



Gli ammortizzatori sociali in Europa

Scheda Paese GERMANIA



BENCHMARKING SUGLI AMMORTIZZATORI SOCIALI IN EUROPA

SOMMARIO

COM'È ORGANIZZATO IL SISTEMA DI TUTELA DEL REDDITO DEI LAVORATORI CHE SONO IN PROCINTO DI PERDERE O HANNO PERSO IL LAVORO	3
VI SONO STRUMENTI DIFFERENZIATI PER: AZIENDE IN DIFFICOLTÀ CONGIUNTURALE (CIGO), AZIENDE IN DIFFICOLTÀ STRUTTURALE (CIGS), AZIENDE IN DIFFICOLTÀ STRUTTURALE ED IRREVERSIBILE (MOBILITÀ)	3
IL SISTEMA PREVEDE, IN CASO DI PROVATA DIFFICOLTÀ OCCUPAZIONALE, DI POTER ACCEDERE COMUNQUE AI BENEFICI DI CIG E MOBILITÀ, DEROGANDO ECCEZIONALMENTE ALLA NORMATIVA VIGENTE (AMMORTIZZATORI SOCIALI IN DEROGA)	4
ESISTE UN AMMORTIZZATORE SOCIALE SIMILE O EQUIVALENTE ALL'INDENNITÀ DI DISOCCUPAZIONE	5
QUALI SONO GLI ASPETTI NORMATIVI SALIENTI CHE LO REGOLANO. SPECIFICARE LE NORME . 6	
SPECIFICARE I CONTENUTI E LE FORME DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE CONTRO LA DISOCCUPAZIONE.	6
C'È UN SISTEMA ASSICURATIVO DEGLI APPRENDISTI. CARATTERISTICHE.....	7
C'È UN PATTO DI SERVIZIO TRA L'ENTE EROGATORE E LAVORATORE	7
QUALE NORMATIVA LO REGOLA E NATURA GIURIDICA DEL PATTO	7
RUOLO DELLE PARTI SOCIALI	8
IL SISTEMA SANZIONATORIO.....	9
DATI STATISTICI SULLE SANZIONI	9
MODALITÀ CON LA QUALE IL DISOCCUPATO ENTRA IN CONTATTO CON IL SERVIZIO O VIENE SEGNALATO AL SERVIZIO (ANCHE DATI STATISTICI SULLE VARIE MODALITÀ D'INCONTRO O DI CONOSCENZA)	10
MODALITÀ OPERATIVE DI COLLABORAZIONE FRA SERVIZI PUBBLICI E PRIVATI E TIPOLOGIE DI ACCORDI	10
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI	11
IL MODELLO DEGLI STANDARD DI SERVIZI	12
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI RISULTATI, INDICATORI UTILIZZATI, SOGGETTI INTERNI ED ESTERNI ABILITATI ALLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE, FREQUENZA DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE, SISTEMI E DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO..	12



BENCHMARKING SUGLI AMMORTIZZATORI SOCIALI IN EUROPA - GERMANIA

COM'È ORGANIZZATO IL SISTEMA DI TUTELA DEL REDDITO DEI LAVORATORI CHE SONO IN PROCINTO DI PERDERE O HANNO PERSO IL LAVORO

Al centro del sistema di tutela del reddito dei lavoratori si trova l'Agenzia Federale del Lavoro (BA). Il primo passo per il lavoratore in procinto di perdere il lavoro o già disoccupato consiste perciò nel segnalare l'evento all'Agenzia. Esistono due tipologie di registro: l'iscrizione anticipata come lavoratore in cerca di lavoro o la registrazione come disoccupato.

I lavoratori in procinto di perdere il lavoro sono per legge tenuti a iscriversi presso la BA almeno 3 mesi prima della fine del rapporto di lavoro, o in alternativa devono effettuare la registrazione entro 3 giorni dalla data di notifica di fine rapporto. La registrazione può avvenire di persona presso lo sportello territoriale, o via telefono, via posta e online. La registrazione online avviene sul portale del lavoro della BA, la JOBBÖRSE, dove è possibile anche di inserire il proprio CV ed effettuare ricerche sulle opportunità di lavoro vacanti. Se la registrazione anticipata avviene via telefono o di persona si può concordare un appuntamento con un operatore per una consulenza più approfondita.

La tipologia di registrazione anticipata serve ad accelerare il reinserimento nel mercato del lavoro e ad accorciare il periodo di disoccupazione. Nella migliore delle ipotesi la disoccupazione può essere addirittura completamente evitata, grazie agli specifici percorsi di placement promossi per gli occupati. Più perdura la disoccupazione, più difficile risultano invece la ricerca di un nuovo posto di lavoro e il reinserimento.

La seconda tipologia di registrazione, come disoccupato, si traduce nella richiesta dell'indennità di disoccupazione e avviene di persona presso lo sportello territorialmente competente della BA, il primo giorno dopo la fine del rapporto di lavoro. L'assegno viene erogato soltanto dalla data di registrazione. Per questo è nell'interesse del lavoratore di rivolgersi il prima possibile all'Agenzia. Come precedentemente accennato, dal momento della registrazione il lavoratore ha inoltre accesso a tutti i servizi di consulenza e collocamento degli operatori della BA.

