



BUDAPEST
INTÉZET

EREDMÉNYESSÉG- HATÉKONYSÁG- MINŐSÉG MÉRÉSI MÓDSZEREK AZ EURÓPAI UNIÓBAN

KÉSZÍTETTE: SCHARLE ÁGOTA

BUDAPEST SZAKPOLITIKAI ELEMZŐ INTÉZET

Budapest, 2008. október 20.

A megváltozott munkaképességű munkavállalók nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatásának bővítését célzó közép- és hosszú távú stratégia kidolgozása
Szakértői háttéranyag a Munkaügyi és Szociális Minisztérium számára

TARTALOM

Összefoglalás	3
1. A teljesítésértékelés és visszacsatolás célja a minőség és hatékonyság biztosítása.....	3
1.1 Két megközelítés a minőségbiztosításban	3
1.2 Minőségbiztosítás a folyamatszabályozás rendszerében: Anglia	4
1.3 Minőségbiztosítás az eredmény-finanszírozás rendszerében: Hollandia	5
2 A részletes elemzések helye a minőségbiztosítási modellekben	8
3 Mérési eszközök a rehabilitációs szolgáltatások minőségének biztosítására	9
4 Mellékletek.....	12
4.1 Állami és nem állami szereplők a munkaerőpiaci szolgáltatások rendszerében	12
4.2 Brit akkreditáció munkaerőpiaci programok szolgáltatóinak	13
4.3 A szolgáltatók értékelési rendszere Nagy-Britanniában	15
4.4 A munkaügyi szervezetrendszer Hollandiában.....	16
4.5 A holland Borea minősítési szempontjai	17
5 Hivatkozások.....	18
5.1 Internetes források.....	20

ÖSSZEFOGLALÁS

Az OECD 2005 és 2009 között teljes áttekintést készít tagországaiban a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatását segítő szakpolitikai eszköztárról. A 2008. júniusában publikált első eredmények szerint ezen a területen a szakértői ajánlások és a gyakorlat között még nagy a távolság. Bár a kormányzati kommunikációban mindenütt növekszik az aktiválás, a személyre szabott szolgáltatások, a komplex és integrált kezelés fontossága, a gyakorlati megvalósításban még csak néhány országban történt érdemi változás (OECD 2008). A tagországok többségében a megváltozott munkaképességű emberek hosszú időre vagy véglegesen jutnak nyugdíj-szerű ellátáshoz, nem kell olyan szigorú együttműködési feltételeknek megfelelniük, mint a munkanélkülieknek, és ahol reformokat vezetnek be, az általában csak az új belépőkre, és nem minden érintettre vonatkozik (OECD 2008).¹

A monitoring terén még nagyobb az elmaradás (van Lin 2002). Egy korábbi, 2003-mas OECD jelentés szerint a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatását célzó programokról kevés értékelés készül, illetve a költségekre és nem a program eredményeire fókuszálnak. A meglévő kevés értékelés általában csak rövid távú hatásokra vonatkozik, a tartós foglalkoztatási és bérhatasokról alig van információ (OECD 2003). Egy 2007-es tanulmány szerint: bár az aktív programok fejlesztésében élen járó néhány ország egyre nagyobb gondot fordít erre, kevés alapos értékelés és költséghaszon-elemzés készül (OECD 2007a).²

Ebben az áttekintésben az élen járó néhány EU tagország (Egyesült Királyság, Hollandia, Dánia) illetve az értékelésben sokkal fejlettebb USA és Ausztrália gyakorlatát mutatjuk be részletesebben, és röviden utalunk más tagországok egy-egy jó gyakorlatára.

1. A TELJESÍTÉSÉRTÉKELÉS ÉS VISSZACSATOLÁS CÉLJA A MINŐSÉG ÉS HATÉKONYSÁG BIZTOSÍTÁSA

1.1 Két megközelítés a minőségbiztosításban

A megváltozott munkaképességű emberek munkához jutását segítő szolgáltatások eredményességét és minőségét kétféle megközelítésben is lehet biztosítani. Az egyikben a szolgáltatás folyamatát részletesen szabályozza és a végrehajtást ellenőrzi az állam, a másikban a szolgáltatás elvárt eredményét határozza meg, és a finanszírozásban ad ösztönzőket az eredményesség javítására. Mindkét megközelítésben lehetséges a szolgáltatások kiszereződése (erről lásd 1. melléklet).

