



# DET EUROPÆISKE SEMESTER – TEMABLAD

## OFFENTLIGE ARBEJDSFORMIDLINGER

### 1. INDLEDNING

Offentlige arbejdsformidlinger er de primære institutioner på arbejdsmarkedet med direkte ansvar over for staten, og de er oprettet for at befordre integrationen af jobsøgende på arbejdsmarkedet og i visse tilfælde varetage udbetaling af ydelser ved arbejdsløshed og/eller sociale ydelser. Selv om de offentlige arbejdsformidlinger er opbygget forskelligt i de forskellige lande, bidrager de alle til at matche udbud og efterspørgsel på arbejdsmarkedet gennem oplysning, jobanvisning og aktive støttetjenester på lokalt, nationalt og europæisk niveau. De bidrager også til vellykkede overgange på arbejdsmarkedet og derfor til bedre matchning på arbejdsmarkedet samt bedre vækstmuligheder, finanspolitisk stabilitet og samfundsmæssige resultater.

Under den nylige økonomiske krise har de offentlige arbejdsformidlinger stået i spidsen for kampen mod arbejdsløshed. I mange medlemsstater er der sket en kraftig stigning i antallet af jobsøgende, samtidig med at der er skåret betydeligt i de økonomiske og menneskelige ressourcer inden for det offentlige som følge af behovet for at spare på statens udgifter.

Derfor står de offentlige arbejdsformidlinger over for den udfordring, at de skal tilpasse sig den ændrede virkelighed på arbejdsmarkedet og samtidig effektivisere gennem øget rationalisering af aktiviteter og tjenesteydelser.

De skal nærmere bestemt omstille sig til at være "overgangsforvaltningsorganer"<sup>1</sup> og levere en ny kombination af "aktive" og "passive" funktioner, som understøtter bæredygtige overgange på arbejdsmarkedet hele vejen gennem arbejdstagernes karriere. "Aktive" foranstaltninger omfatter uddannelse, beskæftigelsesincitament, støttet beskæftigelse og revalidering, direkte jobskabelse samt incitament til start af egen virksomhed. Eksempler på "passive" foranstaltninger er indkomsterstatning og -støtte ved arbejdsløshed og tidlig pensionering.

Med henblik på de kommende udfordringer trådte en afgørelse om øget samarbejde mellem offentlige arbejdsformidlinger<sup>2</sup> i kraft den 18. juni 2014, og et formaliseret europæisk netværk af offentlige arbejdsformidlinger blev oprettet. Formålet er at styrke de offentlige arbejdsformidlingers kapacitet, virkningsfuldhed og effektivitet ved at tilvejebringe en platform for sammenligning mellem deres præstationer på europæisk niveau, identificere god praksis og etablere et gensidigt læringsystem.

Dette faktablad er struktureret som følger: Afsnit 2 er en gennemgang af EU-landenes resultater med hensyn til politiske udfordringer. Afsnit 3 er en gennemgang af den foreliggende dokumentation om

---

<sup>1</sup> Meddelelse fra Kommissionen, "[Et opsving med høj beskæftigelse](#)", COM(2012) 173 final.

<sup>2</sup> Europa-Parlamentets og Rådets afgørelse nr. 573/2014/EU af 15. maj 2014.

passende politikker til effektiv håndtering af disse udfordringer, og i afsnit 4

## **2. POLITISKE UDFORDRINGER: EN OVERSIGT OVER EU-LANDENES RESULTATER**

### **2.1. Registrering af jobsøgende og arbejdsløse og opsøgning af de ikke-erhvervsaktive (udbuddet af arbejdskraft)**

Kriterierne for registrering af jobsøgende er forskellige på tværs af EU. I visse medlemsstater kan registrerede jobsøgende dække personer, som er ikke-erhvervsaktive eller allerede i arbejde.

Registrering hos den offentlige arbejdsformidling er en forudsætning for at få adgang til aktive arbejdsmarkedsforanstaltninger og støtte til jobsøgning. Derfor har registreringsfrekvensen stor betydning for de offentlige arbejdsformidlingers evne til at nå ud til den ikke-erhvervsaktive befolkning, herunder de unge, kvinderne og de ældre ikke-erhvervsaktive, og til at afhjælpe langtidsledighed<sup>3</sup>.

beskrives god politisk praksis blandt EU-landene.