VI SONO STRUMENTI DIFFERENZIATI PER: AZIENDE IN DIFFICOLTÀ CONGIUNTURALE (CIGO), AZIENDE IN DIFFICOLTÀ STRUTTURALE (CIGS), AZIENDE IN DIFFICOLTÀ STRUTTURALE ED IRREVERSIBILE (MOBILITÀ)

Oltre all'indennità di disoccupazione, la Germania ha introdotto strumenti differenziati per aziende in difficoltà congiunturale e aziende in difficoltà per il carattere stagionale del loro settore. Il cosiddetto *KUG (Kurzarbeitergeld)* è un ammortizzatore sociale finalizzato al mantenimento dell'occupazione mediante la riduzione temporanea dell'orario di lavoro, al fine di evitare in tutto o in parte la riduzione o la dichiarazione di esubero di personale. Ci sono due casi nei quali un'impresa può richiedere questo sussidio:

- per motivi congiunturali;
- per motivi stagionali (tra dicembre e marzo).

Mentre i problemi congiunturali possono colpire imprese in tutti i settori industriali, il *KUG* stagionale è concesso soltanto a imprese edilizie, di giardinaggio e paesaggistiche le quali si trovano in difficoltà a causa del maltempo invernale. La durata dell'erogazione, precedentemente



limitata a 6 mesi, è stata prorogata nel 2009 in via straordinaria a 18 mesi, in casi eccezionali fino a 24 mesi. Sempre del 2009 è invece un sussidio erogato alle imprese che utilizzano il periodo di orario di lavoro ridotto per un'attività di formazione. Esse possono richiedere il rimborso dei contributi sociali per i lavoratori coinvolti, mentre senza la formazione il rimborso corrisponde soltanto alla metà dei contributi.

Se l'erogazione del *KUG* congiunturale non è sufficiente per traghettare l'azienda coinvolta attraverso il periodo di difficoltà e si rende necessario una profonda ristrutturazione dell'impresa che porta a un licenziamento collettivo, scatta una procedura regolamentata che coinvolge come attori l'azienda stessa, i sindacati aziendali e l'Agenzia Federale del Lavoro.

I sindacati possono ad esempio fare delle proposte, come attenuare l'impatto del licenziamento e coinvolgere l'agenzia territoriale della BA nella discussione della loro proposta. Il datore di lavoro è tenuto ad avvisare l'agenzia territoriale della BA con una nota ufficiale scritta, 30 giorni prima della data prevista per il licenziamento collettivo. Quest'obbligo scatta seguendo uno schema numerico ben preciso:

- azienda con 21-59 lavoratori che licenzia un minimo di 6 lavoratori;
- azienda con 50-250 lavoratori che licenzia un minimo del 10% della forza lavoro;
- azienda con 251-499 lavoratori che licenzia un minimo di 26 lavoratori;
- azienda con 500 o più lavoratori che licenzia un minimo di 30 lavoratori.

La scadenza di 30 giorni può essere ridotta se l'impresa può dimostrare di non poter sostenere economicamente l'impiego per questo periodo o se può dimostrare che i lavoratori in questione troveranno un impiego successivo. Da parte della BA il periodo di 30 giorni può essere allungato se il collocamento dei lavoratori richiede più tempo a causa della situazione del mercato del lavoro nel settore specifico. In entrambi i casi è cruciale la stretta collaborazione fra tutte le parti coinvolte.

Infine, quando un'impresa entra in una crisi irreversibile e si avvia al fallimento, la BA utilizza un'ulteriore strumento: l'indennizzo per fallimento (*Insolvenzgeld*). Questo ammortizzatore viene erogato soprattutto ai lavoratori dipendenti, ma la platea è più vasta di quella per l'indennità di disoccupazione generale perché gli aventi diritto includono gli studenti che lavorano occasionalmente, i lavoratori con attività accessorie e i lavoratori a domicilio. L'erogazione avviene per 3 mensilità e riguarda il periodo antecedente al momento dell'apertura della procedura di fallimento o della cessazione dell'attività. Se il rapporto di lavoro si è concluso prima del momento del fallimento, l'erogazione avviene in riferimento agli ultimi tre mesi di attività lavorativa del dipendente. Su richiesta della Cassa Mutua competente, la BA paga anche i contributi sociali non versati dal datore di lavoro per mancanza di liquidità, per lo stesso periodo.

IL SISTEMA PREVEDE, IN CASO DI PROVATA DIFFICOLTÀ OCCUPAZIONALE, DI POTER ACCEDERE COMUNQUE AI BENEFICI DI CIG E MOBILITÀ, DEROGANDO ECCEZIONALMENTE ALLA NORMATIVA VIGENTE (AMMORTIZZATORI SOCIALI IN DEROGA)

Nel caso specifico della Germania non ci troviamo di fronte a una deroga. La proroga della durata del *KUG* nel 2009 è stata decisa all'interno di un più ampio pacchetto di misure di urgenza approvate dal parlamento e mirate al contrasto del rischio di una disoccupazione di massa come conseguenza della crisi finanziaria ed economica che aveva colpito in modo particolarmente grave la produzione industriale e i posti di lavoro legati a questo settore. Il sistema dell'indennità di disoccupazione invece è ben collaudato e agisce nella cornice delle legge ordinaria del lavoro e welfare.



ESISTE UN AMMORTIZZATORE SOCIALE SIMILE O EQUIVALENTE ALL'INDENNITÀ DI DISOCCUPAZIONE

- **QUALI SONO LE SUE CARATTERISTICHE**
- **COME INTERVIENE, IN QUALI CASI**

Come già menzionato, in Germania trova applicazione un sistema di ammortizzatori sociali che include l'indennità di disoccupazione (*ALG I*) che viene erogata per un massimo di 12 mesi dopo la perdita del posto di lavoro dipendente. Per i disoccupati di lunga durata è previsto soltanto un minimo sociale (*ALG II*) che serve a garantire una sicurezza sociale di base. Quest'ultimo sussidio è diretto anche ad altri gruppi target, come per esempio i figli di genitori non economicamente autosufficienti. Mentre l'*ALG I* è finanziato tramite un sistema contributivo, l'*ALG II* è finanziato innanzitutto dalle entrate fiscali. L'erogazione di entrambi gli ammortizzatori spetta alla BA. Nel caso dell'*ALG II* è possibile anche il coinvolgimento del Comune come ente erogatore.

