



THEMATISCHE FACTSHEET EUROPEES SEMESTER

OPENBARE DIENSTEN VOOR ARBEIDSVOORZIENING (ODA'S)

1. INLEIDING

Openbare diensten voor arbeidsvoorziening (ODA's) zijn de voornaamste arbeidsmarktinstellingen die rechtstreeks verantwoording afleggen aan de regeringen. Zij zijn opgericht om de integratie van werkzoekenden op de arbeidsmarkt te bevorderen en in sommige gevallen de uitbetaling van werkloosheids- en/of sociale uitkeringen te vergemakkelijken. Hoewel hun structuur van land tot land verschilt, verstrekken alle openbare diensten voor arbeidsvoorziening informatie en diensten voor arbeidsbemiddeling en actieve ondersteuning op lokaal, nationaal en Europees niveau. Zo helpen zij vraag en aanbod op de arbeidsmarkt op elkaar af te stemmen. Zij dragen ook bij tot succesvolle overgangen op de arbeidsmarkt en dus tot een betere aansluiting met de arbeidsmarkt. Tegelijkertijd verbeteren zij de groei mogelijkheden, de fiscale stabiliteit en de sociale resultaten.

Tijdens de recente economische crisis hebben de openbare diensten voor arbeidsvoorziening het voortouw genomen in de strijd tegen werkloosheid. In vele lidstaten stelden zij een aanzienlijke toename van het aantal werkzoekenden vast en kregen zij te maken met een aanzienlijke vermindering van de financiële en personele middelen als gevolg van bezuinigingen in de openbare sector en de noodzaak de overheidsuitgaven in toom te houden.

De openbare diensten voor arbeidsvoorziening moeten zich daarom

aanpassen aan veranderende situaties op de arbeidsmarkt en tegelijkertijd efficiënter werken via een grotere rationalisatie van hun activiteiten en diensten. De ODA's moeten zich omvormen tot "overgangsbeheersagentschappen"¹ die zorgen voor een nieuwe combinatie van de

¹ Mededeling van de Commissie "[Naar een banenrijk herstel](#)", COM(2012) 173 final.

"actieve" en "passieve" functies die duurzame overgangen tijdens de arbeidsloopbaan van de werkenden ondersteunen. "Actieve" maatregelen omvatten opleiding, werkgelegenheidsprikkels, ondersteunde werkgelegenheid en re-integratiemaatregelen, het creëren van banen en prikkels om een eigen onderneming te starten. Voorbeelden van "passieve" maatregelen zijn inkomensondersteuning en steunmaatregelen zonder arbeid en vervroegde uittreding.

Met het oog op de toekomstige uitdagingen is op 18 juni 2014 het Besluit betreffende nauwere samenwerking tussen openbare diensten voor arbeidsvoorziening² in werking getreden en een formeel Europees netwerk van openbare diensten voor arbeidsvoorziening opgericht. Doel is de capaciteit, de effectiviteit en de doeltreffendheid van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening te versterken door een platform te bieden om hun prestaties op Europees niveau te vergelijken, goede praktijken in kaart te brengen en een systeem van wederzijds leren op te zetten.

Deze factsheet is als volgt gestructureerd: In deel 2 wordt gekeken naar de prestaties in verband met beleidsuitdagingen in de EU landen. In deel 3 wordt nader ingegaan op de beschikbare gegevens over passende beleidsmaatregelen om deze uitdagingen aan te pakken en in deel 4 worden goede beleidspraktijken in de EU-landen besproken.

² Besluit nr. 573/2014/EU van het Europees Parlement en de Raad van 15 mei 2014.

2. BELEIDSUITDAGINGEN: EEN OVERZICHT VAN DE PRESTATIES IN DE EU-LANDEN

2.1. Werkzoekenden en werklozen inschrijven en de inactieven bereiken (aanbodzijde)

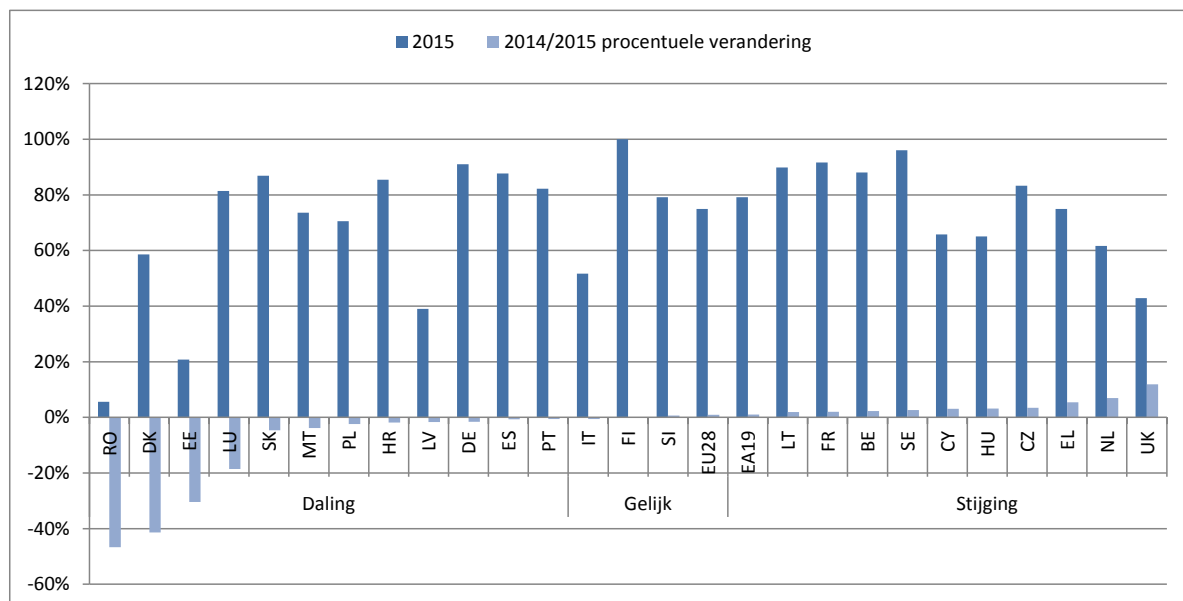
De criteria voor de inschrijving van werkzoekenden zijn niet overal in de EU dezelfde. In sommige lidstaten behoren ook niet-actieve personen of werkenden bij de ingeschreven werkzoekenden.