A folyamat-szabályozáson alapuló megközelítésben a minőségbiztosítás része a szolgáltató alkalmasságának előzetes ellenőrzése (akkreditáció), a végrehajtás folyamatának és eredményének monitorozása, és ez eredményesség rendszeres értékelése. A kimeneti

¹ Az eddig vizsgált 20 tagország közül például csak Hollandiában terjesztették ki a rokkantnyugdíj jogosultság felülvizsgálatát a teljes állományra (az 50 évesnél fiatalabbakra), pedig a holland intézkedés sikeresnek bizonyult: a felülvizsgálat után sokan újra munkába álltak (OECD, 2008).

² Bimrose és szerzőtársai (2007) például a különféle szűrő-programok nemzetközi irodalmának áttekintésében leggyakrabban brit, ausztrál, és amerikai elemzéseket említene.

szabályozáson alapuló megközelítésben a folyamat minőségbiztosításáért maga a szolgáltató felel, a finanszírozó elsősorban az eredményességet monitorozza és értékeli. Ebben az esetben azonban nem csak a programok, hanem az egyes szolgáltatók eredményességét is mérni kell, mivel ezen alapul az ösztönzőrendszer.

Az EU tagországok közül Hollandia, Dánia és az Egyesült Királyság alkalmazza teljeskörűen vagy részben az eredmény-alapú finanszírozást. Az OECD (2008) szerint más országokban is érdemes lenne ilyen finanszírozási elemeket bevezetni, mivel ezzel lehet ösztönözni a rokkantsági ellátásokat és szolgáltatásokat működtető szervezeteket, hogy a munkába állást segítő megoldásokat preferálják a számukra általában egyszerűbb (és gyakran olcsóbb) segélyezés vagy nyugdíjazás helyett.

A szolgáltatások csak akkor lehetnek hatékonyak, ha a megfelelő emberhez és a megfelelő időben jutnak el. Az eredményesség méréséhez, és az esetleges problémák azonosításához ezért a teljes folyamatról kell adatokat gyűjteni: attól kezdve, hogy a célcsoport hogyan jut el a szolgáltatásokat menedzselő szervezethez, milyen módszerrel szűrik, hogyan mérik fel képességeit, hogyan dől el, hogy milyen szolgáltatásokat kap, milyenek a szolgáltatások, és több hónap elteltével is foglalkoztatott marad-e az ügyfél.

Az EU tagországok többségében két-három szervezet is foglalkozik a megváltozott munkaképességű emberek munkához juttatásával: leggyakrabban szociális, munkaügyi és oktatási szervezetek, érdekvédelmi szervezetek, biztosítók és önkormányzatok.³ A szolgáltatásokat és ellátásokat menedzselő szervezetek közötti együttműködés megszervezése kétszeresen is fontos: egyfelől ez nyilvánvalóan javítja a hatékonyságot, másfelől, ha a monitoringot is sikerül összehangolni, az külön-külön is javíthatja az egyes szervezetek eredményességét, azáltal, hogy az egyes szereplők pontosabb információk alapján dolgozhatnak. Hollandiában egyablakos ügyintézés vezettek be, amelyben minden szociális és munkaerőpiaci ellátás egyazon szervezetnél igényelhető (de itt csak a döntés születik, a szolgáltatásokat kiszervezik). Hasonló átszervezés történt Angliában.

1.2 Minőségbiztosítás a folyamatszabályozás rendszerében: Anglia

A brit rendszerben a munkaerőpiaci szolgáltatások egy részét külső szolgáltatók működtetik. Ezek minőségét az alábbi monitoring és értékelési eszközökkel biztosítják (OECD 2007a, Scharle 2007, DWP 2008):

- pályáztatás és a pályázatok vállalt teljesítmény alapú elbírálása
- kiválasztott preferált pályázók akkreditációja (ld. 2. melléklet)
- az adminisztratív adatbázisokra épített folyamatos monitoring
- a szolgáltatók értékelési pontrendszere (ld. 3. melléklet)
- rendszeres külső értékelések.

