

Newsletter

arifi

Agenzia Regionale per l'Istruzione
la Formazione e il Lavoro

SOMMARIO

- Editoriale, p. 1
- Introduzione, p. 2
- L'Agenzia Nazionale del Lavoro, p. 2
- La gestione dei sussidi e l'applicazione della "condizionalità", p. 3
- I servizi per il lavoro e la partecipazione alle politiche attive, p. 3
- Scenari futuri di sviluppo, p. 4
- Elementi caratterizzanti, p. 5
- I numeri, p. 6

Mercato del lavoro e delle politiche attive: *Germania ed Olanda, due modelli a confronto.*

Editoriale

Le politiche attive in alcuni paesi europei.

Il dibattito sul Jobs Act nei mesi recenti ha posto l'attenzione sui «modelli organizzativi» delle agenzie nazionali che si occupano di politiche del lavoro. I modelli spesso presi a riferimento sono quelli dell'Agenzia nazionale dei Paesi Bassi e dell'Agenzia federale tedesca.

In questo numero della newsletter riportiamo alcuni appunti redatti durante una recente visita presso queste strutture.

Al lettore non sarà difficile cogliere il divario fra la realtà europea e la sua idealizzazione italiana; si tratta di agenzie con molto personale (circa un dipendente ogni mille abitanti) che diversi anni fa hanno rinunciato a reclutare attraverso concorsi pubblici. Si tratta di modelli, anche organizzativi, orientati al risultato e molto lontani dalla Anpal disegnata dai decreti attuativi della delega lavoro. Quest'ultima si presenta come una agenzia che risolve problemi organizzativi del governo centrale e dei suoi ministeri e scarsamente orientata e attrezzata per una attività intensiva di avviamento al lavoro.

Attendiamo gli sviluppi che il breve dibattito parlamentare porterà per valutare la realtà attuativa italiana.

Introduzione

Nel quadro della riforma nazionale del mercato del lavoro e degli strumenti di politica attiva, spesso vengono citati come modelli di riferimento quelli di Germania ed Olanda.

Lo scorso marzo una delegazione di ARIFL e di Regione Lombardia – Direzione Generale Istruzione Formazione e Lavoro ha svolto una visita studio presso l’Agenzia Nazionale del Lavoro tedesca “Agentur für Arbeit” e presso quella olandese “UWV WERKBEDRIJF”.

E’ interessante da subito rilevare che in Olanda, nel gennaio 2015, è stata avviata una riforma del mercato del lavoro la cui attuazione è in progress, con primi step operativi previsti nel mese di luglio 2015.

In Germania la riforma è stata avviata nel 2002, con un quadro strategico di sviluppo proiettato al 2020.

La Newsletter è dedicata a mettere in risalto alcuni elementi caratterizzanti i due modelli. Non ha l’obiettivo di essere esaustiva, ma di evidenziare delle caratteristiche che riteniamo rilevanti ai fini del dibattito legato alla riforma dei servizi per il lavoro e le politiche attive in corso nel nostro Paese.

L’Agenzia Nazionale del Lavoro

Sia in Germania che in Olanda opera una Agenzia Nazionale pubblica, responsabile dell’erogazione dei sussidi di disoccupazione e delle politiche attive del lavoro.

In Germania, la **Bundesagentur für Arbeit (BA)** ha la sede centrale a Norimberga ed è articolata in:

10 Direzioni regionali

156 Agenzie locali

604 Uffici territoriali

303 Uffici territoriali «sociali»
--

Ha una dotazione di 108.536 dipendenti - uno ogni 755 abitanti - ed è finanziata col 3,3% della tassazione sugli stipendi. Il personale ha un contratto di diritto

privato, non è assunto per concorso ma con un processo di selezione basato sulle competenze e titoli di studio.

Il monopolio è sostanzialmente pubblico, gli enti privati sono accreditati per la formazione ed autorizzati per l’intermediazione. Le agenzie di lavoro temporaneo sono viste come “datori di lavoro”.

I disoccupati che non sono collocati dal pubblico dopo 6 settimane, possono essere collocati dagli operatori privati, che vengono compensati con un riconoscimento di € 1.500 per il raggiungimento dell’obiettivo occupazionale.

In Olanda, la **Werkbedrijf (UWV)** è l’Agenzia nazionale con sede centrale ad Amsterdam, articolata in:

11 Distretti

15 Uffici di front e back office

12 Uffici di solo front office

3 Call center interni

L’organico è di 19.057 dipendenti, uno ogni 879 abitanti. Il taglio del 50% del budget dell’Agenzia in due anni porterà ad una riduzione dell’organico di ulteriori 2.000 persone.