Inschrijving bij de openbare dienst voor arbeidsvoorziening is nodig om toegang te krijgen tot actieve arbeidsmarktmaatregelen en ondersteuning bij het zoeken naar een baan. Daarom hebben de inschrijvingscijfers aanzienlijke invloed op het vermogen van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening om de niet-actieve bevolking te bereiken, waaronder niet-actieve jongeren, vrouwen en ouderen; en de langdurige werkloosheid aan te pakken³.

De inschrijving van langdurig werklozen verschilt sterk van lidstaat tot lidstaat. De inschrijvingscijfers liggen hoog (boven 85 %) in uiteenlopende landen zoals Duitsland, Spanje en Slowakije, veel lager (ongeveer 50 % of minder) in Italië, het Verenigd Koninkrijk, Nederland en Bulgarije en zeer laag in Roemenië (figuur 1).

Variaties in de inschrijvingscijfers van land tot land zijn toe te schrijven aan verscheidene factoren, waaronder de kwaliteit en aantrekkelijkheid van de diensten van de ODA's, het niveau en de duur van de sociale en werkloosheidsuitkeringen en de voorwaarden om ervoor in aanmerking te komen, en de verplichtingen en sanctiemechanismen in verband met die uitkeringen. In sommige lidstaten moeten werkloze burgers zich bij de openbare dienst voor arbeidsvoorziening inschrijven om toegang te hebben tot diensten zoals gezondheidszorg.

Figuur 1 — Percentage langdurig werklozen ingeschreven bij de ODA's in 2015 en procentuele verandering in vergelijking met 2014



Bron: berekend op basis van gegevens van Eurostat (Ilsa_ugadra)

Noot: weinig gegevens beschikbaar voor Ierland en Oostenrijk.

³ Zie daarover ook de factsheets in het kader van het Europees Semester over die onderwerpen.

2.2. Vacatures verzamelen (vraagzijde)

Eén van de belangrijkste uitdagingen van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening is een zo groot mogelijk aantal vacatures beschikbaar maken voor werkzoekenden. Bij werkgevers informatie verzamelen over vacatures is daarom een van de kerntaken van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening. Werkgevers kunnen via verschillende kanalen melding maken van hun vacatures: gratis telefoonnummer, fax of webapplicaties). De openbare diensten voor arbeidsvoorziening contacteren de werkgevers ook rechtstreeks om informatie over hun vacatures te verzamelen aan de hand van telefonische interviews, vragenlijsten, bezoeken en directe contacten. Tussen 2012 en 2015 is de gemiddelde maandelijkse stroom van informatie over vacatures aanzienlijk toegenomen. In 2015 werden per maand gemiddeld nog eens 200 000 meer vacatures dan in 2012 naar de 25 onderzochte ODA's gezonden⁴.

