overganger mellom det å ha en tilkallingskontrakt og det å være fast ansatt i en liten stillingsbrøk samtidig som man tilbys og sier ja til en god del ekstravakter. Moland (2013) gir en status over kunnskapen om deltidspromblematikken i Norge og omtaler også sentrale bidrag fra de øvrige nordiske landene. Han framholder at det først og fremst er kvinner som jobber deltid, og at størstedelen av den akademiske litteraturen har vært rettet mot kvinners rettigheter og en organisering av arbeidstid som er forenlig med familieliv og andre forpliktelser. Den delen av deltidarbeid som regnes som selvvalgt, kan enten forklares ut fra den ansattes genuine ønske om å jobbe deltid (preferanseteori) eller som et resultat av tilpasninger (mestringsstrategi) (Moland 2013). Valg av deltid som en mestringsstrategi for å unngå fysisk og psykisk slitasje har først og fremst vært knyttet til deltidarbeid blant kvinner i pleie- og omsorgssektoren (Nicolaisen & Bråthen 2012), mens Moland og Gautun (2002) hevder at den sterke forekomsten av «ønsket» deltid i pleie- og omsorgssektoren også kan skyldes en individuell tilpasning til et rigid arbeidstidssystem. Mye av forskningen de senere årene har vært opptatt av hvordan ulike skift- og turnusordninger skaper små stillinger, og hvordan dette kan unngås (Moland 2013; Amble 2008).

Nicolaisen og Bråthen (2012) belyser ulike spørsmål knyttet til frivillig deltidarbeid. Undersøkelsen, som er basert på kvalitative intervjuer med 44 personer som jobber frivillig deltid, viser at det er flere ting både ved arbeidsorganiseringen, arbeidskulturen og den enkeltes valg som bidrar til at deltid for mange blir en vane. Særlig pekes det på ekstravaktsystemet, som er vanlig innenfor store deler av helsesektoren, som en generator for frivillig deltid. Videre beskriver forskerne hvordan livsfase og jobbpreferanser spiller sammen, og at mange etter noen år i yrket foretrekker en deltidstilling framfor en fulltidstilling. Nicolaisen og Bråthens studie av frivillig deltid viser at deltidarbeid i mange tilfeller er resultat av prosesser som går over relativt lang tid, og der både individuelle valg og arbeidsorganisatoriske faktorer spiller inn. Mange av dem som jobber frivillig deltid, har startet yrkeskarrieren som tilkallingsvikar eller med en liten deltidstilling og spedd på med en stor porsjon ekstravakter.

Mens noen etter hvert ønsker å jobbe deltid, sliter andre med undersysselsetting og ufrivillig deltid over tid. Basert på analyser av AKU-paneldata finner Svalund (2011) en sammenheng mellom «fastlåsing» i ufrivillig deltid<sup>19</sup> og næring, organisering av arbeidstiden, yrkesgruppe samt kjønn. Tilsvarende erfaringer finner man også i en svensk studie hvor hovedkonklusjonen er at deltidarbeid i mange tilfeller (særlig for

<sup>19</sup> «Fastlåsing» defineres som de som rapporterer å være undersysselsatt eller på ufrivillig deltid i over åtte kvartaler.

kvinner) representerer «a dead end» snarere enn «a stepping stone» i arbeidsmarkedet (Månsson & Ottosson 2011). Vi kommer nærmere inn i på dette i avsnittet om konsekvenser.

## Fordeler og ulemper

I litteraturen framholdes det ofte at tilsigelsesavtaler eller nulltimerskontrakter både kan ha noen fordeler og noen ulemper, for både arbeidsgiverne og arbeidstakerne. I et informasjonsskriv fra ILO mai 2004 har man oppsummert dette punktvis. Vi tar utgangspunkt i ILOs framstilling når vi i tabell 3.1 oppsummerer fordeler og ulemper ved bruk av tilkallingsvikarer slik det framkommer i tidligere undersøkelser – og som vi senere skal se også støttes i de intervjuene vi har gjort blant norske virksomheter (kapittel 5).

Tabell 3.1 Fordeler og ulemper ved bruk av tilkallingsvikarer

	<b>Arbeidsgiver</b>	<b>Arbeidstaker</b>
<b>Fordeler</b>	<p>Gir optimal tilpasning mellom variasjoner i arbeidsmengde og behov for arbeidskraft, knyttet til sesongvariasjoner.</p> <p>Gir ekstra bemanning på tidspunkt hvor det er stort behov for arbeidskraft i løpet av dagen eller uka, eller ved uventede produksjonsøkninger.</p> <p>Trer inn ved fravær blant fast ansatte, for eksempel ved sykdom, ferie eller velferdspermisjoner.</p> <p>Jobber i ledige stillinger til arbeidsgiver har ansatt noen i disse.</p>	<p>Variierende og korte arbeidstider kan være attraktivt, særlig for studenter.</p> <p>Hjelper til å bygge opp en CV.</p> <p>Inngangsport til arbeidslivet.</p>
<b>Ulemper</b>	<p>Begrenset integrering i bedriftens filosofi.</p> <p>Høy turnover.</p> <p>Lavere jobbkvalitet.</p> <p>Lavere jobbmotivasjon i staben.</p>	<p>Lav jobbsikkerhet.</p> <p>Lite forutsigbarhet når det gjelder arbeidstider og mengden arbeid – i ekstreme tilfeller kan man gå uten jobb i lange perioder.</p> <p>Liten sikkerhet når det gjelder inntekt.</p> <p>Mottar ikke bedriftsinterne tilleggsytelser – for eksempel helseforsikringer, personal-lån osv.</p> <p>Lav jobbtillfredshet.</p>

Basert på ILO (2004)

Årsakene til at tilkallingsvikarer brukes, er mange, men sentralt er at både arbeidstaker og arbeidsgiver ofte vil ha et ønske om en viss fleksibilitet i arbeidsforholdet. Samtidig vil en slik tilknytning skape en tettere relasjon mellom arbeidstaker og arbeidsgiver enn dersom arbeidstaker kun skulle stille opp til ett enkeltstående vikariat. For arbeidstake-

ren kan dette også være en inngangsport til fast arbeid i den aktuelle virksomheten, og for dem uten særlig erfaring vil tilkallingsvikariatet kunne gi verdifull arbeidspraksis.

## 3.2 Konsekvenser for den enkelte

Selv om omfanget av atypiske ansettelsesformer også har noen viktige samfunnsøkonomiske sider, vil vi i dette avsnittet konsentrere oss om studier som har tatt for seg konsekvenser på individnivå. Flere av studiene om atypisk arbeid har undersøkt problemstillinger rundt hvilke konsekvenser dette har for den enkelte og hans eller hennes familie. Eurofound har utarbeidet en modell med fire hovedpilarer for å diskutere ansettelsesformer og jobbkvalitet på individnivå:

- karriere og jobbsikkerhet (herunder lønn)
- helse og trivsel
- kompetanseutvikling
- balanse mellom arbeidsliv og fritid

Vi har valgt å bruke disse hovedpilarene i den videre framstillingen av empiriske studier av konsekvenser av atypiske ansettelser, herunder tilkallingsvikar, for den enkelte.

### Karriere og jobbsikkerhet

Spørsmål omkring jobbsikkerhet og framtidsutsikter i arbeidsmarkedet for arbeidstakere som er undersysselsatt / jobber ufrivillig deltid og/eller er ansatt i ulike former for midlertidig ansettelse, har vært belyst gjennom kvantitative undersøkelser i de nordiske landene (se for eksempel Håkansson 2001 om midlertidig ansatte; Kauhanen 2008 om ufrivillig deltid; Svalund 2011 om ufrivillig deltid; Berglund mfl. 2010 om deltid og midlertidig ansettelser; Månsson & Ottosson 2011 om deltidsarbeidsledige; Engebregtsen mfl. 2012 om arbeidssøkende og midlertidige ansettelser; Scheuer 2011 om ulike typer «atypisk ansatte»). Flere av undersøkelsene har vært basert på paneldata hvor man har fulgt individer over et visst tidsrom (Håkansson 2001; Svalund 2011; Månsson & Ottosson 2011; Berglund mfl. 2010; Engebregtsen mfl. 2012), mens andre har vært basert på enkeltstående spørreundersøkelser blant ansatte og arbeidsgivere (Kauhanen 2008; Scheuer 2011).

Forskere har vært opptatt av hvordan ulike atypiske ansettelsesformer påvirker den enkeltes arbeidsmarkedskarriere i bred forstand. Med utgangspunkt i teorier om numerisk fleksibilitet og dualisering av arbeidsmarkedet i et A-lag (sentrum) og et B-lag



(periferi), og begrenset mulighet for B-laget til å flytte seg over til A-laget, har forskere vært opptatt av bevegelsen mellom de to gruppene. Spørsmål om hvorvidt arbeidstakere som har en jobb som kan anses å være i periferien, er fastlåst i denne posisjonen, har stått sentralt. Andre, som Engebregtsen mfl. (2012), har vært opptatt av å sammenligne betydningen av å ha en midlertidig stilling framfor å være arbeidssøker.

Flere av undersøkelsene nevnt ovenfor viser at visse typer deltidsstillinger og ulike former for midlertidige ansettelse i mange tilfeller ikke fungerer som en inngangsport til fulltidsjobb og ordinær ansettelse. Tvert imot støtter undersøkelsene en segmenteringshypotese hvor enkelte arbeidstakere i større grad enn andre står i fare for ufrivillig å bli værende i en svak arbeidsmarkedsposisjon over tid. Slik blir deltidsarbeid i mange tilfeller «a dead end» snarere enn «a stepping stone» i arbeidsmarkedet (jf. Månsson & Ottosson 2011).

Svalund har studert situasjonen i det norske arbeidsmarkedet ved hjelp av AKU-data over åtte kvartaler med søkelys på ufrivillig deltid og undersyssetning. Han konkluderer med at varigheten av undersyssetning og ufrivillig deltid henger sammen med trekk ved den enkelte sysselsatte og ved virksomhetene, og med hvordan arbeidstiden er organisert. Når det gjelder fastlåsing, det vil si de som rapporterer å være undersysset eller å ha mindre stilling enn ønsket, i store deler av toårsperioden, finner Svalund at dette gjelder kvinner i større grad enn menn, og at organisering av arbeidstiden og næringen den enkelte arbeider i, har betydning for varigheten av undersyssetning og ufrivillig deltid. Enkelte yrkesgrupper er fastlåst i større grad enn andre: Hjelpepleiere, omsorgsarbeidere og assistenter, renholdere, kantine- og serveringsansatte og barne- og ungdomsarbeidere er i større grad enn andre undersysset eller ufrivillig deltidssysset over lengre tid. Svalund tar også for seg veier ut av undersyssetning og ufrivillig deltid og finner at bevegelsene henger sammen med arbeidstidsordning og næring. Nærmere bestemt viser analysene at undersyssette og ufrivillig deltidssyssette i varehandel, offentlig administrasjon og helse- og sosialtjenester i mindre grad enn sysselsatte i andre næringer beveger seg over i heltid. Samtidig beveger de seg i større grad over i frivillig deltid; de endrer oppfatning om ønsket arbeidstid. Dette stemmer for øvrig godt overens med Nicolaisen og Bråthens (2012) beskrivelser av deltid som prosess.

Håkansson (2001) har sett på arbeidsmarkedskarriere etter to år og fire år for ulike midlertidige ansettelsesformer. Dataene er dels AKU-panel (to år), dels påkoblede registerdata med opplysninger om perioder med arbeidsledighet for en periode utover de to årene. Hovedproblemstillingen for undersøkelsen var å se om midlertidig ansettelse er et springbrett inn i fastere ansettelse, eller om disse bidrar til en segmentering i arbeidsmarkedet der arbeidstakere i midlertidige stillinger forblir i en usikker posisjon over tid. Med usikker posisjon menes i denne studien en arbeidsmarkedskarriere der arbeid (ansettelse) avløses av perioder med arbeidsledighet. Håkansson er videre opptatt av å se om det er forskjeller mellom ulike typer midlertidige ansettelse i hvilken grad

disse bidrar til usikkerhet. Undersøkelsen viser at behovs- og sesongansatte har størst sannsynlighet for å havne i en situasjon med langvarig usikkerhet.

Sammanfattningsvis kan vi derfor konstatere at språngbrådan främst gäller för provanställningar medan segmenteringstesen får stöd när det gäller behovs-ansällningar, säsongansällningar och ferieansällningar. Mittemellan befinner sig vikariat och objekts-/projeektansällningar som varken utgör språngbråda eller innebär segmentering. (Håkansson 2001:69).

Håkansson viser videre til at for å forstå hvorfor en midlertidig ansettelse enten fungerer som et springbrett eller leder til segmentering (fastlåsing i en usikker posisjon), må man ta utgangspunkt i hvilke funksjoner ansettelsen fyller for arbeidsgiver. De former for tidsbegrensede ansettelser som i størst grad benyttes for å oppnå kapasitetsfleksibilitet (numerisk fleksibilitet på bedriftsnivå), innebærer også størst risiko for arbeidstakerne.

I en nyere svensk studie underbygges disse hovedfunnene (Månsson & Ottosson 2011), men med utgangspunkt i gruppen som er deltidsarbeidsledige. Månsson og Ottosson finner at det er grupper hvor deltid ikke kan betraktes som en inngangsport til fulltidsjobb for ansatte som ønsker det. Tvert imot blir de værende i deltidsarbeid over tid – dette gjelder særlig for kvinner og personer med nedsatt funksjonsevne, men også for dem som kombinerer deltid med arbeidsledighetstrygd.

Scheuer (2011 og 2014) ser på forekomsten av ulike former for tilknytning i arbeidsmarkedet i Danmark og ser blant annet på utviklingen over tid i typer tilknytninger som kan betegnes som atypiske.<sup>20</sup> I rapporten fra 2011 sammenlignes også arbeidsvilkår for arbeidstakere i atypiske ansettelsesformer og ordinært ansatte, og Scheuer konkluderer med at atypisk ansettelse er klart mer risikofylt for arbeidstakeren. Det understrekes at den fleksibilitet som virksomhetene ønsker når de bruker atypiske ansettelser, i praksis innebærer at «markedsrisikoen» i langt høyere grad bæres av den enkelte atypiske medarbeider. Risikoen omfatter arbeidsledighet så vel som mindre muligheter for jobbutvikling og etterutdanning (Scheuer 2011).

Nergaard (2006) ser på i hvilken grad midlertidig ansatte opplever å bli likebehandlet med fast ansatte på arbeidsplassen. Utgangspunktet er en spørreundersøkelse blant midlertidig ansatte, og tema som berøres, er blant annet lønnstillegg for å arbeide på ubekvemme tidspunkt, arbeidstidens plassering, muligheter for å delta i opplæring med videre og mulighet for å ta opp forhold på arbeidsplassen som den midlertidig ansatte er misfornøyd med. Spørsmålene er ikke stilt til fast ansatte, noe som betyr at det ikke foretas en direkte sammenligning mellom de to gruppene. Flertallet av de midlertidig ansatte svarer at de har samme betingelser som fast ansatte kolleger, men

<sup>20</sup> Scheuer benytter begrepet «atypisk ansatt» som et samlebegrep for flere typer ansettelser/tilknytninger. I rapporten fra 2011 omfatter dette midlertidig ansatte og bistillinger. I rapporten fra 2014, som er en sammenligning mellom flere land, ser Scheuer på to kategorier arbeidstakere: midlertidig ansatte og deltidsansatte som ønsker større stilling.

undersøkelsen viser også at et mindretall trekker fram forhold som peker i retning av en forskjellsbehandling (Nergaard 2006:5–6). Det gjøres et skille mellom dem som har en ekstrajobb ved siden av studier, skole eller annen hovedaktivitet, og midlertidig ansatte som oppfatter seg som yrkesaktive.

## Helse og trivsel

Av forskning framgår det at tilkallingsvikarer og ekstrahjelper generelt sett i liten grad blir integrert på arbeidsplassen, og at de ikke opplever seg selv som en del av arbeidsstokken (Alfonsson 2012). Dette kan ha sammenheng med at de bare tilkalles etter behov, og at dette behovet kan variere slik at kontakten med fast ansatte blir sporadisk. At det kan være en fare for at blant annet vikarer og ekstrahjelper ikke blir integrert på arbeidsplassen, reflekteres også i arbeidsmiljøloven § 13-1 (3) hvor det er lovfestet forbud mot diskriminering av dem som kun arbeider deltid og er midlertidig ansatte. Nergaard (2002) analyserer ulike typer atypisk ansatte, avgrenset til midlertidig ansatte, arbeidstakere med kort deltid og arbeidstakere som oppgir at de har en annen hovedaktivitet enn yrkesarbeid. I rapporten ser hun på i hvilken grad atypisk ansatte er integrert på arbeidsplassen, blant annet målt ved deltakelse i opplæring, kjennskap til verneapparatet og deltakelse i informasjonsmøter / sosiale arrangementer. Det er særlig arbeidstakere som kombinerer deltidsarbeid med en annen hovedaktivitet (f.eks. studier/skolegang), som skiller seg ut. I denne gruppen oppgir hver fjerde arbeidstaker at de ikke vet om det finnes verneombud på arbeidsplassen. Andelen som har tilbud om å delta på informasjonsmøter og sosiale arrangementer, er også klart lavere enn blant (øvrige) ansatte på kort deltid og midlertidig ansatte (side 36–39).

Som et innspill til arbeidet med ny arbeidsmiljølov i 2005 utarbeidet STAMI (2004) en oversikt over internasjonal forskning på arbeidsforhold av betydning for helse. Ett av temaområdene var sammenhengen mellom midlertidig ansettelse og helse. I rapporten framholdes det at å sammenligne midlertidig ansatte med fast ansatte i den hensikt å finne ut hvordan arbeidet påvirker helsen, er komplisert. Likevel refereres det til forskning som viser at midlertidig ansatte, uavhengig av type jobb, scorer lavt på jobbtilfredsstillelse. Når det gjelder helserelevante problemer og sykefravær blant midlertidig ansatte, påpekes det at til tross for at midlertidig ansatte oftere oppgir å ha helserelevante problemer, viser forskning at de har lavere sykefravær enn fast ansatte. Forfatterne framholder at man ikke kan utelukke mulighetene for at de går på jobb selv om de er syke. På grunnlag av gjennomgangen av forskningslitteratur om midlertidig ansettelse og helse konkluderer STAMI med at selv om man tar hensyn til både livsstil og helseavhengig seleksjon, medfører likevel kortvarige kontrakter en belastning som gir høyere risiko for død enn det fast ansettelse gjør. Forfatterne understreker imidlertid at man ikke vet hva som er mekanismen for en slik sammenheng (STAMI 2004). Forskere ved STAMI har gjort en tilsvarende gjennomgang av litteratur publisert i

tidsrommet etter 2003 og framholder at nyere litteratur i all hovedsak underbygger konklusjonene fra den forrige litteraturgjennomgangen (Sterud mfl. 2014). Oppsummert i hovedpunkt viser nyere forskning at: Midlertidig ansatte ser ut til å ha høyere forekomst av psykiske plager på tvers av ulike nasjonale kontekster selv om nasjonale forskjeller forekommer. Forskning på sammenheng mellom arbeid og selvrapportert generell fysisk helse og muskelskjelettplager gir ikke et entydig bilde. Og tre av fire studier finner en forhøyet risiko for arbeidsskader blant midlertidig ansatte. Videre konkluderer forskerne med at helsekonsekvenser av midlertidig arbeid synes å være relatert til grad av stabilitet og forutsigbarhet i midlertidige stillinger, at ulike typer seleksjonsmekanismer kan gjøre seg gjeldende i ulike arbeidsmarkedskontekster, og at det ikke er gjort studier av norske arbeidstakere i norsk arbeidsliv som kan belyse spørsmål om helseeffekter av midlertidig arbeid (Sterud mfl. 2014).

Gjennom dybdeintervjuer med åtte tilkallingsvikarer (seks kvinner og to menn i alderen 20–30 år, alle innenfor yrker med lave kompetansekrav) diskuterer Alfonsson (2012) spørsmål knyttet til arbeidsmiljø og integrering på arbeidsplassen. Alfonsson skriver at denne undersøkelsen i likhet med tidligere forskning viser at tilkallingsvikarer er en gruppe som opplever en rekke arbeidsmiljøproblemer. Problemene de intervjuede i studien møter, virker i stor grad å være knyttet til ansettelsesformen som tilkallingsvikar. Studien viser hvordan vikarene utvikler tre overordnede strategier: inkluderingsstrategier, kontrollskapende strategier og meningskapende strategier. Disse strategiene brukes for å begrense og forsøke å løse problemene de opplever med manglende autonomi, sosialt fellesskap, krenkende behandling og manglende anerkjennelse. Alfonsson påpeker at strategiene er av individuell karakter, mens problemenes årsak er av strukturell karakter, og at vikarene derfor sjelden lykkes med å løse de faktiske problemene. Forfatteren skriver at problemene de intervjuede i studien møter, i stor grad virker å være knyttet til ansettelsesformen og ikke vikarenes manglende sosiale kompetanse eller engasjement. Studien viser at tilkallingsvikarer har problemer med å inkluderes på arbeidsplassen. Dessuten har de problemer med å kjenne seg helt fri når de har fri, fordi de kan bli ringt etter og spurt om å jobbe.

### **Bemanningsbransjen: HMS-arbeid og tilrettelegging**

Det finnes etter hvert mange studier av arbeidsutleie og arbeidstakere som leies ut. Studiene tar utgangspunkt i mange ulike problemstillinger, inkludert om denne typen ansettelser fungerer som et springbrett til fastere tilknytninger, i hvilken grad innleide arbeidstakere likebehandles med virksomhetenes direkteansatte medarbeidere, og studier av bemanningsstrategier som involverer bruk av eksternt arbeidskraft. Her gir vi kun en kort gjennomgang av studier som tar for seg HMS-arbeid og tilrettelegging.

Alsos og Jensen (2013b) har undersøkt sykefravær og tilrettelegging i bemanningsbransjen. De framholder at det generelt er lite statistikk over utvikling i sykefravær

over tid som skiller mellom fast ansatte og midlertidig ansatte eller vikarer. Dessuten er et slikt skille i liten grad tematisert i teoriene eller forklaringene på sykefravær. En gjennomgang av ulike studier som omhandler midlertidig ansatte og deres helse, peker imidlertid i samme retning: at lav jobbsikkerhet går sammen med lavt sykefravær (op. cit.). Dette ble for øvrig også påpekt i den ovenfor nevnte STAMI-rapporten. Alsos og Jensen framholder imidlertid at det kan være et vesentlig poeng både å nyansere begrepet «midlertidighet» og å vurdere ulike kontekster vikarene inngår i, når man ser på sykefravær i bemanningsbyråene.

Når det gjelder ansvaret for HMS og arbeidsmiljø for utleide arbeidstakere, er dette delt mellom kundebedriften og bemanningsforetaket. Selv om innleier har ansvar for HMS på arbeidsplassen, vil utleier likevel ha ansvar for å forsikre seg om at dette fungerer, og for at de utleide arbeidstakerne får tilstrekkelig opplæring i HMS. Tidligere undersøkelser har påpekt at bemanningsbransjen i stor grad synes å sette sin lit til at kundebedriften tar dette ansvaret og sørger for forsvarlige arbeidsforhold (Nergaard mfl. 2001). Alsos og Jensen (2013) tegner et overordnet bilde av at verneombudsordninger og arbeidsmiljøutvalg finnes i en god del av bemanningsbedriftene, men at ordningene generelt har liten betydning for og innflytelse på HMS-arbeidet som gjelder de utleide. Dette er i tråd med Nergaard og medforfattere (2011) som viser til at bemanningsforetakene i liten grad har et verneapparat knyttet til det å følge opp de utleide arbeidstakerne.

Utleiebedriften har altså arbeidsgiveransvaret for den utleide arbeidskraften, men innleier er likevel pålagt enkelte særlige plikter når det gjelder arbeidsmiljøet. Når det kommer til oppfølging av arbeidstakere som er syke, hviler dette ansvaret på arbeidsgiver alene – altså utleier. Alsos og Jensen (2013b) viser til at utleier på lik linje med alle andre arbeidsgivere har plikt til å følge opp syke arbeidstakere samt å tilrettelegge arbeidet for arbeidstakere med redusert arbeidsevne. Forskerne konkluderer likevel med at det er få bemanningsforetak som har tilrettelagt arbeidet for sine utleide arbeidstakere. Dette synes å henge sammen med korte oppdragsperioder samt det at kundene er lite villige til å bidra i dette arbeidet. Kundene føler ikke noe sosialt ansvar for de innleide, men vil ha den tjenesten de har betalt for. Mindre tilrettelegging som kontorpulter, mus og lignende er det imidlertid stort sett lett å få kundene med på. Alsos og Jensen peker på at en god dialog med kunden og langvarige oppdrag er faktorer som gjør det lettere å få til tilrettelegging. Det er imidlertid lite utprøvd at kundene tilrettelegger mot at de betaler redusert pris for den innleide arbeidstakeren. Forskerne framholder at dette kan ha sammenheng med at de økonomiske insentivene for bemanningsforetakene til å gjennomføre en slik løsning er små, da de uansett ikke har lønnsplikt for vedkommende etter at oppdragsperioden har utløpt.

## **Bemanningsbransjen: avtaler om lønns- og arbeidsvilkår**

Den vanligste avtalen innen bemanningsbransjen er «fast ansettelse uten garantilønn». Selv om disse avtalene dominerer i bemanningsbransjen, har det vært stilt spørsmål om hvorvidt kravene til en fast ansettelse oppfylles. Steen (2013:322) viser til at en avtale som ikke gir rett til lønn på et garantert nivå, har få likhetstrekk med en fast arbeidsavtale. Derimot framholder hun at den har mange likhetstrekk med en avtale om å være tilkallingsvikar. Bemanningsforetakene slipper risikoen med å måtte betale lønn når det ikke er arbeid til den ansatte. Samtidig kan den ansatte takke nei til oppdrag han eller hun ikke har lyst på. Ifølge Steen er de gjensidige forpliktelsene som kjennetegner faste arbeidsavtaler, ikke til stede i avtalene om «fast ansettelse uten garantilønn» som bemanningsbyråene praktiserer. Oppfatningene er imidlertid delte. Egede-Nissen og Lund (2012) framholder at avtalene om «fast ansettelse uten garantilønn» er en lovlig form for fast ansettelse, men at det stilles visse krav til hvordan bemanningsforetaket kan avslutte arbeidsforholdet (jf. aml. kapittel 15).

## **Kompetanseutvikling**

I hvilken grad personer på atypiske ansettelseskontrakter får tilbud om og deltar i opplæring og kompetansegivende tiltak i arbeidslivet, er i liten grad undersøkt. Ifølge teoriene om numerisk fleksibilitet og forskning som støtter antakelser om segmentering og utvikling av A- og B-lag i arbeidslivet, er det lite som taler for at arbeidsgiverne legger stor vekt på kompetanseutvikling blant tilkallingsvikarene.

Nergaard (2002) drøfter i hvilken grad atypisk ansatte er integrert på arbeidsplassen. Arbeidstakere som oppgir at de har annen hovedaktivitet enn arbeid (blant annet studenter/elever), har sjelden deltatt i opplæring på arbeidsplassen siste fire uker og oppgir også langt sjeldnere enn andre at de har anledning til å delta på kurs eller opplæring i forbindelse med jobben (Nergaard 2002:34–36). Heltidsansatte deltar oftest i kurs/utdanning. Forskjellen er derimot ikke stor mellom fast og midlertidig ansatte med samme stillingsbrøk. En undersøkelse blant midlertidig ansatte fra 2006 viser at om lag en fjerdedel av de midlertidig ansatte mener at de har dårligere muligheter for å delta på kurs og opplæring enn fast ansatte (Nergaard 2006:24–25). Det er særlig midlertidig ansatte i små stillinger som oppgir at de har et dårligere opplæringstilbud enn det fast ansatte har. Begge studiene baserer seg på tilleggsundersøkelser til SSBs arbeidskraftundersøkelser.

I en undersøkelse av læreavilkår i kommunene (Aspøy, Nicolaisen & Nyen 2013) blir det pekt på deltidsarbeid som et hinder for deltakelse i opplæringstiltak. Det er imidlertid ikke entydig hvorvidt hinderet skyldes at deltidsansatte ikke ønsker å delta i opplæring på fridagene sine, eller om de i mindre grad får tilbud om å delta i ulike opplæringsaktiviteter. Rapporten drøfter læringsvilkår for ansatte i kommunen som har grunnskole eller videregående skole som høyeste utdanning.

I en hovedfagsoppgave om vikarbruk i tre store dagsaviser, *Aftenposten*, *Dagbladet* og *Stavanger Aftenblad*, i 2004, berøres også spørsmålet om kompetanseutvikling (Olsen 2004). Undersøkelsen, som ble gjennomført før reglene kom om midlertidig ansettelse i den nye arbeidsmiljøloven, viser at avisene bruker flere typer midlertidige stillinger: praksisvikarer, hospitanter, tilkallingsvikarer, prosjektstillinger og personlige vikarer. Dessuten hadde vikariatene kortere varighet på undersøkelsestidspunktet (2004) enn hva som var tilfellet noen år tidligere. Dette hadde ifølge Olsen resultert i en slags vikarkarusell, der de midlertidig ansatte sirkulerte mellom avisene på korte kontrakter. Olsen skriver at vikarkarusellen har sitt utspring i at bruken av korte midlertidige stillinger er en effektiv måte å holde personalkostnadene nede på. Videre pekes det på at det er vikarene selv som er de store taperne med denne ordningen. Den usikre arbeidssituasjonen kombinert med få rettigheter og harde krav gjør at de på mange måter blir et slags B-arbeidslag, skriver Olsen. Også journalistfaglig reduseres de midlertidig ansatte til et B-lag – arbeidsforholdene fører til at de fleste vikarer reduseres til nyhetsprodusenter.

Opplæring i HMS-rutiner og sikkerhet er også et viktig aspekt ved opplæringen og hvor kravene er nedfelt i lov og forskrift. Ovenfor viste vi til undersøkelser blant bemanningsbyråene (Nergaard mfl. 2011; Alsos & Jensen 2013a, b) som konkluderte med mangelfull oppfølging av HMS og verneordninger for vikarer som jobber ute hos kunde. Den svenske journalisten Torp (2013) har vært opptatt av rekruttering, kontraktskjeder, opplæring og sikkerhet blant innleide arbeidstakere som et trekk ved det nye arbeidslivet. Gjennom en beskrivelse av den svært omfattende arbeidsulykken ved Nordkalk i Luleå, november 2011, som rammet unge innleide arbeidstakere svært hardt, reiser hun spørsmål omkring konsekvenser av «det nye arbeidslivet». Hun viser til at man ser en dramatisk økning i arbeidsulykker blant unge arbeidstakere i Sverige. En viktig årsak mener hun er den økende bruken av innleide arbeidstakere og kontraktskjeder der ansvaret for opplæring og sikkerhet pulveriseres. «När allt handlar om jobb til varje pris vågar få säga nej när telefonen ringer», skriver hun på bokens bakside. Sitatet viser til unge arbeidstakere på tilkallingskontrakter som i mange tilfeller ikke tør si nei til en jobb, selv om de opplever den som risikofylt med mangelfull opplæring.

### **Balanse mellom arbeidsliv og fritid**

Den siste pilaren i Eurofound sin modell over jobbkvalitet på individnivå dreier seg om balanse mellom arbeidsliv og fritid. Dette temaet er i liten grad behandlet for seg selv i den litteraturen vi har gjennomgått. Samtidig har vi sett at flere av undersøkelsene behandler spørsmål omkring forholdet mellom arbeidstid og fritid på en mer indirekte måte.

På den ene siden har vi referert til undersøkelser som viser at ansatte i mange tilfeller ønsker å jobbe deltid fordi det både gir dem mer fritid samlet sett og større muligheter

til å planlegge fritiden (Nicolaisen & Bråthen 2012; Moland 2013). På den andre siden har vi vist til undersøkelser hvor ansatte jobber i små deltidstillinger, og der det å påta seg ekstravakter er viktig for å få økt arbeidstiden (Nergaard 2012, 2013; Moland 2013; Trygstad 2014). Ansatte som «jager ekstravakter», og de som er tilsatt på rene tilkallingskontrakter, har det til felles at de må ta de vaktene som blir ledige, eller stille på jobb når det er behov for ekstra bemanning. I mange tilfeller vil dette være vakter i helgene og på kveldene som er lite populære blant virksomhetens øvrige ansatte, og som er lite forenlig med det som Nicolaisen (2012) betegner som samfunnets kollektive tidsrytme når det gjelder arbeidstid og fritid. Følgelig kan det være vanskelig å planlegge fritiden og sosiale aktiviteter sammen med andre når man jobber på tilkalling eller påtar seg ekstravakter. Mange vil også kvie seg for å si nei når arbeidsgiver ringer, fordi de da kanskje vil rykke nedover på lista og ikke få tilbudet neste gang.

Tilkallingskontrakter legger til grunn at ansatte skal jobbe etter tilkalling, og både arbeidstid, arbeidsmengde og lønn vil i mange tilfeller ikke være bestemt. Hvordan ansatte opplever å jobbe under disse betingelsene og balansere dette i forhold til fritid, vil i stor grad avhenge av den enkeltes livssituasjon og mulighetene for eventuelt å få en jobb med fastere arbeidstider dersom det er ønskelig.



