



Brüssel, den 4. Oktober 2016
(OR. en)

12498/16

SOC 557
EMPL 368
ECOFIN 830
EDUC 299

VERMERK

Absender:	Vorsitz
Empfänger:	Ausschuss der Ständigen Vertreter/Rat
Betr.:	Weiterverfolgung spezifischer beschäftigungsbezogener Fragen - Netzwerk der öffentlichen Arbeitsverwaltungen (ÖAV): Lernen durch Leistungsvergleiche

Mit Blick auf die Tagung des Rates (Beschäftigung, Sozialpolitik, Gesundheit und Verbraucherschutz) am 13. Oktober 2016 erhalten die Delegationen anbei einen Hintergrundvermerk zum eingangs genannten Thema.

Lernen durch Leistungsvergleiche innerhalb des Europäischen Netzes der öffentlichen Arbeitsverwaltungen

Durch die Umsetzung des Lernens durch Leistungsvergleiche (Benchlearning) ist das ÖAV-Netzwerk zu einer treibenden Kraft für ÖAV-Reformen in ganz Europa geworden.

Politische Unterstützung für Benchlearning auf europäischer und nationaler Ebene wird entscheidend für die Beibehaltung der starken Dynamik sein, die darauf abzielt, eine höhere Leistungsfähigkeit der ÖAV und bessere Ergebnisse für Arbeitsuchende und Arbeitgeber zu erzielen.

Wirksamere und effizientere **öffentliche Arbeitsverwaltungen (ÖAV)** sind eine wichtige Voraussetzung für das erfolgreiche Funktionieren der nationalen Arbeitsmärkte und für den Erfolg der Strategie Europa 2020 für Beschäftigung und intelligentes, nachhaltiges und integratives Wachstum. ÖAV spielen eine Vorreiterrolle bei der Umsetzung der Jugendgarantie, der Bekämpfung der Langzeitarbeitslosigkeit und der Förderung der Integration von Flüchtlingen in den Arbeitsmarkt.

Mit der Gründung des **Europäischen ÖAV-Netzwerks** 2014 haben die Minister ihre Entschlossenheit unter Beweis gestellt, bei der Bewältigung von arbeitsmarktpolitischen Herausforderungen zusammenzuarbeiten und auf die Steigerung der Leistungsfähigkeit der ÖAV in Europa hinzuwirken. An diesem Netzwerk nehmen alle EU-Mitgliedstaaten sowie Island und Norwegen teil.

Das **ÖAV-Benchlearning-System** steht im Mittelpunkt der Tätigkeiten des Netzwerks. Beim Benchlearning werden **indikatorgestützte Leistungsvergleiche mit wechselseitigem Lernen** verknüpft, gute Leistungen ermittelt und diese Erkenntnisse anschließend für Maßnahmen des wechselseitigen Lernens genutzt, um die Qualität der Dienstleistungen für Arbeitsuchende und Arbeitgeber zu erhöhen. Die Bewertung erfolgt sowohl qualitativ als auch quantitativ und mündet in Reformempfehlungen für die einzelnen ÖAV.

Bei der **qualitativen Bewertung** werden die Leistungen der ÖAV anhand von 29 Leistungsvoraussetzungen (Indikatoren) untersucht, beispielsweise in folgenden Bereichen: Leistungsmanagement und Zielsetzung, wirksame Weiterleitung/Erstellung von Profilen der Arbeitssuchenden, maßgeschneiderte Anwendung der aktiven Arbeitsmarktinstrumente, Übergangsmanagement, Beziehungen mit den Arbeitgebern, Partnerschaften mit den Interessenträgern und ÖAV-Ressourcenzuweisung. Die Bewertungsmethodik stützt sich auf das Exzellenzmodell für Qualitätsmanagement unter Verwendung eines "Planen, Handeln, Prüfen, Agieren"-Zyklus und besteht aus einem Fragebogen zur Selbstbewertung und der anschließenden Vor-Ort-Bewertung durch ein ÖAV-Expertenteam der EU.

Die **quantitative Bewertung** stützt sich auf Indikatoren aus 4 Rubriken: Verringerung der Arbeitslosigkeit in allen Altersgruppen und in den schutzbedürftigen Gruppen; Verringerung der Dauer von Arbeitslosigkeit und Verringerung von Inaktivität; Besetzung freier Stellen; Kundenzufriedenheit mit den Leistungen der ÖAV.

Die ersten Benchlearning-Ergebnisse sind äußerst positiv:

- Die ersten ÖAV haben auf der Grundlage ihrer Bewertungsergebnisse bereits ihre **Reformpläne** aufgestellt. Folgende Themen wurden u. a. behandelt:
 - ✓ neue Ansätze zum Leistungsmanagement
 - ✓ bessere Ausrichtung der Tätigkeiten
 - ✓ Modernisierung von Profiling-Systemen
 - ✓ bessere Unterstützung des Einzelnen auf der Suche nach dem passenden Arbeitsplatz
 - ✓ Umsetzung einer Arbeitgeber-Strategie, um das Stellenangebot zu verbessern
 - ✓ Erhebung der Zufriedenheit von Arbeitssuchenden, um festzustellen, ob die ÖAV den Bedürfnissen ihrer Kunden tatsächlich gerecht werden
- Im Netzwerk steht ein vollständiger Satz von **30 Selbst- und Fremdbewertungen** zur Verfügung und die quantitativen Daten werden laufend verbessert, was eine erste Leistungsbewertung der europäischen ÖAV ermöglicht.

- Benchlearning schafft **Transparenz bei den Leistungen der ÖAV**. Bewährte Verfahren werden systematisch ermittelt und **Maßnahmen des gegenseitigen Lernens werden durch Belege untermauert**.
 - Die ÖAV werden ihrerseits in die Lage versetzt, unter Verwendung der Prozessergebnisse bei der Festlegung und beim Voranbringen ihre laufenden **Reformagenden** auf bessere Leistungen hinzuarbeiten. Ein Jahr nach der Vor-Ort-Besichtigung legen die ÖAV-Leiter dem Vorstand des ÖAV-Netzwerks einen Bericht vor, um ihn über die unternommenen Reformen und Maßnahmen am Laufenden zu halten. Der **Zyklus zur Verbesserung der Leistungen von ÖAV** wird mit jährlichen Datenerhebungen und zweijährliche Vor-Ort-Besuchen fortgesetzt.
 - Die Maßnahmen des gegenseitigen Lernens schreiten voran und die ÖAV lernen aktiv von den bewährten Verfahren der anderen. Um den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung zu unterstützen, organisiert die Kommission eine ganze Reihe von **Fortbildungsveranstaltungen**, die von den Vertretern der ÖAV sehr geschätzt und rege besucht werden.
 - Darüber hinaus bieten sich die ÖAV aktiv **gegenseitige Hilfe** an, um ihre Fähigkeiten weiterzuentwickeln, und sind bereit, sich weiterhin dafür zu engagieren.
 - Der erste Benchlearning-Zyklus wird durch die Ermittlung der **Wechselwirkungen zwischen der Struktur der ÖAV und den operativen Ergebnissen** ergänzt, um das evidenzbasierte Lernen voranzubringen.
-