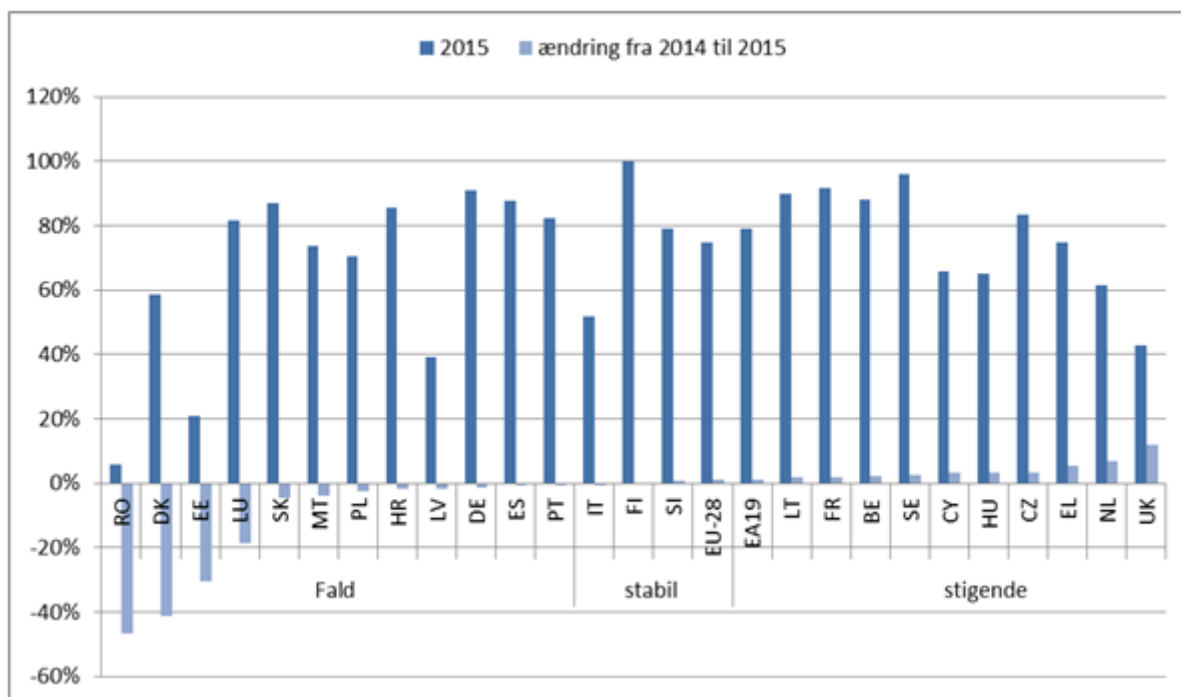
Registrering af langtidsledige varierer meget blandt medlemsstaterne. Registreringsfrekvensen er høj (over 85 %) i så forskellige lande som Tyskland, Spanien og Slovakiet, meget lavere (ca. 50 % eller derunder) i Italien, Det Forenede Kongerige, Nederlandene og Bulgarien og meget lav i Rumænien (figur 1).

Variierende grader af tilmelding i de forskellige lande skyldes forskellige faktorer, herunder kvaliteten og tiltrækningskraften af offentlige arbejdsformidlingers tjenester, niveauet og varigheden af og berettigelsen til ydelser ved arbejdsløshed og sociale ydelser, samt hvilke forpligtelser og sanktionsmekanismer der er knyttet til disse ydelser. I nogle medlemsstater er registrering hos den offentlige arbejdsformidling påkrævet for arbejdsløse borgere for at få adgang til f.eks. sundhedsydelser.

---

<sup>3</sup> Se også temabladet om netop disse temaer.

**Figur 1 – Andel af langtidsledige registreret hos de offentlige arbejdsformidlinger i 2015 og ændring i forhold til 2014**



Kilde: Beregning på basis af data fra Eurostat (Ifsa\_ugadra).

Bemærkninger: Begrænset mængde tilgængelige data for Østrig og Irland.

## 2.2. Samling af ledige stillinger (efterspørgslen efter arbejdskraft)

En af de offentlige arbejdsformidlingers centrale udfordringer er at maksimere antallet af ledige stillinger til de jobsøgende. Indsamling af oplysninger om ledige stillinger fra arbejdsgiverne er derfor en af de offentlige arbejdsformidlingers kerneopgaver. Arbejdsgiverne kan indrapportere ledige stillinger gennem en række forskellige kanaler (gratis telefon, fax eller onlineværktøjer). De offentlige arbejdsformidlinger kontakter også direkte arbejdsgiverne for at forhøre sig om ledige stillinger ved hjælp af telefonsamtaler, spørgeskemaer og besøg og direkte kontakt. Fra 2012 til 2015 steg den gennemsnitlige månedlige tilførsel af oplysninger om ledige stillinger betydeligt. I 2015 blev der sendt information om gennemsnitligt 200 000 flere ledige stillinger til de 25 offentlige arbejdsformidlinger, der leverede data i aggregeret form hver måned, end i 2012<sup>4</sup>.

## 2.3. Sikring af effektiv anvendelse af de offentlige arbejdsformidlinger i jobsøgning og -formidling (matchning af udbud og efterspørgsel)