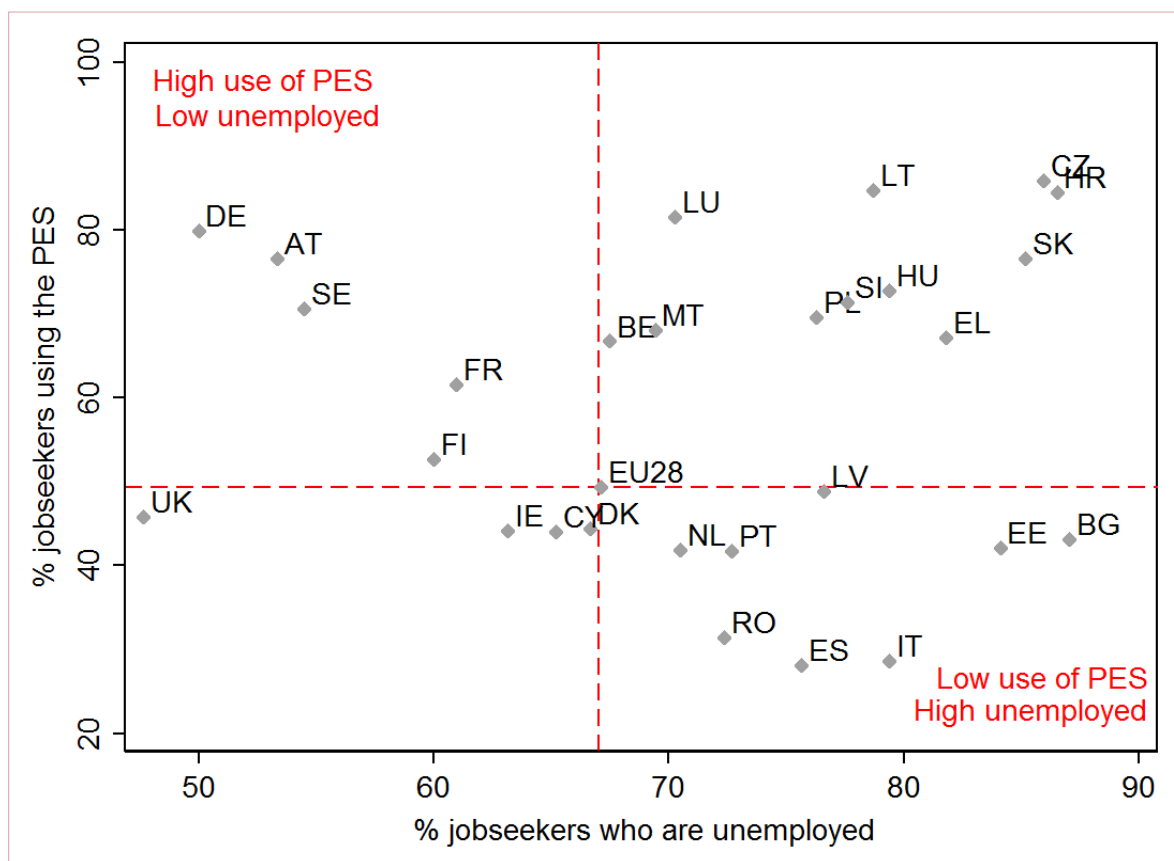
2.3. Zorgen voor een doeltreffend gebruik van de ODA's bij arbeidsbemiddeling en het zoeken naar een baan (vraag en aanbod op elkaar afstemmen)

In landen als Duitsland, Oostenrijk en Zweden ligt het gebruik van de ODA's bij het zoeken naar een baan ruim boven het EU-gemiddelde, hoewel het percentage werklozen onder de werkzoekenden er relatief laag is. Het gebruik van de ODA's ligt daarentegen ver onder het gemiddelde in Bulgarije, Spanje en Italië, hoewel het aandeel werklozen onder de werkzoekenden daar hoog is.

Die verschillen kunnen worden verklaard door de dekking van de ODA's, de kwaliteit van hun dienstverlening en de beschikbaarheid van alternatieve steun van andere actoren zoals particuliere bureaus voor arbeidsbemiddeling.

⁴ Gegevens uit het [2016 Assessment Report on PES capacity](#)

Figuur 2 – Gebruik van de ODA's bij het zoeken naar een baan en aandeel niet-werkende werkzoekenden, 2014



Bron: Eurostat, arbeidskrachtenenquête 2014.

Op basis van de meest recente beschikbare gegevens waren de openbare diensten voor arbeidsvoorziening in 2012 tot op zekere hoogte betrokken bij de plaatsing van 9,4 % van de recent aangeworvenen. Dat cijfer bedraagt meer dan 15 % in Kroatië, Luxemburg, Hongarije en Finland, maar minder dan 3 % in Spanje, Italië en Cyprus. Hoewel het meestal jongeren zijn die als nieuwe personeelsleden worden aangenomen, lag de tussenkomst van de ODA's bij de plaatsing van deze groep lager (8,5 %) in vergelijking met de oudere leeftijdsgroepen (9,3 % voor de groep van 25 tot 49 jaar en 12,1 % voor de groep van 50 tot 64 jaar). Dat geldt echter niet voor alle lidstaten; de openbare diensten voor arbeidsvoorziening zijn meer betrokken bij de plaatsing van jongeren dan bij de plaatsing van andere leeftijdsgroepen in België, Kroatië, Polen en Roemenië.

Dat kan met name via de volgende verbeteringen:

- het aanbieden van diensten op maat aan arbeidsmarktactoren aan de aanbod- en vraagzijde, onder meer via het gebruik van e-diensten en de ontwikkeling van digitalisering;
- het aanbieden van geïndividualiseerde inzetbaarheidsondersteuning in een vroeg stadium;
- de ontwikkeling van sterke partnerschappen en versterkte coördinatie (op verschillende niveaus), met name met andere diensten voor arbeidsvoorziening om de dienstverlening te verbeteren, ook in andere lidstaten.