A brit munkaügyi minisztérium 2008 februárban hozta nyilvánosságra új stratégiáját a szolgáltatók szerződéses megbízásáról (DWP 2008). A stratégia lényege, hogy szorosabb legyen az együttműködés a szerződéses partnerekkel, és erősödjön a minőség ösztönzése.

³ Az érdekvédelmi és non-profit szervezetek szerepvállalása főleg a mediterrán országokban jelentős, ahol a jogalkotásban és a szolgáltatások nyújtásában is részt vesznek (Görögország, Olaszország, Spanyolország, Portugália) (van Lin 2002).

A stratégia része egy teljesítménymodell, ami négy kulcs-területből áll: (1) eredmények (outcomes), (2) ár-érték arány, (3), minőség, és (4) ügyfél elégedettség.

A stratégia részeként pontosítják a szolgáltatókkal szemben támasztott elvárásokat: kevesebb, és az eredményekhez szorosan kapcsolódó célt határoznak meg, de ezeket jobban számonkérlik (ennek egyik eszköze az új pontrendszer: lásd következő bek.). A minőség javításának elősegítése érdekében a minisztérium új információs rendszert fejleszt ki, amit a minisztérium és a szolgáltatók közösen használhatnak az információk megosztására – és ami a papír alapú adattovábbítás egy részét is kiválthatja. A teljesítmény-értékelési rendszer információi a szolgáltatók és az ügyfelek számára is hozzáférhetők, így az egyes szolgáltatók relatív teljesítménye is összemérhető másokéval. A szolgáltatók teljesítményét külső értékelővel is felméretik (DWP 2008).

A pályáztatás és az akkreditáció interneten keresztül történik. A pályázó a szolgáltatás biztonságát és minőségét érintő kérdésekről kell nyilatkozatot tenni, amelyeket általában nem kell hivatalos papírokkal is alátámasztania (kivétel a munkáltatói felelősségbiztosítás). Ez jelentősen csökkenti a pályázók és az elbírálók adminisztrációs költségeit és a pályázás időigényét is. A minőség folyamatos monitorozása érdekében egyszerű, négy-fokozatú pontrendszert vezettek be a szolgáltatók értékelésére, amit a pályázatok elbírálásánál is hasznosítanak. A rendszeres külső értékeléseket a képzési szolgáltatások esetén ágazati törvények is előírják, és a minisztérium belső kutatási stratégiájában is szerepelnek.

A minisztérium kutatási stratégiájának része a programok rendszeres értékelése. A kutatásokat részben belső, részben külső, szerződéses partnerek végzik. A főbb adatforrások:

- A minisztérium információs központja által átadott adminisztratív adatok, különösen a munkaügyi és nyugdíjügyi longitudinális adatbázis,
- A statisztikai hivatal rendszeres adatfelvételei, mint a háztartási költségvetési felvétel és a munkaerőfelvétel,
- Eseti adatfelvételek.

A kutatási stratégia három nagy alprogramjának egyike a "Munka, jólét és egyenlőség" stratégia, ami a munkanélküliség, az elmaradott területek, a hátrányos helyzetű csoportok, etnikai kisebbségek, család és gyermekjólét, egészség és rokkantság, megváltozott munkaképességű emberek jogai, szakképzés, munkaerőpiac, munkaügyi kirendeltségek, nyugdíjazás elhalasztása kérdéskörét tartalmazza. Az alprogram működtetéséért a minisztérium megfelelő egységeinek elemző felelősek: a kutatási programot egy közgazdászokból, statisztikusokból, szociális szakértőkből álló munkacsoportban dolgozzák ki, egy közgazdász-főtanácsadó vezetésével. A több területet és érintő kutatási feladatokért a miniszter alá rendelt stratégiai kutatócsoport felelős.⁴