## 4 Omfang og utbredelse

I dette kapitlet ser vi på hva ulike kvantitative datakilder kan fortelle om omfang og utbredelse av tilkallingskontrakter. Et sentralt spørsmål er hvor mange arbeidstakere som er tilkallingsvikarer i betydningen at de har en avtale om lønns- og arbeidsvilkår uten fastsatt arbeidstid. I forlengelsen av dette er det også relevant å undersøke den gruppen som kombinerer små deltidsstillinger med å påta seg ekstravakter. Vi vil videre se på hvilke typer arbeidstakere som befinner seg i slike ansettelsesforhold. Er dette studenter som arbeider ved siden av studiene? Andre som ønsker den fleksibiliteten et slikt arbeidsforhold gir? Eller er det arbeidstakere som ikke får en fastere tilknytning? Et annet spørsmål er hvor langvarige slike ansettelser er, og hva som skjer med arbeidstakere over tid. Et tredje tema er hvilke virksomheter det er som benytter tilkallingsvikarer/kontrakter. Er det variasjoner mellom bransjer og mellom små og store virksomheter?

### 4.1 Arbeidstakere uten fastlagt arbeidstid

I en tilleggsundersøkelse til AKU i 4. kvartal 2013 inkluderte vi spørsmål for å fange opp arbeidstakere på tilkallingskontrakter.<sup>21</sup> Formålet var å kunne skille mellom gruppen som ikke har noen avtalt arbeidstid, og deltidsansatte som påtar seg ekstravakter og (andre) midlertidig ansatte som fyller behovet for ekstrahjelp.

Vi forutsatte at en del arbeidstakere kan utelukkes fra spørsmålet om tilkallingskontrakt. Vi har sett bort fra fast ansatte som oppgir at de arbeider heltid, og deltidsansatte som har en avtale om fast ukentlig arbeidstid. Øvrige deltidsansatte og alle midlertidig ansatte fikk følgende spørsmål om tilkallingskontrakt:

- Har du en arbeidstidsordning som innebærer at du er tilkallingsvakt, det vil si at du bare arbeider når det er behov for ekstrahjelp eller vikarer på arbeidsplassen din?

I AKU konstrueres vektene som blåser utvalget opp til befolkningsstørrelse. Av drøye 2,4 millioner lønnsstakere, gikk spørsmålet til 17 prosent av lønnsstakerne, eller

<sup>21</sup> Spørsmålene ble stilt i forbindelse med et annet Fafo-prosjekt og var allerede utformet da prosjektet om tilkallingsvikarer ble iverksatt.

418 000 personer, som vist i tabell 4.1. Drøye halvparten av disse (54 %) er fast ansatte på deltid, de øvrige fordeler seg på midlertidig ansatte, men henholdsvis heltid (24 %) og deltid (22 %).

Tabell 4.1 Hvem får spørsmålet om tilkallingskontakter (mørk rute). AKU 2013, 4. kvartal.

	Heltid		Deltid	
	Antall	%	Antall	%
Fast ukentlig arbeidstid	1 398 000	58	301 000	12
Variabel ukentlig arbeidstid	243 000	10	188 000	8
Ingen avtale om arbeidstid	61 000	3	33 000	1
Annet	-	0	-	0
Tilkallingsvikar	-	0	6 000	0
Midlertidig ansatt	99 000	4	92 000	4
I alt	1 803 000	74	621 000	26
Får spørsmål om tilkallingsvikar	4 % + 13 % = 17 %			

I alt oppga 3 prosent av lønnstakerne at de har en avtale som innebærer at de er tilkallingsvikar i betydningen at de kun arbeider når det er behov for ekstrahjelp eller vikar på arbeidsplassen (tabell 4.2). Dette inkluderer dem som ikke har fått spørsmålet, men som har en tilsetning som gjør at det er lite sannsynlig at de har en slik tilknytning (heltidsansatte og deltidsansatte med fast arbeidstid).

Tabell 4.2 Har du en arbeidstidsordning som innebærer at du er tilkallingsvakt? Prosentuert ut fra alle lønnstakere, også de som ikke var relevante for spørsmålet (jf. tabell 3.1). AKU 2013, 4. kvartal.

	Ja	Nei	Ikke spurt	I alt
Heltid / fast ansatt	-	-	70,4	70,4
Deltid / fast ansatt / fast ukentlig arbeidstid	-	-	12,6	12,6
Deltid / fast ansatt / variabel ukentlig arbeidstid	1,0	7,9	-	7,9
Deltid / fast ansatt / ingen avtalt ukentlig arbeidstid	0,4	1,3	-	1,3
Kun tilkalling (fast ansatt på deltid)	0,1	0,1	-	0,1
Midlertidig ansatt, deltid	1,3	3,7	-	3,7
Midlertidig ansatt, heltid	0,4	4,0	-	4,0
I alt	3,1	19,9	83,0	100,0
N	219	1017	6 890	8126

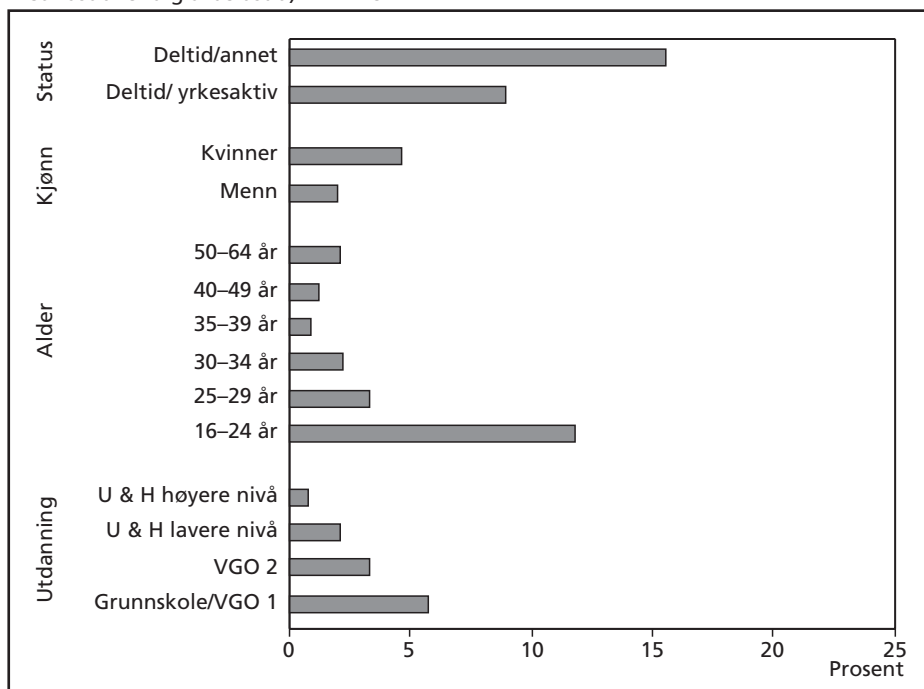
Midlertidig ansatte i deltidsstilling utgjør en god del av dem som oppgir at de kun arbeider når arbeidsgiver har behov for folk, det samme gjelder fast ansatte på deltid

som oppgir at de har en arbeidstidsordning der arbeidstiden varierer fra uke til uke. Det er viktig å merke seg at antall personer i undersøkelsen som defineres som tilkallingsvikarer, er lavt (N = 219), og at fordelingen på grupper er usikker. Formålet med inndelingen i ulike tiknytninger i tabell 4.2 er først og fremst å beskrive hvem som har fått spørsmålet, og hvem som grupperes som «nei» ut fra at de har et arbeidsforhold som gjør det lite sannsynlig at de er tilkallingsvikar.

### Hva kjennetegner tilkallingsvikarene?

Figur 4.1 viser at tilkallingskontrakter er mest vanlig for unge arbeidstakere (12 prosent av lønnstakere under 25 år). Andelen er også høy blant dem som kombinerer arbeid og annen aktivitet som skolegang (16 prosent). Vi finner høyere andel tilkallingsvikarer blant kvinner enn menn og blant dem med lavest formell utdanning. Dette henger dels sammen med aldersfordelingen, siden unge arbeidstakere ofte ikke har fullført sin utdanning.

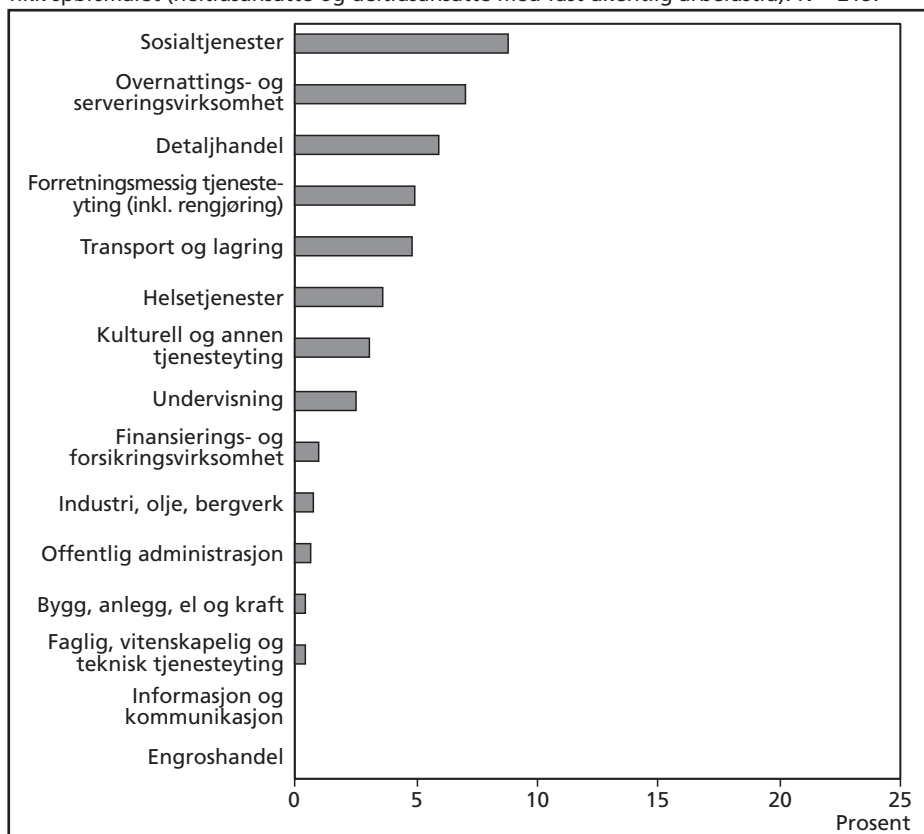
Figur 4.1 Andel tilkallingsvikarer etter alder, utdanning, kjønn og hovedsakelig aktivitet. Prosentuert ut fra alle, inkludert dem som ikke fikk spørsmålet (heltidsansatte og deltidsansatte med fast ukentlig arbeidstid). N = 219.



Vi ser også på hvordan andelen tilkallingsvikarer varierer etter bransje og yrke (figur 4.2 og 4.3). Andelen på tilkallingsvikarer er høyest innen sosialtjenester, overnatting og serveringsvirksomhet. Men også innen forretningsmessig tjenesteyting (blant annet rengjøring, vakt og arbeidsutleie), transport og detaljhandel er andelen høyere enn gjennomsnittet. Dette er alle bransjer med driftstid/åpningstid utover ordinær dagtid.

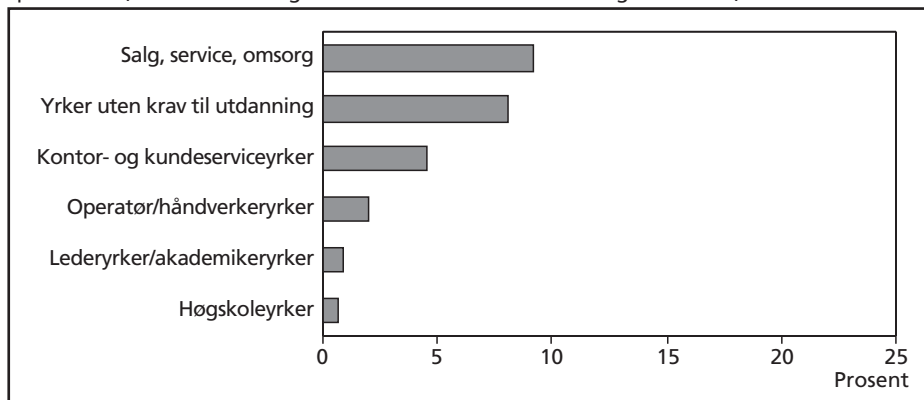
Arbeidstakere i heltidsstilling fikk ikke spørsmålet om tilkallingskontrakt. Dette kan bidra til å underdrive omfanget i bransjer med høy heltidsandel, jamfør at det også kan være tilkallingsvikarer som jobber heltid.

Figur 4.2 Andel tilkallingsvikarer etter bransje. Prosentuert ut fra alle, inkludert dem som ikke fikk spørsmålet (heltidsansatte og deltidsansatte med fast ukentlig arbeidstid). N = 219.



Det er klare forskjeller mellom yrkesgrupper (figur 4.3). Tilknytningsformen er først og fremst knyttet til salg, service og omsorgsykker (f.eks. butikkmedarbeider, omsorgsarbeider, assistenter innen helse og sosial tjenesteyting) og yrker uten krav til utdanning.

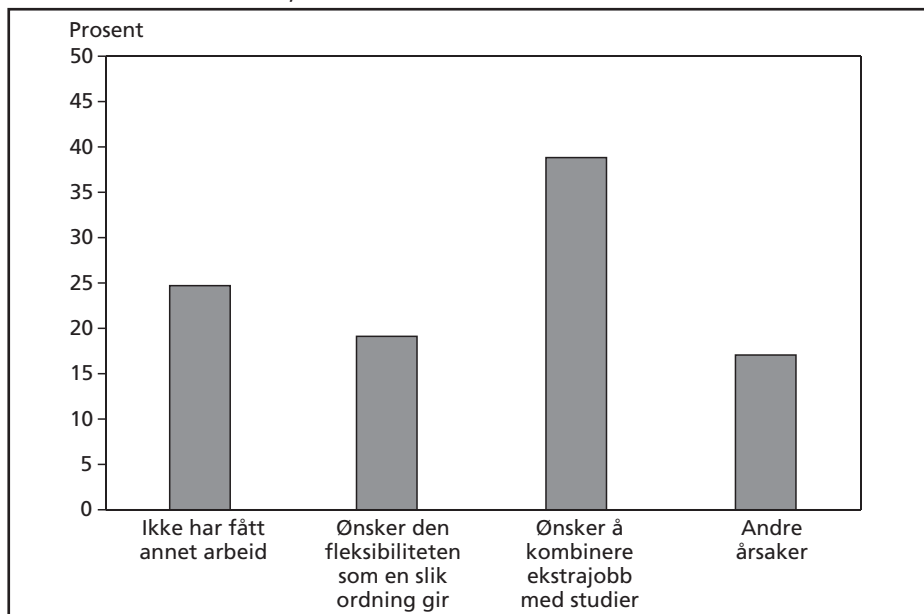
Figur 4.3 Andel tilkallingsvikarer etter yrke. Prosentuert ut fra alle, inkludert dem som ikke fikk spørsmålet (heltidsansatte og deltidsansatte med fast ukentlig arbeidstid). N = 219.



## 4.2 Tilkallingsvikarer: kjennetegn ved arbeidsforholdet

Arbeidstakere som svarte «ja» på spørsmålet om tilkallingskontrakt, fikk spørsmål om hvorfor de har en slik arbeidstidsordning. Den viktigste grunnen til å ha en arbeidsord-

Figur 4.4 Hva er den viktigste grunnen til at du har en arbeidstidsordning der du kun arbeider når det er behov? AKU 2013, 4. kvartal. N = 218.



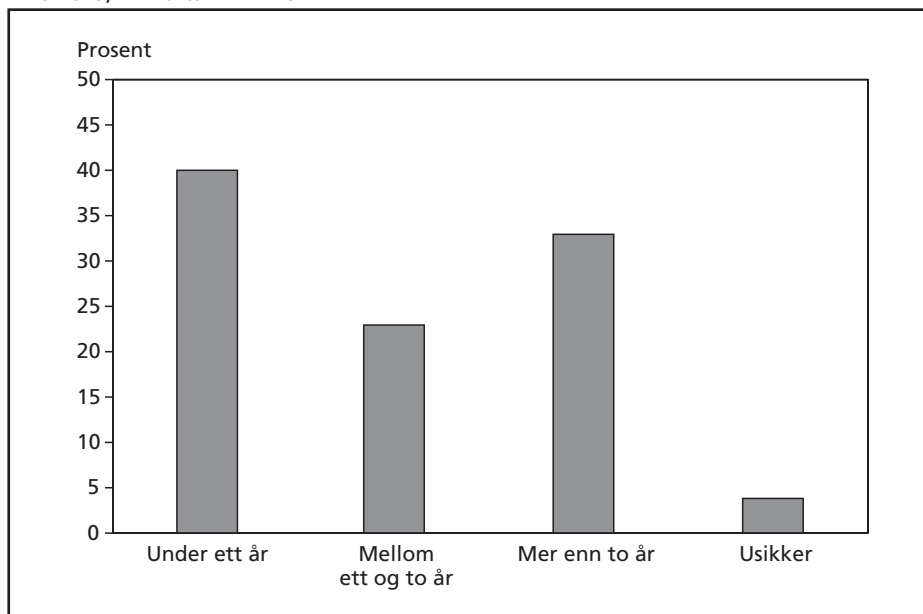
ning der man kun jobber når det er behov, er ønsket om å kombinere ekstrajobb med studier (figur 4.4). Én av fire oppgir at de ikke har fått annet arbeid, mens hver femte sier at de ønsker den fleksibiliteten en slik ordning gir.

Vi spurte også om tilkallingsvikarene trodde de ville få tilbud om å gå over i en stilling med fast avtalt arbeidstid hos sin nåværende arbeidsgiver i løpet av de neste 12 månedene. Flertallet svarer «nei», mens én av fire sier «ja». En god del vet ikke. Denne typen arbeidsforhold oppfattes dermed i hovedsak ikke som rekrutteringsstillinger, selv om et ganske stort mindretall ser for seg muligheten for en fastere tilknytning hos arbeidsgiver. Av dem som tror de får tilbud om fast avtalt arbeidstid, vil de fleste ta imot. Men her er antall intervjuede lite, og tallene blir derfor svært usikre.

Tabell 4.3 Tror du at du får tilbud om å gå over i en stilling med fast avtalt arbeidstid hos din nåværende arbeidsgiver i løpet av de neste 12 månedene? Prosent. AKU 2013.

	Prosent
Ja	23
Nei	60
Vet ikke	17
I alt	100
N	219

Figur 4.5 Hvor lenge har du hatt en arbeidstidsordning der du kun arbeider når det er behov? AKU 2013, 4. kvartal. N = 219.



Vi spurte også hvor lenge arbeidstakerne hadde hatt en ansettelse der de kun arbeidet ved behov. En tredjedel sier at de har hatt dette i mer enn to år, mens 40 prosent oppgir at de har hatt en slik arbeidstidsordning i under ett år (figur 4.5). Det er dermed en del tilkallingsvikarer som har en slik arbeidstidsordning i ganske lang tid.

### 4.3 Arbeidstakere på tilkallingskontrakter og deltidsansatte som påtar seg ekstravakter

Arbeidstakere som oppgir at de er tilkallingsvikarer, er kun en av flere grupper som bidrar til å fylle behovet for ekstravakter i arbeidslivet. En annen relevant gruppe arbeidstakere er ansatte i deltidsstillinger som arbeider mer enn avtalt. Deltidsandelen er høy i Norge. At deltidsansatte påtar seg ekstravakter for å øke stillingsstørrelsen, er et fenomen som er kjent gjennom studier av deltidsbransjer (se kapittel 3.1). For noen deltidsansatte er dette knyttet til at de har en stilling som er mindre enn ønsket. For andre er det å kombinere en deltidsstilling med ekstravakter en strategi som gir ønsket fleksibilitet (Nicolaisen & Bråthen 2010). Dette vil være ulike kategorier arbeidstakere når vi ser på arbeidstidsavtale. Men i en analyse som skal se på hvilke arbeidskraftbehov tilkallingsvikarer løser – og hvilken rolle denne typen arbeidstakere spiller i arbeidsmarkedet – er det relevant å sammenligne tilkallingsvikarer og deltidsansatte som påtar seg ekstravakter.

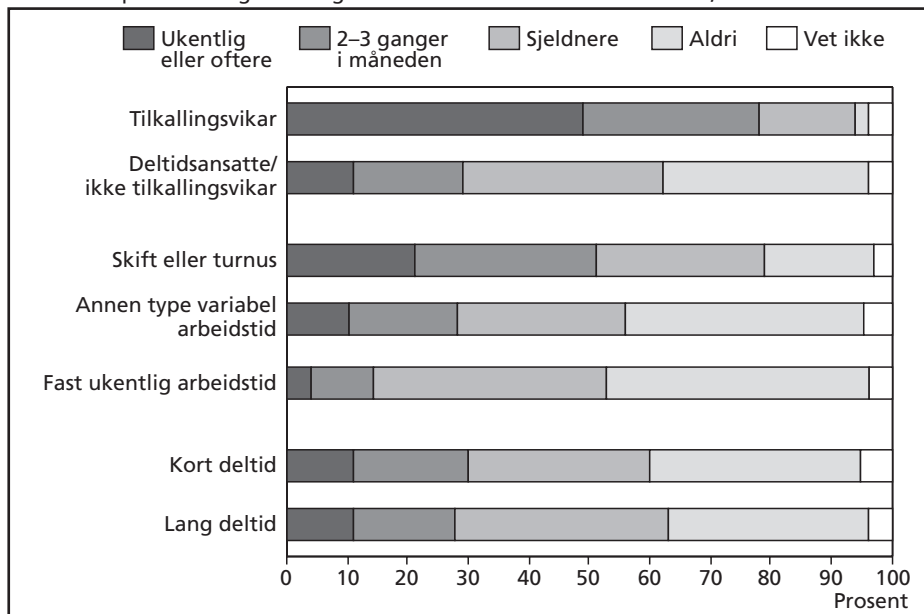
Her er vi interessert i om regelmessig mertid / hyppige ekstravakter har fellestrekk med bruk av tilkallingsvikarer, for eksempel ved å være benyttet i samme bransjer eller for å løse samme type behov hos arbeidsgiver. I spørsmålet er det ikke skilt mellom om dette er arbeidstid som pålegges av arbeidsgiver, eller om det er «ledige vakter» som tilbys deltidsansatte som ønsker å arbeide mer. Ordlyden i spørsmålet er imidlertid «bedt om», noe som peker i retning av at dette er vakter det er frivillig å påta seg.

Type arbeidstidsavtale er sentral for å forstå variasjon i ekstravakter eller tilkallingskontrakter blant deltidsansatte. Med *arbeidstidsavtale* mener vi om arbeidstakeren arbeider like mange timer hver uke (fast ukentlig arbeidstid), om arbeidstiden varierer fra uke til uke, for eksempel på grunn av skift/turnus (variabel arbeidstid), eller om arbeidstakeren ikke har noen avtale om arbeidstid (ingen avtale). Men vi har også informasjon om arbeidstakeren har en arbeidstidsordning med skift/turnus eller ikke. Flertallet av dem som har en arbeidstid som varierer fra uke til uke, vil arbeide skift/turnus. Men det er også en del arbeidstakere som har variabel arbeidstid uten at dette er formalisert i en skift-/turnusordning. Spørsmålene om arbeidstidsavtale og arbeidstidsordning inngår i det faste spørreskjemaet til AKU, se kapittel 2.2. Fra en rekke undersøkelser om deltid vet vi at utfordringer ved å få arbeidsplanene til å gå opp og å fylle vakter i helgene og på kveldene er en sentral begrunnelse fra arbeidsgiver for å

benytte små deltidstillinger (se f.eks. Moland 2013 som oppsummerer forskning om heltid/deltid, og Nergaard 2012 for varehandelen). Vi forventer derfor at forekomsten av ekstravakter er høyest blant deltidsansatte som arbeider skift/turnus.

Blant tilkallingsvikarene oppgir knappe halvparten at de jobber ukentlig og oftere (figur 4.6). Legger vi til dem som jobber to til tre ganger i måneden, får vi en andel på to tredjedeler som tilkalles noenlunde regelmessig. Blant deltidsansatte for øvrig varierer andelen etter arbeidstidsordning. Blant dem som har skift-/turnusordning, sier om lag 20 prosent at de blir bedt om å påta seg ekstravakter på ukentlig basis, og mellom 40 og 50 prosent oppgir at de blir spurt om å påta seg vakter to til tre ganger i måneden eller hyppigere (regelmessig). For deltidsansatte som har fast ukentlig arbeidstid og ikke jobber skift/turnus, er det å jobbe ekstravakter noe de sjelden gjør. Gruppen som oppgir at arbeidstiden varierer fra uke til uke, men som ikke arbeider skift/turnus, befinner seg i en midtposisjon. Det er derimot ingen forskjeller mellom dem som arbeider kort deltid og lang deltid. Det ser dermed ikke ut til at ansatte i små stillinger oftere enn andre blir bedt om å påta seg ekstravakter.

Figur 4.6 Hvor ofte blir du bedt om å påta deg ekstraarbeid, for eksempel i form av ekstravakter? / Hvor ofte påtar du deg tilkallingsvakter eller ekstravakter? AKU 2013, 4. kvartal.



Vi kan også «snu» tematikken i figur 4.6 og spørre: Hvor mange av dem som påtar seg eller blir bedt om å påta seg «ekstravakter» på jevnlig basis, er tilkallingsvikarer, og hvor mange er deltidsansatte som blir bedt om å jobbe ekstra? Av dem som påtar seg ekstravakter / blir tilkalt ukentlig eller oftere, er en drøy tredjedel tilkallingsvikarer,



de øvrige er deltidsansatte som jobber ekstra (tabell 4.4). Blant dem som jobber ekstra av og til (to til tre ganger i måneden), finner vi stort sett deltidsansatte med fastlagt arbeidstid. Utenom tilkallingsvikarene er det særlig gruppen som har skift-/turnusordning eller annen variabel arbeidstid, som blir bedt om å påta seg ekstraarbeid på hyppig basis (ukentlig eller oftere).

Tabell 4.4 Hvilke typer arbeidstakere arbeider ofte ekstravakter/tilkallingsvakter, etter hyppigheten. Deltidsansatte med fastlagt arbeidstid og tilkallingsvikarer. AKU 2013, 4. kvartal.

	Ukentlig eller oftere	To til tre ganger i måneden
<b>Arbeidstid/tilknytning</b>		
Tilkallingsvikar	36	15
Kort deltid ellers	27	37
Lang deltid ellers	37	48
I alt	100	100
<b>Arbeidstidsordning</b>		
Skift/turnus	40	46
Annen variabel arbeidstid	13	15
Fast ukentlig arbeidstid	12	22
Tilkallingsvikar	35	17
I alt	100	100
N	276	349

### Kjennetegn ved dem som regelmessig tilkalles / arbeider ekstravakter

Vi stilte dem som blir spurt om å påta seg ekstravakter / blir tilkalt på regelmessig basis, flere oppfølgings spørsmål. Med regelmessig forstår vi dem som blir spurt om å påta seg ekstravakter / blir tilkalt to til tre ganger i måneden eller oftere. Disse får spørsmål om følgende forhold:

- Hvor mange timer jobber de ekstra / som tilkallingsvikar?
- I hvilke situasjoner blir de tilkalt / bedt om å arbeide ekstra?
- Er de fornøyde med arbeidstidsordningen, eller ønsker de en annen ordning?
- Opplever de press for å si ja til forespørsler om vakter?

Siden disse spørsmålene både ble stilt til tilkallingsvikarer og deltidsansatte med fastlagt arbeidstid, kan vi sammenligne de to gruppene og se om tilkallingsvikarene skiller seg ut.

### Hvor mye jobber de?

Arbeidstakere som er tilkallingsvikarer på regelmessig basis (tilkalles to til tre ganger i måneden eller oftere), fikk spørsmål om hvor mange timer de vanligvis jobbet per uke.

Tilsvarende spørsmål ble stilt til deltidsansatte med avtalt arbeidstid som blir spurt om å påta seg ekstravakter på regelmessig basis.

For tilkallingsvikarer som arbeider ukentlig eller oftere, tilsvarende arbeidstiden i gjennomsnitt halv stilling, mens deltidsansatte med mange ekstravakter i gjennomsnitt øker arbeidstiden sin med en dag i uka (målt ved median). For arbeidstakere som tilkalles / blir bedt om å arbeide ekstra to til tre ganger i måneden, utgjør dette drøye 1,5 arbeidsdag per måned (median), jmfør at slike vakter ikke nødvendigvis tilsvarende hele arbeidsdager. Det er betydelig variasjon innad i gruppene i hvor mange timer ekstra som arbeides, og en del personer har heller ikke klart å svare på dette spørsmålet. Tabell 4.5 må derfor tolkes forsiktig og betraktes som en indikasjon på hva tilkallingsvikarer/ ekstravakter kan innebære av arbeidstider for dem som ofte eller av og til blir spurt.

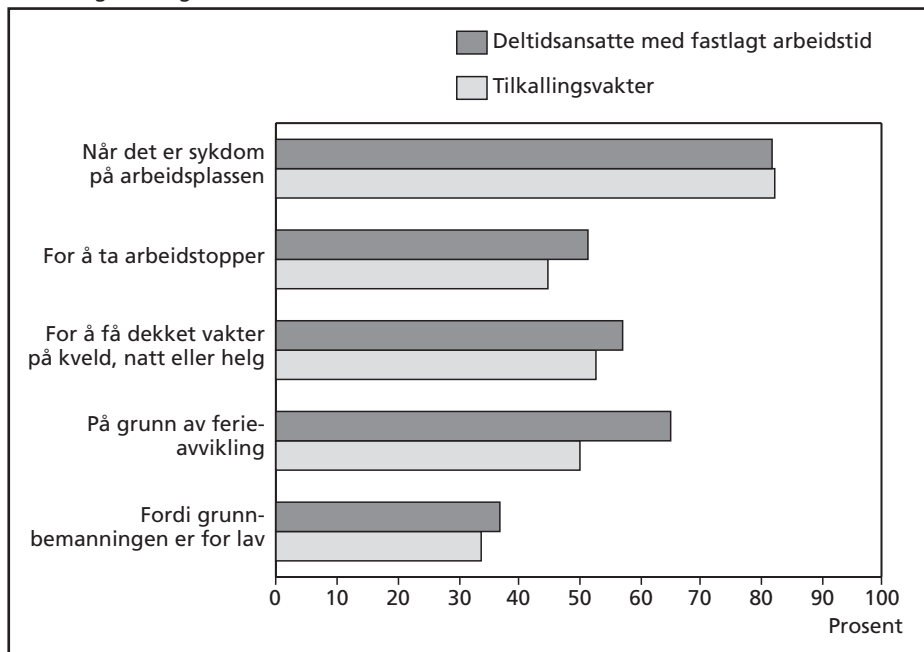
Tabell 4.5 Hvor mange timer i form av tilkallingsvakter eller ekstravakter arbeider du i en vanlig uke (måned)? / Hvor mange timer utover avtalt arbeidstid arbeider du i en vanlig uke (måned)? Vi tenker her på ekstravakter eller annen arbeidstid som lønnes. AKU 2013, 4. kvartal.

	<b>Tilkallingsvikar / tilkalles ukentlig eller oftere</b>	<b>Deltidsansatt / ekstravakter på ukentlig basis</b>	<b>Tilkalles / tar ekstravakter to til tre ganger i måneden</b>
	Per uke	Per uke	Per måned
Gjennomsnitt	20	10	14
Median	20	8	12
N	91	140	279

### Hvorfor tilkalles de / jobber de ekstra?

I hvilke situasjoner blir arbeidstakeren tilkalt eller bedt om å påta seg ekstravakter? Spørsmålet ble kun stilt til dem som arbeider ekstra / blir tilkalt på noenlunde regelmessig basis (to til tre ganger i måneden eller oftere). Figur 4.7 viser at sykdom på arbeidsplassen er en viktig begrunnelse for ekstravakter/tilkalling. Dette gjelder både for tilkallingsvikarer og deltidsansatte som arbeider ekstra. Drøye halvparten i begge grupper oppgir at de blir tilkalt / bedt om å jobbe ekstra for å få dekket vakter på kveld, natt eller helg, og om lag like mange jobber (ekstra) i forbindelse med ferieavvikling. Litt færre viser til arbeidstopper, mens en drøy tredjedel sier at for lav grunnbemanning er en årsak til at de blir tilkalt / bedt om å jobbe ekstra. Figur 4.7 illustrerer også at bruk av tilkallingsvikarer og det å be deltidsansatte påta seg ekstraarbeid er strategier som dekker samme type arbeidskraftbehov.

Figur 4.7 Når er det du i hovedsak blir tilkalt eller bedt om å påta deg ekstravakter? Deltidsansatte med fastlagt arbeidstid (N = 486) og tilkallingsvikarer (N = 152) som tilkalles / jobber ekstra regelmessig. AKU 2013, 4. kvartal.