3.1. Capaciteit en middelen

Uit beschikbare gegevens blijkt dat het aantal personen dat voor de openbare diensten voor arbeidsvoorziening werkt

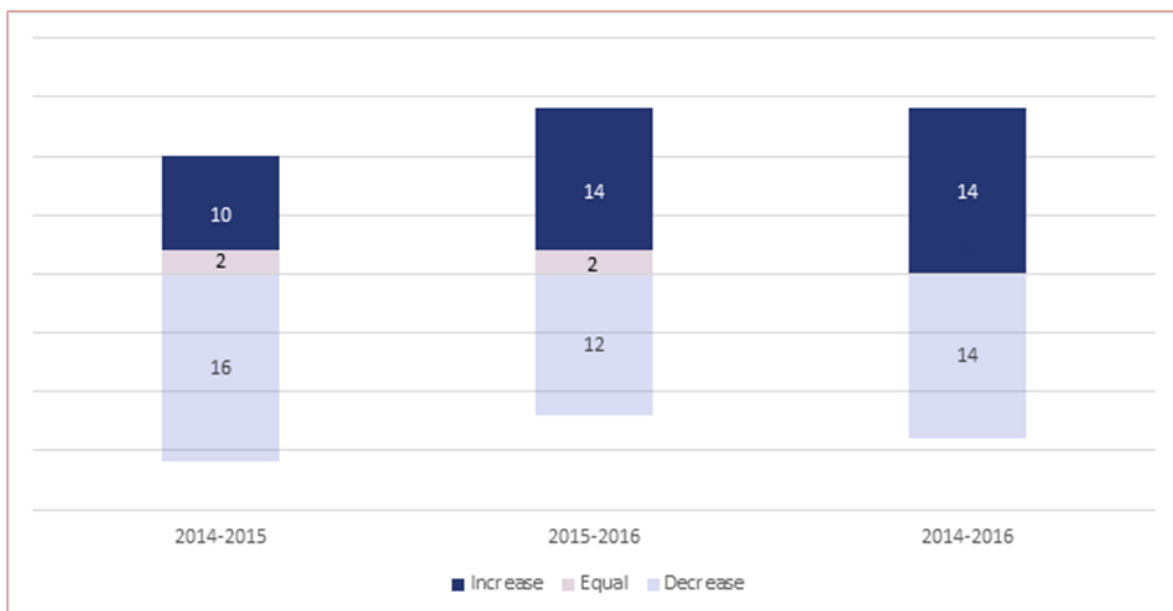
De openbare diensten voor arbeidsvoorziening zijn zelf tot de conclusie gekomen⁵ dat zij moeten helpen bruggen slaan voor loopbaanovergangen om de arbeidsmarkten te verbeteren. Gezien de uitdagingen die de overgangsarbeidsmarkten meebrengen, moet het activeringsbeleid gericht zijn op duurzame resultaten.

3. BELEIDSINSTRUMENTEN VOOR HET AANPAKKEN VAN DE BELEIDSUITDAGINGEN

Om een optimale werking van de arbeidsmarkt te waarborgen en te zorgen voor een snellere toegang tot banen voor werklozen, moeten de openbare diensten voor arbeidsvoorziening hun diensten verbeteren om de werkgelegenheidsdoelstelling van de Europa 2020-strategie te bereiken.

in het algemeen opnieuw is beginnen toenemen in 2012, na aanzienlijke bezuinigingen bij de aanvang van de crisis. Sinds 2014 is het totale aantal werknemers van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening stabiel gebleven. Van 2014 tot 2016 deed zich een daling met 1,6 % voor. Deze geaggregeerde cijfers maskeren echter de verschillen tussen de afzonderlijke diensten voor arbeidsvoorziening: bij de helft van de ODA's waarvoor gegevens beschikbaar zijn, daalde het aantal werknemers in de periode 2014-2016. In 2016 verminderden twaalf ODA's hun totale aantal personeelsleden in vergelijking met 2015.

Figuur 3 – Aantal ODA's met een stijging of daling in het totale aantal personeelsleden (vte), 2014-2016