I dipendenti non sono funzionari pubblici, sono assunti con un processo di selezione e non per concorso. I sindacati, le associazioni datoriali e gli enti locali sono rappresentati nel board.

Il monopolio è pubblico. Le agenzie di lavoro temporaneo sono viste come clienti dall’Agenzia nazionale, anche se possono sottoscrivere accordi di cooperazione per la ricollocazione di target specifici, quali disabili e over 55.

La gestione dei sussidi e l'applicazione della "condizionalità"

In Germania BA gestisce direttamente l'erogazione dei sussidi di disoccupazione.

Il riconoscimento del sussidio è condizionato alla registrazione della persona disoccupata presso BA e alla partecipazione alle politiche attive.

Sono previste penalità per ogni ritardo nelle azioni richieste:

- ✚ se entro 3 giorni dalla perdita del lavoro il disoccupato non si registra presso BA, perde la prima settimana di sussidio;
- ✚ dopo 13 settimane di mancata partecipazione ai servizi, il sussidio viene azzerato;
- ✚ l'allontanamento dal domicilio deve essere concordato con l'Agenzia, anche per un eventuale periodo di ferie, e comunque non può superare 21 giorni.

L'erogazione massima dei sussidi prevede:

- ❖ 12 mesi (se la persona ha lavorato per almeno 24 mesi);
- ❖ 6 mesi – estendibili ad 8 per gli over 55 (se la persona ha lavorato per almeno 12 mesi).

Anche in Olanda la gestione dei sussidi di disoccupazione dipende direttamente dall'Agenzia UWV.

È strettamente legata alla gestione delle politiche attive e condizionata alla partecipazione delle persone in cerca di lavoro ai servizi. L'iscrizione a UWV è condizione necessaria per ricevere il sussidio e deve essere fatta dalla persona esclusivamente on line (semplificata in 8 step).

L'erogazione massima del sussidio è stata portata da 38 mesi a 24 (nuova previsione da attuarsi gradualmente a partire dal 2016), ma dopo 6 mesi di

disoccupazione la persona deve accettare qualsiasi tipo di lavoro, anche non coerente con il proprio profilo o "demansionato".

I servizi per il lavoro e la partecipazione alle politiche attive

In Germania, entro tre giorni dalla perdita del lavoro, la persona deve registrarsi presso BA e contestualmente fissare l'appuntamento per sostenere il colloquio con un "advisor" (tutor). Il primo colloquio è sempre *face to face* presso gli uffici di BA e dura un'ora.

Durante il colloquio la persona e il referente BA definiscono il piano personalizzato da attuare per la ricerca di una nuova occupazione, sulla base del fabbisogno della persona. Viene applicato il c.d. modello a «quattro fasi» che prevede:

1. profilazione, che viene utilizzata come guida per una diagnosi delle competenze e per definire quali azioni intraprendere. La profilazione avviene sia su variabili oggettive sia su soft skills (es. capacità relazionale e disponibilità della persona);
2. definizione degli obiettivi da perseguire;
3. definizione del piano di intervento;
4. implementazione del piano e follow up.

In seguito alla profilazione e alla definizione del piano di intervento, il tutor può assegnare un budget individuale per la formazione o per altri servizi, come ad esempio il supporto a compilare il CV o a rispondere ad offerte di lavoro. I servizi erogati, oltre all'accoglienza e al colloquio, sono prevalentemente servizi di Counselling, Career guidance, Orientamento al lavoro. Se è prevista della formazione, questa non è professionalizzante bensì è finalizzata all'orientamento e a potenziare le capacità di inserirsi nel mercato del lavoro¹.

In caso venga definita la necessità di percorsi di adeguamento delle competenze, il tutor può riconoscere un budget, sotto forma di voucher, che

¹ BA e UWV non hanno competenze nella formazione professionale.

la persona può liberamente spendere presso strutture accreditate alla formazione.

L'attività di BA è quella di orientare, controllare e, se del caso, sanzionare la persona. La responsabilità di attivarsi e di dimostrare la partecipazione ai servizi, nonché di cercare attivamente un'occupazione, è in capo alla persona stessa.

In Olanda, con la recente riforma, i servizi al lavoro sono forniti on-line ed in modalità self service, almeno per i primi tre mesi. Non è prevista l'assegnazione di budget se non per target specifici, identificati in over 55 e disabili. Le azioni per la ricerca del lavoro sono concordate *face to face* solo dal terzo mese in poi. Il personale di UWV svolge un ruolo di "E-coaching", tenendo costantemente monitorata la *workmap* della persona, ossia le azioni programmate che la persona ha il dovere di realizzare e dare costante dimostrazione di averle fatte.