SONO STRUMENTI UNIVERSALI, A CHI SONO DIRETTI, COME SI FINANZIANO

L'indennità di disoccupazione non è uno strumento universale, nel senso che trova applicazione esclusivamente all'interno del lavoro dipendente. Tutti i lavoratori dipendenti inclusi gli apprendisti sono soggetti all'assicurazione contro la disoccupazione. Alcuni gruppi di persone, come ad esempio i funzionari del pubblico impiego e i lavoratori che hanno raggiunto l'età pensionabile sono esenti dal pagamento di contributi. I contributi sono a carico del datore di lavoro e del lavoratore, per metà ciascuno. Attualmente la quota è del 3% dello stipendio lordo.

La soglia massima di stipendio lordo sulla quale si pagano contributi si attesta a 66 mila euro all'anno (nelle regioni dell'Est: 57.600 euro), quindi il contributo massimo mensile è di 165 euro. Anche l'indennità di disoccupazione dipende dal livello dell'ultimo stipendio e corrisponde al 60% del salario netto (67% per i disoccupati con figli). Come per i contributi, esiste anche un tetto massimo per l'indennità. Per acquisire il diritto all'indennità è necessario aver lavorato (in un impiego soggetto al pagamento dei contributi sociali) per un anno intero nel corso degli ultimi due anni. La durata del sussidio dipende dalla durata dell'ultimo impiego: in linea di massima si riceve l'indennità per la metà dei mesi lavorati, fino a 12 mesi.

Alla scadenza di questo periodo, nel caso in cui la disoccupazione perduri, esiste la possibilità di fare richiesta per l'erogazione del sussidio minimo, presso i Jobcenter o lo sportello competente del Comune nelle città che hanno optato per questo tipo di gestione comunale dei disoccupati a lunga durata. Al sussidio minimo si aggiungono, secondo il caso individuale, aiuti per l'affitto e il riscaldamento, il vestiario, la spesa alimentare, i libri scolastici, ecc.

Il sussidio minimo (anche chiamato *Hartz IV*) ha lo scopo di garantire una sicurezza di base agli eventi diritto. I destinatari, secondo il caso individuale, possono essere disoccupati di lunga durata, genitori single, minori all'interno di famiglie svantaggiate, disabili e malati cronici, lavoratori a basso reddito. L'erogazione del sussidio minimo dipende dalla situazione patrimoniale del nucleo familiare. Per calcolare il livello d'indigenza di un richiedente viene preso in considerazione lo stipendio del coniuge, come anche l'ammontare di eventuali risparmi personali. Più complessa si presenta la situazione per i liberi professionisti e i lavoratori autonomi. In genere i liberi professionisti non possono assicurarsi contro il rischio della disoccupazione attraverso il sistema di welfare tedesco. Nel caso siano anche datori di lavoro, sono tenuti però a registrare i loro dipendenti presso l'Agenzia Federale del Lavoro entro 14 giorni dallo loro assunzione.

Per facilitare la transizione fra lavoro dipendente e imprenditoria, è stata introdotta la possibilità (legge Hartz III) di continuare il pagamento di contributi per l'indennità di disoccupazione su base



volontaria. Questa misura è stata pensata come camera di compensazione verso i rischi e le incertezze riguardanti il successo di una nuova impresa.

QUALI SONO GLI ASPETTI NORMATIVI SALIENTI CHE LO REGOLANO. SPECIFICARE LE NORME

Le norme che regolano l'erogazione degli ammortizzatori sociali descritti sono inserite nel corpo legislativo del welfare (SGB) che è il risultato di un processo di consolidamento avviato negli anni 60 con l'obiettivo di riunire in un pacchetto complessivo le singole leggi in materia. Attualmente il SGB comprende 12 tomi, che spaziano dalla normativa sulla disoccupazione, alle leggi previdenziali e dalle leggi sulla riabilitazione lavorativa degli disabili alle norme sul sussidio minimo. Il tomo SGB III, nella forma attuale in vigore dal 1998, riguarda le competenze della BA e regola i requisiti e la durata dell'erogazione dell'indennità di disoccupazione, come anche le condizioni dell'erogazione dei servizi attivi e passivi per il reinserimento nel mercato del lavoro.

Il SGB II invece, in vigore dal 2005 e modificato varie volte, riguarda le misure previste per offrire una sicurezza di base e regola l'erogazione del sussidio minimo e altre misure a favore di persone economicamente non autosufficienti.

SPECIFICARE I CONTENUTI E LE FORME DEL SISTEMA DI ASSICURAZIONE CONTRO LA DISOCCUPAZIONE. IN PARTICOLARE:

- **TIPOLOGIE;**
- **SOGGETTI CHE EROGANO I SUSSIDI;**
- **CAMPO DI APPLICAZIONE;**
- **REQUISITI;**
- **AMMONTARE;**
- **DURATA DELLA PRESTAZIONE;**
- **PERCENTUALE DEI DISOCCUPATI CHE BENEFICIANO DEL SUSSIDIO.**

L'indennità di disoccupazione è su base contributiva, con sussidio minimo. La BA è ente erogatore unico e può essere affiancato dal Comune competente. La disoccupazione, anche se il sussidio minimo viene erogato ad una platea più vasta che include i famigliari di disoccupati di lunga durata e i lavoratori che nonostante un impiego non sono economicamente autosufficienti. Questo riguarda per esempio molte persone che esercitano uno dei cosiddetti mini-job, la tipologia di lavoro accessorio remunerato con un massimo di 400 euro mensili.