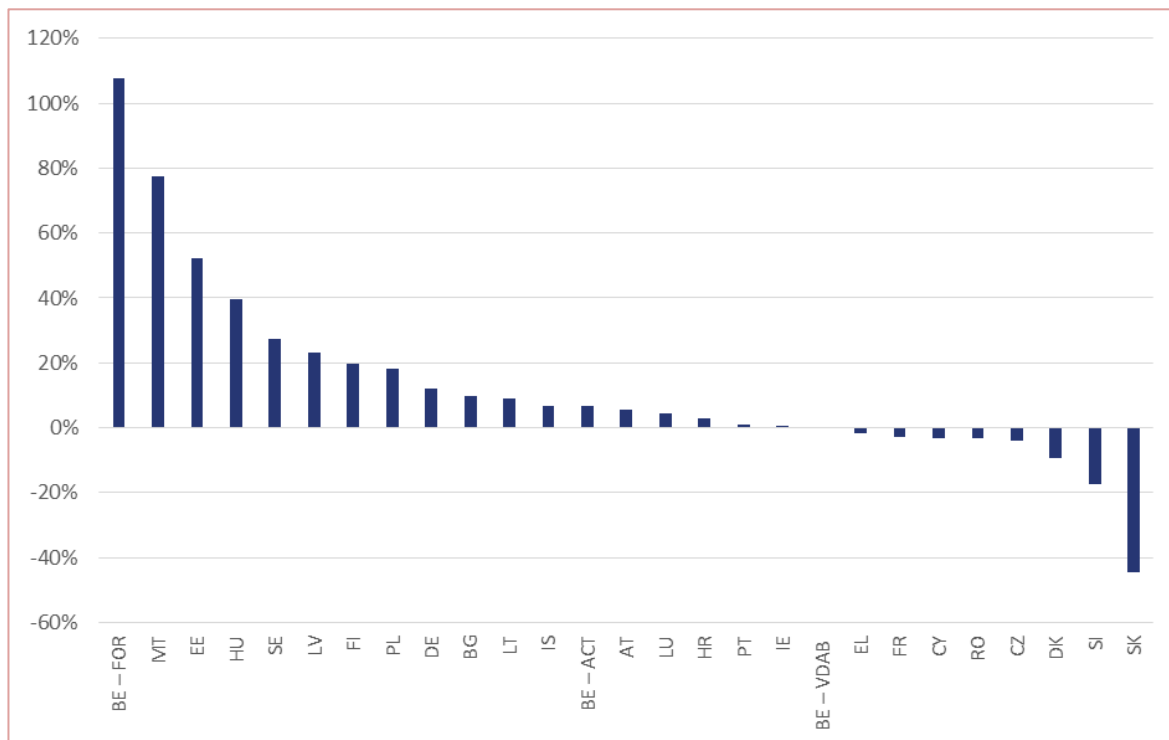
Bron: Gegevens uit het [2016 Assessment Report on PES capacity](#)

⁵ [Openbare diensten voor arbeidsvoorziening: bijdrage aan de EU 2020-strategie, Paper inzake de strategie van de ODA's voor 2020](#)

De tendens van stijgende begrotingen voor de ODA's in 2013 en 2014 heeft zich in 2015 en 2016 doorgezet. Van de ODA's waarvoor gegevens beschikbaar zijn,

rapporteerden er in 2015 tien verhoogde uitgaven in de loop van het voorgaande jaar. In de ramingen voor 2016 nam dat aantal toe tot 19 ODA's.

Figuur 4 – Percentage verandering in de uitgaven van ODA's, werkloosheidsuitkeringen niet inbegrepen, 2015-2016



Bron: Gegevens uit het [2016 Assessment Report on PES capacity](#)

3.2. Gebruik van middelen: profilering en indeling van cliënten in categorieën

Middelen en steun worden toegekend aan groepen cliënten op basis van informatie die wordt verkregen van profileringsinstrumenten. Een efficiënte manier van werken is werkzoekenden identificeren die het risico lopen langdurig werkloos te blijven en waarschijnlijk baat hebben bij een snelle interventie. De openbare diensten voor arbeidsvoorziening gebruiken zeer uiteenlopende instrumenten voor profilering en indeling van hun cliënten.

Die omvatten statistische profilering, een combinatie van statistische profilering en het oordeel van een medewerker, soft-profilering (combinatie van toelatingscriteria, het oordeel van een medewerker, administratieve gegevens), subjectievere kwaliteitsbeoordelingen en instrumenten voor psychologische screening en eenvoudige indeling op basis van het oordeel van een medewerker.

Tabel 1 – Gebruik van profilering en indeling in de openbare diensten voor arbeidsvoorziening, 2014⁶

	Profilering en indeling van cliënten	Profilering zonder indeling van cliënten	Profileringssystemen in ontwikkeling/herziening	Geen profilering/indeling van cliënten
Landen	BE, BG, DE, EE, FR, IE, LV, LT, PT, SE, SI, UK	AT, DK, FI, MT, NL	ES, HR, HU, PL	CY, CZ, EL, IT, LU, RO, SK

⁶ [Identification of latest trends and current developments in methods to profile jobseekers in European Public Employment Services, 2015.](#)

3.3. Uitvoering van de jongerengarantie

De openbare diensten voor arbeidsvoorziening spelen een belangrijke rol bij de uitvoering van de jongerengarantie. De dienstverlening aan jonge werkzoekenden verbeteren zal daarom ook de komende jaren een van hun belangrijkste uitdagingen blijven. Volgens het verslag over de uitvoering van de jongerengarantie door de openbare diensten voor arbeidsvoorziening⁷, werken de ODA's meer in partnerschappen en bevorderen zij een waaier aan partnerschappen met een veelheid van uiteenlopende doelstellingen op nationaal en regionaal niveau.

In 2014 heeft meer dan de helft van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening proefprojecten opgezet om de jongerengarantie uit te voeren, waaronder projecten die sterk gericht zijn op kansarme en kwetsbare jongeren. Ook in 2014 gaf meer dan de helft van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening hun personeel opleiding over specifieke aspecten van het werken met jongeren. Twee derde van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening heeft outreach-activiteiten georganiseerd met jongeren die geen werk hebben en geen onderwijs of opleiding volgen, meestal in samenwerking met scholen, ngo's en jongerenorganisaties.