### Hvilken type arbeidstidsavtale ønsker de?

Undersøkelser blant deltidsansatte viser at en del arbeidstakere påtar seg ekstravakter eller tilkallingsvikariater fordi de ikke får fast arbeidstid eller tilstrekkelig med timer i sin stilling (ufrivillig deltid). Andre ønsker å kunne påta seg ekstravakter uten å forplikte seg til et bestemt antall timer. Vi spurte arbeidstakere som tilkalles, og deltidsansatte som tar ekstravakter på regelmessig basis, om de er fornøyd med denne ordningen. Eller er det slik at de ønsker en annen ordning? Tilkallingsvikarer som blir tilkalt jevnlig, fikk følgende spørsmål:

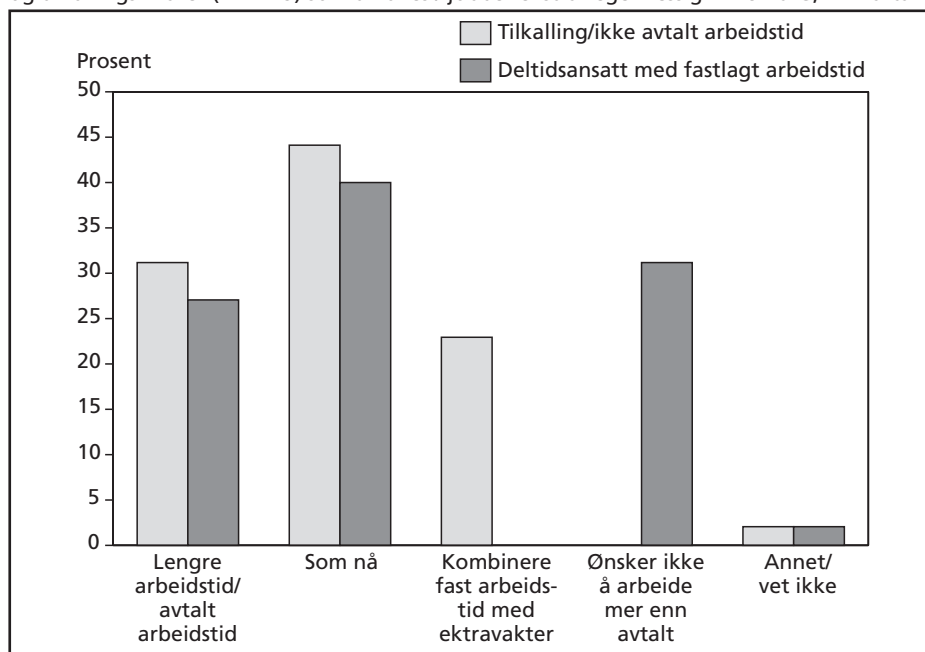
- Ønsker du fast avtalt arbeidstid framfor å være tilkallingsvikar, foretrekker du å jobbe som nå, eller ønsker du å kombinere fast arbeidstid med mulighet for å ta ekstravakter?

Deltidsansatte som ikke er tilkallingsvikarer, men som jevnlig blir bedt om å påta seg ekstravakter, fikk følgende spørsmål:

- Ønsker du lengre avtalt arbeidstid i stedet for å ta ekstravakter, foretrekker du å kombinere nåværende avtalte arbeidstid med ekstravakter, eller ønsker du helst ikke å jobbe mer enn det som er avtalt?

En drøy fjerdedel i begge grupper sier at de ønsker lengre avtalt arbeidstid (deltidsansatte) eller en avtale med avtalt arbeidstid (tilkallingsvikarer eller deltidsansatte uten arbeidstidsavtale). Mellom 40 og 50 prosent er fornøyde med nåværende ordning, mens én av fire tilkallingsvikarer vil ha en kombinasjon av fast avtalt arbeidstid og ekstravakter. En tredjedel av deltidsansatte som blir bedt om å påta seg ekstravakter, sier at de ikke ønsker å arbeide mer enn avtalt.

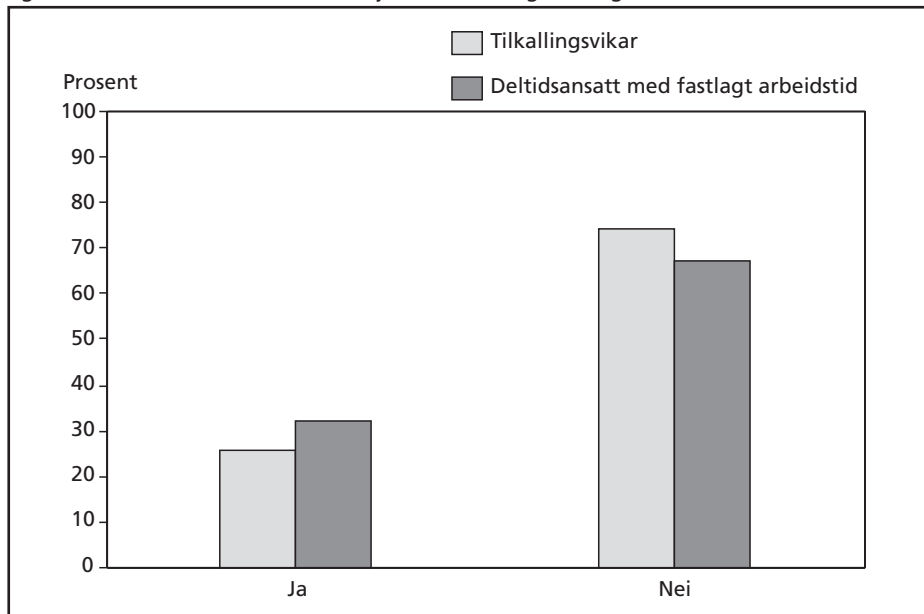
Figur 4.8 Foretrukket arbeidstidsordning. Deltidsansatte med fastlagt arbeidstid (N = 450) og tilkallingsvikarer (N = 175) som tilkalles / jobber ekstra regelmessig. AKU 2013, 4. kvartal.



### Press for å si ja?

Vi spurte også om arbeidstakerne opplevde et press for å si ja til forespørsel om å påta seg ekstravakter eller si ja nå man ble tilkalt. Om lag 30 prosent svarer at de opplever et slikt press, mens resten sier nei (figur 4.9). Det er ikke vesentlige forskjeller mellom rene tilkallingsvikarer og deltidsansatte som blir bedt om å påta seg ekstravakter regelmessig. Det er heller ikke vesentlige forskjeller mellom dem som er fornøyde med dagens arbeidstidsordning (jf. inndelingen i figur 4.8), og dem som ønsker at mer av arbeidstiden er fastlagt.

Figur 4.9 Opplever du et press for å si ja til forespørsler fra arbeidsgiver om å påta deg ekstravakter, selv om det egentlig ikke passer? Tilkallingsvikarer som tilkalles regelmessig (N = 153) og deltidsansatte som blir bedt om å jobbe ekstra regelmessig (N = 473). AKU 2013, 4. kvartal.



#### 4.4 Andre spørreundersøkelser blant arbeidstakere

Vi vil kort referere funn fra to andre relevante spørreundersøkelser blant arbeidstakere i bransjer der det er vanlig med tilkallingskontrakter og/eller ekstrahjelp. Spørsmål om tilknytningsform ble stilt til deltidsansatte i varehandel (2012/2013) og til arbeidstakere i utelivsbransjen (2013). Spørreundersøkelsen blant ansatte innen varehandel er del av en undersøkelse om deltidsstillinger og ufrivillig deltid som Fafo gjennomførte for Fellestiltakene LO og Virke. Det ble gjennomført spørreundersøkelser blant ansatte, ledere og tillitsvalgte (Nergaard 2012, 2013). Undersøkelsen skulle danne et faktagrunnlag for HK og Virke sitt arbeid mot ufrivillig deltid og for større stillinger, blant annet i regi av regjeringens krafttak mot ufrivillig deltid. Spørreundersøkelsen blant ansatte i utelivsbransjen er del av et større prosjekt for Arbeids- og sosialdepartementet som tar for seg arbeidsvilkårene i utelivsbransjen (Trygstad mfl. 2014).

## Ekstrahjelper i varehandel

Spørreundersøkelsene innen varehandel omfattet ledere, tillitsvalgte og ansatte innen ulike deler av detaljhandelen, det vil si dagligvarehandel og faghandel. Undersøkelsen blant ledere var avgrenset til butikksjefer og avdelingsledere i fem kjeder som er medlem av Virke. Både ledere og tillitsvalgte oppgir at det er krevende å få fylt vakter på kveld, helg og ved behov for ekstravakter. En ofte brukt strategi for å få arbeidsplanene til å gå opp er å be deltidsansatte om å påta seg ekstravakter (Nergaard 2012).

Undersøkelsen blant ansatte var avgrenset til deltidsansatte i alderen 21–65 år, og utvalget var trukket på basis av arbeidstakerregisteret. I alt ble det gjennomført 964 intervjuer. Utvalget representerer om lag en tredjedel av alle butikkmedarbeidere innen detaljhandel. Unge arbeidstakere under 21 år utgjør også en tredjedel, mens heltidsansatte i alderen 21 år og eldre utgjør den siste tredjedelen av butikkmedarbeiderne.

Arbeidstakerne ble spurt om de er fast ansatt, midlertidig ansatt vikar eller er ringehjelp/ekstrahjelp. Vi spurte også om arbeidstid, det vil si hvor mange timer den enkelte skulle jobbe per uke («Hvor mange timer skal du arbeide per uke ut fra din arbeidsavtale?»). Her ble det notert hvis svaret var «Har ingen avtale om et fast antall timer». Formålet med disse spørsmålene var ikke å identifisere tilkallingsvikarer som egen gruppe, men svarene gir likevel en indikasjon på omfang. I tabell 4.6 ser vi disse opplysningene. I alt oppgir 11 prosent av de deltidsansatte over 21 år at de er ekstrahjelp/ringevikar. Svært få oppgir at de er vikar / midlertidig ansatt for øvrig, og disse er i tabell 4.6 slått sammen med fast ansatte.

Hvis vi med tilkallingsvikar forstår en ringehjelp/ekstravakt uten arbeidstidsavtale, er andelen cirka 5 prosent av deltidsansatte over 21 år innen detaljhandel. Men det er 14 prosent i alt som oppgir at de ikke har fastsatt ukentlig arbeidstid. I tillegg er det like mange (ytterligere 14 prosent) som ikke vet hvor mange timer de skal jobbe per uke (svarer «vet ikke»). Varehandel kjennetegnes dermed av at mange deltidsansatte har en uklar arbeidstidsavtale i betydningen at arbeidstakeren eksplisitt sier at arbeidstiden ikke er avtalt, eller at arbeidstakerne ikke vet hvor mye de skal jobbe hver uke. Uklar arbeidstid er et fenomen som strekker seg utover rene tilkallingskontrakter i betydningen de som er ringehjelper eller lignende. Også fast ansatte oppgir at de ikke har noen avtale om antall timer de skal arbeide.

Hva så med dem som ikke omfattes av undersøkelsen, det vil si heltidsansatte og unge deltidsansatte (under 21 år)? Man kan anta at andelen ringevikarer/ekstrahjelper er høy i sistnevnte gruppe og lav i førstnevnte gruppe. Vi kan ikke si noe om hvordan omfanget av ringevikarer uten avtalt arbeidstid ville vært innen detaljhandel dersom disse to kategoriene hadde vært inkludert i undersøkelsen blant ansatte i varehandel.

Tabell 4.6 Ansettelsesforhold i detaljhandel. Deltidsansatte 21-64 år. N = 964.

	Ingen avtale om arbeidstid	Oppgir antall timer	Vet ikke	I alt
Fast ansatt eller midlertidig ansatt vikar	9	67	13	88
Ringehjelp/ekstrahjelp	5	4	2	11
Annet	0	0	0	1
I alt	14	72	14	100

### Ansatte i utelivsbransjen

I 2013 gjennomførte Fafo en spørreundersøkelse blant ansatte i utelivsbransjen, det vil si restauranter, barer og andre serveringssteder. Her ble også spørsmål for å identifisere tilkallingskontrakter (tilkallingsvikarer) inkludert. Undersøkelsen omfattet både heltids- og deltidsansatte, og drøye 800 personer ble intervjuet. Utvalget ble dels rekruttert gjennom meningsmålingsbyråenes paneler, dels fra Fellesforbundets medlemmer (Trygstad mfl. 2014). Vi kan anta at arbeidstakere med lang ansiennitet i bransjen er overrepresentert, men undersøkelsen omfattet også mange unge arbeidstakere, inkludert studenter med ekstrajobb i bransjen.

Utvalget ble stilt samme spørsmål om tilkallingskontrakt som i AKU (jf. avsnitt 4.2 i denne rapporten):

- Har du en arbeidstidsordning som innebærer at du er tilkallingsvakt eller ekstravakt, det vil si at du bare arbeider når det er behov for ekstrahjelp eller vikarer på arbeidsplassen din?

I alt svarer 23 prosent «ja» på dette spørsmålet, 72 prosent svarer «nei», mens 5 prosent svarer «vet ikke». Flertallet av de egendefinerte tilkallingsvikarene oppgir at de ikke har noen avtalt arbeidstid, men det er også en viss andel som oppgir at antallet timer er regulert. Mens 7 prosent oppgir å være ekstravakter uten noen avtalt arbeidstid, sier 6 prosent at de ikke vet. De som svarte at de var tilkallingsvikarer, ble spurt om hvorfor de hadde denne typen tilknytning. Svarfordelingen skiller seg ikke vesentlig fra det vi fant for alle bransjer samlet (figur 4.4).

Samtidig viser tabell 4.7 at den samlede andelen arbeidstakere som oppgir at de ikke har noen avtale om arbeidstid, er 27 prosent. Det er med andre ord mange ansatte utover dem som betegner seg som tilkallingsvikarer, som oppgir at de ikke har avtalt arbeidstid. Ytterligere 14 prosent sier enten at de ikke vet om de har arbeidstidsavtale (4 prosent), eller at de ikke har noen avtale om arbeidsforholdet (10 prosent). Med andre ord oppgir under 60 prosent av dem som svarte på undersøkelsen, at de har avtalt arbeidstid.

Uansett hvordan man velger å fortolke tallene i tabell 4.7, viser de at utelivsbransjen har en høy andel arbeidsforhold der hele eller deler av arbeidstiden er uregulert.

Mellom 10 og 16 prosent oppgir at de er tilkallingsvikarer uten avtalt arbeidstid. I tillegg oppgir langt flere enn (de egendefinerte) tilkallingsvikarene at de ikke har noen avtale om arbeidstid, at de ikke har avtale om lønns- og arbeidsvilkår, eller er usikre på hvordan arbeidstiden er avtalt.

Vi spurte også om type ansettelse. I alt oppga 14 prosent av respondentene i utelivsbransjen at de er ekstrahjelper, mens 5 prosent er sesongansatt. Dette er en langt høyere andel enn det vi finner i AKU.

Tabell 4.7 Type tilknytning og type arbeidstidsavtale. Spørreundersøkelsen blant ansatte i utelivsbransjen 2013. N = 816.

	Type arbeidstidsavtale			I alt
	Fastlagt arbeidstid	Ikke avtale om arbeidstid	Ikke avtale eller vet ikke	
<b>I. Tilkallingsvikar / ikke tilkallingsvikar</b>				
Tilkallingsvikar	7	10	6	23
Ikke tilkallingsvikar	50	15	7	72
Vet ikke	2	2	1	5
I alt	59	27	14	100
<b>II. Type ansettelseskontrakt</b>				
Ekstravakt/sesongansatt	3	10	8	20
Fast/midlertidig ansatt	56	16	7	80
I alt	59	26	15	100

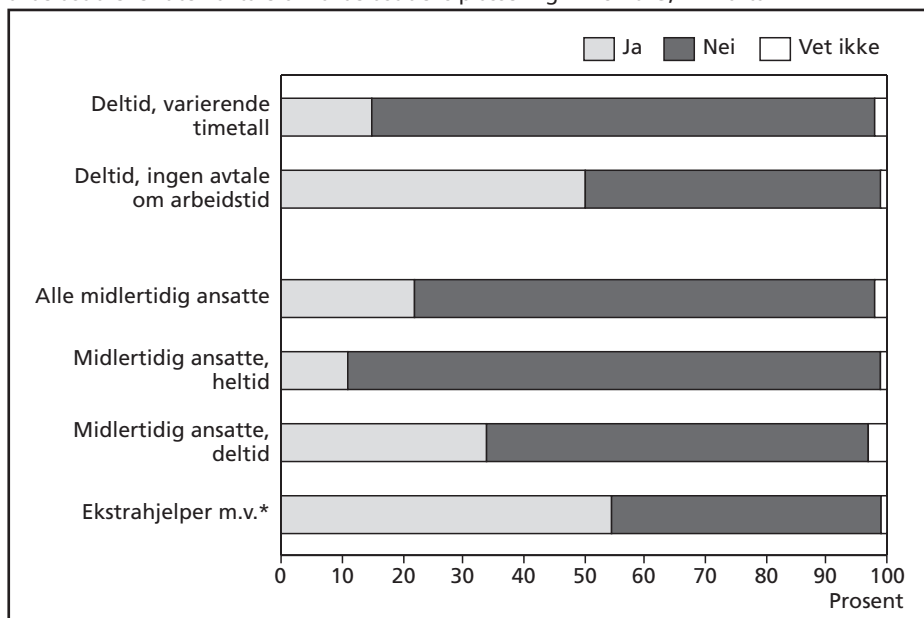
## 4.5 Utvikling i tilknytningsformer over tid

Det finnes ikke opplysninger i AKU som kan identifisere utbredelsen av tilkallingsvikarer over tid siden spørsmålet om tilkallingsvikar kun er stilt én gang. Vi vet imidlertid fra undersøkelsen i 2013 (AKU 4. kvartal) i hvilke typer ansettelser slike avtaler er mer vanlige. Et relevant spørsmål er derfor om arbeidstidsavtaler/ansettelsesformer med høyt innslag av tilkallingsvikarer er blitt mer vanlig over tid.

I figur 4.10 viser vi innslaget av tilkallingsvikarer blant ulike grupper deltidsansatte og blant midlertidig ansatte. Deltidsansatte med et fast timetall per uke fikk ikke spørsmålet og inngår derfor ikke i figur 4.10. Vi ser at innslaget er særlig høyt blant *deltidsansatte uten avtalt arbeidstid* (inkludert dem som svarer at de kun er tilkallingsvikar) og kategorien ekstrahjelper / andre midlertidig ansatte uten fastlagt arbeidstid. I disse kategoriene svarer om lag halvparten at de er i et arbeidsforhold der de kun arbeider ved behov. Kategoriene er overlappende.



Figur 4.10 Andel tilkallingsvikarer blant midlertidig ansatte og deltidsansatte med variabel arbeidstid eller uten avtale om arbeidstidens plassering. AKU 2013, 4. kvartal.



\* Midlertidig ansatte som oppgir at de er ekstrahjelper, eller som svarer at de ikke har noen avtale om arbeidstidens plassering

Er det så blitt flere ansatte i de arbeidstakergruppene som har høyt innslag av tilkallingsvikarer per 2013? Tabell 4.8 viser stor stabilitet når det gjelder tilknytning og arbeidstidsordning. Andelen deltidsansatte uten avtalt arbeidstid ligger stabilt på 3–4 prosent av alle lønnstakere. Andel midlertidig ansatte er også stabilt, og deltidsandelen blant midlertidig ansatte øker ikke. Den gruppen vi har plukket ut som mest relevant i analysen av tilkallingsvikarer (midlertidig ansatte ekstravakter og andre midlertidig ansatte uten avtale om arbeidstid), utgjør om lag en tredjedel av midlertidig ansatte, og andelen er ganske stabil i perioden 1999–2013. I den grad det har vært en utvikling, er det i retning av at denne gruppen utgjør en litt lavere andel av alle midlertidig ansatte de siste årene.

Vi ser også på en tredje kategori arbeidsforhold: biarbeidsforhold. Om lag 9 prosent av de sysselsatte i AKU oppgir å ha mer enn ett arbeidsforhold. Dette utgjør 227 000 personer i 4. kvartal 2013, hvorav 153 000 er lønnstakere. En økning i biarbeidsforhold vil kunne være en indikator på økning i arbeidsforhold uten fastlagt arbeidstid. Tabell 4.8 viser at forholdstallet mellom antall lønnstakere i alt (hovedarbeidsforhold) og andelen arbeidstakere med biarbeidsforhold er stabilt over perioden vi ser på.

Tabell 4.8 Lønnstakere i alt, midlertidig ansatte og biarbeidsforhold. Antall, andel og fordelt etter arbeidstidsordning. AKU 4. kvartal 1999-2013.

	2011	2012	2013	1999-2001 (snitt)	2006-2008 (snitt)
<b>I: Lønnstakere i alt</b>					
Antall lønnstakere	2 377 000	2 395 000	2 424 000	2 081 000	2 258 000
Arbeidstid:					
Heltid	73	73	74	73	73
Hvorav heltidsansatt uten fastlagt arbeidstid	3	3	3	4	4
Deltid / fast arbeidstid	15	15	14	15	15
Deltid / variabel arbeidstid	9	10	9	8	9
Deltid / ikke avtalt arbeidstid	3	2	2	4	3
Deltid, annet*	1	1	1	0	1
I alt	100	100	100	100	100
<b>II: Midlertidig ansatte</b>					
Antall lønnstakere	183 000	193 000	202 000	183 000	206 000
Andel	7,7	8,1	8,3	8,8	8,9
Arbeidstid:					
Heltid	53	48	52	51	50
Deltid	46	51	47	48	50
Vet ikke	1	1	1	1	1
I alt	100	100	100	100	100
- Ekstrahjelper og andre midl. ansatte uten avtalt arbeidstid	31 %	30 %	26 %	35 %	35 %
<b>III: Biarbeidsforhold for lønnstakere</b>					
Antall	150 000	151 000	153 000	143 000	135 000
Forholdstall: hovedarbeidsforhold/biarbeidsforhold	6,3	6,3	6,3	6,9	6,0
Arbeidstid i biarbeidsforholdet:					
Fast arbeidstid	39	42	40	42	39
Variabel arbeidstid	31	31	31	24	26
Ikke avtalt arbeidstid	23	20	19	32	29
Annet*	7	7	10	2	5
I alt	100	100	100	100	100

\* Tilkalling noteres fra 2006 hvis respondenten oppgir dette, men leses ikke opp som svaralternativ. «Ikke avtalt arbeidstid» og «annet» må derfor ses under ett når man sammenligner over tid.

## 4.6 Overgangsrate

### AKU panel

Arbeidskraftundersøkelsene er lagt opp som et panel der deltakerne intervjues åtte ganger i løpet av en periode på 21 måneder. Disse undersøkelsene kan dermed benyttes for å følge en arbeidstaker over tid og for eksempel se på overganger mellom midlertidig og fast ansettelse, fra deltid til heltid eller å se på hvor lenge en arbeidstaker klassifiseres som undersysselsatt (se f.eks. Nergaard 2004; Svalund 2011; Berglund mfl. 2012). Her bruker vi AKUs paneldata for å se på overgangsrate mellom ulike arbeidstidsordninger og ansettelseskontrakter. Vi har ikke informasjon om arbeidstakeren er ansatt på en tilkallingskontrakt eller ikke, men ser på kategorier av arbeidsforhold der vi vet at innslaget av tilkallingskontrakter er høyt, jamfør kapittel 4.5.

Vi grupperer lønnstakere med utgangspunkt i inndelingen i figur 4.10 og er særlig opptatt av kategoriene deltidsansatte uten avtale om arbeidstid og midlertidig ansatte som oppgir at de er ekstravakter eller ikke har noen avtale om arbeidstid (se note 6 og 7 side 17 for spørsmålsstillingen i AKU). Vi ser på status etter ett år (12 måneder) og ved avslutningen av AKU, det vil si etter 21 måneder. Vi ser bort fra intervjuer med frafall. Det er rimelig å vente at personer som ikke er i arbeid, eller som har en løs tilknytning til arbeidsmarkedet, har noe høyere frafall enn andre i AKU. Dermed overvurderes sannsynligvis overgangen til en fastere tilknytning noe. Datasettet omfatter perioden 2006–2011, og en nærmere beskrivelse finnes i Svalund (2011:25–28).

Vi oppsummerer analysen (tabell 4.9 og figur 4.11) punktvis:

- Vi har markert to kategorier arbeidstakere hvor andelen tilkallingsvikarer var høy i tilleggundersøkelsen til AKU fra 2013: deltidsansatte uten fastlagt arbeidstid og midlertidig ansatte som oppgir at de er ekstrahjelp, eller som ikke har fastlagt arbeidstid (ekstrahjelper osv.). Dette vil delvis være overlappende kategorier.
- Vi ser på hva som kjennetegner overgangsrate blant disse to gruppene. Går disse over i en fastere tilknytning, forblir de i sin opprinnelige posisjon, eller er de ikke lenger sysselsatt?
- Etter ett år har mellom 50 og 60 prosent i de to kategoriene et arbeidsforhold med avtalt arbeidstid. Én av fire deltidsansatte har fortsatt en arbeidstidsordning uten fastlagt arbeidstid, mens 15 prosent av ekstrahjelper osv. oppgir at de er deltidsansatte uten avtale om arbeidstid.
- Én av fire er ikke sysselsatt ett år etter første intervju, inkludert dem som er student/elev.
- Det er ikke vesentlige forskjeller i overgangsrate til en fastere tilknytning til arbeidslivet når man ser på periodene på 12 måneder og 21 måneder.

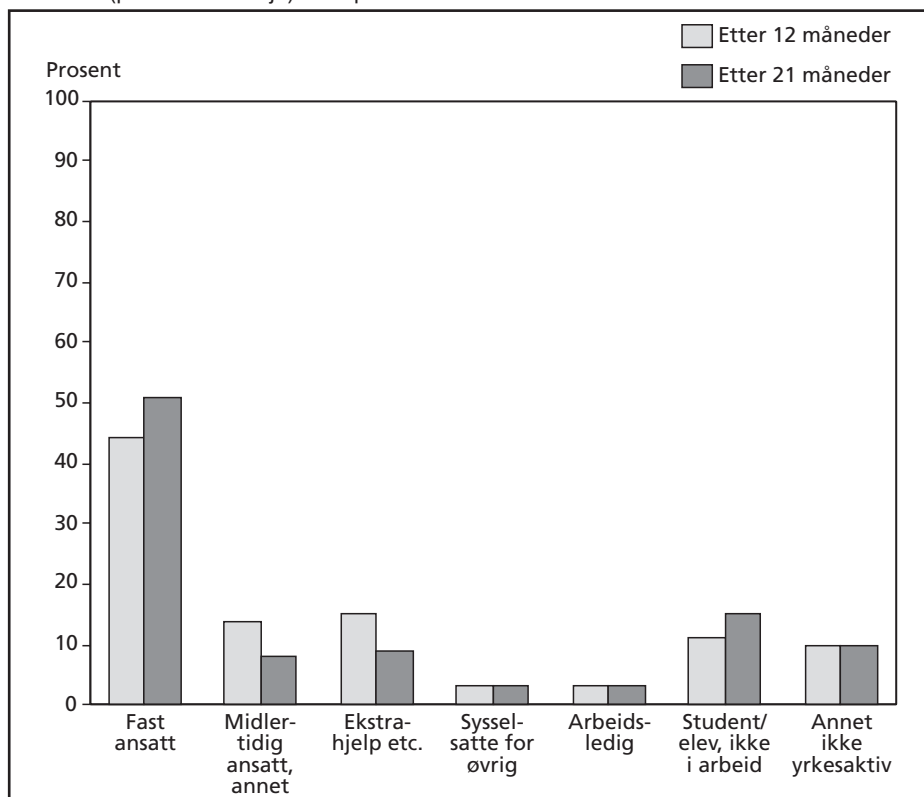
Tabell 4.9 Overgangsrater for ulike kategorier lønnstakere. Etter 12 og 21 måneder. Gjennomsnitt AKU panel 2006-2009.

	Fast ukentlig arbeidstid	Deltid, variabel arbeidstid	Deltid / ikke avtalt arbeidstid	Annet, sysselsatt	Student/elev (ikke yrkesaktiv)	Annet (arbeidsledig, ikke yrkesaktiv)	I alt	N
Etter ett år (12 måneder)								
I alt	83	8	2	1	2	4	100	22 298
<b>Etter arbeidstid</b>								
Heltid	93	2	1	1	1	3	100	16 275
Deltid, fast ukentlig arbeidstid	79	9	2	1	3	6	100	3 289
Deltid, variabel ukentlig arbeidstid	32	53	3	1	5	5	100	1 886
Deltid / ikke avtalt arbeidstid *	33	17	25	2	9	14	100	848
<b>Etter tilknytning</b>								
Alle midlertidig ansatte	63	12	7	2	7	9	100	2 439
Midlertidig ansatt, heltid	80	4	3	2	5	6	100	1 217
Midlertidig ansatt, deltid	46	19	12	2	9	12	100	1 222
Ekstrahjelp og midlertidig ansatt uten avtalt arbeidstid	40	18	15	3	11	13	100	903
Etter 21 måneder (åttende kvartal)								
I alt	81	7	2	2	2	6	100	22 207
<b>Etter arbeidstid</b>								
Heltid	90	2	1	2	1	4	100	16 229
Deltid, fast ukentlig arbeidstid	74	9	2	1	3	10	100	3 281
Deltid, variabel ukentlig arbeidstid	39	43	4	1	6	7	100	1 875
Deltid / ikke avtalt arbeidstid *	37	18	17	2	10	16	100	822
<b>Etter tilknytning</b>								
Alle midlertidig ansatte	62	11	6	3	8	10	100	2 410
Midlertidig ansatt, heltid	78	4	3	4	6	6	100	1 202
Midlertidig ansatt, deltid	47	18	9	3	11	13	100	1 208
Ekstrahjelp og midlertidig ansatt uten avtalt arbeidstid	40	17	11	3	16	13	100	873

\* Inkludert tilkalling (leses ikke opp)

- Etter 12 måneder oppgir drøye 40 prosent av ekstrahjelpene at de er fast ansatt. 15 prosent er fortsatt ekstrahjelp eller har en annen type midlertidig stilling uten avtalt arbeidstid, mens 14 prosent har en midlertidig stilling med avtalt arbeidstid (figur 4.11).
- Etter 21 måneder er andelen ekstrahjelper osv. som har fått en fastere tilknytning, noenlunde lik det vi så etter 12 måneder, men andelen som oppgir å ha fast ansettelse, har økt noe. Under 10 prosent klassifiseres fortsatt som ekstrahjelper eller i annen type midlertidig stilling uten avtalt arbeidstid.
- Mellom 21 prosent (12 måneder) og 25 prosent (21 måneder) av ekstrahjelpene er ikke i arbeidsstyrken, mens 3 prosent er arbeidssøkere. Studenter/elever utgjør en vesentlig andel av ekstrahjelper om har forlatt arbeidsstyrken.

Figur 4.11 Overgangsrater. Midlertidig ansatt ekstrahjelp og andre midlertidig ansatte uten avtalt arbeidstid (per første intervju). AKU panel 2006-2009.



## Arbeidstakerregisteret

Alle arbeidstakerforhold som skal vare i minst sju dager med minst fire arbeidstimer per uke, skal meldes til NAVs arbeidsgiver- og arbeidstakerregister (arbeidstakerregisteret). Her skal også endringer i forventet arbeidstid meldes inn. En gjennomgang av dataene tyder imidlertid ikke på at tilkallingsvikarer som hovedregel meldes inn og ut for hvert oppdrag. Vi kan dermed ikke benytte disse dataene for å kartlegge hvem som har mange små arbeidsforhold (oppdrag) hos samme arbeidsgiver, siden det ikke er noen systematikk i at slike arbeidsforhold meldes inn og ut fortløpende.

Opplysningene i arbeidstakerregisteret gjør imidlertid at vi kan kartlegge i hvilken grad en arbeidstaker forblir hos sin opprinnelige arbeidsgiver (definert ved virksomhetens organisasjonsnummer som er anonymisert i form av et løpenummer), og om den avtalte/forventede arbeidstiden forblir den samme eller endres.

Siden vi ikke har mulighet for å identifisere tilkallingskontrakter (tilkallingsvikarer), har vi nøyd oss med å se på hvor stabile ulike grupper arbeidstakere er i ansettelse hos arbeidsgiver og når det gjelder avtalt/forventet arbeidstid.

- Vi ser på en periode på tre år (2010–2012) og identifiserer status på fire tidspunkt per år. Utgangspunktet er arbeidsmarkedsstatus den første dagen i hvert kvartal.
- Vi skiller mellom arbeidstakere ut fra avtalt/forventet arbeidstid per 1. januar 2010 og etter om de er registrert i utdanning høsten 2010 eller ikke. Vi deler inn i tre intervaller, 4–15 timer per uke, 16–30 timer per uke og 31 timer og mer.
- Vi beregner *stabilitet i ansettelse hos arbeidsgiver* og *stabilitet i arbeidstid hos arbeidsgiver*. Stabilitet i ansettelse er beregnet ved at arbeidstaker er registret hos samme arbeidsgiver i minst ni av de elleve påfølgende kvartalene. Stabilitet i arbeidstid er definert som at arbeidstakeren er hos samme arbeidsgiver og med samme arbeidstid i minst ni av de elleve påfølgende kvartalene. Vi måler arbeidstid i intervaller, jamfør forrige kulepunkt, og ser om det skjer overganger mellom disse intervallene.
- Stabilitet i arbeidsmarkedet underdrives noe siden vi definerer stabilitet ut fra arbeidsgivers organisasjonsnummer. En bedrift/virksomhet kan endre organisasjonsnummer, for eksempel i en omorganisering eller gjennom eierskifte.