Copre tutti i lavoratori dipendenti. Per acquisire il diritto all'erogazione, un disoccupato deve aver lavorato precedentemente e pagato contributi per un anno intero nel corso degli ultimi due anni. Per il calcolo incide sia l'ammontare del reddito (franchigia di 100 euro più il 20% del salario lordo sotto mille euro) che del patrimonio familiare. La franchigia di risparmi privati è di 150 euro per ogni anno d'età: per un lavoratore di 45 anni viene preso in considerazione il risparmio sopra i 6.750 euro. Una franchigia più alta vale per il risparmio dedicato alla previdenza: 750 euro per ogni anno d'età.

L'ammontare dell'*ALG I* dipende dal livello dell'ultimo stipendio e corrisponde al 60% del salario netto (67% per disoccupati con figli), con un tetto massimo fra 1.700 e 1.900 euro a secondo la regione. La media nel 2011 è arrivata a 795 euro (senza contributi sociali). L'ammontare dell'*ALG II* dipende dal gruppo target e varia da 251 a 374 euro mensili.

La durata dell'erogazione dell'*ALG I* dipende dalla durata dell'ultimo impiego: in linea di massima si riceve l'indennità per la metà dei mesi lavorati, fino a 12 mesi. Il trattamento dei disoccupati anziani è più favorevole. Dopo i 50 anni di età maturano il diritto a un'indennità di disoccupazione



per un periodo più lungo: dopo 30 mesi di impiego possono ricevere il sussidio per una durata fino a 15 mesi, all'età di 55 anni e dopo 36 mesi di impiego invece ricevere per 18 mesi (58 anni e 48 mesi di impiego: 24 mesi di indennità). La durata dell'*ALG II* non è limitata ma è legata allo stato occupazionale e patrimoniale del richiedente o dei suoi genitori, nel caso in cui i destinatari sono figli di età minore. Tutti i lavoratori dipendenti che soddisfano i requisiti contributivi beneficiano dell'indennità di disoccupazione per il periodo previsto per legge. Partendo dal totale dei disoccupati, un terzo riceve l'indennità di disoccupazione, mentre due terzi ricevono soltanto il sussidio minimo essendo disoccupati di lunga durata.

C'È UN SISTEMA ASSICURATIVO DEGLI APPRENDISTI. CARATTERISTICHE

Gli apprendisti che perseguono la parte pratica del loro apprendistato in azienda hanno con il datore di lavoro un regolare contratto di lavoro e rientrano nello stesso regime assicurativo degli altri lavoratori dipendenti.

C'È UN PATTO DI SERVIZIO TRA L'ENTE EROGATORE E LAVORATORE

L'insieme dei diritti e doveri che caratterizzano il Patto di Servizio tra la BA e il lavoratore è descritto nelle leggi SGB II e SGB III che comprendono inoltre il Patto di Servizio fra la BA e i datori di lavoro.

QUALE NORMATIVA LO REGOLA E NATURA GIURIDICA DEL PATTO

- **BENEFICIARI**
- **OBBLIGO DELLE PARTI**

Le normative che lo regolano sono appunto le leggi SGB II e SGB III: Questo vuol dire che la natura giuridica del Patto di Servizio ha il rango di legge dello Stato. *Per l'ALG I*: i lavoratori dipendenti disoccupati che hanno acquisito il diritto all'indennità grazie al versamento dei contributi per un periodo sufficiente. *Per l'ALG II*: potenzialmente tutte le persone capaci di lavorare fra i 15 e i 65 anni (l'età massima viene gradualmente alzata, insieme con l'età pensionabile) che non sono economicamente autosufficienti secondo i criteri di legge e che risiedono abitualmente in Germania. Anche i membri dello stesso nucleo familiare, cioè il coniuge e i figli fino all'età di 25 anni. Sono esclusi per i primi tre mesi dal loro arrivo gli stranieri e i loro familiari provenienti da paesi per i quali non vige la mobilità lavorativa europea. Se i lavoratori stranieri hanno il permesso di soggiorno soltanto sulla base della ricerca di lavoro, sono esclusi dal sussidio a tempo indeterminato e questo riguarda anche i loro familiari. Anche i richiedenti d'asilo non hanno diritto al sussidio minimo perché beneficiati da una legge apposita.

L'obbligo delle parti

La BA si impegna ad offrire informazioni e consulenza per la scelta professionale, la formazione professionale e le misure di formazione integrativa mirate al miglioramento della loro occupabilità e all'evoluzione della carriera, la segnalazione dei posti vacanti e l'erogazione dei sussidi previsti per legge. La legge stabilisce anche che il collocamento è prioritario rispetto all'erogazione dell'indennità. Gli operatori della BA sono tenuti a intraprendere tutti i passi necessari per evitare una disoccupazione a lunga durata. Per la scelta fra le diverse misure di politica attiva di carattere discrezionale, l'operatore deve operare secondo i principi di economicità, prendendo in considerazione le competenze del lavoratore identificate durante il colloquio personale e la capacità di assorbimento del mercato del lavoro. A questo fine è