4. EEN ZORGVULDIG ONDERZOEK VAN DE STAND VAN ZAKEN VAN HET BELEID

Gezien de huidige uitdagingen en de druk op de middelen staat efficiëntie hoog op de agenda van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening. Hoewel de openbare diensten voor arbeidsvoorziening meer gebruikmaken van prestatiedoelen zijn evaluatiepraktijken nog niet wijdverbreid. Slechts twee derde van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening verricht een of andere vorm van evaluatie op hun dienstverlening aan werklozen of werkgevers. Tot dusver meet geen enkele openbare dienst voor arbeidsvoorziening zijn efficiëntie op een overkoepelende, holistische en geïntegreerde manier. Verscheidene openbare diensten voor arbeidsvoorziening die een algemene kwaliteitsmethode hebben, maken gebruik van balanced business scorecards om hun prestaties beter te meten. Deze aanpak kan doeltreffend zijn om te voorkomen dat specifieke doelen (afzonderlijk) tot ontsparingen leiden, maar is niet verfijnd genoeg voor de toewijzing van de middelen als zodanig. Sommige openbare diensten voor arbeidsvoorziening hebben beperktere beoordelingen van kostenresultaten ingevoerd voor specifieke arbeidsmarktprogramma's, waardoor een beperkte vergelijkende analyse mogelijk is.

⁷ <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14322&langId=en>

Verscheidene aspecten van efficiëntieverbetering gaan verder gaan dan kostenbesparingen. Diensten worden efficiënter gemaakt wanneer de schaarse middelen worden toegewezen aan de cliënten die daar het meest behoefte aan hebben en wanneer kostenefficiëntie wordt gecombineerd met dienstverlening van hoge kwaliteit. De efficiëntie vergroten hangt grotendeels af van het vermogen van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening om hun interne operationele structuren aan te passen en nieuwe werkmethoden, instrumenten en diensten te ontwikkelen die op een doeltreffender manier tegemoetkomen aan de behoeften van belanghebbenden.

Op 18 juni 2014 is een besluit betreffende nauwere samenwerking tussen openbare diensten voor arbeidsvoorziening⁸ in werking getreden. Naar aanleiding van het besluit is een formeel Europees netwerk van openbare diensten voor arbeidsvoorziening opgericht, dat moest zorgen voor de ontwikkeling en uitvoering van benchmarking over heel Europa en wederzijds leren ("benchlearning") om de modernisering van de ODA's te bevorderen en hun prestaties te verbeteren.

Via dit Europees netwerk kunnen alle openbare diensten voor arbeidsvoorziening deelnemen aan benchlearning, het proces van het creëren van een systematische en geïntegreerde koppeling tussen benchmarking en wederzijds leren. Benchlearning binnen het netwerk van openbare diensten voor arbeidsvoorziening bestaat in het bepalen van goede prestaties met behulp van op indicatoren gebaseerde benchmarkingsystemen, met inbegrip van het verzamelen, valideren, consolideren en beoordelen van gegevens, gevolgd door activiteiten voor wederzijds leren over de vastgestelde prioritaire gebieden. Het zal verbetering brengen in het verzamelen van gegevens over de prestatie en de evaluatie van de dienstverlening.

⁸ Besluit nr. 573/2014/EU van het Europees Parlement en de Raad van 15 mei 2014, dat op 18 juni 2014 in werking is getreden.

De beste praktijken⁹ die de openbare diensten voor arbeidsvoorziening hebben ingevoerd om hun efficiëntie te verbeteren, kunnen in de volgende vijf gebieden worden onderverdeeld:

- 1) Hervormingen van de organisatie van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening, waaronder rationalisering van de institutionele structuren, herschikking van de personele middelen in de diensten en invoering van innovatieve modellen voor uitbesteding en ontwikkeling van publiek-private partnerschappen.
- 2) Gebruik van nieuwe modellen voor het beheer van de prestaties om de prestaties op te volgen en financiële prikkels in overeenstemming te brengen met de gewenste resultaten.
- 3) Ontwikkeling van informatie- en communicatietechnologieën (ICT) om cliënten beter te kunnen bereiken via multi-channelling¹⁰ en uitbreiding van het scala aan diensten via zelfbediening. Uitbreiding van e-diensten, betere coördinatie met andere organisaties en instanties. Modernisering van administratieve taken door standaardisering en automatisering van processen.
- 4) Verbetering van de dienstverlening voor werkzoekenden via profilering en indeling van cliënten, en door nieuwe manieren te gebruiken om de personen die het verst van de arbeidsmarkt af staan te bereiken door middel van effectieve partnerschappen (ruimer dan hierboven vermelde ICT). Slechte bereikbaarheid met het openbaar vervoer en problemen met

⁹ [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report, 2013](#)

¹⁰ Uit een onderzoek van de Oostenrijkse openbare dienst voor arbeidsvoorziening bleek enige verbetering in de tevredenheid van gebruikers van onlinekanalen, terwijl de versnelde re-integratie was gekoppeld aan de multi-channelaanpak. De conclusie is dat een geïndividualiseerde multi-channelstrategie noodzakelijk is om de voordelen van investeringen in digitale contacttechnologie te optimaliseren. Het onderzoek was gebaseerd op de klanttevredenheid en de duur van werkloosheidsmaatregelen voor proef- en controlegroepen.

het onderhouden van een kantorennetwerk voor de ondersteuning van kleine verspreid wonende bevolkingsgroepen maken het moeilijk om de toegankelijkheid van de diensten voor iedereen te waarborgen¹¹.