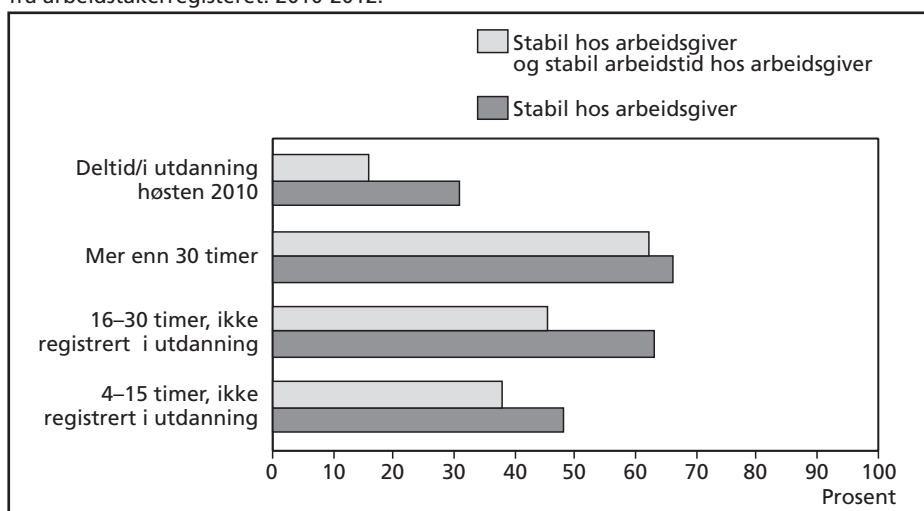
Figur 4.12 viser at *stabiliteten i ansettelse* er høyest blant dem som har en forventet arbeidstid på mer enn 30 timer (heltid eller tilnærmet heltid). To av tre har en stabil ansettelse hos arbeidsgiver over perioden på tre år. Men også arbeidstakere med en forventet arbeidstid på mellom 16 og 30 timer har et stabilt arbeidsforhold i betydning at de i hovedsak er registrert sysselsatt hos sin opprinnelige arbeidsgiver gjennom perioden på tre år. Deltidsansatte med kort arbeidstid (4–15 timer per uke) har en langt mindre stabil tilknytning til arbeidsgiver. Under 50 prosent defineres som stabile.

De som er i utdanning, har ikke overraskende den minst stabile tilknytningen. Her har kun en tredjedel en stabil tilknytning.

Vi ser også på om arbeidstakeren *i tillegg til et stabilt ansettelsesforhold* har en *stabil arbeidstid*. Dette er definert som en avtalt/forventet arbeidstid innen samme intervall som den opprinnelige (4–15 timer, 16–30 timer, 31 timer og mer). Heltidsansatte har i all hovedsak stabil arbeidstid, det vil si at hvis de forblir hos arbeidsgiver, er det i en heltidsstilling. Deltidsansatte har langt sjeldnere stabil arbeidstid. En god del av dem som forblir hos arbeidsgiver, endrer sin avtalte/forventede arbeidstid. Blant dem som har kort deltid (4–15 timer), er under 40 prosent i arbeidsforhold der både arbeidsgiver og arbeidstiden er stabil over treårsperioden. De som er i utdanning, har enda lavere stabilitet i arbeidsforholdet. Under 20 prosent av disse er stabile i betydningen at de forblir hos arbeidsgiver i en stilling der arbeidstiden er stabil over treårsperioden.

Figur 4.12 viser andelen arbeidstakere som har et stabilt ansettelsesforhold (forblir hos samme arbeidsgiver over perioden), og andelen som både har stabilitet i ansettelse hos arbeidsgiver og stabilitet i arbeidstid hos arbeidsgiver. Avstanden mellom de to liggende søylene viser andelen som forblir hos arbeidsgiver, men som endrer arbeidstid i løpet av perioden. Vi ser at dette særlig gjelder deltidsansatte. Men denne typen data gir ingen informasjon om hvorvidt endringer i innrapportert arbeidstid skyldes at arbeidstiden varierer på grunn av at arbeidstakeren har en tilkallingskontrakt der forventet arbeidstid varierer mye, eller om dette er en varig overgang til kortere eller lengre avtalt arbeidstid. Man må også huske at arbeidstiden kan variere innenfor intervallene uten at det fanges opp av vår indikator.

Figur 4.12 Stabilitet i ansettelse hos arbeidsgiver og stabilitet i arbeidstid hos arbeidsgiver. Data fra arbeidstakerregisteret. 2010-2012.



## 4.7 Oppsummering

### Tilkallingsvikarer

Gjennom en tilleggsundersøkelse til AKU har vi kartlagt omfanget av, og kjennetegn ved, tilkallingskontrakter/tilkallingsvikarer i norsk arbeidsliv. Vi har i tillegg benyttet opplysninger fra to spørreundersøkelser blant arbeidstakere i varehandel og utelivsbransjen.

- Spørsmålet om tilkallingskontrakt ble kun stilt til deltidsansatte med variabel / ikke avtalt arbeidstid og midlertidig ansatte. Hvis man tar som utgangspunkt at heltidsansatte og deltidsansatte med fast ukentlig arbeidstid ikke er relevante for problemstillingen, oppgir om lag 3 prosent av alle lønnstakerne at de er tilkallingsvikarer.
- Andelen tilkallingsvikarer er høyest blant unge arbeidstakere og arbeidstakere med lav formell utdanning.
- Vi finner høyest andel tilkallingsvikarer innen sosial tjenesteyting, overnattings- og serveringsvirksomhet og detaljhandel. Yrker innen salg, service og omsorg, og yrker som ikke krever formell utdanning, er overrepresentert.
- De som oppgir å være tilkallingsvikarer, fikk spørsmål omkring arbeidsforholdet. Antallet intervjuer med tilkallingsvikarer er ganske lavt, noe som betyr større usikkerhet omkring tallene.
- Flertallet av tilkallingsvikarene kombinerer utdanning og jobb eller ønsker den fleksibiliteten en slik tilknytning gir. Men hver fjerde tilkallingsvikar oppgir at han eller hun ikke har fått annet arbeid.
- Flertallet av tilkallingsvikarene tror ikke at arbeidsforholdet vil lede til en fastere tilknytning.
- Noen har vært tilkallingsvikar over lengre tid, én av tre har vært tilkallingsvikar i mer enn to år. Men 40 prosent sier at de har hatt en slik tilknytning i mindre enn ett år.
- Halvparten av tilkallingsvikarene blir tilkalt ukentlig eller oftere.
- Én av fire sier at de opplever press for å si ja til vakter selv om det ikke passer, de øvrige svarer «nei» på dette spørsmålet.
- Sykdom på arbeidsplassen er den mest vanlige begrunnelsen for å kalle inn tilkallingsvikarene. Men mange jobber også i forbindelse med arbeidstopper, ferie-avvikling og helger og kvelder.



- Blant dem som arbeider regelmessig, er knappe halvparten fornøyd med dagens arbeidstidsordning. De øvrige foretrekker enten fastlagt arbeidstid eller en ordning der noe av arbeidstiden er fast og noe av arbeidstiden er tilkalling.

### **Deltidsansatte som tar ekstravakter**

- Om lag 10 prosent av deltidsansatte (tilkallingsvikarer unntatt) blir bedt om å påta seg ekstravakter på ukentlig basis. Andelen er dobbelt så høy blant deltidsansatte som arbeider skift/deltid. Deltidsansatte med variabel arbeidstid og de som ikke har fastlagt ukentlig arbeidstid, jobber oftest ekstravakter.
- (Øvrige) deltidsansatte med regelmessige ekstravakter deler mange kjennetegn med tilkallingsvikarer. Årsakene til ekstraarbeidet er de samme, og mye kan tyde på at dette er komplementerende bemanningsstrategier.
- To spørreundersøkelser fra henholdsvis detaljhandel (kun deltidsansatte) og utelivsbransjen inneholder relevant informasjon. Begge viser at arbeidsforhold uten noen fastlagt arbeidstid ikke er uvanlig. Dette gjelder også arbeidstakere som ikke regner seg som tilkallingsvikarer eller ekstrahjelper/ringevikarer. Dette kan peke i retning av at det ikke er klare grenser mellom tilkallingskontrakter/tilkallingsvikarer og andre arbeidstakere som fyller noenlunde samme bemanningsbehov i virksomhetene.

### **Tilknytningsformer og overgangsrate**

Vi har ikke opplysninger om tilkallingskontrakter for andre tidspunkt enn høsten 2013 (AKU 4. kvartal) og kan ikke beskrive utviklingen i omfang over tid. Vi har derfor valgt å se på utviklingen i typer arbeidsforhold (arbeidstakerkategorier) med høyt innslag av tilkallingskontrakter/tilkallingsvikarer i 2013. Datagrunnlaget er AKUs panel og arbeidstakerregisteret. Når det gjelder AKU, retter vi særlig oppmerksomheten mot deltidsansatte som på spørsmål oppgir at de ikke har avtalt arbeidstid, og midlertidig ansatte som oppgir å være ekstrahjelp, eller som ikke har avtalt arbeidstid. Disse kategoriene vil omfatte en god del tilkallingsvikarer, men også andre arbeidstakere (jf. figur 4.10).

- Det overordnede bildet er stor stabilitet i tilknytningsformer og arbeidstidsordninger. Dette gjelder både de kategoriene arbeidsforhold med høyest innslag av tilkallingsvikarer per 2013 og andre relevante grupper som midlertidig ansatte generelt, deltidsansatte med avtalt med variabel arbeidstid, bistillinger og heltidsansatte uten noen form for arbeidstidsavtale.

- Det er betydelig mobilitet ut av de to kategoriene arbeidsforhold som hadde høyt innslag av tilkallingskontrakter i 2013. Etter 12 og 21 måneder har mange gått over til en mer forutsigbar arbeidstid eller tilknytning. Men vi finner også en god del som ikke er i arbeidsstyrken, inkludert dem som er i utdanning.
- Den registerbaserte sysselsettingsstatistikken inneholder ikke informasjon om tilknytningsform (fast/midlertidig ansettelse) eller type arbeidstidsordning. Men ved å se på arbeidsgivers registreringer i arbeidstakerregisteret over en treårsperiode finner vi at arbeidstakere med små stillinger er langt mindre stabile hos arbeidsgiver enn de som er ansatt i større deltidsstillinger eller i heltidsstillinger. Vi finner også at deltidsansatte har mindre stabil arbeidstid hos sin arbeidsgiver enn heltidsansatte. Dette gjelder arbeidstakere med både kort og lang deltid.

## 5 Praksis og erfaringer

I dette kapitlet retter vi oppmerksomheten mot arbeidsgivere/virksomheter og belyser spørsmål omkring praksis og erfaringer med bruk av tilkallingsvikarer og ekstrahjelp. Vi starter med en gjennomgang av svarene i en enkel spørreundersøkelse blant 771 virksomheter i privat og offentlig sektor. Her stilte vi spørsmål om virksomhetenes strategier for å dekke behovet for ekstra arbeidskraft. De som svarte at de benytter tilkallingsvikarer, fikk spørsmål om hvordan de rekrutterer denne typen arbeidskraft, og hvem som rekrutteres til denne typen stillinger. Videre fikk de spørsmål om hvilken avtale/kontrakt de bruker, hvor mye tilkallingsvikarene jobber, samt hvorvidt det er vanlig at disse etter hvert tilbys overgang til ordinær stilling i virksomheten.

I de påfølgende avsnittene går vi nærmere inn på disse temaene i de delene av arbeidsmarkedet hvor størst andel svarer at de bruker tilkallingsvikarer som strategi for å dekke behovet for ekstra arbeidskraft. De to sektorene vi konsentrerer oss om er offentlige og private velferdstjenester (sosial omsorg, helse og undervisning) og privat tjenesteyting (varehandel, hotell- og restaurantvirksomhet og transport). Basert på strukturerte intervjuer med totalt 46 virksomhetsledere innenfor disse sektorene/bransjene, utdyper vi svarene i spørreundersøkelsen og beskriver både hvordan virksomhetene erfarer rekrutteringssituasjonen, og hvordan de organiserer bruken av denne typen arbeidskraft. Dernest presenterer vi praksis og erfaringer fra bemanningsbransjen når det gjelder utleide arbeidstakere uten garantilønn. Her baserer vi oss på intervjuer med fem bemanningsbyråer. Avslutningsvis sammenfatter vi erfaringene og peker på noen forskjeller og likheter mellom de utvalgte bransjene/sektorene når det gjelder bruk av tilkallingsvikarer.

### 5.1 Praksis i norske virksomheter

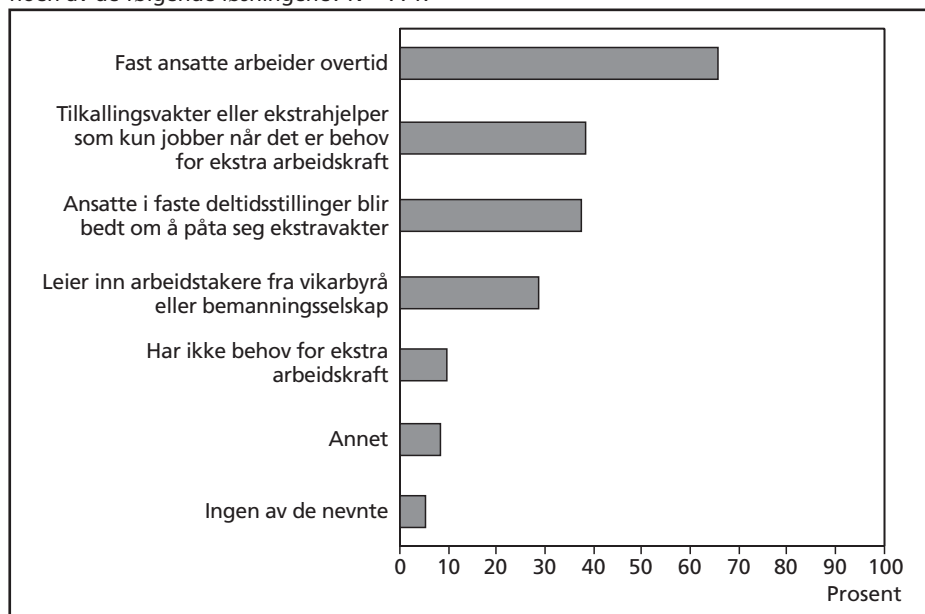
#### **Strategi for å dekke behovet for ekstra arbeidskraft**

Vi spurte først hvordan virksomheten håndterer situasjoner der det er behov for ekstra arbeidskraft. Dette ble eksemplifisert ved arbeidstopper, sesongsvingninger eller fravær hos fast ansatte, og vi spurte om virksomheten benyttet noen av følgende løsninger:

- Tilkallingsvikarer eller ekstrahjelper som *kun* jobber når det er behov for ekstra arbeidskraft
- Ansatte i faste deltidsstillinger blir bedt om å påta seg ekstravakter
- Leier inn arbeidstakere fra vikarbyrå eller bemanningsselskap
- Fast ansatte arbeider overtid
- Har ikke behov for ekstra arbeidskraft
- Annet
- Ingen av de nevnte

Formålet med spørsmålet var å identifisere virksomheter som benytter tilkallingsvikarer, for å kunne stille oppfølgingsspørsmål til disse. Men vi ønsket samtidig å gi et bilde av hvilke arbeidskraftstrategier som benyttes av mange, og hvilke som benyttes av få. Figur 5.1 viser at knappe 40 prosent av virksomhetene sier at de benytter tilkallingsvikarer. Overtid er den vanligste strategien for å håndtere behov for ekstra arbeidskraft (65 prosent), mens andelen som ber deltidsansatte om å påta seg ekstravakter, er om lag på nivå med andelen som benytter tilkallingsvikarer. Knappe 30 prosent av virksomhetene sier at de leier inn arbeidskraft fra bemanningforetak, mens under 10 prosent sier at de ikke har behov for ekstra arbeidskraft.

Figur 5.1 Hvordan håndterer virksomheten situasjoner der dere har behov for ekstra arbeidskraft, for eksempel ved arbeidstopper, sesongsvingninger eller fravær hos fast ansatte? Benytter dere noen av de følgende løsningene? N = 771.



Er det forskjeller mellom ulike typer virksomheter i hvilke arbeidskraftstrategier som benyttes? I tabell 5.1 viser vi hvordan andelen som benytter tilkallingsvikarer, deltidsansatte med ekstravakter, arbeidstakere fra bemanningsbyrå og overtid, varierer etter bransje. Andelen virksomheter som benytter tilkallingsvikarer, er lav innen finans med videre (18 prosent) og høy innen helse, sosial og annen offentlig sektor-relatert virksomhet (60 prosent). Men det er også vanlig å benytte tilkallingsvikarer innen privat tjenesteyting (detaljhandel, transport med videre). Her sier om lag halvparten av virksomhetene at de benytter denne typen arbeidskraft.

Vi finner bransjemessig variasjon også når vi ser på de øvrige strategiene for å dekke ekstra arbeidskraftbehov. De bransjene der mange benytter tilkallingsvikarer, ber også deltidsansatte om å jobbe ekstra (mertid). Mens drøye halvparten av virksomhetene i detaljhandel, transport med videre gjør dette, er andelen kun 22 prosent i vareproduksjon og innen finans, rådgivning med videre. Bransjene som ligger lavest når det gjelder bruk av tilkallingsvikarer og mertid, skiller seg derimot ut ved oftere å benytte innleid arbeidskraft fra bemanningsselskap og overtid. Vi ser dermed konturene av alternative bemanningsstrategier, der offentlig og privat tjenesteyting benytter tilkallingsvikarer og deltidsansatte som har mulighet for å arbeide ekstra, mens vareproduksjon og finans, rådgivning med mer benytter overtid og delvis leier inn arbeidskraft. I noen grad kan man si at dette følger bransjenes kvalifikasjonskrav, men mønstret kan også knyttes til heltids- og deltidsbransjer.

Tabell 5.1 Hvordan håndterer virksomheten situasjoner der dere har behov for ekstra arbeidskraft, for eksempel ved arbeidstopper, sesongsvingninger eller fravær hos fast ansatte? Andel som oppgir at ulike strategier benyttes.

	Tilkallings- vikarer	Ekstra- vakter	Arbeids- innleie	Overtid	N
Vareproduksjon (industri, bygg og anlegg m.v.)	29	22	49	81	197
Privat tjenesteyting (detaljhandel, transport, hotell m.v.)	48	52	18	61	222
Forretningsmessig tjenesteyting (finans, rådgivning, engros-handel m.v.)	18	22	28	72	190
Offentlig administrasjon. Offentlig og privat helse, sosial, undervisning, kultur m.v.	60	55	19	46	162
I alt	38	37	29	65	771

Vi finner ikke et tilsvarende skille mellom små og store virksomheter når det gjelder bruken av tilkallingsvikarer eller i det å be deltidsansatte om å påta seg ekstravakter. Det er imidlertid flere store virksomheter som leier inn arbeidskraft fra bemanningsselskap, og andelen som benytter overtid, øker også med virksomhetens størrelse. Men andelen

som ikke har behov for ekstra arbeidskraft, er høyest blant de aller minste virksomhetene (under fem ansatte), og andelen som benytter tre eller fire av strategiene i tabell 5.1, er høyest blant virksomheter med mer enn 50 ansatte.

Vi finner også en sammenheng mellom ulike arbeidskraftstrategier på virksomhetsnivå. I tabell 5.2 viser vi hvordan ulik bruk av arbeidskraftstrategier korrelerer eller samvarierer (Pearsons korrelasjonskoeffisient). Den sterkeste positive sammenhengen finner vi mellom bruk av tilkallingsvikarer og deltidsansatte som blir bedt om å arbeide ekstra. Virksomheter som bruker tilkallingsvikarer, har dermed større sannsynlighet for også å bruke «mertid». Vi finner en svak negativ sammenheng mellom bruk av disse to arbeidskraftstrategiene og arbeidsinnleie. Samtidig finner vi at virksomheter som leier inn arbeidskraft, oftere enn andre benytter overtid for å møte ekstra arbeidskraftbehov. Det mønstret vi har kommentert på bransjenivå, gjenfinnes dermed når vi ser på den enkelte virksomhet.

Tabell 5.2 Sammenheng mellom ulike arbeidskraftstrategier. Pearsons korrelasjonskoeffisient. N = 771.

	Tilkallingsvikar	Deltidsansatte jobber ekstravakter	Arbeidsinnleie	Overtid
Tilkallingsvikar	1	0,383***	-0,088*	0,012
Deltidsansatte jobber ekstravakter		1	-0,074*	0,087*
Arbeidsinnleie			1	0,195***
Overtid				1

\*\*\*= signifikant på 0,001-nivå; \*\*= signifikant på 0,01-nivå; \*= signifikant på 0,05-nivå

### Tilkallingsvikarer

Virksomheter som benytter tilkallingsvikarer, ble stilt spørsmål om i hvilke situasjoner de benytter tilkallingsvikarer, hvordan de rekrutterte denne formen for arbeidskraft, og hvem som rekrutteres til denne typen stillinger. Vi spurte også hvilken type avtale som benyttes, hvor usikker eller forutsigbar arbeidstiden er, og om disse arbeidstakerne rekrutteres til ordinære stillinger med fastlagt arbeidstid.

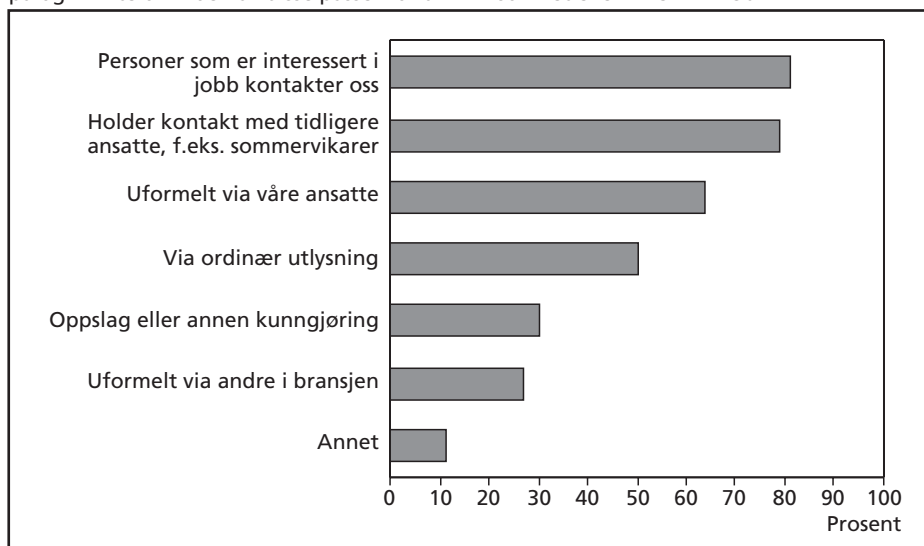
I alt svarte 296 respondenter at virksomheten benytter «tilkallingsvikarer eller ekstrahjelpere som kun jobber når det er behov for ekstra arbeidskraft». Antallet intervjuer tilsier at det er begrensede muligheter for å splitte denne gruppen opp i ulike bransjer eller kategorier. Vi vil likevel kommentere i teksten der vi finner klare mønstre.

Figur 5.2 viser at tilkallingsvikarer rekrutteres uformelt. De som ønsker jobb, tar kontakt med relevante arbeidsgivere, og virksomheter holder kontakt med tidligere ansatte, for eksempel sommervikarer. Det er heller ikke uvanlig at rekruttering skjer ved at ansatte kjenner aktuelle kandidater. Om lag halvparten oppgir at de rekrutterer via ordinær utlysning, mens kun 30 prosent oppgir at dette skjer via oppslag eller annen

kunngjøring. Svarene fra dem som valgte «annet», spenner vidt. Noen sier at de får arbeidstakere via NAV eller vikarbyrå, andre har ordninger der de får vikarer internt i kjeden eller kommunen.

Virksomheter innen helse, sosial og offentlig forvaltning bruker oftere enn andre formell utlysning. Ellers er det ikke klare forskjeller mellom bransjene. Større virksomheter oppgir langt oftere enn andre at de utlyser stillinger.

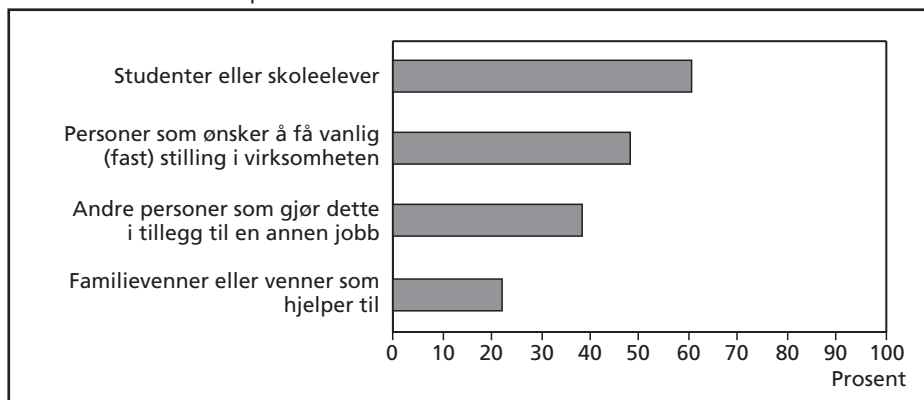
Figur 5.2 Jeg skal nå lese opp noen mulige måter å skaffe ekstrahjelpere eller tilkallingsvikarer på og vil vite om noen av disse passer for din virksomhet eller ikke. N = 296.



Hvem er det så som i hovedsak rekrutteres som tilkallingsvikarer? Er dette først og fremst personer som har en annen hovedaktivitet, som studenter og skoleelever? Eller er dette personer som benytter en slik stilling for å «få en fot innenfor»? Om lag 60 prosent oppgir at skoleelever eller studenter er blant dem som arbeider som tilkallingsvikar, mens halvparten oppgir at personer som ønsker å få vanlig stilling, er blant tilkallingsvikarene (figur 5.3 på neste side). Om lag 40 prosent oppgir at tilkallingsvikarene gjør dette i tillegg til en annen jobb, mens 22 prosent nevner familie eller venner som hjelper til. Noen har også valgt å trekke fram andre grupper enn de vi spurte spesifikt om. Her er det særlig pensjonister som nevnes.

Virksomheter innen vareproduksjon oppgir sjeldnere enn andre at de benytter skoleelever/studenter. Virksomheter innen helse, sosial og offentlig sektor oppgir oftere enn andre at de har tilkallingsvikarer som ønsker fast/vanlig jobb i virksomheten, og denne typen virksomheter baserer seg i liten grad på familie og venner.

Figur 5.3 Av de følgende, hvem jobber i hovedsak som ekstrahjelper eller tilkallingsvikarer i din virksomhet? Du kan prioritere inntil tre alternativer. N = 296.



### Avtalene og praksis

Vi spurte også hvilken type avtale virksomheten har med tilkallingsvikarene. Følgende spørsmål ble lest opp:

- Får disse ekstrahjelpene eller tilkallingsvikarene en avtale for hvert oppdrag, benytter dere en rammeavtale som omfatter alle oppdragene slik at dere ikke trenger å inngå avtale for hvert arbeidsoppdrag, har dere kun en muntlig avtale med ekstrahjelpene, eller ordner dere dette på annen måte?

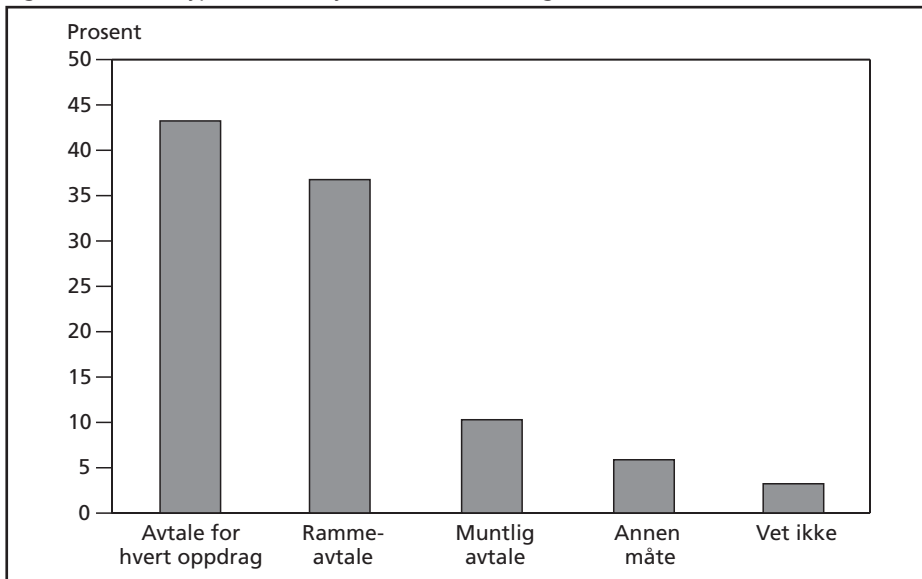
Spørsmålet var formulert for å finne ut hvor mange som benyttet *noe annet* enn en spesifikk avtale per oppdrag, siden noen kan kombinere en rammeavtale med kontrakter for hvert oppdrag. Det var kun mulig å velge ett svaralternativ.

Flertallet oppgir enten avtale for hvert oppdrag (43 prosent) eller rammeavtale (37 prosent). Men det er også 10 prosent som sier at de kun har en muntlig avtale, og 6 prosent svarer «annen måte» (figur 5.4).

Virksomheter innen helse, sosial, offentlig forvaltning med videre oppgir oftere enn andre at de benytter rammekontrakter. Her er det også få som sier at de kun har muntlig avtale eller avtaler/regulerer på annen måte. Større virksomheter oppgir nesten alltid at de har en skriftlig avtale (rammekontrakt eller kontrakt for hvert arbeidsforhold), mens det er mer vanlig med muntlige avtaler eller «annen måte» i mindre virksomheter. I mindre virksomheter (under 25 ansatte) i det som er tradisjonell privat sektor, er andelen med skriftlig avtale om lag to tredjedeler. Blant de øvrige er andelen med rammeavtale eller skriftlig avtale for hvert oppdrag om lag 90 prosent.



Figur 5.4 Hvilken type avtale benyttes overfor tilkallingsvikarer. N = 196.

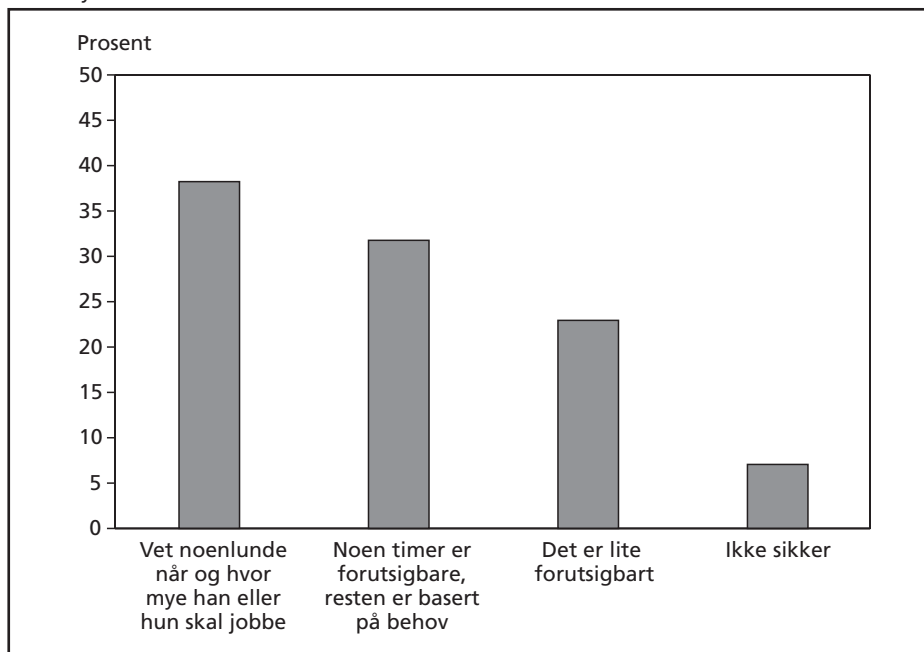


Vi ønsket også å vite hvor forutsigbar eller uforutsigbar arbeidstiden er for tilkallingsvikarene. Selv om dette vil variere, og arbeidsgiver ikke alltid har oversikt, bør arbeidsgiver kunne gi en generell vurdering. Vi ba dem ta utgangspunkt i en typisk ekstrahjelp eller tilkallingsvikar i egen virksomhet og angi hvor mye arbeidstiden varierer fra uke til uke. Er det slik at vedkommende vet noenlunde når og hvor mye han eller hun skal jobbe, at noen timer er forutsigbare, resten er basert på behov, eller at det er lite forutsigbart?

I figur 5.5 på neste side viser vi svarene fra arbeidsgiver. I underkant av 40 prosent sier at vedkommende vet noenlunde når og hvor mye han eller hun skal jobbe, mens hver fjerde sier at dette er lite forutsigbart. En tredjedel sier at noen timer er forutsigbare, resten er basert på behov. Dette kan tolkes på to måter. Om lag 70 prosent sier at det ligger en blokk med forutsigbar arbeidstid i bunn også for tilkallingsvikarer. Samtidig sier 55 prosent at (deler av) arbeidstiden er basert på behov og er lite forutsigbar.