compito delle singole agenzie territoriali di elaborare dati, trend e statistiche che forniscono indicazioni preziose sull'andamento del mercato del lavoro regionale. L'assistenza rimane a disposizione fino alla fine della durata dell'erogazione dell'indennità di disoccupazione o dell'ammortizzatore sociale per l'orario di lavoro ridotto. L'assistenza da parte della BA è inoltre un diritto del lavoratore fino al suo nuovo collocamento. Nel contesto dell'ALG II le agenzie territoriali sono tenute a collaborare strettamente con gli eventuali enti erogatori comunali. I lavoratori devono fornire su richiesta le informazioni utili al collocamento e avvisare immediatamente la BA dell'avvio di un nuovo contratto di lavoro o del contratto di apprendistato, indicando il nome e la sede del datore di lavoro. Nelle loro scelte professionali i lavoratori sono tenuti a considerare le conseguenze che queste scelte hanno rispetto alle opportunità di lavoro. La legge li impegna ad adeguare il loro livello di prestazioni all'evoluzione delle competenze richieste. Per evitare o terminare la disoccupazione, i lavoratori devono proseguire o accettare un lavoro accettabile, cercare anche autonomamente un nuovo posto di lavoro, partecipare eventualmente a misure di formazione e altre misure che facilitino il reinserimento nel mercato del lavoro. Generalmente è considerato come accettabile qualsiasi lavoro in linea con la propria capacità lavorativa.

In questo contesto è importante sottolineare che la legge circoscrive in maniera piuttosto ristretta i motivi per i quali un nuovo lavoro può essere rifiutato. Si distingue fra motivi generali e motivi personali. Come motivi validi per il rifiuto sono da considerare condizioni di lavoro o salariali contro la legge, che siano molto al di sotto della tariffa di settore o degli accordi aziendali vigenti. Validi motivi personali possono essere un tragitto troppo lungo verso il posto di lavoro (che superi le 2 ore e mezzo per una giornata intera, 2 ore per 6 ore di lavoro) o il livello salariale troppo basso rispetto all'ultimo impiego. La legge stabilisce che un disoccupato nei primi tre mesi della disoccupazione non deve accettare un lavoro con un salario più basso del 20%. Nel periodo fra tre e sei mesi di disoccupazione vale lo stesso per un salario più basso del 30%. Dal settimo mese di disoccupazione in poi il lavoro può essere rifiutato solo se il salario netto scende sotto il livello dell'indennità di lavoro. Vale la pena ricordare che il salario sul quale viene fatto il calcolo non corrisponde necessariamente al salario precedente reale ma al tetto massimo sul quale si pagano i contributi. Anche la necessità di un trasloco per iniziare il nuovo lavoro è considerato generalmente accettabile, in particolare dal quarto mese di disoccupazione. Inoltre non sono sufficienti motivi di rifiuto un contratto a termine o il fatto che il nuovo lavoro rappresenti un cambiamento (anche verso il basso) di settore o livello di qualificazione. Per i beneficiari dell'ALG II le regole sono ancora più restrittive. L'unico motivo valido per il rifiuto di un nuovo lavoro consiste nel fatto di non essere in grado di esercitarlo per motivi di salute fisica o mentale o se l'orario di lavoro non si concilia con l'assistenza di familiari anziani e/o malati e con la supervisione dei figli sotto i tre anni di età.

RUOLO DELLE PARTI SOCIALI

Per l'erogazione dei sussidi le parti sociali non hanno un ruolo. Entrano in azione nel caso di licenziamenti collettivi e collaborano quando si rende necessaria la riduzione dell'orario di lavoro temporaneo che introduce la settimana corta. Esiste anche una collaborazione a livello territoriale per il monitoraggio del mercato del lavoro.



IL SISTEMA SANZIONATORIO

La legge prevede le seguenti sanzioni a carico del lavoratore:

- **ALG I:** La BA può sospendere l'assistenza, intesa anche come servizio di collocamento, se il disoccupato non adempie ai suoi obblighi senza valido motivo. In questo caso entra in vigore un periodo di squalifica (*Sperrzeit*). Dopo la fine di questo periodo, il lavoratore può rivolgersi di nuovo alla BA.
- **ALG II:** oltre alla rottura del patto di servizio, la sospensione del sussidio può avvenire se il lavoratore si allontana dal domicilio abituale senza il permesso dell'ente erogatore e per questo motivo non è più a disposizione per il collocamento. Il permesso deve però essere concesso in presenza di un valido motivo: una misura di riabilitazione medica o una cura prescritta dal medico competente, la partecipazione a un evento di carattere politico, religioso o sindacale, l'attività di volontariato. Il permesso può essere concesso anche senza valido motivo in modo discrezionale, se non influisce negativamente sul reinserimento nel mercato del lavoro. La durata delle varie assenze non deve superare le 3 settimane annue, se non per motivi urgenti.

DATI STATISTICI SULLE SANZIONI

Dai dati pubblicati nel rapporto annuale 2011 della BA si evince che sono stati comminati 728.000 periodi di squalifica nel corso dell'anno, di cui due terzi per mancata registrazione e ritardi nell'iscrizione anticipata. In questo caso il periodo di squalifica è durato una settimana, nella quale è stata sospesa l'erogazione dell'indennità di disoccupazione. Qui di seguito i numeri dettagliati:

Mancata registrazione	247.000 periodi di squalifica
Ritardi nell'iscrizione anticipata	240.000
Abbandono lavoro, rottura patto servizio	187.000 *
Rifiuto di un lavoro accettabile o di misura di formazione/abbandono di formazione	42.000
Sforzo autonomo insufficiente nella ricerca lavoro	13.000

* In questo caso il periodo di squalifica dura 12 settimane, durante le quali il disoccupato rimane senza indennità di disoccupazione. Nello stesso momento il periodo di copertura si accorcia di almeno un quarto.