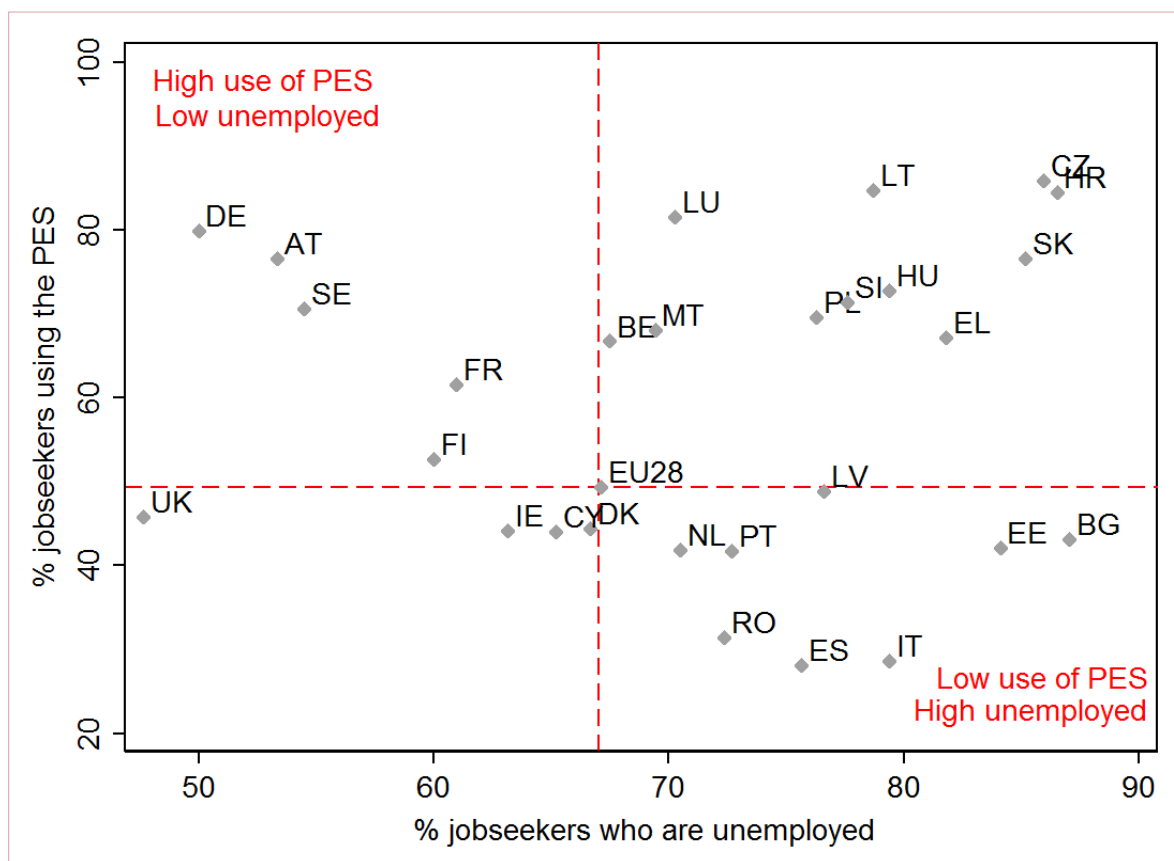
I lande som Tyskland, Østrig og Sverige ligger anvendelsen af de offentlige arbejdsformidlinger til jobsøgning langt over EU-gennemsnittet, selv om andelen af arbejdsløse blandt de jobsøgende er forholdsvis lav. Omvendt ligger anvendelsen af de offentlige arbejdsformidlinger langt under gennemsnittet i Bulgarien, Spanien og Italien, selv om andelen af arbejdsløse blandt de jobsøgende er høj.

Disse forskelle kan forklares ved de offentlige arbejdsformidlingers dækning, kvaliteten af den udbudte service og adgangen til alternative støttetjenester hos andre aktører såsom private arbejdsformidlinger.

---

<sup>4</sup> Data fra rapporten [2016 Assessment Report on PES capacity](#).

**Figur 2 – Anvendelse af offentlige arbejdsformidlinger i forbindelse med jobsøgning og andel af arbejdsløse jobsøgende, 2014**



Kilde: Eurostat, arbejdskraftundersøgelse 2014.

På grundlag af de senest tilgængelige data var de offentlige arbejdsformidlinger i 2012 til en vis grad involveret i formidling af 9,4 % af nyansattes job. Dette tal er over 15 % i Kroatien, Luxembourg, Ungarn og Finland, men under 3 % i Spanien, Italien og Cypern. Selv om det for det meste er unge, der nyansættes, var involveringen af de offentlige arbejdsformidlinger i formidlingen af job til denne gruppe lavere (8,5 %) end for ældre grupper (9,3 % for 25-49-årige og 12,1 % for de 50-64-årige). Det gælder dog ikke i alle medlemsstater. De offentlige arbejdsformidlinger er mere involveret i formidling af job til unge end til ældre aldersgrupper i Belgien, Kroatien, Polen og Rumænien.

For at forbedre arbejdsmarkedene har de europæiske offentlige

Det kan navnlig ske ved at forbedre:

- leveringen af skræddersyede tjenesteydelser til aktørerne på arbejdsmarkedet på både udbuds- og efterspørgselssiden, herunder gennem brug af e-tjenester og udvikling af digitaliseringskapacitet
- leveringen af individualiseret støtte til beskæftigelsesegnethed på et tidligt tidspunkt
- udviklingen af stærke partnerskaber og udbygget koordinering (på tværs af niveauer), især med andre beskæftigelsestjenester, for at forbedre leveringen af tjenesteydelserne, herunder i andre medlemsstater.