Andelen som svarer at tilkallingsvikarene vet noenlunde hvor mye og når de skal jobbe, er høyest i privat sektor, blant annet innen detaljhandel, transport med videre. Dette kan tyde på at man her oftere enn ellers bruker tilkallingsvikar/ekstrahjelp for å få arbeidsplaner til å gå opp.

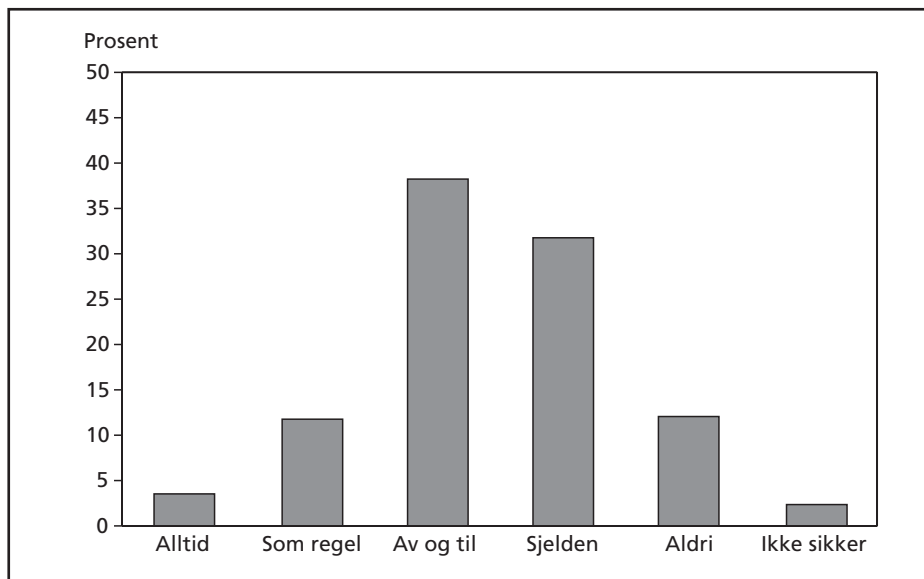
Figur 5.5 Hvis du tar utgangspunkt i en typisk ekstrahjelp eller tilkallingsvikar i din virksomhet: Hvor mye varierer arbeidstiden for denne fra uke til uke? N = 196.



Figur 5.3 på side 70 viser at en del av tilkallingsvikarene er personer som ønsker en vanlig/fast stilling i virksomheten. Andre er studenter/elever og andre som vi kan forvente ser på dette som en jobb for en periode i en fase av livet. Vi spurte arbeidsgiver hvor vanlig eller uvanlig det er at tilkallingsvikarene får en fastere tilknytning. Kun et mindretall svarer at dette er det vanlige, 15 prosent svarer «alltid» eller «som regel». Andelen som svarer «sjelden eller aldri», er nesten tre ganger så høy (44 prosent), mens knappe 40 prosent svarer av og til (figur 5.6). Undersøkelsen gir dermed ikke inntrykk av at det å være tilkallingsvikar er første steg inn i en jobb med fast arbeidstid hos samme arbeidsgiver. Dette er ikke så overraskende siden skoleelever/studenter er en gruppe som ofte har denne typen tilknytning.

Andelen som oppgir at tilkallingsvikarene ofte får en fastere tilknytning, er noe høyere innen detaljhandel, transport med videre enn i øvrige bransjer. Men også i førstnevnte er det langt flere som sier «sjelden/aldri» enn det er som sier «ofte/alltid».

Figur 5.6 Hvor ofte tilbys ekstrahjelpene eller tilkallingsvikarene overgang til en jobb med fast arbeidstid i bedriften? 2014. N = 296.

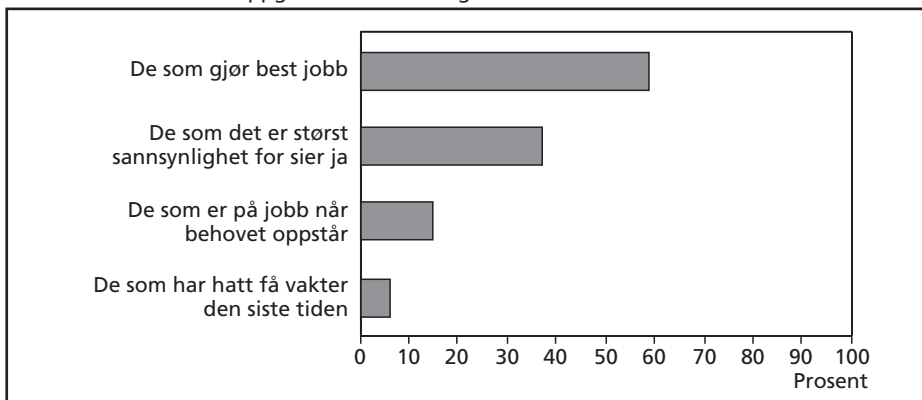


Til slutt ønsket vi å få en vurdering av hvem som blir tilbudt vakter / blir tilkalt når arbeidsgiver har flere å velge blant. Er dette de som sier ja? De som er dyktigst? Eller er det slik at arbeidsgiver også vurderer hvem som har hatt lite vakter og dermed «står for tur»? Også her var det mulig å velge flere svaralternativer, men respondenten ble bedt om å prioritere inntil to.

Flertallet av arbeidsgiverne sier at de som gjør best jobb, blir spurt, men det er også en god del som sier at de spør dem som med størst sannsynlighet vil si ja (figur 5.7). Det er med andre ord en kombinasjon av dyktighet og tilgjengelighet. Langt færre sier at det er de som er på jobb når behovet oppstår, som blir spurt. En forklaring kan være at vakter fordeles med noe lengre perspektiv, og at de som allerede har jobbet en vakt, er mindre aktuelle i de tilfeller der behovet for flere ansatte oppstår der og da. Svært få sier at de legger vekt på å fordele vakter slik at de som har hatt få vakter den siste tiden, blir prioritert. Det er med andre ord ikke slik at arbeidsgiver har en uformell «står for tur»-liste.

Det er ikke store forskjeller i svargivning ut fra bransje eller virksomhetens størrelse. Men arbeidsgivere innen detaljhandel, transport med videre legger noe større vekt på hvem som sier ja, mens man i helse, sosial og offentlig forvaltning litt oftere enn hos andre vektlegger hvem som gjør best jobb.

Figur 5.7 Av det følgende, hva avgjør hvem av ekstravaktene eller tilkallingsvikarene dere kontakter ved behov? Oppgi inntil de to viktigste. 2014. N = 296.



## 5.2 Sosial omsorg, helse og undervisning

Sosial omsorg, helse og undervisning er bransjer som utpeker seg ved at en høy andel av virksomhetene benytter tilkallingsvikarer. Bransjene er tjenesteintensive, og arbeidsgiver er avhengig av å ha nok ansatte på arbeid. Samtidig vil det være forskjeller i arbeids-tidsordninger (turnus/dagtid) og i hvilke krav det settes til kvalifikasjonene eventuelle tilkallingsvikarer må ha. Vi gjennomførte intervjuer med arbeidsgivere innen disse bransjene for å få nærmere innblikk i hvorfor og hvordan de benyttet tilkallingsvikarer (se kapittel 2.3 for metode).

### Virksomhetene i utvalget

Innenfor sosial omsorg, helse og undervisning har vi totalt gjennomført intervjuer i 22 virksomheter, hvorav sju barnehager, sju skoler/SFO og åtte sykehjem. Virksomhetene ligger geografisk spredt fra Kristiansand i sør til Harstad i nord og er lokalisert både i og rundt de store byene så vel som på mindre tettsteder. Antall ansatte varierer også fra cirka ti til godt og vel 500. Virksomhetene har likevel det til felles at de leverer undervisnings- og velferdstjenester og er avhengig av et visst nivå på bemanningen for å levere de tjenestene de plikter. Det er ingen av virksomhetene som oppgir at de har et jevnlig behov for ekstra bemanning på grunn av arbeidstopper eller sesongsvingninger. Innenfor barnehage, SFO og skole fortelles det om betydelig mindre aktivitet eller ingen aktivitet i skolens ferier.

Når det gjelder åpnings- eller driftstider, varierer dette mellom skole/SFO og barnehage som stort sett har åpent dagtid og stengt kveld og helg, og sykehjemmene som

har døgnkontinuerlig drift og behov for folk på jobb også kveld, natt og helg. Arbeidstidsordningene varierer også mellom ulike vaktordninger på dagtid (barnehage, skole, SFO) og turnus (sykehjem). Dessuten er det ganske store variasjoner i andelen ansatte på deltid mellom virksomhetene i utvalget vårt. Den største deltidsandelen finner vi ved sykehjemmene og SFO, men deltidsandelen er også stor ved flere av barnehagene. Virksomhetene i utvalget har det til felles at de aktivt bruker tilkallingsvikarer, eller at de har vurdert eller prøvd dette tidligere, men i stedet valgt andre ordninger som for eksempel bruk av bemanningsbyråer eller egne deltidsansatte som jobber ekstra ved behov.

## **Bruk av tilkallingsvikarer/ekstrahjelp**

### **I hvilke situasjoner brukes tilkallingsvikarer/ekstrahjelp?**

Virksomhetslederne er samstemt når de svarer at tilkallingsvikarer eller ekstrahjelp er først og fremst brukes ved sykefravær blant de fast ansatte. Det kan dreie seg om akutt korttidsfravær som gir behov for å skaffe en vikar i løpet av svært kort tid. Men det kan også være ved sykefravær som strekker seg over noen dager eller uker. I slike tilfeller prøver man ofte å få på plass en vikar som kan jobbe over en noe lengre periode. I tillegg til ved sykefravær er det innenfor barnehage og skole vanlig å bruke tilkallingsvikarer når personalet er på kurs eller i møter. Dette er gjerne planlagt fravær, og tilkallingsvikarer settes inn dersom det øvrige personalet ikke kan gå inn og dekke fraværet. I barnehagene ble det pekt på behovet for til enhver tid å være et visst antall personer på jobb, og ved fravær ble det satt inn vikar for å sikre at man var nok personer på jobb. Ved sykehjemmene, som har døgnkontinuerlig drift, var det i tillegg vanlig å bruke tilkallingsvikarer ved ferieavvikling i tillegg til ved sykefravær. Dessuten ble det påpekt at samhandlingsreformen har gitt sykehjemmene ansvaret for pasienter med mer kompliserte og krevende sykdomsforløp, noe som også har medført en økning i vikarbruken.

### **Hvem er tilkallingsvikarene?**

På spørsmål om hvem som jobber som tilkallingsvikar, oppgir virksomhetene ulike grupper som ønsker å jobbe på denne måten. I barnehagene og skolene er studenter med forelesningsfri som kan jobbe bestemte dager, en hovedgruppe. En annen gruppe som har blitt vanlig de seneste årene, særlig i barnehagene, er unge voksne som tar et «friår» og jobber for å spare penger til «drømmereisen» eller for en «tenkepause» før videre utdanning. Ellers inneholder listene med tilkallingsvikarer både hjemmeværende som ønsker fleksibilitet og ikke å binde seg til fastere jobb, jobbsøkere, personer med deltidsjobb andre steder, personer som tidligere har hatt praksisplass, samt pensjonister. Det er også noen som oppgir at de har utenlandske arbeidstakere som vil jobbe i Norge,

på sine lister, men på grunn av språk vurderes disse ofte som lite aktuelle i skole og barnehage. I tillegg til disse gruppene er deltidsansatte i små stillinger en hovedgruppe blant tilkallingsvikarene ved sykehjemmene og SFO.

### **Hvor mange tilkallingsvikarer har virksomhetene?**

Hvor mange tilkallingsvikarer virksomhetene til enhver tid har på lista, varierer etter virksomhetenes størrelse og vikarbehov – fra dem som har en liste med to–tre vikarer de bruker jevnlig, til dem som har tilgang på en felles pool med 400–500 vikarer. Inntrykket er likevel at det sett fra ledernes side er knyttet utfordringer til å etablere en god og stabil liste med tilkallingsvikarer. Styrer ved en middels stor barnehage fortalte følgende om utfordringer knyttet til lista med tilkallingsvikarer:

Vi har tre på lista i dag, men skulle gjerne hatt flere. To av disse har ganske stor kapasitet. De som er godt egnet, går fort inn i fast vikariat her eller i en annen barnehage – slik har vi mistet mange fra lista med tilkallingsvikarer. Det er litt kamp mellom barnehagene om de beste vikarene – i alle fall om de faglærte. (styrer barnehage)

Ved barneskole/SFO er det vanlig med en felles liste med tilkallingsvikarer for SFO og skole, og ved behov for vikar for assistent i skolen blir som regel SFO-ansatte som ønsker å jobbe mer, spurt først. Også ved sykehjemmene er det vanlig at deltidsansatte i små stillinger inngår i lista med tilkallingsvikarer. Ved ett av sykehjemmene ble vi fortalt at antallet tilkallingsvikarer på lista varierte, men at de per i dag har ti personer de bruker ukentlig og 20 som brukes nå og da.

### **Hvor mye jobber tilkallingsvikarene?**

Vi stilte spørsmål om hvor mye/ ofte en typisk tilkallingsvikar jobber. Dette spørsmålet var det flere blant virksomhetslederne som mente det var vanskelig å svare på, fordi bruk av tilkallingsvikarer ikke er planlagt. Hvor ofte vikarene jobber, avhenger både av behovet for vikarer og hvor mye den enkelte vikar kan jobbe – som nevnt har studentene ofte begrensninger når det gjelder hvilke dager de kan jobbe, og hvor ofte de ønsker å jobbe. I en stor barnehage har man ansatt en tilkallingsvikar i 100 prosent stilling. I dette tilfellet er det et stort behov for vikarer, og denne ordningen sikrer at det alltid er en vikar til stede som kan gå inn og ta toppene i de avdelingene med størst behov. Barnehagen har likevel behov for å bruke andre tilkallingsvikarer i tillegg, men denne ordningen løser det mest akutte behovet.

I de fleste tilfellene opplyses det også at bruken av tilkallingsvikar stort sett har holdt seg stabilt de siste to årene. Dette skyldes for det meste at nivået på sykefraværet blant de fast ansatte har holdt seg nokså stabilt. Ved ett av sykehjemmene ble det imidlertid pekt på at samhandlingsreformen har medført større arbeidsmengde og økt vikarbruk. Mens ved en barneskole/SFO ble det vist til at vikarbudsjettet har vært det samme over flere år, og at det er dette som bestemmer vikarbruken.

### **Hvordan rekrutteres de?**

Rekruttering av tilkallingsvikarer skjer via flere kanaler. Det vanligste er likevel at aktuelle vikarer tar direkte kontakt med skolen/SFO, barnehagen eller sykehjemmet, enten ved at de kommer og leverer søknad med CV eller sender dette per e-post. Andre rekrutteringskanaler er via kjente, tidligere elever (ved skolene) og gjennom «jungelt-elegraf». Det er også vanlig at virksomhetene henvender seg direkte til aktuelle miljøer ved for eksempel fag- og høyskole, setter inn annonse i lokalavisa eller annonserer via NAV. Flere av de kommunale barnehagene og skolene forteller også at de har tilgang til vikarpooler som kommunen administrerer, eller de bruker elektroniske baser som webcruiter for å lage sin egen pool med vikarer. Til disse poolene mottas løpende åpne søknader. I barnehagene, både de private og de kommunale, er det også vanlig at man kan henvende seg til bemanningsbyråer som kommunen eller kjeden (de private barnehagene) har avtale med. Men i mange tilfeller ble dette vurdert som for dyrt, og de fleste vi intervjuet, fortalte at de ønsket å ha sin egen liste med tilkallingsvikarer. Det finnes imidlertid unntak: Ved en av barnehagene bruker man utelukkende vikarer fra bemanningsbyrå og er godt fornøyd både med kvaliteten og fleksibiliteten avtalen med det aktuelle byrået gir. Ved sykehjemmene er det dessuten vanlig at deltidsansatte i små stillinger går inn og tar ekstravakter ved behov, men i et par tilfeller ble det opplyst at man vurderte å bruke bemanningsbyrå for å skaffe sykepleievikarer ved ferieavvikling og for pasienter med særskilte behov. Ved et par av de private barnehagene var det også vanlig at styrer / daglig leder steppet inn og hjalp til i avdelingene dersom det var vanskelig å få tak i en vikar – særlig ved akutt sykefravær og tidligvakter.

### **Rekrutteringssituasjonen**

Virksomhetene innenfor sosial omsorg, barnehage og undervisning har generelt et stort behov for tilkallingsvikarer og ekstrahjelp. På spørsmål om det er lett eller vanskelig å rekruttere kompetente tilkallingsvikarer, svarer de fleste at det er en del utfordringer knyttet til dette, men at det varierer både for ulike yrkesgrupper og situasjonen i det lokale arbeidsmarkedet. Inntrykket er at de fleste synes det går greit å skaffe en viss mengde tilkallingsvikarer til listene, men at det er krevende å skaffe vikarer med ønsket kompetanse samt å holde på kompetente vikarer. Formelle krav til politiattest for jobb med barn og ungdom gjør at prosessen med å rekruttere vikarer tar noe tid. Generelt pekes det på utfordringer knyttet til høy turnover blant tilkallingsvikarene – de beste får ofte fast jobb andre steder eller fortsetter utdanningen sin og får slik begrenset kapasitet. Ved sykehjemmene ble det påpekt at det særlig er vanskelig å rekruttere sykepleiere og fagarbeidere, men at det er ganske lett å rekruttere ufaglærte tilkallingsvikarer. Det samme gjelder ved skole og barnehage – lærere og førskolelærere er nesten umulige å rekruttere som tilkallingsvikarer, mens det er enklere å få tak i ufaglærte. Ved skolene/SFO og barnehagene ble det dessuten pekt på litt ulike årsaker til at det kan være vanskelig å rekruttere tilkallingsvikarer. Som tidligere

nevnt vil studenter ofte ha begrensninger på hvilke dager og perioder de kan jobbe. Begrensninger i trykkesystemet gjør det vanskelig å kombinere trygd med jobb som tilkallingsvikar, vikarer står på liste ved flere skoler/barnehager og er ofte ikke ledige for oppdrag når man ringer dem, det er få som greier seg på en uforutsigbar inntekt som jobben som tilkallingsvikar innebærer, og de som ønsker det, får seg jobb andre steder – var blant de årsakene som ble nevnt. Stor turnover blant tilkallingsvikarene gjør at det i mange tilfeller er knyttet mye arbeid til å vedlikeholde en liste med kompetente tilkallingsvikarer. Få blant dem som ble intervjuet, mente imidlertid at denne situasjonen har endret seg i noen særlig grad i løpet av de siste to til tre årene.

## **Hvordan organiseres dette?**

### **Hvem kaller inn, og hvem prioriteres?**

I barnehagene er det gjerne styrer eller pedagogisk leder som har ansvaret for å kalle inn vikarer ved behov. I skolene ligger dette ansvaret hos SFO-leder, rektor eller avdelingsleder (tidligere inspektør). Ved de største skolene kan ansvaret for å kalle inn vikarer ligge hos teamlederne. Ved sykehjemmene er det avdelingsleder eller vakthavende sykepleier som har ansvaret for å kalle inn vikarer ved behov.

Informantene er samstemte i at det er en del jobb knyttet til det å etablere og vedlikeholde en liste med kompetente tilkallingsvikarer som kan stille på jobb innen relativt kort tid. På bakgrunn av dette vil det være naturlig å anta at virksomhetene også forsøker å fordele oppdragene mellom vikarene etter hvem som står for tur, slik at alle får mulighet til å takke ja til vakter. Dette er imidlertid ikke tilfelle blant dem vi har intervjuet – nær sagt alle avviser at de vurderer hvem som eventuelt har hatt få oppdrag i det siste når de trenger vikarer. I stedet vektlegger de først og fremst dyktighet, hvem som kjenner avdelingen best, og hvem man vet kommer på jobb når de har sagt ja. De vikarene som man vet ofte sier ja, er også blant dem man kontakter først. Ofte er vikarene studenter som har begrensninger på hvilke dager de kan jobbe, hvem som er tilgjengelig på den aktuelle dagen, er derfor også et kriterium som ofte vektlegges. Ledelsen ved en spesialskole la vekt på at skolen har behov for dyktige og stabile vikarer, og at dette er viktig med tanke på hvem man spør først:

Først og fremst de som er mest trofaste og flinke. Dette er ofte de godt voksne damene som skolen er helt avhengig av, men som ikke ønsker fast jobb. Vi vil på ingen måte miste disse. Tror ingen føler seg urettferdig behandlet, og hvem som står for tur, blir overhodet ikke vektlagt. (spesialskole)

I flere av virksomhetene inneholder listene både tilkallingsvikarer og deltidsansatte som ønsker å jobbe mer. Dette gjelder særlig ved skole/SFO og sykehjemmene som



har mange deltidsansatte i relativt små stillinger. I disse tilfellene understrekes det at interne prioriteres til ledige vakter:

Vi prioriterer først og fremst de som har fast stilling, og som ønsker å jobbe mer. Deretter vikarer, det er ikke trynefaktor som avgjør, vi ønsker at vikarene skal være stabile og fleksible. Det er jo for så vidt et krav at de må være disponible. (sykehjem)

Generelt legger informantene vekt på at de aller helst ønsker at egne deltidsansatte påtar seg ekstravakter ved behov, men at det ofte ikke er nok deltidsansatte som ønsker dette – derfor er det nødvendig med en egen liste med tilkallingsvikarer i tillegg. Sykehjemmene har i mange tilfeller også elektroniske systemer hvor deltidsansatte kan gå inn og påta seg ledige vakter eller legge inn beskjed om at de ønsker vakter hvis noe blir ledig.

I kapittel 1 så vi at definisjonen av en tilsigelsesavtale er at arbeidstakeren kan tilkalles når arbeidsgiveren har behov, men uten noen rett til arbeid ut over dette og, ofte, også uten noen plikt til å ta imot den enkelte tilsigelse (jf. Evju 2005). Vi ville undersøke hvordan dette fungerer i praksis, og spurte virksomhetslederne om det er greit at vikarene sier nei til vakter som ikke passer. Generelt svarer virksomhetslederne at det er greit at tilkallingsvikarene sier nei til vakter som ikke passer – dette er en forutsetning som eksplisitt eller implisitt ligger i tilkallingskontraktene. Samtidig understrekes det at dette handler om tilbud og etterspørsel både hos arbeidsgiver og arbeidstaker, og at dersom man ofte sier nei, så risikerer man å havne langt ned på lista. Inntrykket er likevel at virksomhetene tar høyde for at vikarene ofte sier nei, enten fordi de står på liste hos flere skoler/barnehager, eller fordi de av andre grunner ikke kan jobbe den dagen de blir oppringt, og at man derfor ønsker å ha mange vikarer på ringelista. Disse situasjonene er representative for det flere svarte på spørsmålet om det er greit å si nei til vakter som ikke passer:

Ja, vi lager kontrakt hvor det står at vi kan kalle inn, og de står fritt til å si nei. Det er viktig å holde vikarene varme, og da må vi også være på tilbudssida. Det er også viktig at vikarene er fleksible, at de for eksempel sier ja til jobb på flere avdelinger. Hvis det er noen som bare sier ja til å jobbe på én avdeling og nei til en annen, er det lett at jeg ikke ringer til disse. (barnehage)

Vi har forståelse for at det ikke alltid passer, men sier du mye nei, så blir man nok kontaktet sjeldnere. (sykehjem)

### **Opplæring og videre ansettelse**

I kapittel 2 pekte vi på at det finnes lite forskning omkring hva virksomhetene tilbyr ansatte på atypiske ansettelseskontrakter av opplæring og kompetanseutvikling, men at teorier om numerisk fleksibilitet gir liten grunn til å anta at tilkallingsvikarene tilbys opplæring og kompetanseutvikling i særlig grad. Dette bekreftes også i våre intervjuer – opplæringen av tilkallingsvikarene begrenser seg til opplæring i avdelingen.

Ved sykehjemmene er det vanlig med to til tre opplæringsvakter, i barnehagene/skole er det vanlig at vikarene går rett inn og jobber i team og aldri alene, for å bli kjent med barna og arbeidsoppgavene. Utover dette er det vanlig at vikarene blir tatt med på en hilserunde blant kollegene og får informasjon om de viktigste HMS-rutinene, som rutiner ved brannalarm osv. Noen gir denne informasjonen muntlig eller henviser til informasjon på en oppslagstavle, mens andre har utarbeidet egne mapper med informasjon til vikarene. Vikarene har lønn under opplæring, men det er ikke vanlig å tilby opplæring utover det som er nødvendig for å utføre arbeidsoppgavene. I både skole/SFO og sykehjem ble det vektlagt at man ønsker tilkallingsvikarer med en bestemt kompetanse/bakgrunn, og at opplæring utover det å bli kjent med virksomheten og avdelingen derfor ofte ikke var nødvendig.

Å starte som tilkallingsvikar kan være en måte å få en fot innenfor virksomheten for etter hvert å få en fastere jobb. Hvorvidt tilkallingsvikarene etter hvert går inn i en fastere jobb, avhenger både av hva som blir ledig av aktuelle stillinger/vikariater, hvilken kompetanse tilkallingsvikaren har, og hvorvidt tilkallingsvikaren ønsker en fastere jobb eller ikke. I barnehage og SFO forteller virksomhetslederne at det er nokså vanlig at tilkallingsvikarer som ønsker det, etter hvert går over i et fast vikariat. I de kommunale barnehagene er det imidlertid krav om at ledige stillinger skal lyses ut, og flere av styrerne forteller at de har oppfordret dyktige tilkallingsvikarer til å søke utlyste stillinger. Ved skole og sykehjem stilles det ofte formelle utdanningskrav til dem som ansettes fast, og tilkallingsvikarene er sjelden aktuelle – noe følgende svar på spørsmålet om hvor vanlig det er at tilkallingsvikarene går over i en vanlig stilling, illustrerer:

Sjelden. Vikarer er stort sett ufaglærte, og vi ansetter ikke ufaglærte i faste stillinger. (sykehjem)

### **Kontrakter**

Arbeidsmiljøloven stiller krav om skriftlig arbeidsavtale i alle arbeidsforhold (§ 14-5). Blant dem vi intervjuet, er det likevel to som forteller at de ikke har noen kontrakt eller avtale med tilkallingsvikarene – kun timeliste som grunnlag for lønnsutbetaling. Begge tilfellene gjaldt tilkallingsvikarer ved skole/SFO. De øvrige virksomhetene har rammekontrakter som varer en tidsavgrenset periode, gjerne for ett år eller ut skoleåret (gjelder skole). De kommunale virksomhetene bruker standard kontrakter utarbeidet av kommunen, mens de private barnehagene forteller at de bruker standardkontrakt utarbeidet av Private Barnehagers Landsforening (PBL). I noen tilfeller noteres hver enkelt tidsperiode vikaren jobber, på kontrakten, som slik avgrenses til den perioden de faktisk jobber. Flere er opptatt av at det er viktig å ha det formelle i orden ved bruk av tilkallingsvikarer, men legger samtidig vekt på at det må være enkelt å administrere. Dette sitatet fra en skole/SFO illustrerer et poeng knyttet til administrative ressurser, som flere nevnte:

Vi bruker vanlig arbeidsavtale for tilkallingsvikarene. Dette er en rammeavtale for et halvt eller ett år av gangen. Vikarene får lønn etter timeliste. Å bruke avtaler per arbeidsoppdrag er helt uaktuelt, det ville blitt altfor mye papirarbeid og administrasjon. (skole/SFO)

Vi fikk også tilsendt kontraktssmal fra flere av virksomhetene. Form og innhold i disse er nærmere beskrevet i kapittel 6.

### **Hvordan avsluttes arbeidsforholdet?**

Når det gjelder spørsmålet om hvordan arbeidsforholdet til tilkallingsvikarene avsluttes, er hovedinntrykket at virksomhetene har lite formalitet knyttet til dette. I de fleste tilfellene opphører forholdet når vikaren gir beskjed om at han eller hun ikke ønsker å fortsette som tilkallingsvikar, enten fordi de har fått jobb et annet sted, eller fordi de skal fortsette utdanningen. Tilkallingsvikarer som blir lite brukt, «forsvinner ofte av seg selv», mente flere av dem vi intervjuet. I noen få tilfeller har det vært nødvendig for virksomhetene å si opp kontrakter med vikarer som viste seg å være dårlig egnet for jobben. I de fleste tilfeller avsluttes arbeidsforholdet muntlig og ofte i forbindelse med at rammekontrakten løper ut. Ved en av de kommunale barnehagene ble vi fortalt at det ikke var noen automatikk i at tilkallingsvikarene får fortsette etter kontraktens utløp – vikarbehovet vurderes på nytt hver høst:

Vikarene får brev om at ansettelsesforholdet avsluttes når kontrakten løper ut. Så ansetter vi dem eventuelt på nytt igjen til høsten dersom vi fortsatt har behov for folk. Kontraktene fornyes ikke automatisk. (barnehage)

Selv om det er inngått skriftlig avtale, fikk vi eksempler på hvordan praktiseringen kan være nokså uformell både når det gjelder avslutning av arbeidsforholdet og oppfatninger av hvor forpliktende disse avtalene er for partene:

Arbeidsforholdene avsluttes ikke så formelt. På 0 prosent-stillingskontraktene er sluttdatoen 31.12.2099. Jeg tror ikke vi skriver nye kontrakter hvert år. Som de kontraktene er, er de jo uten forpliktelser for noen av partene. (sykehjem)

### **Interne diskusjoner om bruk av tilkallingsvikarer**

Bruk av tilkallingsvikarer er et tema som diskuteres internt i virksomhetene tilknyttet offentlig sektor. Diskusjonene handler først og fremst om økonomi og vikarbruk i forhold til budsjett og i mindre grad om vikarenes arbeids- og ansettelsesforhold. Diskusjonene går for det meste innad i ledergruppen på virksomhetsnivå eller mellom virksomhetsledere på kommunenivå. Tillitsvalgte synes imidlertid i liten grad å være involvert i spørsmål omkring bruk av tilkallingsvikarer. Hvis de deltar i diskusjonene, er det først og fremst i spørsmålet om hvorvidt det settes inn nok vikarer, og hvilke enheter som skal prioriteres ved vikarbruk, og sjelden spørsmål knyttet til tilkallings-

vikarenes arbeids- og ansettelsesforhold. Følgende sitater illustrerer hvilke sider ved vikarbruken ledere innenfor sosial omsorg, helse og undervisning særlig er opptatt av å diskutere når de møtes i ledergrupper:

Ja, dette diskuteres i ledergruppen. Diskuterer hvem vi har gode erfaringer med, og hvem vi skal satse videre på, og så videre. Diskuterer også mengde vikarbruk. Vi har ingen felles liste med andre barnehager, men det hender det går mail mellom barnehagene med spørsmål om noen har en vikar å låne bort. (barnehage)

Ja, hele tiden! Dårlige budsjetter gjør at dette er svært vanskelig, og diskuteres i ledergruppen både internt og i kommunen. Alle ansatte er opptatt av at vi får vikarer når vi trenger det. Tillitsvalgte er også opptatt av dette – at vi får de vikarene vi trenger. Tillitsvalgte har ellers ikke vært opptatt av arbeids- eller kontraktsforholdene til tilkallingsvikarene. (skole)

Det vi diskuterer, handler om vi har mange nok. Vi må ha vikarer for å dekke opp, det er ikke noen uenighet om det. (sykehjem)

## 5.3 Privat tjenesteyting

Privat tjenesteyting er en annen del av arbeidslivet der tilkallingskontrakter er vanlig. Spørreundersøkelsene har vist at dette gjelder varehandel, hotellene og utelivsbransjen. Men også i andre deler av privat tjenesteyting, for eksempel transport og lager, har man vikarbehov som kan fylles av personer på tilkallingskontrakt. Dette er bransjer der arbeidskraftbehovet svinger gjennom dagen og uka, og der lange åpningstider kan kollidere med de faste ansattes ønske om fritid. På den annen side er varehandel og uteliv typiske ungdomsbransjer med mange studenter. Samtidig er deltidsandelen høy blant de vanlige ansatte, noe som gjør at behov for vikarer også kan fylles internt.

### Virksomhetene i utvalget

Innenfor privat tjenesteyting har vi intervjuet ledere i totalt 24 virksomheter, hvorav ti er innen varehandel, ti innen hotell/restaurant, to innen buss og to innen lager/distribusjon. Virksomhetene ligger geografisk spredt fra Tromsø i nord til Stord, Haugesund og Bergen i vest og ulike steder på Østlandet. Virksomhetene er lokalisert både i og rundt de store byene så vel som på mindre tettsteder. Et par av hotellene/restaurantene er lokalisert på typiske turiststeder, det vil si mindre tettsteder med stor sesongmessig variasjon i kundegrunnet. Antall ansatte varierer fra mellom fem og ti til godt over 100. Innenfor varehandel og hotell/restaurant samt buss og lager/distribusjon har noen

av intervjuene vært med ledere på sentralt eller regionalt nivå. Disse har uttalt seg om praksis og erfaringer knyttet til bruk av tilkallingsvikarer og kontrakter i virksomheten/kjeden mer generelt, og de har i mindre grad hatt detaljkunnskap om situasjonen ute i den enkelte butikk, lager eller restaurant.