- 5) Uitbreiding van de dienstverlening voor werkgevers door de toewijzing van personeel en verbeterde hulp bij werving en selectie en de ontwikkeling van partnerschappen met andere arbeidsmarktbemiddelaars.

¹¹ Volgens een analyse van werkzoekenden in de Schotse Hooglanden (Verenigd Koninkrijk). Cooper, U., Nelson, J., Wright, S., Cooper, J. (2008). *Achieving access to work, improved social inclusion and reducing rural access costs. The potential and effectiveness of rural transport to employment services.*

Enkele voorbeelden¹² van deze gebieden zijn respectievelijk:

- 1) Algemene organisatorische efficiëntie en institutionele opzet: in Frankrijk werden de organisaties die zich bezighouden met het beheer van de uitkeringsstelsels en diensten voor arbeidsvoorziening samengevoegd in het kader van de inspanningen om het gebruik van actieve maatregelen aan te moedigen. De nieuwe openbare dienst voor arbeidsvoorziening "Pôle Emploi", die in 2008 werd opgericht, combineert actieve en passieve maatregelen met geografische en operationele rationalisering om de kosteneffectiviteit te verbeteren; de dienst biedt vereenvoudigde en toegankelijke diensten voor werkzoekenden. De prestaties zijn stabiel gebleven, de werkingskosten zijn gedaald en de toegankelijkheid is verbeterd ondanks een toename van de werklast vanwege het uitbreken van de crisis ten tijde van de fusie en de eis die aan openbare diensten voor arbeidsvoorziening werd gesteld om meer geïndividualiseerde ondersteuning te verlenen.
- 2) Prestatiebeheer: Oostenrijk gebruikt een balanced scorecard om afzonderlijke indicatoren af te wegen, waaronder de tevredenheid van cliënten en van het personeel. De scorecard wordt niet gebruikt om de toewijzing van middelen binnen de openbare dienst voor arbeidsvoorziening te controleren of te prioriteren; benchmarking wordt toegepast om de prestaties van geclusterde eenheden met elkaar te vergelijken. Uit de resultaten blijkt dat sinds de invoering van de scorecard in 2006 en tot 2011 de prestatie meer is verbeterd dan de kosten in dezelfde periode zijn gestegen, d.w.z. efficiëntiewinst.

Financiële prikkels in overeenstemming brengen met de resultaten: in Denemarken worden de

kantoren van de openbare dienst voor arbeidsvoorziening beheerd door de gemeenten, die de programma's financieren en daarna gedeeltelijk worden vergoed door de centrale overheid. Voor maatregelen die kosteneffectiever zijn, worden hogere vergoedingen betaald. Dat vormde een financiële prikkel voor de gemeenten om meer kosteneffectieve actieve maatregelen te nemen, wat heeft geleid tot een verbetering van de algemene effectiviteit van het actief arbeidsmarktbeleid.

- 3) Gebruik van informatie- en communicatietechnologieën om cliënten beter te bereiken via multi-channelling: in Zweden zijn er kiosken met videolinks naar afgelegen centra ter bevordering van "persoonlijk" advies voor werkzoekenden op het platteland.

Uitbreiding van de dienstverlening door het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën: in België heeft de Vlaamse openbare dienst voor arbeidsvoorziening (VDAB) geïnvesteerd in onlineopleidingen. De VDAB biedt ook diensten aan die mensen helpen zelf hun vaardigheden te beoordelen, en automatische matching via een beschrijvingsysteem voor vaardigheden, competenties en banen. In Nederland heeft een aanzienlijke vermindering van het werkingsbudget van de openbare dienst voor arbeidsvoorziening geleid tot het online aanbieden van de meeste diensten. De Nederlandse openbare dienst voor arbeidsvoorziening biedt nu een uitgebreide selectie e-diensten aan, waaronder webinars (onlineopleiding) en interactieve diensten zoals e-coaching.

Gebruik van informatie- en communicatietechnologieën voor een betere coördinatie met andere organisaties en instanties: Griekenland heeft een nieuw IT-netwerk opgezet waardoor de openbare dienst voor arbeidsvoorziening toegang heeft tot de dossiers van sociale verzekering, werkvergunning en het werkverleden

¹² [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report, 2013](#)

van zijn cliënten. Dat heeft de kosten gedrukt (van bureaucratie en dubbel werk) en fraude verminderd aangezien het nu mogelijk is automatisch informatie op te vragen en gegevens te controleren. Zo wordt tijd gewonnen en worden middelen vrijgemaakt voor andere doeleinden, terwijl ook de kwaliteit en de doeltreffendheid van de diensten verbetert.