Sempre per il 2011 c'è da aggiungere il dato di 8 mila casi, nei quali i lavoratori disoccupati hanno perso completamente il diritto all'indennità a causa del superamento di 21 settimane di periodi di squalifica. Tutti i dati sopra elencanti si riferiscono all'erogazione dell'indennità di disoccupazione. Nel contesto dell'erogazione del sussidio minimo, la BA collabora strettamente con gli enti previdenziali e le agenzie delle entrate mettendo a confronto i dati di ciascun ente per evitare l'abuso dell'erogazione. Nel 2011 è stato determinato in 117.000 casi un pagamento eccessivo, che in termini contabili ammontava a quasi 60 milioni di Euro versati di troppo (una parte della cifra è stata recuperata). Nello stesso anno, la BA ha avviato 202.000 procedimenti sospettando un'infrazione o un reato, di cui 178.000 per abuso di prestazioni. Circa 50.200 casi sono stati passati all'amministrazione doganale competente per il contrasto al lavoro nero, di cui 47.500 casi sempre per l'abuso di prestazione. Altri 20.400 casi sono stati affidati alla Procura per un'indagine di reato. La BA e i gestori comunali coinvolti hanno sanzionato 73.700 infrazioni con multe per un totale di 10,07 milioni di Euro.



MODALITÀ CON LA QUALE IL DISOCCUPATO ENTRA IN CONTATTO CON IL SERVIZIO O VIENE SEGNALATO AL SERVIZIO (ANCHE DATI STATISTICI SULLE VARIE MODALITÀ D'INCONTRO O DI CONOSCENZA)

- **MODALITÀ D'ISCRIZIONE**
- **ORGANIZZAZIONE DELL'EROGAZIONE: COLLOQUI, TEMPI, OBBLIGHI**
- **FREQUENZA DEGLI INCONTRI DEL DISOCCUPATO PRESSO GLI UFFICI DEL SERVIZIO ED EVENTUALE VINCOLO DI DISPONIBILITÀ TEMPORALE**

Le modalità di iscrizione avvengono telefonicamente, di persona presso lo sportello territorialmente competente, via posta, online registrandosi alla borsa del lavoro sul portale della BA. Se l'iscrizione da disoccupato avviene di persona presso lo sportello, questa è anche l'occasione per concordare un appuntamento per un colloquio approfondito con un operatore della BA. Di solito, l'operatore lo propone in tempi molto rapidi perché è nello stesso interesse dell'Agenzia collocare un lavoratore il prima possibile. Se il lavoratore non dovesse essere in grado di onorare l'appuntamento è tenuto di avvisare l'operatore prima e di concordare un appuntamento alternativo. La legge non stabilisce la frequenza degli incontri presso le agenzie territoriali. Esistono però dei vincoli di disponibilità temporale che riguardano ad esempio le ferie: un lavoratore che voglia partire per le vacanze ha bisogno del permesso della BA. Per chi percepisce l'ALG I, la BA concede fino a sei settimane di ferie annuali; eroga però l'indennità soltanto per le prime tre. Non sono disponibili statistiche aggiornate sulle percentuali delle varie tipologie di entrata in contatto con la BA.

MODALITÀ OPERATIVE DI COLLABORAZIONE FRA SERVIZI PUBBLICI E PRIVATI E TIPOLOGIE DI ACCORDI

Per quanto riguarda l'erogazione di sussidi, essa è interamente affidata a enti pubblici, la BA e in qualche decina di casi ai Comuni. Il privato ha un ruolo nel collocamento e nelle misure di formazione integrativa. Nel campo della formazione esiste una collaborazione fra la BA che eroga i voucher di formazione e gli istituti di formazione professionale che devono però essere certificati da un'autorità indipendente prima di poter accedere al voucher.

Per quanto riguarda invece le agenzie private di collocamento, il monopolio dello Stato in questo campo è stato abolito nel 1994 in seguito ad una sentenza della Corte Europea. Dal 2002 il collocamento tramite agenzie private e l'erogazione del voucher di collocamento da parte della BA sono stabiliti per legge. Nell'Aprile 2012 è entrata in vigore una modifica della legge che rappresenta un'evoluzione significativa del voucher. Precedentemente limitato all'attività di collocamento il nuovo voucher (AVGS) può essere erogato per diverse misure:

- Preparazione per il mercato di apprendistato/di lavoro*
 - Per l'identificazione, riduzione o rimozione di ostacoli al collocamento*
 - Preparazione per un lavoro autonomo (fondamenti del creare un'impresa)*
 - Collocamento attraverso un'agenzia privata (remunerato in caso di successo)
 - Misure aziendali di qualificazione fino a 6 settimane, se mirate alla stabilizzazione
- * corsi svolti presso un istituto di formazione professionale accreditato

L'erogazione del voucher è discrezionale per chi cerca lavoro e per chi è beneficiario dell'ALG II. La discrezionalità si trasforma in diritto quando un lavoratore riceve l'ALG I, non è stato ancora collocato dalla BA ed è stato disoccupato per almeno sei settimane nel corso di tre mesi. Il lavoratore che ha ricevuto un voucher per il collocamento può rivolgersi a un'agenzia



privata incaricando uno o più gestori. L'originale del voucher verrà consegnato all'agenzia privata soltanto nel momento dell'avvenuto collocamento. L'agenzia fa poi richiesta di rimborso presso la BA, la quale concede il pagamento se l'agenzia privata presenta insieme con il voucher la prova documentale dell'avvenuto collocamento (per almeno tre mesi e 15 ore settimanali) e l'iscrizione commerciale (dal 2013 il certificato dell'AZAV, ente recentemente istituito per l'accreditamento). Il voucher si estende anche a collocamenti all'estero.