Med unntak av ett av hotellene er alle virksomhetene vi har intervjuet i privat tjenesteyting, tilknyttet en større enhet eller en kjede, det er derfor viktig å få belyst hvilken praksis og policy kjeden eller den større enheten har når det gjelder bruk av tilkallingsvikarer. To av butikkene og fire av restaurantene oppgir at de ikke har tariff-avtale eller tillitsvalgt/klubb i virksomheten, men de vektla at de følger tariffavtalens lønnsbestemmelser. Virksomhetene er kjennetegnet ved lange åpningstider. Innenfor varehandelen er normal åpningstid fra 09.00 til 21.00 eller 22.00 på hverdager og fra 09.00 til 18.00 eller 20.00 på lørdager. Søndager er som oftest stengt. Hotellene og restaurantene har derimot oftere åpent kveld og natt, avhengig av serveringstilbudet, mens hotellene samt buss og lager/distribusjon forteller at de har åpent/driftstid døgnet rundt. Følgelig varierer også ansattes arbeidstidsordning og behovet for ansatte på jobb i takt med de ulike åpnings- og driftstidene.

Andelen deltidsansatte i virksomhetene varierer også en god del, fra dem som bare har ansatte på heltid (lager/distribusjon), til dem som har godt over halvparten på deltid. Grovt sett synes deltidsandelen å ligge omkring 50 prosent i de virksomhetene vi har intervjuet innenfor privat tjenesteyting. Med unntak av virksomhetene innenfor lager/distribusjon forteller alle de vi intervjuet, om en betydelig bruk av tilkallingsvikarer/ekstrahjelper. De to virksomhetene innen lager/distribusjon som ble kontaktet, opplyser at de ikke bruker tilkallingsvikarer/ekstrahjelper – behovet for ekstra bemanning løses her ved overtidbruk samt ferievikarer om sommeren, forteller ledelsen:

Vi bruker ikke tilkallingsvikarer eller ekstrahjelp. De eneste gangene det ville være aktuelt, var ved plutselig sykefravær, men det løser vi ved bruk av overtid. Det er ikke vanskelig å få folk til å jobbe ekstra. Vi bruker noen ferievikarer, det er studenter som bare er her om sommeren. (lager/distribusjon)

## **Bruk av tilkallingsvikarer/ekstrahjelp**

### **I hvilke situasjoner brukes tilkallingsvikarer/ekstrahjelper?**

Innenfor privat tjenesteyting forteller virksomhetslederne at de bruker tilkallingsvikarer/ekstrahjelper ved sykdom og ferieavvikling blant de fast ansatte samt ved høytider og arbeidstopper som følge av ulike sesongsvingninger. Ved et par av restaurantene nevnes ordning med egne «solvakter», det vil si at arbeidstakeren blir tilkalt når det er godt vær og mange kunder. Ellers brukes tilkallingsvikarer ved konferanser og store arrangementer (hotellene) samt ved kampanjer og varepåfylling (butikkene). Ved en

av restaurantene ble det også nevnt at man bruker tilkallingsvikarer for å fylle opp huller i turnusen.

### **Hvem er tilkallingsvikarene?**

Virksomhetene oppgir flere ulike grupper som jobber på tilkalling. Innenfor varehandelen er studenter og skoleelever en hovedgruppe, mens innenfor hotell og restaurant er det vanlig å bruke utenlandske arbeidstakere som gjerne ønsker seg fast jobb i Norge. Ved en av restaurantene ble vi fortalt at tilkallingsvikarene kommer fra land som Filipinene, Thailand, Tyrkia, Polen og Albania, mens ved en annen restaurant var tilkallingsvikarene fra land i Karibia, Nepal, Tyskland og Polen. Noen av restaurantene forteller at de har 20 års aldersgrense for dem som skal jobbe der, på grunn av alkoholservering. Utover de nevnte hovedgruppene er både hjemmевærende som ønsker å jobbe litt, personer som ønsker fleksibilitet og ikke fast jobb, deltidsansatte som ønsker å jobbe mer, personer med foreldreansvar annenhver uke, pensjonister, tidligere ferievikarer samt personer med praksisplass gjennom NAV blant personene som virksomhetslederne har på sine lister med tilkallingsvikarer. Det ble også nevnt at på mindre steder er det ofte ikke så mange valgmuligheter når det gjelder jobb, og for noen er det å være tilkallingsvikar i nærbutikken eller hotellet en mulighet for å få jobb.

### **Hvor mange tilkallingsvikarer har virksomhetene?**

Antallet tilkallingsvikarer virksomhetene til enhver tid har på lista, varierer blant virksomhetene vi har intervjuet i privat tjenesteyting. Innenfor både varehandel og hotell/restaurant er det imidlertid vanlig å bruke deltidsansatte som ønsker å jobbe mer, for å fylle behovet for ekstrahjelp. Ellers varierer antallet tilkallingsvikarer fra én til 15–20 personer som kan tilkalles ved behov. Virksomhetene som har økt behov for arbeidskraft ved topper og sesongsvingninger, forteller at de har flere vikarer på lista under høysesong enn ellers i året. Virksomhetene innenfor varehandel er tilknyttet landsomfattende kjeder, og flere forteller at det er vanlig å låne vikarer fra andre butikker i nærheten. Busselskapene oppgir at de har mange tilkallingsvikarer, anslagsvis mellom 300 og 400. Det må legges til at dette er relativt store busselskaper med rundt 2000 ansatte, men likevel framstår antallet timevikarer/tilkallingsvikarer som relativt stort i begge selskapene vi intervjuet. En forklaring som et av busselskapene framholdt, er at bussen må gå uansett. Man er derfor avhengig av å ha flere vikarer å ringe til, som kan stille opp på kort varsel:

Det er ingenting som kan utsettes. Alt må utføres akkurat der og da. Derfor har vi også fast ansatte uten fast arbeidstid som vi kan bruke når det er akutt behov. De kommer i tillegg til timesvikarene. (busselskap)

### **Hvor mye jobber tilkallingsvikarene?**

Spørsmålet om hvor mye en «typisk» tilkallingsvikar jobber, er ifølge virksomhetslederne vanskelig å gi noe godt svar på. Det ble vist til at dette varierer både med virksomhetens behov for ekstrahjelp (for restaurantene er dette også væravhengig og vanskelig å forutse), hvor mye de deltidsansatte ønsker å jobbe ekstra, samt tilgjengeligheten hos den enkelte tilkallingsvikar. Ved et par av hotellene/restaurantene ble det likevel antydnet at arbeidsmengden for en «typisk» tilkallingsvikar kunne komme opp i 30–40 prosent av full stilling i løpet av et år, mens i det ene busselskapet var det eksempler på tilkallingsvikarer som jobbet tilsvarende full stilling i løpet av et år. Innenfor varehandel er det mange deltidsansatte som prioriteres ved behov for ekstrahjelp, noe som resulterer i få forespørsler til dem som kun er tilkallingsvikarer. En av informantene sa følgende om tilbud og etterspørsel etter jobb blant tilkallingsvikarene:

Ekstrahjelpene ønsker å jobbe mye mer enn det vi kan tilby dem. (varehandel)

Virksomhetslederne innenfor privat tjenesteyting er samstemte i vurderingene av at behovet for tilkallingsvikarer har vært stabilt de siste to årene. Innenfor varehandel var det imidlertid en informant som pekte på at sykefraværet har økt, og at bruken av ekstrahjelp også har økt som en følge av dette. En informant tilknyttet HR-avdelingen ved en landsomfattende dagligvarekjede framholdt derimot at det er innført strengere kontraktsregler for bruk av tilkallingsvikarer (krav om kontrakt per arbeidsoppdrag), noe som ifølge hennes vurderinger har bidratt til mer papirarbeid for butikksjefene og mindre bruk av tilkallingsvikarer ute i butikkene. En av kjedebutikkene fortalte også at budsjettet for ekstrahjelp bestemmes sentralt, og at bruken har blitt mindre de siste to årene som følge av innstramminger på sentralt nivå.

### **Hvordan rekrutteres de?**

Tilkallingsvikarene rekrutteres via flere ulike kanaler. Det vanligste er likevel at de som ønsker jobb, tar direkte kontakt med butikken, restauranten, hotellet eller busselskapet. Samtlige informanter forteller om en jevn strøm av slike henvendelser, i mange tilfeller kommer det flere søknader per dag. Utfordringen sett fra arbeidsgivers side er først og fremst «å sile ut de beste blant de gode», som en av informantene uttrykte det. Andre kanaler er rekruttering via bekjente, tidligere ferievikarer som ønsker å stå på en liste med tilkallingsvikarer, oppslag på døra og på virksomhetens egen hjemmeside. Noen har også annonsert etter tilkallingsvikarer på nettstedet finn.no, men flere forteller at de unngår å bruke denne kanalen fordi de har erfart å få svært mange søknader hvorav mange vurderes å være lite aktuelle / ikke reelle søkere til den utlyste jobben. Blant virksomhetene i privat tjenesteyting opplyses det også om en vesentlig andel utenlandske søkere til jobbene som tilkallingsvikar. Flere av butikkene og restaurantene/hotellene vi intervjuet i, er tilknyttet landsomfattende kjeder hvor ansatte er registrert i et felles sentralt system. Skoleelever og studenter som flytter på grunn av studier, fortsetter ofte

å jobbe som tilkallingsvikar i samme kjede på det nye stedet. Arbeidsgiverne opplever det som en fordel at vikarene allerede ligger inne i systemet og har fått nødvendig grunnopplæring i arbeidsoppgaver og bedriftsinterne rutiner. Denne interne rekrutteringen av vikarer vurderes som en svært god kvalitetssikring av arbeidsgiverne vi intervjuet. Følgende beskrivelse av hvordan tilkallingsvikarene rekrutteres, er dekkende for situasjonen slik den ble beskrevet av flere:

Vi rekrutterer ikke dem, de rekrutterer oss. Vi har ytterst sjelden stillingsannonser. Det meste av rekrutteringa skjer gjennom venner og kjente. Hvis de som søker jobb her, kun har tenkt å være her i seks måneder, tilbyr vi ikke jobb. Hvis de derimot har tenkt å være her i minimum to år, så er det mer aktuelt for oss. (restaurant)

### **Rekrutteringssituasjonen**

Generelt beskrives rekrutteringssituasjonen som god, selv om det kan være noen variasjoner knyttet til lokale arbeidsmarkeder, hvilke arbeidstider som skal dekkes inn, og hvilke yrkesgrupper som etterspørres. Virksomhetslederne har for det meste erfart at mange henvender seg med spørsmål om ekstrajobb, og utfordringene er ifølge dem først og fremst knyttet til å ansette de rette personene til jobbene. Flere framholder at de legger ned mye arbeid i intervjuing og referansesjekk blant aktuelle kandidater. Ofte brukes samme prosedyrer som ved ansettelse av deltidsmedarbeidere. Innenfor varehandelen pekes det på utfordringer knyttet til høy turnover blant skoleelever, og at godt voksne personer, som er de butikksjefene aller helst ønsker, ofte er vanskelige å rekruttere til små deltidsstillinger med muligheter for ekstrajobbing ved behov. Ved en av restaurantene ble spørsmålet om rekrutteringssituasjonen besvart på følgende måte:

Det er ikke lett. Det vil si, det er lett å få tak på folk, men ikke kompetente folk, spesielt kokker. (restaurant)

Få blant dem vi intervjuet, forteller at de bruker vikarer fra bemanningsbyrå. Hovedbegrunnelsen er at byråene ikke tilbyr vikarer med den kompetansen man trenger, noe følgende sitat illustrerer:

Det er helt uaktuelt å bruke vikarbyrå. De ansatte trenger å bygge opp lojalitet til stedet de jobber på. De må ha stolthet, eller så utfører de ikke en god service i forhold til hvis de var her fast. For resepsjonen er det uaktuelt å bruke vikarbyrå, mens hos de som vasker rom, er det en helt annen situasjon. (hotell)

Samme argument ble også framholdt innenfor varehandelen:

Jeg ser at mange vareutplasserere bruker vikarer fra bemanningsbyrå. Erfaringen er imidlertid at disse ikke er godt nok kvalifisert, at de har fått for dårlig opplæring. Vi ønsker ikke å bruke slike vikarer selv, men å ha våre egne vikarer. (varehandel)



Busselskapene peker på omfattende opplæringskostnader som en begrunnelse for at det er uaktuelt å bruke bemanningsbyråer ved akutt behov for en sjåførvikar. Busselskapene har dessuten erfart at rekrutteringssituasjonen er konjunkturavhengig – det er vanskeligere å rekruttere tilkallingsvikarer i et stramt arbeidsmarked.

## Hvordan organiseres dette?

### Hvem kaller inn, og hvem prioriteres?

I butikkene er det butikksjef eller avdelingsleder som har ansvaret for å kalle inn vikarer ved behov. Tilsvarende er det i restaurantene/hotellene, hvor hovmester, daglig leder, personalansvarlig eller kjøkkensjef har ansvaret for å kalle inn ekstra bemanning. I busselskapene ligger dette ansvaret hos personalplanleggerne, det vil si de som jobber ute i drift med ansvaret for å sette opp arbeidslistene og turnus.

Når det gjelder spørsmålet om hvem som får mange, og hvem som får få forespørsler blant tilkallingsvikarene, er hovedinntrykket at de man vet har lett for å si ja, blir kontaktet først. På samme måte som vi så for omsorgsinstitusjonene, blir som regel deltidsansatte som ønsker å jobbe mer, spurt først. Og også innen privat tjenesteyting tas det hensyn til kompetanse og personlig egnethet samt om man har erfaringer fra den aktuelle avdelingen hvor det er behov for vikar. Et par av informantene forteller også at de sender ut forespørsel til flere på sms, og at prinsippet «førstemann til mølla» gjelder. Flere er imidlertid også opptatt av at det er viktig å tilby alle vikarene jobb en gang i blant for å beholde dem som vikar. Derfor ble en viss køordning, eller lik fordeling, blant vikarene praktisert enkelte steder, som beskrevet i dette tilfellet:

Dersom vi trenger noen som har en ekstra god kompetanse, så ringer vi jo dem. Det går i sykluser. Vi må gi alle nok vakter til at de har lyst til å være ekstrahjelper. Vi følger med på det. (restaurant)

Innenfor buss ble det framholdt at type oppdrag ofte er avgjørende for hvem som blir kontaktet. Dersom det er behov for ekstrabemanning i forbindelse med turkjøring, må man for eksempel skaffe en vikar som kan turbuss.

Virksomhetslederne er samstemte i vurderingen av at det er greit at vikarene sier nei til vakter som ikke passer, men at det samtidig forventes at de sier ja dersom de ikke har andre avtaler og er interessert i å holde på jobben som tilkallingsvikar. Deltidsansatte er bundet til bestemte dager og timer, og arbeidsgiverne framholder at det er helt greit om de sier nei til ekstra jobb utenom disse tidene hvis det ikke passer. Flere ga uttrykk for at tilkallingskontraktene innebærer en forventning hos begge parter om å bli prioritert dersom det oppstår behov for ekstrahjelp, noe følgende sitater illustrerer:

Jeg føler det er veldig god moral ute og går, men av og til må de jo prioritere skolen. Så folk sier mye ja. De kan jo si fra når de ikke kan. Men det spiller jo egentlig ingen rolle når de kan, det handler om når bedriften trenger dem. (hotell)

De sier nei hvis det ikke passer. Når det er de samme som sier nei, så blir de ikke spurt. Det er gi og ta. (restaurant)

### **Opplæring og videre ansettelse**

Virksomhetslederne forteller at alle tilkallingsvikarer får bedriftsintern opplæring, og at det gis full lønn under opplæring. Opplæringen handler først og fremst om å bli kjent med arbeidsoppgaver og rutiner og varierer i omfang fra en ganske kort introduksjon til noen dager med litt roligere vakter før man settes på de mer hektiske og krevende vaktene. Flere understreket at de vurderer det som viktig at tilkallingsvikarene får nødvendig opplæring. Enkelte steder får tilkallingsvikarene opplæring i samme omfang som deltidsansatte i virksomheten. Innen buss beskrives opplæringen for tilkallings-sjåførene som omfattende. Opplæringen er den samme som for fast ansatte og omfatter kundebehandling, teknisk opplæring samt opplæring i rutekjøring.

I virksomhetene innenfor varehandel er det vanlig at tilkallingsvikarer etter hvert går over i en ordinær deltidsstilling – hvis de selv ønsker dette. Ordningen med tilkallingsvikarer anses å være en god rekrutteringskanal til en fast stilling i butikken, det gir gode muligheter for å prøve ut aktuelle kandidater. Samtidig ble det framholdt at en stor andel blant tilkallingsvikarene er skoleungdom eller studenter som kun ønsker ekstrajobb for en begrenset periode, og at turnover blant disse er høy. Videre ansettelse er derfor i mange tilfeller ikke aktuelt.

Innenfor hotell og restaurant gir virksomhetslederne uttrykk for at tilkallingsvikarene i varierende grad rekrutteres til faste stillinger etter hver. På den ene siden pekes det på at det er nokså vanlig å starte yrkeskarrieren som ekstrahjelp i bransjen, mens på den andre siden er det få blant våre informanter som forteller at det er vanlig at tilkallingsvikarene går over i en ordinær stilling. Dette skyldes flere forhold; mangel på formell kompetanse, få ledige stillinger, studenter som flytter og ikke er aktuelle for videre ansettelse, er noen av dem som nevnes. Bildet er imidlertid ikke entydig. Det er også enkelte som legger vekt på at de prioriterer tilkallingsvikarene ved ledig stilling, slik som dette svaret på spørsmålet om hvor vanlig det er at tilkallingsvikarene går over i en vanlig stilling, illustrerer:

Det er vanlig så sant vi har en ledig stilling å tilby. Vi tenker at de har fortrinnsrett når det dukker opp ledige stillinger. (hotell/restaurant)

## Kontrakter

Samtlige virksomhetsledere vi intervjuet, forteller at de bruker kontrakter for tilkallingsvikarene. I butikkene og hotellene/restaurantene som er tilknyttet kjeder, er arbeidskontrakter i mange tilfeller en forutsetning i lønns- og personalsystemet. Det varierer hvilke kontraktstyper som brukes, men det synes å være vanlig å bruke egne avtaler for tilkallingsvikarer som legger til grunn at arbeidsforholdet avsluttes etter hvert enkelt oppdrag. Dette noteres gjerne på kontraktens bakside eller på andre måter i lønns- og personalsystemet. De store kjedene innenfor både varehandel og hotell/restaurant synes å ha lagt stor vekt på de kontraktsmessige forholdene ved tilkallingsvikarordningen og har utarbeidet kontrakter og implementert ordninger som sikrer at arbeidsforholdet kun gjelder per arbeidsoppdrag. Tilkallingskontraktene er i mange tilfeller avgrenset til et år av gangen og er rammekontrakter uten oppgitt timeantall. Busselskapene kaller disse kontraktene for tilknytningsbevis og beskriver disse på følgende måte:

Tilknytningsbevis er et bevis på at du er tilknyttet virksomheten, men det sier ikke noe om arbeidstid, for det vet vi jo ikke. (buss)

Kontraktene og innholdet i disse er nærmere beskrevet i kapittel 6. Flere av virksomhetene, særlig innenfor varehandelen, baserer seg på at deltidsansatte dekker behovet for ekstrahjelp. Disse har da kontrakt for deltidsansettelse hvor timeantall eller stillingsprosent er angitt, og med bestemmelser om at ansatte kan jobbe ekstra etter eget ønske og ved behov. De fleste opplyser også at de har egne kontrakter for ferievikarer.

### Hvordan avsluttes arbeidsforholdet?

Blant dem vi intervjuet innenfor varehandelen, framholder flere at de kun bruker deltidsansatte som tar på seg ekstravakter, og at deltidsstillingene må sies opp skriftlig. I disse tilfellene følges også reglene om oppsigelsestid. I ett av intervjuene ble det framholdt forskjeller mellom deltidsansatte og tilkallingsvikarer når det gjelder avslutning av arbeidsforholdet. Det ble vist til at butikken melder fra til lønns- og personalkontoret når en tilkallingsvikar slutter:

Når de [tilkallingsvikarene] slutter helt, meldes de ut. Ut av portalen. Vi bare rapporterer inn. Når en deltidsansatt slutter, må stillingen sies opp skriftlig. Tilkallingsvikarene står bare på en liste og har bare kontrakt for de dagene de jobber – her har vi ingen oppsigelse. (varehandel)

Blant dem vi intervjuet innenfor hotell og restaurant, forteller flertallet at arbeidsforholdet skal avsluttes formelt med skriftlig oppsigelse. Samtidig pekes det på at tilkallingskontraktene er mindre bindende enn kontrakter for ordinære ansettelse når det gjelder avslutning av arbeidsforholdet:

Vi har jo oppsigelsestid på tre måneder. På en annen side kan de gå på dagen hvis de ønsker, siden de jo kun er ansatt når de er på jobb. Ofte skjer oppsigelsen muntlig, men da ber jeg dem sende det skriftlig, sånn at jeg har det. (hotell)

Formell oppsigelse fra tilkallingsvikarene ble også foretrukket blant busselskapene som ble intervjuet:

Vi foretrekker at det er en formell oppsigelse. Og dette følges opp. Det er ingen som står på som tilkallingsvikar over lengre perioder uten å bli kontaktet. (buss)

### **Interne diskusjoner omkring bruken av tilkallingsvikarer**

Bruk av tilkallingsvikarer er tema som diskuteres internt i virksomhetene innenfor privat tjenesteyting. Temaene og vinklingen på diskusjonene synes imidlertid å variere en del mellom virksomhetene der vi gjennomførte intervjuer. Generelt synes imidlertid interne lederdiskusjoner omkring bruk av tilkallingsvikarer å dreie seg om lov og regelverk, utveksling av erfaring med ulike tilkallingsvikarer, behovet for å rekruttere flere samt i hvilket omfang man skal bruke ekstrahjelp. Følgende sitater er illustrerende for det flere av lederne fortalte om interne diskusjoner omkring bruk av tilkallingsvikarer:

Vi har ukentlig ledermøter og diskuterer blant annet ulike spørsmål knyttet til vikarbruk. Vi ønsker i større grad å kunne bruke bare tilkallingsvikarer – men dette er vanskelig å få til i praksis. Det er ikke lenger husmødre som bare ønsker å jobbe litt – alle som jobber, ønsker et eller annet fast. (varehandel)

Vi diskuterer først og fremst at det blir så tungvint å følge lover og regler. Vi er avhengig av denne typen vikarer, så det diskuterer vi ikke. (varehandel)

Ja, dette diskuteres hele tiden, og det har det alltid blitt. Timessjåføren blir oppfattet som om de fratrar de faste sjåførene mulighet til overtid, så det er en konflikt. (buss)

Virksomhetslederne forteller om varierende grad av interesse blant tillitsvalgte når det gjelder bruk av tilkallingsvikarer. I noen av virksomhetene mente ledelsen at tillitsvalgte er svært opptatt av deltidspromatikk og passer på at deltidsansatte får tilbud om ekstravakter og eventuelt økt stilling, mens i andre virksomheter er tillitsvalgte ifølge ledelsen lite opptatt av tilkallingsvikarene utover at det kontraktsmessige må være i orden.

## 5.4 Bemanningsbransjen

Vi har permanent behov for midlertidig ansatte. (leder, bemanningsforetak)

Bemanningsbransjen er spesiell i betydningen at forretningskonseptet er å skaffe vikarer til andre virksomheter. Behovet for arbeidskraft avhenger dermed av hvilke oppdrag som kommer inn. Vi skrev innledningsvis at mange av bemanningsforetakene benytter en kontraktsform hvor vikarene er «fast ansatt uten garantilønn». Det vil si at de ansatte kun jobber og lønnes når det er oppdrag. Ansettelse med garantilønn mellom oppdragene finnes også, selv om dette er langt mindre vanlig. For denne bransjen er det mindre relevant å se på hva som forårsaker behovet for «vikarer». Vi er imidlertid opptatt av hvordan bemanningsforetakene administrerer ansettelsesforholdet til de utleide arbeidstakerne i praksis.<sup>22</sup>

### Virksomhetene i utvalget

Bemanningsforetakenes hovedoppgave er å leie ut arbeidstakere til midlertidige oppdrag. I tillegg tilbyr enkelte bemanningsforetak andre tjenester som rekruttering og omstilling og organisasjonsutvikling. De ansatte i bemanningsforetakene kan deles i internt ansatte og eksternt ansatte. De internt ansatte er fast ansatt i bemanningsforetakene og utfører administrativt arbeid og er ansvarlige for å selge og bemanne oppdrag. Disse har ordinære faste ansettelsesforhold. De eksternt ansatte<sup>23</sup> er arbeidstakere som leies ut til virksomheter som har behov for vikarer eller tidsbegrenset midlertidig arbeidskraft. De eksternt ansatte vil ofte ha en ansettelsesform som betegnes som «fast ansettelse uten garantilønn» (se kapittel 3). Et slikt arbeidsforhold skiller det fra ordinære faste ansettelsesforhold ved at det ikke er noen fastlagt arbeidstid eller lønn, arbeidstakerne har kun lønn i de periodene de har oppdrag (er leid ut). Oppdragene vil imidlertid variere mye i lengde, fra de helt korte til oppdrag på et halvt år eller mer.

Vi har intervjuet ledere/personlansvarlige i fem bemanningsforetak, to som er rettet særlig mot helsesektoren, og tre som omfatter de fleste sektorene i arbeidsmarkedet. I intervjuene har vi vært særlig opptatt av hva slags kontrakter de eksternt ansatte har, og hvordan bemanningsforetakene organiserer bruken av ansatte.

<sup>22</sup> Fra og med 1. januar 2013 er EUs vikarbyrådirektiv implementert i norsk lovgivning. Her innføres det et likebehandlingsprinsipp for utleide arbeidstakere. Dette prinsippet innebærer at arbeidstakere som leies ut fra bemanningsforetak, minst skal sikres de vilkår som ville kommet til anvendelse dersom arbeidstaker hadde vært ansatt direkte av innleier for å utføre samme arbeid. Vi er her først og fremst opptatt av hvem som rekrutteres, hvordan kontrakter og avtaler om lønns- og arbeidsvilkår håndteres (type avtale samt oppstart og avslutning av arbeidsforholdene), og reglene for likebehandling har ikke vært tema.

<sup>23</sup> De eksternt ansatte har ulike betegnelser i ulike bemanningsforetak, for eksempel kandidat eller medarbeider.

## **Ansettelsesforhold og avtale om lønns- og arbeidsvilkår**

Tidligere studier har vist at det vanlige i bransjen er å ansette arbeidstakerne på faste kontrakter uten garantilønn (Nergaard et al. 2011; Alsos & Jensen 2013a, b). Alle de fem bemanningsforetakene vi intervjuet, bruker NHO Service sin «Arbeidsavtale bemanningsbransjen – fast ansatt uten garantilønn». To av bemanningsforetakene oppga at de også hadde noen ansatte med garantilønn. Det ene bemanningsforetaket med slike kontrakter framholdt at det varierte hva slags kontrakt som var i bruk, men at det har vært en utvikling mot å bruke kontrakter uten garantilønn, og at størstedelen av de ansatte nå er på standardkontrakt uten garantilønn. Den andre virksomheten svarte at det var noen få som hadde kontrakter med garantilønn, og formulerte det selv som:

Vi unngår i størst mulig grad det. (leder, bemanningsforetak)

Ifølge et av bemanningsforetakene vi gjennomførte intervjuer i, er det én situasjon der en ansatt uten garantilønn kan få lønn når de er uten oppdrag. Dette er dersom en oppdragsgiver (innleier) av en eller annen grunn forkorter oppdraget. Da har bemanningsforetaket ansvar for lønnen ut oppdragsperioden, mens arbeidstakeren på sin side er forpliktet til å utføre arbeid for andre oppdragsgivere, eventuelt internt i bemanningsforetaket. For den ansatte gir det å være ansatt uten garantilønn ellers mulighet til å si nei til oppdrag han eller hun ikke ønsker.

Alle vi intervjuet, peker på at NHOs standardavtale er svært generell. Her står egentlig lite annet enn at man stiller seg til disposisjon for bemanningsforetaket. Standardavtalen sier ingenting om selve arbeidsforholdet, som arbeidstid eller lønn, ettersom dette vil variere med det enkelte oppdraget. Arbeidstid og lønn er forhold som beskrives i oppdragsbekreftelsen, og som en av dem vi intervjuet, formulerte det: «Det er oppdragsbekreftelsen som er nøkkelen.»

## **Oppdragsbekreftelsen**

Ifølge bemanningsforetakene lages det en oppdragsbekreftelse for hvert enkelt oppdrag. Det gjelder også for dagsoppdrag. Her står det hvem som har bestilt oppdraget, oppdragets lengde, kontaktperson i bemanningsforetaket, type jobb, arbeidstid og lønn. Et av bemanningsforetakene pekte på at det er forholdsvis mye papirarbeid å lage oppdragsbekreftelsen, og at de derfor prøver å begrense de korteste oppdragene. På spørsmål om hvor lenge et «typisk» oppdrag varer, svarte imidlertid alle bemanningsforetakene at det er veldig varierende, og at de har alle typer oppdrag fra én dag til ett år. Informantene pekte på at lengden på oppdrag varierer med bransje, og at det er mange kort oppdrag innenfor kantine og lager. Men de framholdt også at dagsoppdrag er forholdsvis vanlig innenfor andre sektorer for å dekke for akutt sykefravær hos kunde/oppdragsgiver.

## Hvem er vikarer

En studie av utleie av arbeidskraft fra 2011 (Nergaard mfl.) viste at de som er ansatt i bemanningsforetak, er yngre arbeidstakere (40 prosent av alle sysselsatte er under 30 år), og at det er en viss overvekt av kvinner. Den registerbaserte sysselsettingsstatistikken viser også at bransjen har mange utenlandske arbeidstakere, inkludert en del på korttidsopphold i Norge. Denne beskrivelsen passer godt med det de fem bemanningsforetakene vi intervjuet i, sier om sine ansatte. De viser til at det er folk i mange forskjellige situasjoner som er ansatt. Det er mange unge, studenter, førtidspensjonister, hjemmeværende kvinner som ønsker noe arbeid, og utenlandske arbeidstakere. Når det gjelder utenlandske arbeidstakere, peker bemanningsforetakene på at krav til språk, det vil si å beherske norsk, gjelder innenfor de fleste delene av arbeidsmarkedet og særlig i mange av servicejobbene. Men også innenfor andre deler, som en sa: «Selv innenfor lager, som jeg kjenner best, er det vanlig å kreve at vikaren skal beherske norsk.»

I intervjuene vektlegger bemanningsforetakene at de bidrar til at personer som står utenfor arbeidsmarkedet, kan få verdifull praksis og en «fot innenfor». Det samme gjelder for personer som er mellom to jobber, og personer som ikke ønsker å være fast bundet til en jobb, men ønsker fleksibilitet. Bemanningsforetakene framhever at de bidrar til en fleksibilitet i arbeidsmarkedet som både arbeidsgivere og arbeidstakere ønsker. NHO Service har gjennomført en medarbeiderundersøkelse blant utleide medarbeidere per 2012 (NHO Service 2013). Her krysser mange av for at dette er en god vei inn i arbeidsmarkedet, og for at det er lettere å få jobb i bemanningsbransjen enn å få annen type jobb.

På spørsmål om det er vanlig at de ansatte blir fast ansatt i innleie- eller kundebedriften, svarer samtlige at det skjer. En av dem vi intervjuet, mente at det er blitt mer utbredt, og at kundebedrifter i større grad bruker bemanningsforetak som en rekrutteringskanal og til å prøve ut nye medarbeidere. I NHO Service sin undersøkelse fra 2012 oppga 15 prosent av vikarene at de hadde fått tilbud om arbeid i kundebedriften (uten å ha takket ja til dette).