### 3.1. Kapacitet og ressourceniveau

Den tilgængelige dokumentation viser, at

arbejdsformidlinger selv konkluderet<sup>5</sup>, at de er nødt til at hjælpe med opbygning af karriereplanlægning. Med de udfordringer, der udspringer af arbejdsmarkeder under omdannelse, må aktiveringspolitikken derfor fokuseres på at levere et bæredygtigt udbytte.

### **3. POLITISKE MIDLER TIL AFHJÆLPNING AF POLITIKUDFORDRINGERNE**

For at garantere et optimalt fungerende arbejdsmarked og sikre de arbejdsløse hurtigere adgang til job skal de offentlige arbejdsformidlinger styrke deres tjenester for at opfylde beskæftigelsesmålet for Europa 2020-strategien.

For at garantere et optimalt fungerende arbejdsmarked og sikre de arbejdsløse hurtigere adgang til job skal de offentlige arbejdsformidlinger styrke deres tjenester for at opfylde beskæftigelsesmålet for Europa 2020-strategien.

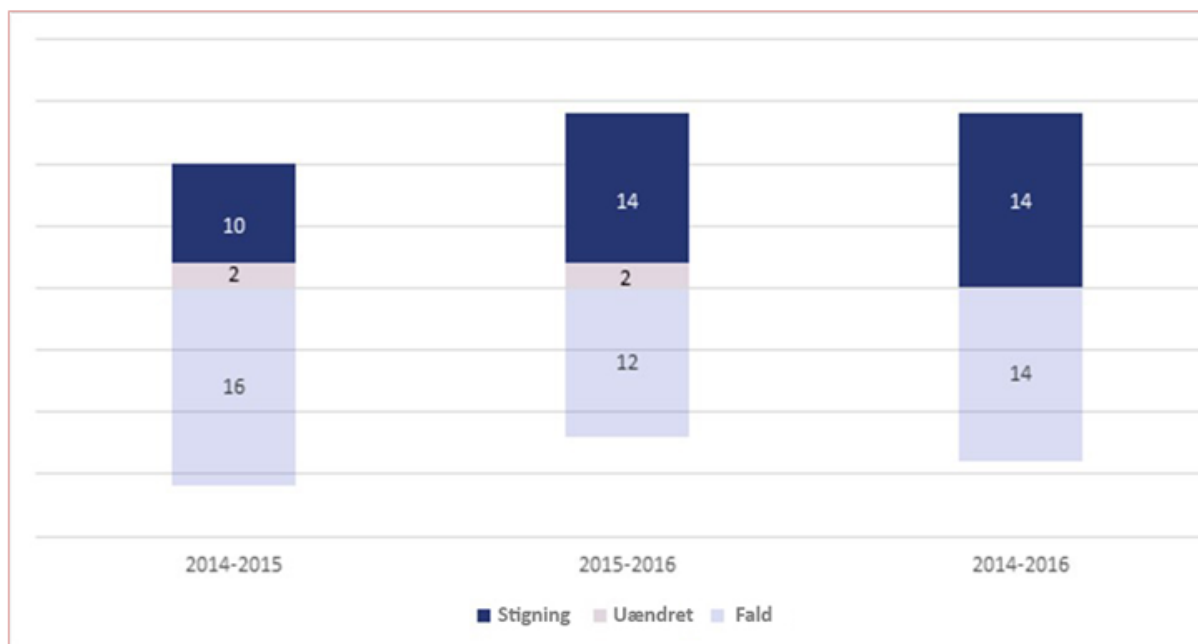
de offentlige arbejdsformidlingers menneskelige ressourcer alt i alt blev øget igen i 2012 efter betydelige nedskæringer i begyndelsen af krisen.

Den tilgængelige dokumentation viser, at de offentlige arbejdsformidlingers menneskelige ressourcer alt i alt blev øget igen i 2012 efter betydelige nedskæringer i begyndelsen af krisen. Siden 2014 har det samlede antal medarbejdere hos de offentlige arbejdsformidlinger ligget stabilt. Fra 2014 til 2016 skete der et fald på 1,6 %. Disse samlede tal dækker dog over forskelle mellem de enkelte offentlige arbejdsformidlinger, idet halvdelen af de offentlige arbejdsformidlinger, som der findes tilgængelige data om, har oplevet fald i antal medarbejdere fra 2014 til 2016. Siden har 12 offentlige arbejdsformidlinger skåret ned på deres personale i 2016 i forhold til 2015.