Il voucher di collocamento ha un importo di 2 mila euro. Nel caso di disoccupati di lunga durata o disabili l'importo può arrivare fino a 2.500 euro. L'ammontare viene erogato in due tranches: la prima 6 settimane dopo l'inizio del nuovo impiego, la seconda 6 mesi dopo l'avvio della nuova attività. L'erogazione viene effettuata direttamente all'agenzia privata o all'agente privato di collocamento. Se il voucher è utilizzato per altre misure, il gestore lo consegna prima dell'inizio del corso alla BA. I costi sostenuti vengono rimborsati secondo una tabella con tariffe fisse pubblicata dalla BA. Secondo uno studio dell'Istituto di Ricerca IAB del 2010, la BA eroga annualmente 800.000 voucher. Questo numero include anche i voucher di formazione finora erogati. Soltanto il 10% viene riconsegnato alla BA per il rimborso. È importante però considerare che lo stesso disoccupato può ricevere fino a 4 voucher all'anno perché quest'ultimi hanno una durata limitata di tre mesi. Diversi osservatori (fra cui IAB, Unione Nazionale delle associazioni delle agenzie private) concordano che l'unico strumento di provato successo è il voucher utilizzato per il collocamento.

MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

La sede centrale della BA a Norimberga esercita un monitoraggio sulle direzioni regionali le quali a loro volta controllano il lavoro delle agenzie sul territorio. Un reparto specializzato della BA, il cosiddetto ZKM, effettua periodicamente sondaggi fra i clienti sulla soddisfazione per i servizi erogati inviando dipendenti nelle singole agenzie e nei Jobcenter per parlare direttamente con i clienti esterni e interni e valutando misure di formazione integrativa per gli operatori e per i disoccupati, il feedback a livello dirigenziale, il potenziale dei nuovi media nell'interazione con i clienti esterni.

Nel corso del 2011 sono stati effettuati 120 sondaggi, intervistate circa 500 mila persone (online, per telefono, in forma cartacea), raccolti milioni di dati che, una volta analizzati e valutati, sono stati pubblicati sull'intranet della BA per rimanere accessibili a tutti gli operatori. Esiste un ulteriore punto di raccolta dati regionale, la Gestione feedback clienti, che può essere contattata via email e fax, telefonicamente e tramite posta. Nel 2011 questo reparto ha ricevuto 112 mila richieste e commenti. Il 70% era rappresentato da reclami, il 24% da feedback positivi. Gli argomenti trattati comprendono tre aree:

- *ALG I*: erogazione indennità, collocamento, borsa del lavoro, comportamento degli operatori;
- *ALG II*: erogazione del sussidio, collocamento, offerta di misure di supporto, comportamento degli operatori;
- Assegno familiare: tempi di smaltimento di richieste, l'erogazione del sussidio, qualità delle informazioni ricevute.



IL MODELLO DEGLI STANDARD DI SERVIZI

- **CHI, COME, QUANDO, VENGONO DEFINITI GLI STANDARD**
- **EVENTUALE RUOLO DELLE PARTI SOCIALI**

Gli standard di qualità per le prestazioni della BA sono stabiliti a livello centrale. Il sistema di standard unificati è stato introdotto in seguito alla riforma organizzativa dell'Agenda Federale del Lavoro del 2010 e prevede un insieme di indicatori che riguardano la gestione delle prestazioni sotto l'aspetto della tempestività dell'erogazione, i criteri di efficienza ed efficacia degli interventi, la reintegrazione degli utenti e la soddisfazione degli stessi. Esiste una chiara tendenza a "individualizzare" i servizi di collocamento verso i clienti in cerca di lavoro secondo un metodo che suddivide l'assistenza in quattro fasi e rende il cliente parte attiva del processo di collocamento. Le quattro fasi sono:

- il profiling: si determinano le competenze del cliente, con una grande attenzione ai suoi punti di forza, sia per quanto riguarda le sue competenze tecniche sia i cosiddetti *soft skills*;
- la definizione degli obiettivi;
- la scelta della strategia;
- il piano d'azione: si stabiliscono i passi concreti per poi applicarli con l'aiuto delle risorse necessarie, come ad esempio le misure di formazione o l'inserimento del profilo del cliente nella Borsa del Lavoro.

Questo modello crea da un lato, come già detto, un metodo unico per tutto il territorio nazionale e rende la valutazione dei servizi erogati più facile sotto il profilo dell'efficacia e dell'efficienza, dall'altro lato permette agli operatori delle agenzie del lavoro di creare un rapporto individuale con ogni cliente in cerca di lavoro.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI RISULTATI, INDICATORI UTILIZZATI, SOGGETTI INTERNI ED ESTERNI ABILITATI ALLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE, FREQUENZA DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE, SISTEMI E DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO

La BA applica un sistema di monitoraggio integrato che segue i principi dell'efficacia, dell'economicità, della trasparenza e della responsabilità decentrata. Se la missione dell'Agenda Federale consiste nell'evitare o accorciare il più possibile lo stato di disoccupazione e nell'evitare la disoccupazione di lunga durata e lo stato di bisogno, il controllo dei risultati della BA è assegnato al Governo centrale, rappresentato dal Ministero del Lavoro e Welfare, mentre la sede centrale della BA monitorizza le direzioni regionali, le quali a loro volta monitorizzano i risultati a livello locale. Alla base della programmazione dell'erogazione di servizi sono gli accordi sugli obiettivi condivisi sulle politiche attive, la spesa e le entrate per l'anno fiscale.