## Hvordan organiseres bruken av vikarer

Bemanningsforetakene har egne databaser hvor de som ønsker å bli ansatt, kan registrere seg. Så er det de internt ansatte, konsulenter/rådgivere, som er ansvarlige for å ta folk inn til intervju og kvalitetssikre søkerne. Et av bemanningsforetakene forklarte at de hadde to databaser, en hvor de som ønsker, kan registrere seg, og en «egen» over kandidatene som er intervjuet, sjekket for referanser med mer. Det er også rådgiveren/konsulentens ansvar å ha nok og riktige folk:

Det er konsulentene ansatt internt som bemanner oppdrag, som vurderer om vi mangler noen eller trenger flere i databasen. (bemanningsforetak)

Hvem som får oppdrag, avgjøres av to forhold: kompetanse og egnethet. Her er informantene fra bemanningsforetakene samstemte. Det er oppdragsgiver/kunden som bestiller en bestemt type kompetanse, og så er det bemanningsforetakets ansvar å skaffe personer som oppfyller dette:

Det som avgjør hvem som får tilbud, handler først og fremst om kundenes krav og at vikaren må passe til det, ha de nødvendige kvalifikasjonene. (bemanningsforetak)

To av bemanningsforetakene vektla også ansiennitet, når krav til kvalifikasjoner er oppfylt, legger man vekt på hvor lenge personene har vært ansatt:

Vi velger de som har vært medarbeidere hos oss over tid. Om det er en som har vært ansatt i en uke, og en i ett år, velger vi den som har vært hos oss lengst. (bemanningsforetak)

Bemanningsforetakene gir uttrykk for at det er opp til de ansatte selv om de vil ta et oppdrag eller ikke når de blir forespurt, og videre at det ikke er forventet at det sies ja til enhver forespørsel:

Det er ikke noen forutsetning at man må si ja for å få oppdrag. De må passe til oppdraget og gjøre en egen vurdering. Et nei betyr ikke at du ikke får flere tilbud fra oss. Det vi ikke ønsker, er de som er det jeg vil kalle uryddige. Hvis du bare forsvinner midt i et oppdrag, for eksempel. De ønsker vi ikke. (bemanningsforetak)

Flere oppgir også at de ansatte selv er nøye med å oppgi når de er tilgjengelige, og når de ikke er det. Men samtidig som de vektlegger at de ansatte i stor grad selv bestemmer om og når de vil jobbe, gir bemanningsforetakene klart uttrykk for at det å være tilgjengelig og si ja til oppdrag er en del av arbeidsforholdet:

Det er problematisk hvis personer sier nei hele tiden. Dersom man sier nei, registreres det i systemet vårt, og hvis noen alltid sier nei, tar vi kontakt og hører om de skal stå i basen, og om de egentlig er interessert. (bemanningsforetak)

To av bemanningsforetakene forteller at de også har hasteoppdrag som de løser ved å sende ut sms-er eller ringe aktuelle ansatte. Det er også ansatte som møter opp om morgenen og ser om det er noen aktuelle oppdrag. Denne typen praksis skiller seg ikke i vesentlig grad fra det som kjennetegner arbeidsforholdet til en tilkallingsvikar. Det samme gjelder for personer som er ansatt i flere bemanningsforetak samtidig, en ikke helt uvanlig situasjon etter hva som ble fortalt:

Det er også sånn at en del shopper rundt og for eksempel kan være knyttet til flere bemanningsforetak. Det opplever jeg ikke som problematisk, da sier vedkommende når vi kontakter henne, at hun har et oppdrag for et annet bemanningsforetak, men er ledig etter en bestemt dato. (bemanningsforetak)



Slik ansettelsesforholdene er i bemanningsbransjen, med kontrakter med fast ansettelse uten garantilønn som hovedbilde, kan man anta at de ansatte ikke føler seg veldig sterkt bundet eller forpliktet til arbeidsgiver. Bemanningsforetakene gir da også uttrykk for at det er en viktig oppgave for dem både å knytte til seg kvalifisert ansatte og å beholde dem. De er opptatt av å bli oppfattet som en attraktiv og god arbeidsgiver:

Filosofien vår er å være den beste arbeidsgiver. Vi gir bransjemessig oppfølging, men også personlig oppfølging. (bemanningsforetak)

Våre intervjuer viser at det imidlertid varierer i hvilken grad bemanningsforetakene driver kompetanseutvikling av de ansatte.<sup>24</sup> I stor grad rekrutterer de inn den kompetansen det er behov for i markedet, og forutsetter at den de ansetter, allerede har den kompetansen som er nødvendig. Noen av bemanningsforetakene tilbyr opplæring innenfor enkelte områder, men dette ser ikke ut til å være systematisk, og slik opplæring er ikke lønnet. I noen tilfeller får de utleide opplæring hos oppdragsgiver. Dette gjelder først og fremst de to bemanningsforetakene som er rettet mot helsesektoren. Det er også i noen av bemanningsforetakene et ønske om at de ansatte skal ha et visst kjennskap til sikkerhet og HMS-rutiner, særlig gjelder det for dem som skal inn i bygg- og anleggsbransjen, og et av bemanningsforetakene tilbyr et kurs i sikkerhet via nettet. Bemanningsforetakene peker også på at når det gjelder opplæring i HMS-rutiner, er det et delt ansvar mellom bemanningsforetaket og innleiebedriften.

### **Hvordan avsluttes kontraktene**

Bemanningsforetakene oppgir at det skal, eller helst skal, gis en skriftlig oppsigelse fra arbeidstakeren. Det er tilstrekkelig at denne gis på e-post. Men flertallet av selskapene der vi har gjennomført intervjuer, har ikke så gode rutiner for dette. Dette betyr at personer kan bli stående forholdsvis lenge i de interne databasene uten at de jobber for bemanningsforetaket.

<sup>24</sup> I NHO Service sin medarbeiderundersøkelse (NHO Service 2013) oppgir en fjerdedel av de utleide arbeidstakerne at de er tilbudt kurs, og kurs som varer en halv til én dag, er mest vanlig.

## 5.5 Oppsummering

- Vi har sett på virksomhetenes arbeidskraftstrategier – i situasjoner der de trenger ekstra arbeidskraft – gjennom en spørreundersøkelse og ved kvalitative intervjuer på virksomhetsnivå (strukturerte intervjuer). De strukturerte intervjuene er konsentrert om bransjer som er kjent for å benytte mange tilkallingsvikarer. Vi har intervjuet daglig leder eller en annen representant for virksomheten.
- I spørreundersøkelsen svarer knappe 40 prosent av virksomhetene at de benytter tilkallingsvikarer. Andelen er høyest innen helse, sosial og annen offentlig sektor-relatert virksomhet, men også deler av privat tjenesteyting peker seg ut ved å benytte tilkallingsvikarer. Vi har fulgt opp med strukturerte intervjuer i totalt 46 virksomheter innenfor sosial omsorg, helse og undervisning samt privat tjenesteyting for å belyse spørsmålene omkring praksis og erfaringer med tilkallingsvikarer.
- Spørreundersøkelsen viser bransjeforskjeller i hvordan behovet for ekstra arbeidskraft løses. Bransjer som ofte benytter tilkallingsvikarer, ber også ofte deltidsansatte ta ekstravakter. I privat vareproduksjon og innen finans, rådgivning osv. er det vanligere med overtid og bruk av personell fra bemanningsforetak. Når det gjelder ansettelsesforholdene til vikarene fra bemanningsbyrå, ligner dette på mange måter ansettelsesforholdene til tilkallingsvikarene – de er verken garantert oppdrag eller lønn.
- Virksomheter som benytter tilkallingsvikarer, har klart høyere sannsynlighet enn andre for å løse behov for ekstra arbeidskraft ved å be deltidsansatte ta ekstravakter. Det vil si at selv om dette kan framstå som alternative strategier, er de også komplementære. Dette bekreftes også i de strukturerte intervjuene; deltidsansatte blir spurt først, og ledelsen foretrekker at deltidsansatte jobber ekstra framfor at de må bruke tilkallingsvikarer.
- Spørreundersøkelsen viser at virksomheter som leier inn arbeidskraft fra bemanningsforetak, oftere enn andre oppgir at de også løser arbeidskraftbehov gjennom overtid. I intervjuene oppgir mange at de i liten grad benytter vikarer fra bemanningsforetak, enten fordi dette er for kostbart, eller på grunn av krav til kompetanse og erfaring.
- Både spørreundersøkelsen og intervjuene viser at rekruttering av tilkallingsvikarer ofte skjer på en uformell måte, ved at personer som ønsker jobb, tar kontakt, eller ved at arbeidsgiver holder kontakten med ferievikarer og andre med erfaring fra virksomheten. Selv om mange ikke lyser ut slike stillinger, viser spørreundersøkelsen at formell utlysning er mer vanlig i store virksomheter og i de delene av arbeidsmarkedet som inkluderer offentlig sektor. Dette inntrykket bekreftes også i intervjuene,

hvor flere dessuten legger vekt på at de ikke ønsker å lyse ut denne typen stillinger, fordi det erfaringsmessig ofte resulterer i en stor mengde søkere og mye arbeid knyttet til utvelgelse av de rette personene.

- Studenter og skoleelever er den gruppen som oftest trekkes fram som den typiske tilkallingsvikar i spørreundersøkelsen, noe som også bekreftes i intervjuene. Men det er heller ikke uvanlig at personer som ønsker en fastere tilknytning til virksomheten, jobber som tilkallingsvikar. I de strukturerte intervjuene ble denne gruppen først og fremst framhevet blant virksomhetslederne innenfor privat tjenesteyting.
- Spørreundersøkelsen viser at det er vanlig både med en avtale for hvert arbeidsforhold og rammekontrakt. De fleste arbeidsgiverne oppgir å ha skriftlig kontrakt, og dette gjelder i særlig grad i noe større virksomheter. Men blant mindre virksomheter i privat sektor svarer én av tre at man har muntlig avtale, at de ikke vet, eller at dette avtales på annen måte. Dette bekreftes også i intervjuene; både innenfor sosial omsorg, helse og undervisning samt innenfor privat tjenesteyting vektlegger virksomhetslederne at de har en eller annen form for skriftlig avtale med tilkallingsvikarene. Bemanningsforetakene bruker en avtale om fast ansettelse uten garantilønn.
- Et flertall av arbeidsgiverne oppgir at arbeidstiden for tilkallingsvikarer helt eller delvis er ganske forutsigbar. Men det er også et betydelig element av uforutsigbarhet, enten ved at hele arbeidstiden er uforutsigbar, eller ved at deler av arbeidstiden er basert på å arbeide når det oppstår behov. Blant dem som ble intervjuet, var det få som mener det er mulig å anslå hvor mye en «typisk» tilkallingsvikar jobber. Begrunnelsen er at tilkallingsvikarene jobber ved akutt behov, og at usikkerhet omkring arbeidsmengde, arbeidstid og lønn følgelig er forhold som preger tilkallingsvikarenes arbeidssituasjon. Bemanningsbyråene opplyser at lengden på oppdragene for deres vikarer varierer fra én dag til ett år.
- Det å være tilkallingsvikar vil i de fleste tilfeller ikke føre til en fastere tilknytning, viser svarene i spørreundersøkelsen. Det er langt flere arbeidsgivere som sier at dette sjelden eller aldri skjer, enn at dette er vanlig. Her skiller deler av privat tjenesteyting (detaljhandel, transport m.v.) seg ut ved at en høyere andel av arbeidsgiverne viser til at det er vanlig med overgang til en stilling med fastlagt arbeidstid. Dette bekreftes også i intervjumaterialet. Virksomhetslederne innenfor offentlig sektor peker på kompetansekrav og krav om at alle stillinger skal lyses ut, som et hinder for å ansette tilkallingsvikarer i faste stillinger. Men samtidig oppfordres dyktige og kvalifiserte tilkallingsvikarer til å søke utlyste stillinger. Innenfor privat tjenesteyting er det flere blant virksomhetslederne som vektlegger ordningen med tilkallingsvikarer som en god rekrutteringskanal til ledige stillinger.

- Arbeidsgiver prioriterer tilkallingsvikarer som gjør en god jobb, og dem som man tror vil si ja til å påta seg en vakt. Svært få legger vekt på hvem som har hatt få vakter i det siste. Dette bildet bekreftes også i intervjuene. Innenfor sosial omsorg, helse og undervisning blir kompetanse og personlig egnethet vektlagt i størst grad, mens innenfor privat tjenesteyting er det flere blant informantene som legger vekt på at de først ringer dem som er ivrige, og som mest sannsynlig vil si ja. Vi vil også nevne at det særlig blant virksomhetsledere innen privat tjenesteyting er flere som vektlegger viktigheten av «å holde vikarene varme», det vil si å legge vekt på en køordning slik at alle vikarene får tilbud om ledige vakter. Begrunnelsen er at virksomheten har behov for tilkallingsvikarene, at rekrutteringsprosessen er ressurskrevende, og at man derfor må sørge for at tilkallingsvikarene blir værende og ikke finner seg en annen jobb.

## 6 Tariffreguleringer og ansettelseskontrakter

Dette kapitlet skal gi en oversikt over reguleringer i tariffavtalene som omhandler tilkallingshjelp. Dette kan for eksempel dreie seg om definisjon av ekstrahjelp/tilkallingshjelp, hvilke bestemmelser i tariffavtalen som gjelder for denne typen arbeidstakere, eller reguleringer som skal bidra til begrenset bruk av tilkallingshjelp. I utgangspunktet vil tilkallingsvikarer komme inn under avtalens reguleringer av midlertidig ansatte. Som vist i kapittel 5 er det i praksis heller ikke alltid klare skiller mellom ekstrahjelp og midlertidig ansatte eller deltidsansatte. Vi vil i det følgende også ta med reguleringer for midlertidig ansatte dersom de er særlig relevante for tilkallingshjelpene. Gjennomgangen er basert på systematiske søk i Fafos tariffavtalearkiv i tillegg til at enkelte overenskomster er gjennomgått mer grundig.<sup>25</sup> I forbindelse med intervjuer av sentrale aktører og virksomheter har vi bedt om å få kopier av standardkontrakter og arbeidsavtaler. Disse er gjennomgått i siste del av dette kapitlet.

Det kan også være begrensninger i lovverket som gjør at bestemmelser ikke dekker tilkallingsvikarer. For eksempel stiller folketrygdloven krav om opptjeningstid før en arbeidstaker har rett til sykepenger (§ 8-18). Hvorvidt en ekstrahjelp oppfyller dette kravet, vil avhenge av hvor ofte vedkommende jobber. Denne typen lovbestemmelser vil imidlertid ikke bli gjennomgått i dette kapitlet. Vi ser heller ikke på bestemmelser i tariffavtalene som referer til slike lovbestemmelser.

### 6.1 Definisjoner

Mange overenskomster definerer hva som skal forstås med begrepet «ekstrahjelp», men uten at overenskomsten for øvrig inneholder bestemmelser om denne typen arbeidstakere. Partene vil i enkelte sammenhenger ta inn bestemmelser i tariffavtalene av informasjonsformål, uten at bestemmelsene gir rettigheter og plikter ut over det som ligger i loven. Bakgrunnen er at partene lokalt, særlig tillitsvalgte, erfaringsmessig

<sup>25</sup> Tariffarkivet inneholder en oversikt over samtlige norske tariffavtaler inngått mellom arbeidsgiver- og arbeidstakerorganisasjoner. Direkteavtaler med enkeltbedrifter omfattes ikke. Oppbyggingen av arkivet er finansiert gjennom prosjektmidler fra Arbeids- og sosialdepartementet.

ofte starter med tariffavtalen når de skal finne ut av hvilke regler som gjelder, og slike henvisninger eller definisjoner kan dermed være til hjelp for dem. Dette kan være en av grunnene til at begrepet «ekstrahjelp» er definert i overenskomstene.

Det mest utbredte er en toleddet definisjon av «ekstrahjelp». Med dette menes at overenskomsten først definerer «midlertidig ansatte» og inkluderer «ekstrahjelp» i den definisjonen, for så å definere «ekstrahjelp». Andre overenskomster definerer bare «midlertidig ansatte» og ikke «ekstrahjelp», mens andre gjør det motsatte. Arbeidsgiverforeningen Virke organiserer blant annet virksomheter innen varehandel. I avtalene på dette området<sup>26</sup> er den gjennomgående definisjonen som følger:

«Med ekstrahjelp menes arbeidstakere som for et bestemt tidsrom skal dekke spesielle behov som er av kort varighet, som f.eks. sesongarbeid, sesongsalg, julehandel, ekstra arbeidspress o.l.»<sup>27</sup>

Innen hotell- og restaurantområdet<sup>28</sup> og landforpleining<sup>29</sup> heter det:

«Ekstrahjelp er arbeidstaker som tilkalles etter behov. De har ingen fast vaktliste å gå etter og har ingen garanti for i hvilken utstrekning det vil være arbeid for dem.»

Bensinstasjonsoverenskomsten<sup>30</sup>:

«Med ekstrahjelp menes arbeidstakere som blir tilkalt for å dekke spesielle behov som er av kort varighet, og som ikke er regelmessige. Med spesielle behov menes f.eks. kortvarig sykefravær, kortvarige vikariater o.l.»

Overenskomst for skianlegg<sup>31</sup>:

«Ekstrahjelp er arbeidstakere som tilkalles etter behov uten vaktliste.»

Innen transportbransjen<sup>32</sup> er en annen formulering utbredt:

<sup>26</sup> I det følgende vil vi referere til Virkes avtaler innenfor varehandel. Dette vil inkludere Landsoverenskomsten med LO/Handel og Kontor med underliggende bransjeavtaler/særbestemmelser for enkelte bransjer samt i de fleste tilfellene også funksjonæravtalene med YS-forbundene Parat og Negotia, Reiselivsavtalen YS/med Parat og avtalen for begravellesbyråer med YS/Parat.

<sup>27</sup> Det kan imidlertid variere hvor mange av eksemplene som er inkludert i definisjonen. «Julehandel» er typisk utelatt i begravellesavtalen.

<sup>28</sup> Riksavtalen mellom NHO/NHO Reiseliv og LO/Fellesforbundet

<sup>29</sup> Landforpleiningsavtalen mellom NHO/NHO Reiseliv og LO/Fellesforbundet

<sup>30</sup> Bensinstasjonsoverenskomsten mellom NHO/KBS og LO/Handel og Kontor

<sup>31</sup> Overenskomst mellom NHO/NHO Reiseliv og LO/Norsk Arbeidsmandsforbund

<sup>32</sup> En slik definisjon finnes i NHO/NHO Transport sine avtaler: transportoverenskomstene med hhv. LO/NTF og YS/YTF, taxisentraler med hhv. LO/HK og YS/Negotia, Miljøbedrifter med hhv. LO/

«Med ekstrahjelp menes personer som på kort varsel aksepterer kortvarige arbeidsforhold som oppstår i bedriften pga. sesongtopper, ekstraordinære arbeidsbelastninger, m.v., eller som ansettes til å utføre arbeid av forbigående art.»

## 6.2 Bruk av ekstrahjelp

Enkelte overenskomster regulerer virksomhetenes adgang til å bruke ekstrahjelp. I Virkes avtaler med LO-forbundet Handel og Kontor og YS-forbundene Negotia og Parat innenfor varehandel og funksjonærområdet er bruken av midlertidig ansatte regulert ved at det er tatt inn en generell henvisning til arbeidsmiljøloven § 14-9. Bestemmelsene begrenser imidlertid ikke bruken ut over det som arbeidsmiljøloven fastsetter. I andre avtaler er det uttrykkelig fastsatt at bruken av ekstrahjelp bør begrenses mest mulig. Dette gjelder Riksavtalen for hotell og restauranter<sup>33</sup>, Bensinstasjonsoverenskomsten<sup>34</sup> og Forlagsavtalen.<sup>35</sup> Overenskomsten i næringsmiddelindustrien<sup>36</sup> regulerer bruk av «korttidsansettelser». I overenskomsten for kjøttindustriene heter det for eksempel at bruk av «korttidsansettelser i størst mulig grad skal unngås» (§ 14-4). Den ytre grensen for bruk av korttidsansatte er imidlertid satt gjennom en henvisning til arbeidsmiljølovens regler.

Norsk Sjømannsforbunds overenskomst for passasjerskip<sup>37</sup> er den eneste vi har funnet som setter en tidsbegrensning for bruk av ekstrahjelp/tilkallingshjelp. Etter denne overenskomsten kan det brukes ekstrahjelp i restaurasjonen i opptil tre døgn (§ 6).

---

NTF og YS/YTF, bussbransjeavtalene med LO/NTF og YS/YTF og overenskomst for godstransport mellom Norges lastebileier-forbund og hhv. LO/NTF og YS/YTF.

<sup>33</sup> Riksavtalen mellom NHO/NHO Reiseliv og LO/Fellesforbundet

<sup>34</sup> Bensinstasjonsoverenskomsten mellom NHO/KBS og LO/Handel og Kontor

<sup>35</sup> Inngått mellom Virke og LO/Handel og Kontor

<sup>36</sup> Kjøttindustriens landsoverenskomst mellom NHO/NHO Mat og Landbruk og LO/NNN og Overenskomst for egg- og fjærfekjøttindustrien mellom de samme partene

<sup>37</sup> Overenskomst mellom NHO/NHO Sjøfart og LO/Norsk sjømannsforbund for besetning på passasjerskip i sjøfart

## 6.3 Lønns- og arbeidsvilkår

I de fleste overenskomster er det ingen særskilte reguleringer om hvilke lønns- og arbeidsvilkår ekstrahjelpene skal ha. Man må da legge til grunn at de skal behandles likt med andre arbeidstakere som går inn under overenskomsten. I noen overenskomster er imidlertid dette regulert særskilt. Det kan enten være tatt inn i omfangsbestemmelsen eller spesifisert i den enkelte bestemmelse.

### Omfangsbestemmelser

De offentlige avtalene og sammenlignbare avtaler i privat sektor gjelder som regel kun for ansatte i et «fast forpliktende arbeidsforhold med en på forhånd fastsatt arbeidstid». Tilkallingsvikarer vil dermed falle utenfor avtalene, med mindre noe annet er spesifisert i de enkelte bestemmelser. Dette gjelder hovedtariffavtalen for kommunene i KS, Oslo kommune, Virkes HUK-avtaler (med unntak for barnehage- og utdanningsoverenskomsten), hovedtariffavtalen til Private Barnehagers Landsforbund (PBL), hovedtariffavtalen FUS-barnehagene, hovedtariffavtalen Kirkelig arbeidsgiver- og interesseorganisasjon (KA), Virkes avtale for boligbyggelag og flere av Spekters avtaler hvor også Norsk Teater- og Orkesterforening er inne.<sup>38</sup>

Andre avtaler spesifiserer uttrykkelig at overenskomsten ikke gjelder for korte midlertidige kontrakter. Hvor grensen trekkes, varierer. Luftfartsavtalen og Avtalen for flykspedisjoner, begge mellom NHO Luftfart og Luftfartens funksjonærforening (LFF), samt Standardoverenskomsten og Butikkoverenskomsten mellom NHO og LO/Handel og Kontor, gjelder ikke for kontrakter for inntil to måneder «selv om bestemmelsen om arbeidstid, lønn og overtidsbetaling må følges også for dem». I Finans Norges avtaler med YS/Finansforbundet er ansatte i vikariat, sesongarbeid eller annet arbeid av midlertidig karakter for en periode som er seks måneder eller kortere, unntatt. Virkes Landsoverenskomst for studentsamskipnader er ikke for ansettelsesforhold av kortere varighet enn ni måneder.

I varehandel og funksjonæravtalene på Virke-området er det spesifisert at overenskomsten gjelder for midlertidige ansatte, men med unntak for enkelte bestemmelser. Dette gjelder bestemmelser om lønn under militærtjeneste (ved forutgående arbeid i virksomheten), etterlønn ved dødsfall, AFP og velferdspermisjoner.

<sup>38</sup> Hovedtariffavtalen i staten er knyttet til tjenestetvistlovens omfangsbestemmelse, slik at stillinger unntatt fra denne heller ikke vil omfattes av avtalen, se forskrift av 18. juli 1958 nr. 2 § 1. Disse unntakene antas ikke å ha særlig betydning når det kommer til tilkallingsvakter.



## Lønn

Avtalene i KS, Oslo kommune og KA og HUK-området har bestemmelser om at lønnen for timelønnet arbeid/ekstrahjelp fastsettes på grunnlag av tidligere praksis på samme måte som for faste stillinger med tilsvarende arbeidsområde.<sup>39</sup> Bestemmelsene legger med andre ord opp til en likebehandling på dette området. Denne typen reguleringer finnes også innenfor transportbransjen og aviser i privat sektor.

I Industriooverenskomsten<sup>40</sup> er ekstrahjelper unntatt fra overenskomstenes minstelønnssetser. Her heter det at «lønn for ferievikarer/ekstrahjelp kan avtales lokalt uavhengig av satsene ovenfor». Andre overenskomster har en redusert sats for ferievikarer og sesongarbeidere.<sup>41</sup>

I Oslo kommunes hovedtariffavtale er det presisert at midlertidig ansatte som arbeider kortere perioder enn 12 uker, ikke får helgedagstillegg.

Flere overenskomster har bestemmelser om minste betaling ved tilkalling eller tilsigelse. Bakgrunnen er situasjoner hvor arbeidsgiver tilkaller ansatte for å gjøre en jobb, men behovet er kortvarig eller faller bort. I disse tilfellene skal arbeidstakerne være sikret betaling for et minimum antall timer. Dette er bestemmelser som enten gjelder generelt, altså både der fast ansatte og ekstrahjelper tilkalles, eller er spesifikt rettet mot ekstrahjelper. Bestemmelsene garanterer gjerne at den ansatte får betaling for minst 2 til 4 timer, selv om arbeidet tar kortere tid.

## Tillegg

Mange overenskomster fastsetter tillegg for arbeid på kveld, natt og helgedager. Tilleggene gis som et krone- eller prosenttillegg per time. Enkelte av disse ordningene omfatter ikke ekstrahjelper. Dette gjelder overenskomster innen varehandel og funksjonærer på Virke-området der ekstrahjelper (og deltidsansatte) som arbeider mindre enn 12 timer den enkelte uke, ikke har rett på tillegg for ubekvem arbeidstid. Et unntak er ekstrahjelper i Narvesen som får slike tillegg, men en lavere sats. Bensinstasjonsoverenskomstene på NHO- og Samfo-området unntar ekstrahjelper helt fra ubekvemstilleggene, mens NHOs butikkoverenskomst og Samfos landsoverenskomst også har grensen på 12 timer per uke. Innen hotell og restaurant har ekstrahjelper rett til de samme tilleggene som fast ansatte. Avtalene på Virkes HUK-område (landsoverenskomstene for Helse og sosiale tjenester, Spesialisthelsetjenesten og Virksomheter), innen KS-området og i Oslo kommune sikrer også ekstrahjelpene slike tillegg. I Hovedtariffavtalen for kommunene punkt 12.3 Timelønnet arbeid/ekstrahjelp, siste ledd, er det regulert slik:

<sup>39</sup> Se for eksempel KS hovedtariffavtale § 12.3.

<sup>40</sup> Mellom NHO/Norsk Industri og LO/Fellesforbundet

<sup>41</sup> Vask og rens, kjøttindustrien

«Tillegg for delt dagsverk, kvelds- og nattarbeid, lørdags- og søndagsarbeid samt for arbeid på helge- og høytidsdager utbetales til disse arbeidstakere uavhengig av arbeidsforholdets varighet og omfang, jf. § 5.»

### **Arbeidstid**

Begravelsesbyråavtalen mellom Virke og YS/Parat har en egen regulering for ekstrahjelpers arbeidstid. Her heter det at den avtalte daglige arbeidstid normalt skal avvikles sammenhengende, men at denne bestemmelsen «kan praktiseres lempelig for ekstrahjelp».<sup>42</sup>

## **6.4 Ansiennitetsbestemmelser**

Overenskomstene har ofte bestemmelser for beregning av ansiennitet. Ansienniteten kan for eksempel ha betydning for hvor den ansatte skal innplasseres i lønssystemet, men bedriftsansiennitet kan også ha betydning ved nedbemanninger.

Opparbeiding av ansiennitet vil kunne variere alt etter hvor stor stillingsprosenten er. Dette er regulert på to ulike måter. Enten opptjener den ansatte ansiennitet i henhold til faktisk arbeidet tid. Alternativt setter overenskomsten terskler for når full eller halv ansiennitet opparbeides. Innen privat tjenesteytende sektor er det vanlig å sette en grense på 15 timer ved beregning av lønnsansiennitet. Dette innebærer at personer som i snitt arbeider 15 timer per uke eller mer, opptjener full ansiennitet, mens de som arbeider mindre, opparbeider halv ansiennitet. Ansatte må imidlertid minimum arbeide 10 timer per uke for å få tiden regnet med, og praksis av mindre enn to måneders varighet regnes ikke med. Mange ekstrahjelper vil dermed kunne falle utenfor disse reglene.

I de fleste avtalene er ikke ekstrahjelper nevnt eksplisitt i bestemmelser om lønnsansiennitet. Mange overenskomster bruker «deltidsansatt» i denne sammenhengen, mens andre bruker en mer nøytral betegnelse, for eksempel «renholder». Riksavtalen for hotell og restaurant fastsetter at «fast ansatte i deltid» opptjener ansiennitet på lik linje med heltidsansatte. Ekstrahjelper vil dermed falle utenfor denne ordlyden.

Avtalene som Spekter og Norsk teater og orkesterforening (NTO) har inngått med de respektive forbund, nevner uttrykkelig at bestemmelsen gjelder for ekstrahjelper. Andre overenskomster unntar særskilt skoleelever og studenter som utfører «kortvarige jobber» fra ansiennitetsbestemmelsen. Dette er eksemplifisert med jul og ferier og

<sup>42</sup> Se pkt. 2.5.1.

gjelder for eksempel Landsoverenskomsten og Kontoroverenskomsten mellom Virke og LO/Handel og Kontor.<sup>43</sup>

I KS-området og i avtalene på HUK-området finnes også terskler for ansiennitetsberegning. Her er terskelen på 14 timer per uke i snitt over et halvt år, og bestemmelsen er eksplisitt rettet mot ekstrahjelper og timelønne.

Overenskomster innen transportbransjen fastsetter at midlertidige ansatte i virksomheten ikke opparbeider bedriftsansiennitet. Dette gjelder overenskomster både innen godstransport og buss og for miljøbedrifter.

## 6.5 Prioriteringer ved oppbemanning

Flere overenskomster har bestemmelser som regulerer forholdet mellom ansatte i situasjoner der virksomheten trenger å øke sin bemanning. I likhet med arbeidsmiljøloven har mange av tariffavtalene bestemmelser som skal bidra til at deltidsansatte skal få økt stillingsprosent. I situasjoner hvor virksomheten har økt behov for arbeidskraft, kan det være flere som ønsker mer arbeid. Mange overenskomster har bestemmelser som sikrer deltidsansatte rett til merarbeid av midlertidig karakter foran ekstrahjelper. Dette gjelder både fast og midlertidig arbeid. En slik bestemmelse finnes i varehandel og funksjonæravtalene i Virke, innen hotell og restaurant<sup>44</sup>, Flyavtalen mellom NHO/NHO Luftfart og YS/Parat.

De fleste av disse overenskomstene spesifiserer dessuten at fortrinnsretten ikke bare gjelder merarbeid av midlertidig karakter, men også heltidsstillinger. I overenskomstene for hotell- og restaurant samt i NHO Handels Butikkoverenskomst inneholder bestemmelsen et forbehold. Her heter det at dersom bedriften finner at hovedregelen om fortrinnsrett ikke kan følges, skal dette begrunnes. En slik begrunnelse kan være at vedkommende ikke innehar de formelle kvalifikasjoner stillingen krever.

I offentlig sektor og i HUK-avtalene er det fastsatt at deltidsansatte har fortrinnsrett, men det er ikke uttrykkelig regulert at denne går foran midlertidig ansatte.

Midlertidig ansatte er i overenskomstene innenfor avisene sikret å fortsette sine engasjement dersom den midlertidige stillingen blir forlenget. Både i Pakkerioverens-

<sup>43</sup> Det samme gjelder bestemmelser om garantert minstelønn ved 25 års alder i disse og andre overenskomster på Virke-området.

<sup>44</sup> Riksavtalen NHO/NHO Reiseliv og LO/Fellesforbundet og tilsvarende for avtalen mellom Virke og LO/Fellesforbundet

komsten<sup>45</sup>, journalistavtalene<sup>46</sup> og Overenskomst for aviser og avistrykkerier<sup>47</sup> heter det at hvis det er behov for midlertidig ansatte ut over den opprinnelig avtalte perioden, har arbeidstaker rett til å fortsette engasjementet til arbeidet er avsluttet.

## 6.6 Partenes plikt til å drøfte

Bestemmelser som fastsetter at partene lokalt skal drøfte bruken av midlertidig ansatte, er relativt utbredt i overenskomstene. Slike reguleringer finnes i Virke-avtalene innenfor varehandel og funksjonærområdet. Dersom de tillitsvalgte mener at det tallmessige forholdet mellom heltidsansatte, deltidsansatte og personer i midlertidige ansettelsesforhold er urimelig, kan de ta saken opp med bedriften og eventuelt bringe den inn for hovedorganisasjonene. Etter ordlyden vil bruken av ekstrahjelper kunne inngå i disse drøftelsene. Tilsvarende kan de tillitsvalgte i overenskomstene i næringsmiddelindustrien<sup>48</sup> kreve drøftelser om bruken av korttidsansatte.

Drøfting av midlertidige stillinger inngår også i det som skal drøftes i HUK-avtalene for barnehager og helse og sosiale tjenester, samt i PBLs hovedtariffavtale. Vikariater omfattes ikke av drøftingsbestemmelsen. I disse avtalene er drøftingen knyttet til en henvisning til arbeidsmiljølovens bestemmelser om dette. Noe strengere er dette på KS-området, i Staten og på Spekter-området der drøfting skal skje to ganger per år:

«Arbeidsgiver skal minst to ganger i året informere og drøfte prinsippene for bruk av oppdragstakere, innleid arbeidskraft og midlertidige tilsetninger iht. arbeidsmiljøloven § 14-9. Unntatt herfra er vikariater. Arbeidsmarkedstiltak forutsettes behandlet etter regler som gjelder for disse.» (Hovedtariffavtalen KS)

Innen hotell og restaurant<sup>49</sup> er det avtalt drøftingsbestemmelser særskilt knyttet til ekstrahjelper.

«Partene er enige om at ekstrahjelp skal brukes i begrenset utstrekning. Dersom de tillitsvalgte mener at dette ikke tas hensyn til, kan dette tas opp til drøftelser på

<sup>45</sup> Pakkerioverenskomsten for aviser, pakkerioperatører, sjåfører og bilhjelpere mellom NHO/Mediebedriftene og LO/Fellesforbundet

<sup>46</sup> Se for eksempel Norsk journalistlags avtaler for aviser og for ukepresse.