---

<sup>5</sup> [Public Employment Services' Contribution to EU 2020, PES 2020 Strategy Output Paper.](#)

**Figur 3 – Antal offentlige arbejdsformidlinger, der oplever en stigning eller et fald i antal medarbejdere (FTÆ), 2014-2016**

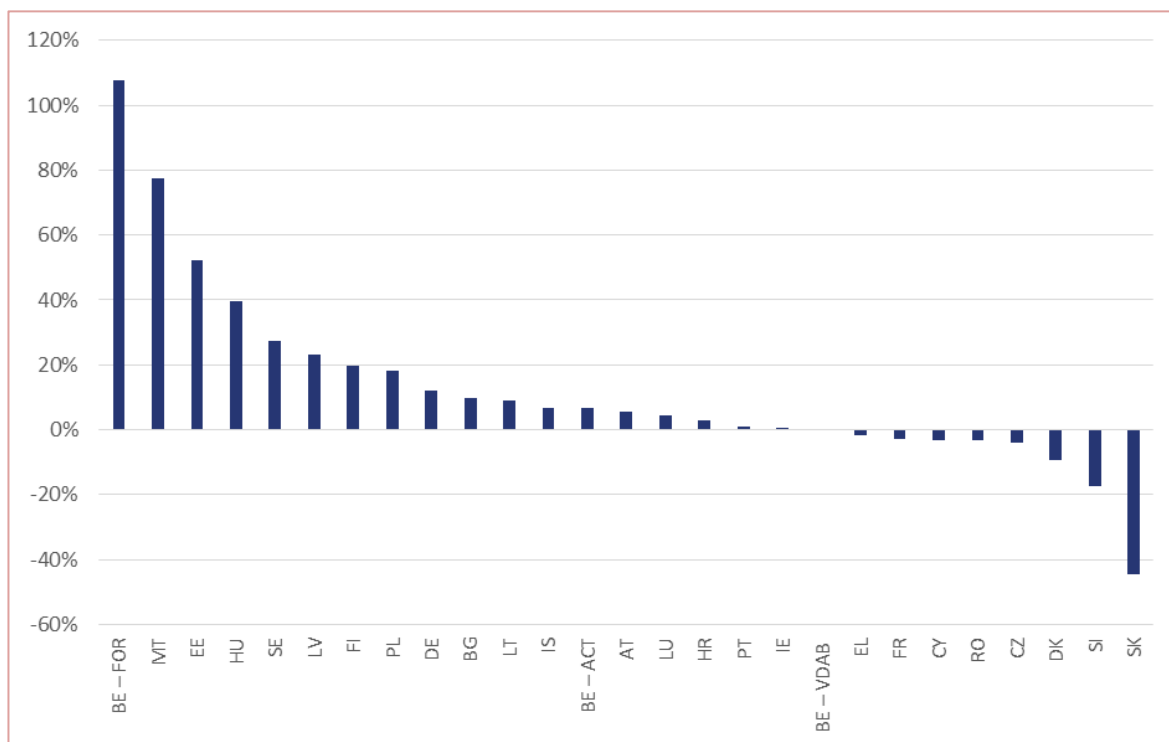


Kilde: Data fra 2016-rapporten [Assessment report on PES capacity](#)

Tendensen med, at de offentlige arbejdsformidlingers budget steg i 2013 og 2014, fortsatte i 2015 og 2016. Af de offentlige arbejdsformidlinger, for hvilke der findes data,

berettede de ti i 2015 om en stigning i udgifterne i løbet af det foregående år, men prognoserne for 2016 viste, at tallet ville stige i 19 offentlige arbejdsformidlinger.

**Figur 4 – Procentvis ændring i de offentlige arbejdsformidlingers udgifter, undtagen ydelser ved arbejdsløshed, 2015-2016**



Kilde: Data fra 2016-rapporten [Assessment report on PES capacity](#)

### 3.2. Brug af ressourcerne: profilering og segmentering af klienter

Ressourcer og støtte tildeles grupper af klienter baseret på oplysninger fra profileringsværktøjer. Identifikation af jobsøgende, som er i risiko for langtidsledighed og sandsynligvis vil kunne modtage tidlig hjælp, er en effektiv arbejdsmetode. De offentlige arbejdsformidlinger anvender meget forskellige profilerings- og klientsegmenteringsværktøjer.

Disse varierer fra statistisk profilering over en kombination af statistisk profilering og sagsbehandlerens skøn, softprofilering (kombination af regler om berettigelse, sagsbehandlerens skøn og administrative data) til mere subjektive, kvalitative vurderings- og psykologiske screeningsværktøjer og simpel sagsbehandlerbestemt segmentering.

**Tabel 1 – Brug af profilering og segmentering hos offentlige arbejdsformidlinger, 2014<sup>6</sup>**

	<b>Profilering og segmentering af klienter</b>	<b>Profilering uden segmentering af klienter</b>	<b>Profileringssystemer under udvikling/revidering</b>	<b>Ingen profilering/segmentering af klienter</b>
<b>Lande</b>	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

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



### 3.3. Oprettelse af en ungdomsgaranti

Med den nøglerolle, som de offentlige arbejdsformidlinger spiller i gennemførelsen af ungdomsgarantien, er bedre ydelser til unge jobsøgende fortsat en af deres primære udfordringer i de kommende år. Ifølge rapporten fra 2016 om de offentlige arbejdsformidlingers gennemførelse af ungdomsgarantien<sup>7</sup> har de offentlige arbejdsformidlinger øget deres engagement i partnerskaber, og de faciliterer og deltager i en række partnerskaber med en vifte af forskellige målsætninger på nationalt og regionalt plan.