Tutte le attività vengono registrate on line, un tutor può arrivare a controllare in back office circa 1.000 *workmap*, rilevando solo le segnalazioni di ritardo o di mancato adempimento da parte delle persone.

In Olanda è stata potenziata l'infrastruttura informatica e sono messi a disposizione tools informatici, quali e-learnig, webinars, profiling.

I percorsi di "e-learning" e i webinars sono concentrati su tre tematiche: come candidarsi, come utilizzare i social media, come iniziare un'attività imprenditoriale.

C'è inoltre un processo di standardizzazione dei servizi e della redazione del CV, che deve essere caricato on line dalla persona (anche in forma anonima).

La **profilazione** avviene via web dopo 6 – 10 settimane di disoccupazione. Si tratta di uno strumento per consentire alla persona di capire autonomamente le proprie caratteristiche individuali e gli ostacoli che determinano il permanere della disoccupazione. È compilata on-line

dalla persona, si basa sia su variabili oggettive che su soft skills. Gli operatori ne controllano gli esiti in back office.

La persona è responsabile della propria attivazione, di dimostrare la partecipazione ai servizi previsti sulla base dei task assegnati on line, nonché di trovare un'occupazione nel più breve tempo possibile. Dopo sei mesi, la persona è obbligata ad accettare qualsiasi lavoro.

Scenari futuri di sviluppo

La Germania punta a trasformare l'Agenzia da autorità pubblica a moderno ente erogatore di servizi, con una centralizzazione sull'Agenzia degli obiettivi strategici da raggiungere ed un processo di decentralizzazione delle responsabilità nella gestione dei servizi.

Gli obiettivi per il 2020 sono:

- ❖ aumentare gli *e-services* e l'utilizzo dei social network;
- ❖ garantire standard di servizio coerenti a livello nazionale;
- ❖ avvicinarsi maggiormente ai bisogni degli utenti (sia persone in cerca di lavoro che datori di lavoro);
- ❖ prevenire la disoccupazione e promuovere l'iniziativa individuale (anche con il rafforzamento del sistema duale di formazione professionale);
- ❖ rafforzare il collegamento con i disoccupati di lunga durata.

In Olanda, dal 1° gennaio 2015 è in corso una strutturale riforma del mercato del lavoro e della sicurezza sociale che prevede di:

- decentralizzare la gestione verso i Comuni;
- aumentare la trasparenza del mercato del lavoro;

- aumentare l'occupazione per i disabili (accordo tra Governo e Parti Sociali per creare 125.000 nuovi posti di lavoro entro il 2026);
- sviluppare gli *e-services* e stabilizzare le infrastrutture informatiche;
- standardizzare le procedure;
- aumentare il supporto per i disoccupati di lunga durata;
- rafforzare la posizione dei lavoratori flessibili (dal 1 luglio 2015);
- modificare le procedure di licenziamento:
 - ❖ licenziamenti per ragioni economiche o per difficoltà del datore di lavoro: il permesso è concesso direttamente da UWV;
 - ❖ per le altre cause rimane competente il giudice;
 - ❖ compensazione per il licenziamento: il lavoratore riceve dall'azienda fino ad un massimo di € 75.000 da utilizzare per reinserirsi nel mercato del lavoro, anche con percorsi di aggiornamento professionale.

Elementi caratterizzanti

Volendo evidenziare alcuni elementi caratterizzanti l'esperienza tedesca e quella olandese, osserviamo come:

- **la persona è al «centro» delle responsabilità:** è la persona che deve attivarsi e dimostrare l'impegno alla ricerca attiva di un lavoro, dando evidenza di tutte le azioni svolte per rientrare nel mercato del lavoro il più velocemente possibile;
- la **«condizionalità»** è strettamente collegata all'attivazione della persona, non all'uso di risorse di supporto o all'uso di LEP;
- le risorse di supporto sono riservate alle persone con maggiore difficoltà, non servono a provare la condizionalità;

- la condizionalità è applicata in modo **«graduale»** e proporzionale.

A livello di sistema, si vede come nei due Paesi sia in atto:

- un processo di **decentralizzazione** nella gestione dei servizi vs obiettivi e procedure comuni definiti dal livello nazionale;
- lo sviluppo dei **servizi on line** (soprattutto nei primi tre mesi di disoccupazione);
- il potenziamento della **trasparenza** del mercato del lavoro (sistemi unici nazionali di raccolta dei CV e delle offerte di lavoro²).

² Il sito tedesco <http://jobboerse.arbeitsagentur.de> e quello olandese www.werk.nl sono i punti unici di raccolta per le offerte di lavoro e i CV.