- 4) Aanpassing van de dienstverlening aan de bijzondere behoeften en situaties van plattelandsgebieden door middel van partnerschappen: in Bulgarije bezoeken mobiele teams van lokale arbeidsbureaus eenmaal per maand plattelandsgebieden en zetten daar tijdelijke kantoren op. De kosten worden gedeeld door de gemeente (kosten van gebouwen en werkingskosten, vervoerskosten van het bezoekende team) en de openbare dienst voor arbeidsvoorziening (andere dagelijkse uitgaven van het team en alle documenten die nodig zijn voor de goede werking van het kantoor). Via dergelijke bezoeken aan afgelegen plattelandsgebieden zijn de mobiele eenheden in staat individuele actieplannen op te volgen, na te gaan of geregistreerde werklozen werk zoeken, informatie te geven over vacatures en de banden tussen de openbare dienst voor arbeidsvoorziening en werkgevers op het platteland te versterken. Het

programma heeft een groot aantal werklozen in plattelandsgebieden in staat gesteld om verbonden te blijven met de arbeidsmarkt en dat heeft de openbare dienst voor arbeidsvoorziening weinig of niets gekost.

- 5) Uitbreiding van de dienstverlening voor werkgevers: het VK heeft een sectorgebaseerd model voor het beheer van rekeningen van grote bedrijven op nationaal niveau ingevoerd. Er werd een flexibel systeem voor het rapporteren van vacatures ingevoerd en particuliere diensten voor arbeidsvoorziening kunnen hun vacatures aan die databank toevoegen. Om het systeem efficiënter te maken, wordt de voorkeur gegeven aan zelfbediening, tenzij bijzondere behoeften zijn vastgesteld. Als een werkgever zijn bereidheid uit om cliënten met een zwakker werkverleden te interviewen, kunnen lokale partnerschappen worden opgezet. Dat helpt ondersteuning door de openbare dienst voor arbeidsvoorziening te garanderen voor werkzoekenden die een groter risico lopen op langdurige werkloosheid.

Datum: 20.11.2017

5. NUTTIGE BRONNEN

- Openbare diensten voor arbeidsvoorziening op Europa:
<http://ec.europa.eu/social/PES>
- Europees Netwerk van openbare diensten voor arbeidsvoorziening:
<http://ec.europa.eu/social/PESNetwork>
- Kenniscentrum van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening, waar publicaties van het netwerk van openbare diensten voor arbeidsvoorziening te vinden zijn:
<http://ec.europa.eu/social/PESknowledgecentre>
- Werkwijzen van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening, met inspirerende praktijken van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening over heel Europa:
<http://ec.europa.eu/social/PESpractices>
- Openbare diensten voor arbeidsvoorziening: bijdrage aan de EU 2020-strategie, Paper inzake de strategie van de ODA's voor 2020
<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9690&langId=nl>

BIJLAGE: IN HET KADER VAN HET BENCHLEARNINGINITIATIEF TE VERZAMELEN GEGEVENS

De openbare diensten voor arbeidsvoorziening zullen administratieve gegevens leveren met betrekking tot de volgende gebieden:

- 1) Bijdrage aan het terugdringen van de werkloosheid voor alle leeftijdsgroepen en voor kwetsbare groepen
 - a) de overgangen van werkloosheid naar werk per leeftijdsgroep, geslacht en kwalificatieniveau, als percentage van het aantal geregistreerde werklozen;
 - b) het aantal mensen dat verdwijnt uit de werkloosheidsverslagen van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening, als percentage van het aantal geregistreerde werklozen.
- 2) Bijdrage aan het terugdringen van de werkloosheidsduur en aan het terugdringen van inactiviteit om langdurige en structurele werkloosheid en sociale uitsluiting aan te pakken
 - a) de overgang naar werk binnen, bijvoorbeeld, zes en twaalf maanden werkloosheid per leeftijdsgroep, geslacht en kwalificatieniveau, als percentage van het aantal overgangen naar werkgelegenheid uit de ODA-registers;
 - b) opname van voorheen inactieven in een ODA-register, als percentage van alle in dat ODA-register opgenomen personen, per leeftijdsgroep en geslacht.
- 3) Vacaturevervulling (onder meer door vrijwillige arbeidsmobiliteit)
 - a) aantal vervulde vacatures;
 - b) Antwoorden op de vraag van de arbeidskrachtenenquête van Eurostat: Heeft de openbare dienst voor arbeidsvoorziening bijgedragen aan het vinden van uw huidige baan?
- 4) Tevredenheid van cliënten over ODA-diensten
 - a) algemene tevredenheid van werkzoekenden;
 - b) algemene tevredenheid van werkgevers.

Aanvullende informatie zal worden vergaard via gestructureerde interviews waarbij de belangrijkste prestatiefacilitators van de openbare diensten voor arbeidsvoorziening in de volgende benchmarkinggebieden worden beoordeeld:

- 1) strategisch prestatiebeheer;
- 2) ontwerp van operationele processen zoals het effectief naar de arbeidsmarkt leiden/profileren van werkzoekenden en maatwerk bij de inzet van actieve arbeidsmarktinstrumenten;
- 3) duurzame activering en beheer van overgangen;
- 4) betrekkingen met de werkgevers;
- 5) empirisch onderbouwd ontwerp en uitvoering van ODA-diensten;
- 6) effectief beheer van partnerschappen met belanghebbenden;
- 7) verdeling van middelen van ODA's.