I 2014 oprettede over halvdelen af de offentlige arbejdsformidlinger pilotprojekter til at hjælpe med gennemførelsen af ungdomsgarantien, herunder nogle med stærkt fokus på sårbare unge og unge med handicap. Også i 2014 gav over halvdelen af de offentlige arbejdsformidlinger deres personale uddannelse i specifikke aspekter af arbejdet med unge. To tredjedele af de offentlige arbejdsformidlinger har lavet opsøgende arbejde med unge, som ikke er i beskæftigelse eller under uddannelse, primært på skoler og gennem NGO'er og ungdomsorganisationer.

### 4. POLITISK STATUS I FORSKELLIGE LANDE

På grund af de aktuelle udfordringer og begrænsede ressourcer står effektivitet højt på de offentlige arbejdsformidlingers dagsorden. Selv om der er sket en stigning i de offentlige arbejdsformidlingers brug af resultatmål, er det dog stadig ikke blevet almindeligt med evaluering. Kun to tredjedele af de offentlige arbejdsformidlinger udfører en eller anden form for evaluering af deres ydelser til de arbejdsløse eller arbejdsgiverne. Ingen offentlig arbejdsformidling har hidtil indført et overordnet, holistisk, integreret effektivitetsmål. Metoden med balanced scorecard bruges i mange offentlige arbejdsformidlinger, som har indført TQM-modellen til bedre overvågning af resultaterne. Denne tilgang kan være virkningsfuld med hensyn til at undgå, at specifikke mål (brugt isoleret) udløser forkert adfærd, om end den ikke er avanceret nok til i sig selv at styre ressourcetildelingen. Nogle offentlige arbejdsformidlinger har indført mere begrænsede vurderinger af udbyttet af omkostninger ved specifikke arbejdsmarkedsprogrammer, som muliggør begrænsede komparative analyser.

---

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

Der er flere aspekter af effektivisering, som rækker ud over omkostningsbesparelser. Ydelserne effektiviseres, når de knappe ressourcer tildeles klienter, som har størst behov, og når omkostningseffektiviteten kombineres med ydelser af høj kvalitet. Effektivisering afhænger i høj grad af de offentlige arbejdsformidlingers kapacitet til at tilpasse interne driftsstrukturer og udvikle nye arbejdsmetoder, værktøjer og tjenesteydelser, som opfylder interessenternes skiftende behov mere virkningsfuldt.

En afgørelse om øget samarbejde mellem offentlige arbejdsformidlinger<sup>8</sup> trådte i kraft den 18. juni 2014. Ifølge den oprettes et formaliseret europæisk netværk af offentlige arbejdsformidlinger, som skal udvikle og gennemføre tværeuropæisk benchmarking og gensidig læring ("benchlearning") for at sætte skub i moderniseringen af de offentlige arbejdsformidlinger og forbedre deres resultater.

Gennem dette europæiske netværk kan alle offentlige arbejdsformidlinger deltage i benchlearning, nemlig processen med at skabe en systematisk og integreret forbindelse mellem benchmarking og gensidige læringsaktiviteter. Benchlearning inden for netværket af offentlige arbejdsformidlinger består i identificering af gode præstationer gennem indikatorbaserede benchmarkingsystemer, herunder dataindsamling, datavalidering, datakonsolidering og -vurdering, fulgt af gensidige læringsaktiviteter inden for de identificerede prioriterede områder. Det vil forbedre indsamlingen af data om resultaterne og evalueringen af leveringen af tjenesteydelserne.

De bedste eksempler på praksis<sup>9</sup>, som de offentlige arbejdsformidlinger har indført til effektivisering, kan grupperes i fem områder:

---

<sup>8</sup> Europa-Parlamentets og Rådets afgørelse nr. 573/2014/EU af 15. maj 2014, der trådte i kraft den 18. juni 2014.

<sup>9</sup> [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report, 2013.](#)

- 1) Organisatoriske reformer af de offentlige arbejdsformidlinger, herunder rationalisering af institutionelle strukturer, flytning af menneskelige ressourcer til levering af tjenesteydelser og indførelse af innovative modeller for udlicitering og udvikling af offentlig-private partnerskaber.
- 2) Brug af nye modeller til præstationsledelse, resultatovervågning og justering af finansielle incitamentter efter det ønskede udbytte.
- 3) Udvikling af informations- og kommunikationsteknologier (IKT) for at nå nemmere ud til klienterne gennem brug af mange kanaler<sup>10</sup> og udvidelse af porteføljen af tjenesteydelser ved hjælp af selvbetjening. Udvidelse af e-tjenester, bedre koordinering med andre organisationer og myndigheder. Modernisering af backoffice-funktioner gennem processtandardisering og automatisering.
- 4) Forbedring af tjenesteydelserne til de jobsøgende gennem profilering og segmentering af klienter og ved brug af nye metoder til at nå ud til dem, der befinder sig længst væk fra arbejdsmarkedet, gennem effektive partnerskaber (ud over IKT som nævnt ovenfor). Ringe offentlige transportforbindelser og vanskeligheder med at opretholde et kontornetværk, der støtter små, spredte befolkningsgrupper, giver særlige problemer med at sikre, at

---

<sup>10</sup> En undersøgelse fra den østrigske offentlige arbejdsformidling viste visse forbedringer i brugertilfredsheden hos dem, der bruger onlinekanaler, mens hurtigere reintegration på arbejdsmarkedet var knyttet til brug af metoden med mange kanaler. Konklusionen er, at en individualiseret strategi med mange kanaler er nødvendig for at optimere fordelene ved investering i digital kontaktteknologi. Undersøgelsen var baseret på kundetilfredshed og varigheden af arbejdsløshedsforanstaltninger for pilot- og kontrolgrupper.

tjenesteydelserne er tilgængelige for alle<sup>11</sup>.