Gli accordi sugli obiettivi condivisi si stabiliscono fra il Ministero del Lavoro e l'Agenda federale per l'occupazione, quindi tra quest'ultima e le Direzioni Regionali della BA, assieme alle rispettive agenzie territoriali del lavoro. Mentre la programmazione a livello centrale detta le linee guida e concorda gli obiettivi con le Regioni, come anche le priorità delle politiche attive, la programmazione a livello regionale dà un indirizzo sugli obiettivi e le priorità per il territorio: ad ogni sportello locale sono assegnati obiettivi rispondenti alle peculiarità e alle esigenze del mercato del lavoro sul territorio di competenza. Viene elaborata inoltre una programmazione di spesa, sia per le politiche sul territorio che per la formazione del proprio personale.



Per monitorare i risultati del lavoro svolto sul territorio, la BA utilizza una serie di strumenti, a cominciare dalle statistiche mensili. Vengono rilevati a livello locale il numero dei disoccupati e la percentuale di disoccupazione, il numero dei collocamenti, il numero di posti vacanti (mercato del lavoro e apprendistato), la durata media della disoccupazione, l'incidenza dell'orario di lavoro ridotto e l'erogazione dell'ammortizzatore sociale *KUG*. I dati vengono poi riassunti in statistiche regionali e nazionali.

La sede centrale della BA invia rapporti trimestrali al Ministero del Lavoro e del Welfare (BMAS), in preparazione dell'incontro trimestrale, chiamato *dialogo sul raggiungimento degli obiettivi*. Il BMAS invita a questi incontri anche il Ministero delle Finanze e comunica i risultati del colloquio all'Incaricato Federale per la Sostenibilità economica nella Pubblica Amministrazione (*BMV*), un ruolo storicamente effettuato dal Presidente della Corte dei Conti Federale. Nel caso che diventi palese il non-raggiungimento degli obiettivi concordati, spetta al BMAS adottare misure correttive, le quali fanno parte del dialogo con i vertici della BA. Anche in questo caso, il Ministero delle Finanze verrà aggiornato sugli sviluppi.

Oltre al rapporto trimestrale, la BA elabora un rapporto annuale, che dopo l'approvazione dell'Organo di controllo interno viene sottoposto al Ministero e pubblicato online. Il rapporto comprende anche una rendicontazione degli obiettivi annuali e il loro raggiungimento. Grazie alla congiuntura favorevole, molti dei risultati del 2011 rappresentano un miglioramento rispetto al 2010, anche se alcuni risultati non sono stati pienamente raggiunti come ad esempio la cosiddetta integrazione job2job che prevede il collocamento senza periodo transitorio di disoccupazione: circa un sesto dei lavoratori clienti della BA è stato collocato in questo modo durante il 2011. Rispetto al 2010, una percentuale più alta di disoccupati è stata collocata nel mercato del lavoro primario. Il grado di integrazione era del 48%. Anche in questo caso l'obiettivo era più ambizioso ma la percentuale rappresenta un miglioramento del 2,1% rispetto all'anno precedente. Il tempo medio di permanenza nella disoccupazione si è abbassato del 6%, arrivando a 136,4 giorni. Il livello di soddisfazione dei clienti è rimasto stabile: i lavoratori hanno dato un voto di 2,2, i datori di lavoro un 2,1 (fra 1 e 6, 1 essendo il voto più alto). Nell'ambito dell'ALG II è stato ridotto il numero di persone che ricevono il sussidio minimo da più di due anni di 70.000 unità arrivando a 807.000 beneficiari di lungo termine. Il miglioramento del quadro occupazionale si è anche riverberato sul budget: le spese per le politiche passive sono diminuite e non hanno superato i 12,26 miliardi di Euro, esattamente come pianificato. Un altro elemento essenziale del sistema di steering e monitoraggio è rappresentato dal reparto di revisione interna che si pone come osservatore indipendente. Dal punto di vista organizzativo il reparto risponde al Presidente del Consiglio Direttivo della BA, e consegna i suoi rapporti (almeno una volta l'anno) al Ministero del Lavoro e all'organo di Controllo interno.

La revisione interna controlla regolarmente tutti i segmenti e reparti della BA sulla base di standard di revisione riconosciuti internazionalmente e seguendo le linee guida stabilite per legge. Lo stesso reparto è anche responsabile della prevenzione e del contrasto alla corruzione. La programmazione dei controlli segue una procedura stabilita e sviluppata nel corso degli ultimi anni: ogni anno viene identificato un rischio specifico. La valutazione del rischio viene effettuata sulla base dei risultati di controlli precedenti. Un elenco di processi particolarmente a rischio è messo anche a disposizione degli impiegati, insieme con un manuale sulla minimizzazione dei rischi. Le verifiche costanti includono controlli di sistema e revisioni della regolarità dei servizi erogati (in particolare indennità, assegni familiari, sussidi). Esiste inoltre lo strumento dell'indagine straordinaria in caso di reclami e denunce specifiche.

Nessun sistema di monitoraggio può essere efficace senza un investimento deciso nelle risorse umane che costituiscono un'organizzazione. Per questo motivo è stato introdotto nell'autunno 2007 il cosiddetto Dialogo per la performance e lo sviluppo (LEDi), un programma che prevede un'intervista strutturata con i dipendenti sulle loro aspettative, la loro performance e le competenze sviluppate, durante la quale si identificano le potenzialità e le possibilità di



ulteriore sviluppo. Questo programma mira a focalizzare l'attenzione degli operatori sull'importanza della performance e sul suo costante miglioramento, offrendo trasparenza nelle aspettative da parte della BA nei confronti dei suoi collaboratori e dirigenti e un dialogo aziendale approfondito. Il LEDi fornisce anche spunti decisivi per la motivazione e la qualificazione mirata dei dipendenti a tutti i livelli. Dal 2010 il LEDi è stato integrato con una procedura di valutazione annuale dei dirigenti a tutti i livelli, che misura sia la performance in termini di risultati che le competenze acquisite.