<sup>47</sup> Mellom NHO/Mediebedriftene og LO/Fellesforbundet

<sup>48</sup> Kjøttindustrien landsoverenskomst mellom NHO/NHO Mat og Landbruk og LO/NNN og Overenskomst for Egg- og fjærfekjøttindustrien mellom de samme partene.

<sup>49</sup> Riksavtalen NHO/NHO Reiseliv og LO/Fellesforbundet, samt Virkes avtale.

bedriften. Til drøftelsen kan kreves fremlagt oversikt over bruken av ekstrahjelp. Drøftelse om bruk av ekstrahjelp skal finne sted minst en gang i året.»

## 6.7 Ansettelseskontrakter for tilkallingsvikarer

I forbindelse med intervjuer i virksomhetene og i arbeidsgiver- og arbeidstakerorganisasjonene har vi fått tilgang til eksempler på kontrakter som brukes når virksomhetene ansetter tilkallingsvikarer. Dette er både kontrakter som er spesifikke for de enkelte virksomhetene, og standardkontrakter utarbeidet av arbeidsgiverorganisasjonene Virke, KS og PBL.

Generelt er kontraktene relativt korte og regulerer forhold som kreves etter arbeidsmiljøloven § 14-6. Det er særlig når det kommer til regulering av arbeidsforholdets varighet at kontraktene skiller seg fra andre typer kontrakter. Noen av kontraktene vi har fått tilgang til, er definert som rammeavtaler. Disse legger ned rammene for de enkelte arbeidsforhold/arbeidsoppdrag som man inngår avtaler om senere. I kontraktene uttrykkes det gjerne eksplisitt at avtalen ikke binder verken arbeidsgiver eller arbeidstaker til å tilby eller akseptere tilbud om arbeid. I tillegg spesifiserer de gjerne at ansettelsesforholdet opphører uten oppsigelse når den avtalte perioden er ute. En avtale fra en kommune spesifiserer at rammeavtalen kan inngås for inntil seks måneder. Flere av rammekontraktene er supplert av et skjema / en timeliste der de enkelte oppdragene skal fylles ut. Foruten tidspunkt og antall timer som jobbes, skal det i dette skjemaet gjerne spesifiseres hvem de vikarierer for. En leder eller begge parter skal i tillegg signere. En av avtalene viser også til andre registreringssystemer.

De øvrige kontraktene vi har fått tilgang til, har ikke et like klart skille mellom hva som er rammeavtale, og hva som er det enkelte arbeidsoppdrag. Én kontrakt brukt i en butikkjede spesifiserer at arbeidstakeren står fritt til å akseptere eller avslå tilbud om arbeid. Kontrakten viser til at det i perioder kan være et langvarig eller større behov, men uten at arbeidstakeren kan påberope seg at arbeidsavtalen er endret eller skal gjelde fast deltid eller fulltid. Avtalen inneholder dessuten bestemmelser både om prøvetid og oppsigelsestid. Selv om kontrakten fastsetter at arbeidstakeren er ekstrahjelp, tyder dette på at kontrakten brukes ut over de typiske tilkallingsoppdragene, altså ved lengre midlertidige tilsetninger.

I en kontrakt ved et hotell er ansettelsesforholdet også definert som ekstrahjelp på tilkalling. I tillegg heter det at «arbeidssted og tid i bedriften kan variere etter bedriftens behov». Her er det med andre ord ikke klargjort at arbeidstakeren selv bestemmer om han eller hun vil akseptere det enkelte oppdrag. I tillegg inneholder

avtalen bestemmelse om oppsigelsesfrist, og kontrakten framstår således ikke som en klar ekstrahjelpkontrakt.

## 6.8 Oppsummering

Tabell 6.1 gir en oversikt over de viktigste tariffreguleringene knyttet til ekstrahjelper. Vi har i tabellen inkludert de mest sentrale avtalene når det gjelder reguleringer knyttet til ekstrahjelper. Dette omfatter Landsoverenskomsten mellom Virke og LO/Handel og Kontor som er den ledende tariffavtalen for varehandelen. Tilsvarende bestemmelser som det som ligger i denne avtalen, vil også finnes i funksjonæravtalene mellom Virke og YS-forbundene Negotia og Parat. I tillegg har vi tatt med Riksavtalen for hotell og restaurant mellom NHO/NHO Reiseliv og LO/Fellesforbundet. Virkes avtale for hotell- og restauranter vil i hovedsak være lik denne. Vi har dessuten inkludert Bensinstasjonsoverenskomsten mellom NHO/KBS og LO/HK, samt hovedtariffavtalene i Oslo kommune, KS, Private Barnehagers Landsforening (PBL), og Virkes HUK-avtale for Helse- og Sosiale tjenester.

Oversikten viser at flere av avtalene eksplisitt delvis har unntatt ekstrahjelper fra tariffavtalens omfangsområde, slik at ikke alle bestemmelsene gjelder for dem. Når det kommer til lønn, er ekstrahjelpene i hovedsak sikret minstelønn eller likebehandling. I og med at ikke all praksis regnes med i ansiennitetsberegningen som legges til grunn for lønnsfastsettelsen, kan imidlertid ekstrahjelper risikere å få mindre uttelling for sin erfaring enn andre. Ekstrahjelper som går inn under noen av de nevnte avtalene i privat sektor, har på enkelte områder dessuten dårligere vilkår når det kommer til betaling for arbeid på kvelder og i helgene. Avtalene legger opp til at bruk av midlertidige stillinger skal drøftes, men innenfor de offentlige områdene er vikariater unntatt. I hotell og restaurant er det en særlig drøftingsbestemmelse rettet mot bruk av ekstrahjelper.

Tabell 6.1 Utvalgte tariffavtalers regulering av ekstrahjelper

	Lands- overens- komst Virke	Riks- avtalen NHO Reiseliv	Bensin- stasjons- overens- komsten	Oslo kommune	KS	HUK Helse og Sosiale tjenester	PBL
Definisjon	Ja	Ja	Ja	Nei	Nei	Nei	
Bruk	Henv. til aml. § 14-9	Begrenses	Begrenses	Nei	Nei	Nei	
Omfattet av tariff- avtalen	Ja, med unntak	Ja	Ja	Nei, med unntak	Nei, med unntak	Nei, med unntak	Nei, med unntak
Lønn	Minimum minste- lønn	Minimum minste- lønn	Minimum minste- lønn	Likebe- handling	Likebe- handling	Likebe- handling	Likebe- handling
Ansien- nitet	Terskel 15 timer. Minimum 10 timer og minst 2 måneder praksis	Nei	Terskel 18,75 timer	Terskel 14 timer/ uke over ½ år	Terskel 14 timer/ uke over ½ år	Terskel 14 timer/ uke over ½ år	Terskel 14 timer/ uke over ½ år
Kvelds- og natttillegg	Etter 12 timer/ uke	Ja	Nei	Ja	Ja	Ja	Ja
Fortrinns- rett	Deltids- ansatte går foran	Deltids- ansatte går foran, hoved- regel	Deltids- ansatte	Deltids- ansatte	Deltids- ansatte	Deltids- ansatte	Deltids- ansatte
Drøfting	Ja, årlig	Ja, årlig og hvis tillitsvalgt ønsker det	Nei	Ja, årlig	To ganger per år, ikke vikariater	Ja, ikke vikariater	Ja, ikke vikariater





## 7 Oppsummering og avslutning

I denne rapporten har vi undersøkt bruk av tilkallingskontrakter og kjennetegn ved tilkallingsvikarer, det vil si ansatte på tilkallingskontrakt. Tilkallingskontrakter er avtaler om lønns- og arbeidsvilkår uten fastsatt arbeidstid, det vil si at kontrakten verken regulerer ukentlig arbeidstid eller tidspunkt for når arbeidet skal skje. Vi har sett på hva forskningslitteraturen forteller om denne typen arbeidsforhold, og benytter ulike typer kvantitative data for å diskutere omfang og hvor i arbeidslivet slike kontrakter er mest vanlig. Den kvantitative analysen suppleres av intervjuer med virksomheter i bransjer med tradisjon for å benytte tilkallingskontrakter. I tillegg går vi gjennom og ser på hvordan denne typen arbeidsforhold reguleres i tariffavtaler, samt noen eksempler på hva de enkelte ansettelseskontraktene inneholder.

### Hva sier litteraturen?

I litteraturgjennomgangen, som omfatter nordiske studier fra de siste 10–15 årene, fant vi få studier som direkte adresserer situasjonen for tilkallingsvikarer eller bruken av slike kontrakter. I Norge har mye av oppmerksomheten vært rettet mot bruk av deltidstillinger, og da særlig små deltidstillinger og ufrivillig deltid. Men det har også vært gjennomført bredere anlagte bransjestudier med relevans for tematikken, for eksempel innen utelivsbransjen og bemanningsbransjen. I Sverige ligger studiene av midlertidige ansettelser stort sett noe tilbake i tid, men flere av disse har spesifikt sett på forskjeller mellom ulike typer midlertidige ansettelser. Disse studiene viser at arbeidstakere i de mest usikre midlertidige ansettelsene (som ligger nær definisjonen av tilkallingskontrakter) er mest utsatt, for eksempel når det gjelder risiko for arbeidsledighet. I Danmark har man de senere årene satt søkelyset på vekst i «atypiske ansettelser», som omfatter flere typer tilknytninger som avviker fra fast ansettelse. Men tilkallingsvikarer vies ikke spesiell oppmerksomhet. Det finnes også undersøkelser av arbeidstakere som leies ut (bemanningsbransjen) både i Norge og Sverige. Mye av interessen i disse undersøkelsene har vært knyttet til det særegne ved såkalt «triangulære arbeidsforhold», selv om spørsmålet om hva som skjer med arbeidstakeren mellom oppdragene, også er diskutert. Den store oppmerksomheten omkring såkalte nulltimerskontrakter («zero-hour contracts») i Storbritannia gjenfinner vi ikke i den skandinaviske litteraturen som ser på arbeidsmiljø og ansettelser. En mulig forklaring

er at denne typen kontrakter i de nordiske landene benyttes i mindre grad, og i mer avgrensede situasjoner, enn i Storbritannia.

### **Hvor mange, hvem og hvor?**

Et sentralt spørsmål er hvor mange arbeidstakere som er på tilkallingskontrakter, og hvem disse er. I en undersøkelse fra 2013 (AKU 4. kvartal) oppgir om lag 3 prosent av lønnstakerne at de er tilkallingsvikarer i betydningen at de ikke har noen fastlagt arbeidstid og kun arbeider når arbeidsgiver har behov for arbeidskraft. Her forutsatte vi at fast ansatte i heltidsstillinger og deltidsansatte med fast avtalt arbeidstid ikke var relevante for problemstillingen. Disse fikk ikke spørsmålet og ble registrert som «nei».

Andelen tilkallingsvikarer er høyest blant unge og særlig blant dem som har en annen hovedaktivitet enn lønnet arbeid. Vi finner flest i bransjer som sosialtjenester, overnattings- og serveringsvirksomhet samt varehandel. At slike ansettelse har et betydelig omfang i denne typen bransjer, bekreftes gjennom andre spørreundersøkelser blant ansatte i utelivsbransjen og innen varehandel.

Samtidig vet vi at det er usikkerhet knyttet til det å tallfeste omfanget av slike ansettelse gjennom spørreundersøkelser. Dels dreier dette seg om å nå en gruppe arbeidstakere som det er vanskelig å fange opp i spørreundersøkelser, fordi de er unge, ikke jobber regelmessig og så videre. Det vil også være forskjell på antall arbeidstakere som defineres som tilkallingsvikar, og antall arbeidsforhold. Noen arbeidstakere vil være tilkallingsvikar flere steder eller kombinere en ordinær ansettelse med det å være tilkallingsvikar på en annen arbeidsplass. Antall tilkallingskontrakter vil derfor være høyere enn antall personer som oppgir at de er tilkallingsvikar i sitt hovedarbeidsforhold.

Mye tyder også på at det er glidende overganger mellom det å ha en ren tilkallingskontrakt, det å være deltidsansatt i liten stilling kombinert med mulighet for ekstravakter og det å ha en ganske fast tilknytning til arbeidsplassen selv om arbeidstiden er uregulert. Begreper som «ekstrahjelp» benyttes både om dem som er rene tilkallingsvikarer, og om ansatte med små deltidsstillinger som fyller behov for ekstra arbeidskraft på fastlagte tidspunkt (f.eks. i helgene). I tillegg vet vi at sistnevnte gruppe ofte fyller noenlunde samme behov hos arbeidsgiver som det rene tilkallingsvikarer gjør. De rene tilkallingsvikarene vil også kunne gå over i en fastere stilling etter hvert, eller de tilkalles såpass regelmessig at arbeidstiden framstår som fastlagt, jamfør at det er en del både blant arbeidsgivere og arbeidstakere som sier at en del av timene er forutsigbare og en del ikke.

### **Hvorfor tilkallingsvikar, for hvor lenge, og hva skjer over tid?**

Vi spurte også hvorfor arbeidstakerne jobber som tilkallingsvikar. Er dette påtvunget fordi man ikke får annen type stilling? Eller er det fordi man kombinerer jobb med

studier/skolegang eller av andre årsaker ikke ønsker å binde seg? En fjerdedel av tilkallingsvikarene oppgir at de jobber på tilkalling fordi de ikke har fått annet arbeid (AKU 2013). Men flertallet oppgir at de ønsker en ekstrajobb ved siden av studiene, eller at de ønsker en fleksibel tilknytning. Dette samsvarer også med arbeidsgiverens vurderinger. Skoleelever/studenter er den gruppen som flest arbeidsgivere oppgir er blant tilkallingsvikarene. Men en god del (knappe halvparten) oppgir at personer som ønsker en fastere tilknytning, rekrutteres som tilkallingsvikar. I de kvalitative intervjuene trekkes studenter fram, men også unge voksne med «friår». I deler av servicesektoren er utenlandske arbeidstakere en gruppe som benytter denne typen ansettelse for å få fotfeste i det norske arbeidsmarkedet, mens disse er mindre aktuelle innen helse, skole og barnehage der for eksempel språkkunnskaper er viktige. Men også hjemmевærende og pensjonister med bakgrunn i virksomheten er blant dem som tar tilkallingsvakter.

Vi har ikke informasjon om hvor lenge en arbeidstaker er tilkallingsvikar. Dette varierer nok også mye. I spørreundersøkelsen blant arbeidstakere oppgir én av tre at de har vært tilkallingsvikar i mer enn to år. Ulike typer arbeidsmarkedsstatistikk viser at det er høy turnover blant grupper som ofte oppgir å være tilkallingsvikarer, for eksempel midlertidig ansatte på kort deltid og deltidsansatte uten avtalt arbeidstid. En god del går til en fastere tilknytning over tid. Andre går tilbake til studier eller annen aktivitet utenfor arbeidsmarkedet. Generelt er mobiliteten høy blant arbeidstakere i små stillinger. Arbeidsgiverne bekrefter at det er høy gjennomstrømning, ikke minst blant skoleelever og studenter. En del virksomheter ønsker derfor å rekruttere mer erfarne arbeidstakere til denne typen stillinger, men disse går gjerne raskt over til en fastere tilknytning.

### **Virksomhetens ståsted: hvorfor og hvordan?**

Vi har også sett på hvorfor virksomheter benytter tilkallingskontrakter, og hvordan de administrer slike arbeidsforhold. Dette ble dels gjort ved en spørreundersøkelse blant virksomheter våren 2014, dels gjennom intervjuer med virksomheter innen sykehjem, barnehage, skole, hotell og restaurant, varehandel og transport.

Spørreundersøkelsen viste at det store flertallet av virksomheter har behov for ekstra arbeidskraft i perioder. Utover bruk av overtid – som er svært vanlig – er tilkallingsvikarer og deltidsansatte som jobber ekstravakter, de mest vanlige strategiene for å møte behovet. Men bemanningsstrategiene varierer mellom bransjer; egne tilkallingsvikarer og deltidsansatte som arbeider mer enn avtalt, er særlig vanlig innen offentlig og privat tjenesteyting. De to sistnevnte strategiene er dels overlappende, og noen av virksomhetene i undersøkelsen sier at de først forsøker å fylle behovet ved at deltidsansatte påtar seg ekstravakter.

Både undersøkelsen blant ansatte og intervjuene på virksomhetsnivå peker i retning av at tilkallingsvikarer benyttes i forbindelse med sykdom, men at denne typen

tilknytning også brukes for å møte arbeidstopper og for å få arbeidsplanene til å gå opp i helgene. Men lite tyder på en utvikling i samme retning som Storbritannia, der det ifølge media finnes kjeder innen varehandel og servering som nesten utelukkende benytter denne formen for tilknytninger ved nyansettelser.

Våre data viser at arbeidsgiver ikke forventer at det alltid passer for tilkallingsvikarer å påta seg vakter. Dette ligger i det å være tilkallingsvikar og i det å ha denne typen ansatte. Men de som ofte sier nei, må regne med å få færre henvendelser. Et mindretall av tilkallingsvikarene (25 prosent) opplever at det er et press for å si ja til oppdrag selv om det ikke passer. Dette samme gjelder deltidsansatte som påtar seg ekstravakter. Flertallet avviser imidlertid at de presses til å si ja.

Rekrutteringen av tilkallingsvikarer skjer i hovedsak uformelt. Virksomhetene har lister, personer som ønsker jobb, tar kontakt og ber om å få stå på lista, og mange holder også kontakt med tidligere ansatte. Større arbeidsgivere har ofte felleslister, men da kan det bli «kamp» om de dyktigste vikarene. Formelle utlysninger er mindre vanlig.

Er så det å være tilkallingsvikar en vei inn i bransjen og fastere tilknytninger? Dette vil variere med hvilke formelle krav som stilles til jobbene. Dyktige tilkallingsvikarer vil i noen tilfeller bli tilbudt en fastere tilknytning i virksomheten. Dette er for eksempel veien inn i en butikkjobb for mange. Andre bransjer har formelle kvalifikasjonskrav som betyr at tilkallingsvikarer langt sjeldnere rekrutteres til faste stillinger. I spørreundersøkelsen blant arbeidstakere er det kun 23 prosent av tilkallingsvikarene som tror at de får tilbud om fast avtalt arbeidstid hos sin nåværende arbeidsgiver i løpet av et år. Spørreundersøkelsen blant virksomheter bekrefter at flertallet av tilkallingsvikarene forlater arbeidsplassen.

## **Bemanningsbransjen**

I bemanningsbransjen dominerer en kontraktsform som betegnes som «fast ansettelse uten garantilønn». Bransjeforeningen NHO Service har utarbeidet en standardkontrakt som ofte benyttes. I denne undersøkelsen har vi først og fremst spurt om hvordan ansettelsesforholdet mellom utleid og bemanningsselskap organiseres. Mens ansettelseskontraktene ofte er svært generelle, inneholder oppdragsbekreftelsen informasjonen som omhandler det enkelte oppdraget. Disse utarbeides også for helt korte oppdrag (dagsoppdrag) og oppgir hvem som har bestilt oppdraget, dets lengde, kontaktperson i bemanningsforetaket, type jobb, arbeidstid og lønn.

Kompetanse og egnethet legges til grunn for hvem som får oppdrag, og det er konsulentene i bemanningsforetakene som har ansvar for å finne riktig person til jobben. Potensielle kandidater er registrert i selskapenes databaser og blir forespurt. Ved hasteoppdrag kan man også sende ut sms og praktisere først-til-mølla-prinsippet.

Selskapene vil i mange tilfeller vite hvilke arbeidstakere som er ledige for oppdrag, blant annet fordi arbeidstakeren angir når de ønsker å ta oppdrag. Det vises til at det er greit å si nei hvis det ikke passer. Men de som ofte sier nei, blir sjeldnere kontaktet.

### **Reguleringer, kontrakter og kontraktsforhold**

Vi har gått igjennom et utvalg relevante tariffavtaler for å se på formuleringer av relevans for tilkallingskontrakter/tilkallingsvikarer. Enkelte tariffavtaler inneholder omfangsbestemmelser som avgrensner tilkallingsvikarer eller ekstravikarer fra hele eller deler av tariffavtalenes bestemmelser. Avtalene kan også omfatte regler som berører lønn, inkludert beregning av ansiennitet eller regulering av hvilke grupper ansatte som får tillegg for ubekvem arbeidstid. En tredje type tariffavtalebestemmelser som berører tilkallingsvikarer, er regler som angir hvem som har prioritet i forbindelse med større stilling (oppbemanning).

Vi har også sett på et utvalg kontrakter. Generelt er disse relativt korte og regulerer forhold som kreves etter arbeidsmiljøloven § 14-6 (*Minimumskrav til innholdet i den skriftlige avtalen*). Noen av kontraktene vi har fått tilgang til, er definert som rammeavtaler. Disse legger rammene for de enkelte arbeidsforhold/arbeidsoppdrag som man inngår avtaler om senere. I kontraktene uttrykkes det gjerne eksplisitt at avtalen ikke binder verken arbeidsgiver eller arbeidstaker til å tilby eller akseptere tilbud om arbeid. I tillegg spesifiserer de gjerne at ansettelsesforholdet opphører uten oppsigelse når den avtalte perioden er ute. Men det benyttes også kontrakter der det ikke er et like klart skille mellom hva som er rammeavtale, og hva som er det enkelte arbeidsoppdrag.

Spørreundersøkelsen blant virksomheter viser at disse fordeler seg omtrent likt på kontrakt for hvert enkelt oppdrag og (kun) rammekontrakt. I tillegg svarer én av ti individuell kontrakt. I de virksomhetene vi intervjuet i, ble det opplyst at man benyttet skriftlige avtaler. Arbeidsavtale er gjerne et krav for at personalkontoret kan utbetale lønn, og både kjeder innen varehandel og arbeidsgivere i offentlig sektor har rutiner for å sikre at kontrakter benyttes, og at disse inneholder det de skal.

Avslutningen på arbeidsforholdene er gjerne ganske uformelt og preget av at ingen av partene har forpliktet seg til arbeidsoppdrag. Arbeidstaker gir gjerne beskjed om at han eller hun ikke lenger er tilgjengelig for oppdrag. Dermed tas de ut av databasen/lista. Noen forsvinner fordi de ikke tilbys arbeidsoppdrag. Unntaket var enkelte barnehager som opplyste at de måtte avslutte arbeidsforholdet i de tilfellene der personen ikke var egnet. Men i de fleste tilfellene synes avslutningen av arbeidsforholdet å være udramatisk og preget av at dette er arbeidstakere som ikke har tenkt å fortsette i arbeidsforholdet utover en avgrenset periode.

### **Hvor usikkert?**

Vi innledet med å si at tilkallingskontrakter er blant de mest usikre arbeidsforholdene. Ofte kombineres midlertidighet, deltid og uregulert arbeidstid. Undersøkelsen peker i retning av at en god del virksomheter opplever å ha et behov for denne typen arbeidskraft. Behovene er knyttet til sykefravær og ferieavvikling, men også til det å fylle vakter i helgene eller når det er ekstra mye å gjøre. Det er glidende overganger mellom deltidsansatte med avtalt arbeidstid og tilkallingsvikarer. Deltidsansatte påtar seg ekstravakter, og en del tilkallingsvikarer vet om lag når og hvor mye de skal arbeide. Men undersøkelsen peker likevel i retning av at verken arbeidstakere eller arbeidsgivere betrakter tilkallingskontraktene som varige arbeidsforhold. Med visse unntak ser man heller ikke på dette som rekrutteringsstillinger, selv om noen begynner som tilkallingsvikar i håp om å få en fot innenfor bransjen eller arbeidsplassen. Dette er en del av arbeidsmarkedet som er preget av ganske uformelle rutiner knyttet til ansettelse. Jobbene lyses vanligvis ikke ut, det er opp til den enkelte leder å avgjøre hvem som får tilbud om arbeidsoppdrag, og avslutningen på arbeidsforholdene er lite formalisert. De som er dyktigst, og/eller de som ofte er tilgjengelige, blir prioritert. Dette kan føre til et visst press for å si ja til oppdrag. Samtidig må dette balanseres mot at en del har valgt å være tilkallingsvikar nettopp for å kunne velge når det passer å arbeide.

# Litteratur

- Alsos, K. & Jensen, R. S. (2013a). *Bemanningsbransjens gråsoner*. Fafo-rapport 2013:20.
- Alsos, K. & Jensen, R. S. (2013b). *Sykefravær og tilrettelegging i bemanningsbransjen*. Fafo-rapport 2013:41.
- Amble, N. (2008). Forsøk og erfaringer med arbeidstidsordninger som reduserer uønsket deltid i turnus. Vedlegg til NOU 2008: 17 *Skift og turnus – gradvis kompensasjon for ubekvem arbeidstid*.
- Aronsson, G., Gustafsson, K. & Dallner, M. (2000). *Anställningsformer, arbetsmiljö och hälsa i ett centrum-periferiperspektiv*. Arbete och hälsa – vetenskaplig skriftserie, nr 2000:9. Arbetslivsinstitutet.
- Atkinson, J. (1984). *The flexible firm and the shape of jobs to come*. Labour Market Issue no. 5. Oxford: The Trade Union Research Center, Ruskin College.
- Berglund, T., Aho, S., Madsen, P. K., Nergaard, K., Furåker, B., Rasmussen, S. & Virjo, I. (2010). *Labour Market Mobility in Nordic Welfare States*. TemaNord 2010:515. København: Nordic Council of Ministers.
- Bevanger, L. (2013). British youth trapped in zero hour contracts. *Nordic Labour Journal*, nov 2013.
- Brinkley, I. (2013). *Flexibility or insecurity? Exploring the rise in zero hours contracts*. The work Foundation, Lancaster University.
- Egede-Nissen, G. & Lund, V. M. (2012). Fast ansettelse uten garantilønn. *Arbeidsrett*, 9(1), 80–101.
- Engebretsen, L.S., Salvanes, K. G. & Vassenge, J. F. (2012). Midlertidige stillinger – et springbrett til permanente stillinger? I *Økonomiske analyser* (s. 33–37). Oslo: Statistisk sentralbyrå.
- Eurofound (2010). *Flexible forms of work: 'very atypical' contractual arrangements*.
- Evju, S. (2005). Tilsigelsesavtaler – omgåelse av midlertidig ansettelse – Høyesteretts dom 27. juni 2005 (HR-2005-01028-A). *Nytt i privatretten*, 3/2005.

- Fevang, E., Røed, K., Raaum, O. & Zhang, T. (2004). *Undersysselsatt i Norge: Hvem, hvorfor og hvor lenge?* Rapport 7/2004. Stiftelsen Frischsenteret for samfunnsøkonomisk forskning.
- Håkansson, K. (2001). *Sprangbråda eller segmentering? En longitudinell studie av tidsbegrænset anst llte*. IFAU – Institutet f r arbeidsmarknadspolitisk utvärdering. Forskningsrapport 2001:1.
- ILO (2004). *On-call work and «zero hours» contracts*. Information Sheet No. WT-15.
- Kauhanen, M. (2008). Part-Time Work and Involuntary Part-Time Work in the Private Service Sector in Finland. *Economic and Industrial Democracy*, 29(2), 217–248.
- Kjeldstad, R. (2009). En reservearm  av kvinner (og menn)? *Søkelys på arbeidslivet*, 26, 13–27.
- Kjeldstad, R. & Nymoen, E. H. (2004). *Kvinner og menn i deltidarbeid. Fordeling og forklaringer*. Rapport 29. Statistisk sentralbyrå.
- LO i Danmark (2011). *Tema: Atypisk ansatte på det danske arbeidsmarked*. LO-dokumentation nr 1/2011.
- Moland, L. E. (1994). *De små grå. Deltidsarbeid og ansettelsesformer i kommunene*. Fafo-rapport 171.
- Moland, L. E. (2013). *Heltid-deltid – en kunnskapsstatus*. Fafo-rapport 2013:27.
- Moland, L. E. & Gautun, H. (2002). *Deltid: Bidrag eller hemske for fornyelse av pleie- og omsorgssektoren?* Fafo-rapport 395.
- Månsson, J. & Ottosson, J. (2011). Transitions from part-time unemployment: Is part-time work a dead end or a stepping stone to the labour market? *Economic and Industrial Democracy*, 32(4), 569–589.
- NHO Service (2013). *Ansatt i bemanningsbransjen*. Medarbeiderundersøkelsen 2012/13.
- Nergaard, K. (2004). Atypiske ansettelse i norsk arbeidsliv. I K. Nergaard, *Atypisk arbeid. Midlertidige ansettelse og deltidarbeid i Norge* (Vedlegg 3). Fafo-rapport 430.
- Nergaard, K. (2006). *Midlertidig ansatte i norsk arbeidsliv. Tilleggsundersøkelse til AKU 2005 4. kvartal*. Fafo-notat 2006:19.
- Nergaard, K. (2012). *Ufrivillig deltid, bemanningsstrategier og deltidsstillinger i varehandel*. Fafo-rapport 2012:4.



- Nergaard, K. (2013). *Deltid i varehandel – hva sier de ansatte?* Fafo-rapport 2013:05.
- Nergaard, K. & Stokke, T. A. (1996). *Midlertidige ansettelser i norsk arbeidsliv. Hvor mange, hvem, hvor og hvorfor?* Fafo-rapport 198.
- Nergaard, K., Nesheim, T., Alsos, K., Berge, Ø. M., Trygstad, S. C. & Ødegård A. M. (2011). *Utleie av arbeidskraft 2011*. Fafo-rapport 2011:33.
- Nicolaisen, H. (2012). *Exit normalarbeidsdagen?* Fafo-notat 2012:08.
- Nicolaisen, H. & Bråthen, K. (2012). *Frivillig deltid – en privatsak?* Fafo-rapport 2012:49.
- Office for National Statistics (2014a). Analysis of Employee Contracts that do not Guarantee a Minimum Number of Hours.
- Office for National Statistics (2014b). People in employment reporting a zerohours contract, August 2014.
- Olsen, G. R. (2004). *Vikarkarusellen. Om hvordan vikarenes arbeidsforhold utfordrer den klassiske journalistrollen*. Hovedfagsoppgave UiO/Høgskolen i Oslo.
- Prop. 104 L (2009-2010). *Endringer i arbeidsmiljøloven (midlertidig ansettelse mv.)*.
- Pyper, D. & Harari, D. (2013). *Zero-hours contracts*. Standard Note: SN/BT/6553 House of Commons Library. Business& Transport Section.
- Scheuer, S. (2011). Arbejde på risikovilkår – Fleksibilitet og manglende tryghed. I *LO-dokumentation* nr 1/2011.
- Scheuer, S. (2014). *Atypisk ansatte i Europa og i Danmark: Baggrund, utvikling og vilkår 2000-2011*. København.
- STAMI (2004). *Arbeidsforhold av betydning for helse*. Rapport om internasjonal forskning på området arbeid og helse utarbeidet av Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI) som bidrag til myndighetenes videre arbeid med ny norsk arbeidslivslovgivning.
- Steen, K. S. (2013). Fast ansettelse uten garantilønn. *Arbeidsrett* nr 02 2013 side 321-333.
- Sterud, T., Christensen, J. O., Johannessen, H. A. & Nordby, K-C. (2014). *Midlertidig ansettelsesformer og helse – en kunnskapsoversikt*. STAMI-rapport nr. 2.
- Svalund, J. (2011). *Undersysselsetting og ufrivillig deltid. Varighet og veien videre*. Fafo-rapport 2011:34.
- Torp, E. (2013). *Döden på jobbet. En berättelse om det nya arbetslivet*. Dagens arbete.

- Trygstad, S. C., Andersen, R. K., Hagen I. M., Nergaard, K., Nicolaisen, H. & Steen, J. R. (2014). *Arbeidsforhold i utelivsbransjen*. Fafo-rapport 2014:02.
- Wikman, A. (2002). *Temporära kontrakt och inläsningseffekter*. Arbetsliv i omvandling 2002:4. Arbetslivsinstitutet.
- Williams, M. M. (2007). *Tilsigelsesavtaler. Adgangen til å ha ansatte på tilsigelsesavtaler og arbeidstakers rett til å kreve fast ansettelse*. Masteroppgave UiB.



# Tilkallingsvikarer i norsk arbeidsliv

En tilkallingskontrakt defineres vanligvis som en arbeidsavtale som verken regulerer ukentlig arbeidstid eller tidspunkt for når arbeidet skal skje. I denne rapporten stilles følgende spørsmål:

- Hvem arbeider som tilkallingsvikarer, hvorfor gjør de det, og hvor mange er de?
- Når benytter virksomhetene tilkallingsvikarer? Hvordan blir de rekruttert? Hvordan håndteres det praktiske rundt slike tilsetninger?
- Hvordan reguleres tilkallingskontrakter i tariffavtalene på sentralt nivå? Hva slags typer avtaler om arbeidsforhold benyttes av arbeidsgivere?

Datagrunnlaget er spørreundersøkelser blant arbeidstakere og virksomheter, registerbaserte sysselsetningsdata, kvalitative intervjuer blant arbeidsgivere i utvalgte bransjer og dokumenter. Rapporten er skrevet på oppdrag av Arbeids- og sosialdepartementet.



**Fafo**

Borggata 2B/Postboks 2947 Tøyen  
N-0608 Oslo  
[www.fafo.no](http://www.fafo.no)

Fafo-rapport 2015:10  
ISBN 978-82-324-0190-1  
ISSN 0801-6143  
Bestillingsnr. 20415