- 5) Udvidelse af tjenesteydelser rettet mod arbejdsgiverne gennem tildeling af personale og opgraderet rekrutteringsstøtte samt udvikling af partnerskaber med andre arbejdsformidlere.

Nogle nationale eksempler<sup>12</sup> kan gives for disse områder:

- 1) Overordnet organisatorisk effektivitet og institutionel udformning: I Frankrig blev organisationer, der forvalter ydelsessystemer og yder arbejdsformidling, fusioneret som led i indsatsen for at tilskynde til brugen af aktiverende foranstaltninger. Den nye arbejdsformidling "Pôle Emploi", der blev oprettet i 2008, kombinerer aktive og passive foranstaltninger med geografisk og driftsmæssig rationalisering for at øge omkostningseffektiviteten. Den tilbyder de jobsøgende forenklede og mere tilgængelige tjenesteydelser. Præstationsniveauet har været stabilt, driftsomkostningerne er faldet, og tilgængeligheden er blevet forbedret trods en stigning i arbejdsbyrden på grund af krisen på tidspunktet for fusionen og kravene til de offentlige arbejdsformidlere om at levere mere skræddersyet støtte.
- 2) Præstationsledelse: Østrig bruger balanced scorecard-metoden til at afveje de individuelle indikatorer, herunder kunde- og medarbejdertilfredshed. Metoden bruges ikke til at kontrollere eller prioritere ressourcetildelingen inden for den offentlige arbejdsformidling, mens benchmarking bruges til at vurdere enhedsklyngers komparative præstationer. De tilgængelige

resultater viser, at præstationsniveauet siden indførelsen af balanced scorecard i 2006 og frem til 2011 er blevet forbedret mere, end omkostningerne er steget i samme periode, altså at der er opnået en effektiviseringsgevinst.

Justering af incitamenter efter udbytte: I Danmark drives de offentlige arbejdsformidlere af kommunerne, som finansierer programmerne og efterfølgende får udgifterne delvist dækket af staten. Der gives større refusioner for foranstaltninger, som har vist sig at være mere omkostningseffektive. Dette har skabt et økonomisk incitament for kommunerne til at levere flere af de omkostningseffektive aktiveringsforanstaltninger, hvilket har udløst en overordnet effektivisering af de aktive arbejdsmarkedspolitikker.

- 3) Brug af informations- og kommunikationsteknologier for at nå nemmere ud til klienterne gennem brug af mange kanaler: I Sverige er der kiosker med videolink til arbejdsformidlingskontorer andre steder for at lette den personlige rådgivning af jobsøgende i landdistrikterne.

Udvidelse af tjenesteydelser gennem brug af informations- og kommunikationsteknologier: I Belgien investerede den flamske offentlige arbejdsformidling (VDAB) i levering af webbaseret undervisning. Den tilbød også tjenesteydelser til hjælp til selvevaluering af færdigheder og automatisering af matchning gennem et system til beskrivelse af færdigheder, kompetencer og stillinger. I Nederlandene blev en betydelig nedskæring i de offentlige arbejdsformidlingers driftsbudget drivkraften bag overførsel af de fleste kundeservicefunktioner til onlineværktøjer. Den nederlandske offentlige arbejdsformidling tilbyder et omfattende udvalg af e-tjenester, herunder webinarer (onlineundervisning) og interaktive tjenester såsom e-coaching.

---

<sup>11</sup> Ifølge analyser af jobsøgende foretaget i den britiske region Highlands of Scotland. U. Cooper, J. Nelson, S. Wright og J. Cooper (2008). "Achieving access to work, improved social inclusion and reducing rural access costs. The potential and effectiveness of rural transport to employment services".

<sup>12</sup> [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report, 2013.](#)

Brug af informations- og kommunikationsteknologier til bedre koordinering med andre organisationer og myndigheder: Grækenland har oprettet et nyt IT-netværk, der forbinder de offentlige arbejdsformidlinger med registre hos socialsikringskontorer, arbejdstilladelsesmyndigheder og arbejdsregistre. Dette har reduceret omkostninger (ved bureaukrati og dobbeltarbejde) og snyd ved at gøre det muligt automatisk at hente oplysninger og krydstjekke dem. Dette sparer tid og frigiver ressourcer til andre formål og forbedrer samtidig tjenesteydelseernes kvalitet og virkningsfuldhed.

- 4) Tilpasning af tjenesteydelser til de særlige behov og situationer i landdistrikterne gennem partnerskaber: I Bulgarien besøger mobile teams fra den lokale arbejdsformidling landdistrikterne en gang om måneden og opretter midlertidige kontorer der. Omkostningerne herved deles mellem den lokale kommune (omkostninger ved lokaler og drift, transportudgifter til besøgende teams) og den offentlige arbejdsformidling (andre daglige udgifter for teamet og alle nødvendige dokumenter for at drive kontorer gnidningsløst). Gennem sådanne besøg i fjerntliggende landdistrikter har de mobile driftsenheder kunnet følge op på enkeltpersoners

handlingsplaner, få bekræftet, at registrerede arbejdsløse er registrerede arbejdsløse er jobsøgende, levere oplysninger om ledige stillinger og styrke båndene mellem den offentlige arbejdsformidling og landdistrikternes arbejdsgivere. Programmet har sat mange arbejdsløse, der bor i landdistrikter, i stand til at bevare tilknytningen til arbejdsmarkedet uden eller næsten uden omkostninger for den offentlige arbejdsformidling.

- 5) Udvidelse af tjenesteydelser rettet mod arbejdsgiverne: Det Forenede Kongerige vedtog en sektorbaseret model for storkundestyring på nationalt plan. Et fleksibelt system for indberetning af ledige stillinger er blevet indført, og private arbejdsformidlinger kan også indtaste ledige stillinger i de offentlige arbejdsformidlingers database. Som led i indsatsen for at effektivisere systemet prioriteres selvbetjening, medmindre særlige behov taler imod. Hvis en arbejdsgiver er villig til at tage klienter til samtale med svagere erhvervserfaring, som henvises af de offentlige arbejdsformidlinger, kan der etableres et lokalt partnerskab. Dette hjælper med at sikre de offentlige arbejdsformidlingers støtte til jobsøgende, der er i større risiko for langtidsledighed.

Dato: 20.11.2017

## 5. NYTTIGE KILDER

- De offentlige arbejdsformidlinger på Europa-serveren:  
<http://ec.europa.eu/social/PES>
- Det europæiske netværk af offentlige arbejdsformidlinger:  
<http://ec.europa.eu/social/PESNetwork>
- De offentlige arbejdsformidlingers videncenter, hvor publikationer fra det europæiske netværk af offentlige arbejdsformidlinger kan findes:  
<http://ec.europa.eu/social/PESknowledgecentre>
- Praksis inden for offentlig arbejdsformidling med inspirerende eksempler fra hele Europa:  
<http://ec.europa.eu/social/PESpractices>
- De offentlige arbejdsformidlingers bidrag til EU 2020, Rapport om resultaterne af PES-2020-strategien:  
<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9690&langId=en>

## BILAG: DATA INDSAMLET UNDER BENCHLEARNING

De offentlige arbejdsformidlinger vil levere administrative data, der dækker følgende områder:

- 1) Bidrag til at nedbringe arbejdsløsheden for alle aldersgrupper og for sårbare grupper
  - a) Overgang fra arbejdsløshed til beskæftigelse pr. aldersgruppe, køn og kvalifikationsniveau som andel af antallet af registrerede arbejdsløse
  - b) Antal personer, der forlader de offentlige arbejdsformidlingers registre som andel af registrerede arbejdsløse.
- 2) Bidrag til at nedbringe arbejdsløshedens varighed og nedbringe ledigheden for at tackle langvarig og strukturel arbejdsløshed samt social udstødelse
  - a) Overgang til beskæftigelse inden for f.eks. 6 og 12 måneders arbejdsløshed pr. aldersgruppe, køn og kvalifikationsniveau som en andel af alle offentlige arbejdsformidlingers registreringer af overgange til beskæftigelse
  - b) Optagelse i offentlige arbejdsformidlingers register over arbejdsløse som en andel af alle optagne pr. aldersgruppe og køn.
- 3) Besættelse af ledige stillinger (herunder gennem frivillig arbejdskraftmobilitet)
  - a) Besættelse af ledige stillinger
  - b) Svar på spørgsmål i Eurostats arbejdskraftundersøgelse: Har den offentlige arbejdsformidling bidraget til, at du fandt dit nuværende job?
- 4) Kundetilfredshed med de offentlige arbejdsformidlingers tjenester
  - a) Jobsøgendes generelle tilfredshed
  - b) Arbejdsgivernes generelle tilfredshed.

Yderligere oplysninger vil blive indhentet gennem strukturerede interview med vurdering af de præstationsfremmende mekanismer hos de offentlige arbejdsformidlinger på disse benchmarkingområder:

- 1) Strategisk resultatforvaltning
- 2) Udformning af operationelle processer som f.eks. effektiv kanalisering/profilering af arbejdssøgende og skræddersyet anvendelse af aktive arbejdsmarkedsinstrumenter
- 3) Bæredygtig aktivering og forvaltning af overgange
- 4) Forholdet til arbejdsgiverne
- 5) Evidensbaseret udformning og gennemførelse af offentlige arbejdsformidlingers tjenester
- 6) Effektiv forvaltning af partnerskaber med aktører
- 7) Tilldeling af offentlige arbejdsformidlingers ressourcer.