1.3 Minőségbiztosítás az eredmény-finanszírozás rendszerében: Hollandia

Az 1990-es évekig visszanyúló előzmények után Hollandiában 2002-ben vezették be azt a rendszerben, amelyben a társadalombiztosítási ügynökségek (UWV) és az önkormányzatok⁵

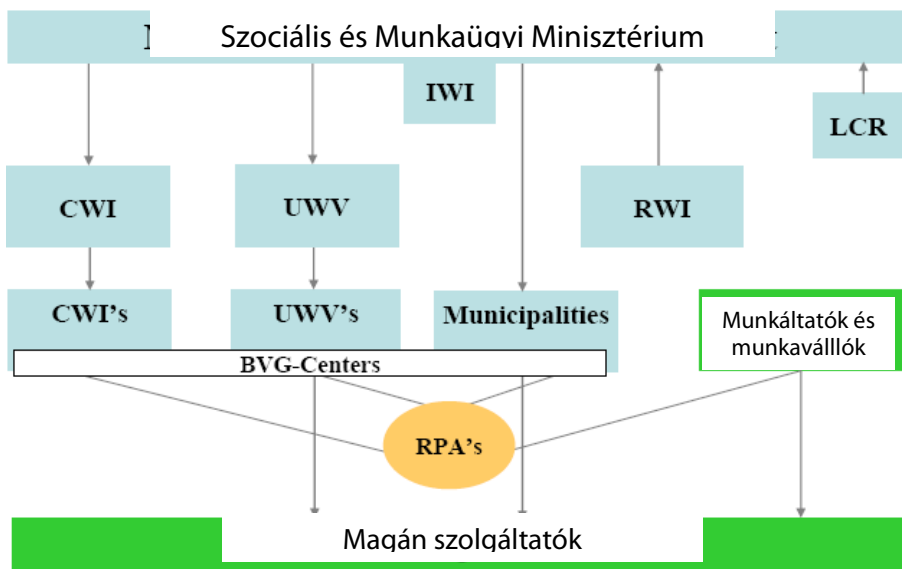
⁴ <http://www.dwp.gov.uk/asd/asd5/#strategy> alapján.

⁵ A kistérségi önkormányzatok (a 16 milliós országnak 486 helyi önkormányzata van) a szociális segélyzettek ellátásáért felelnek, illetve ők foglalkoznak a segélyzettek és az ellátás nélküli munkanélküliek munkához juttatásával is.

külső féltől vásárolt szolgáltatásokkal segítik a munkanélküliek visszatérését a munkaerőpiacra. Ebben a rendszerben a szolgáltatók közötti verseny a minőség fő biztosítója (Struyven 2004, Tergeist és Grubb 2006).

A Szociális és Munkaügyi Minisztérium felügyeli a társadalombiztosítási ügynökség, a társadalom-biztosítási pénztár, és az önkormányzatok munkaerő-piaci és szociális feladatainak ellátását, de nem menedzseli és nem is kontrollálja közvetlenül a megvalósítást. A miniszter évente egyszer ún. májusi levelében megfogalmazza az adott évi célokat és irányelveket, az érintett szervezetek ennek alapján készítik saját megvalósítási terveiket, és felelnek az ebben meghatározott eredmények eléréséért. Az eredményeket a minisztérium kéri számon, és a tanulságokat beépíti a következő évi iránymutatásba.

1. ábra A munkapiaci integrációért felelős szervezetek kapcsolatrendszere



Forrás: OECD 2007b.

Megjegyzések: CWI= egyablakos ügyfélfogadó iroda, UWV= társadalombiztosítási ügynökség,

RWI=Munka és Jövedelem Tanács: a munkáltatók, munkavállalók és helyi közösségek érdekképviseleti fóruma, amely a kormányzat számára készít javaslatokat; IWI= Munka és Jövedelem Felügyelet: a munkaügyi minisztérium alárendelt szerveként felügyeli a végrehajtást, LCR= Országos Ügyfélképviseleti Tanács: az ügyfelek érdekeinek érvényesülésének biztosítása érdekében konzultál az érintett szervezetekkel és a kormányzattal.

RPA's= Régiós Munkaerőpiaci Fórumok: az önkormányzatok által működtetett érdekegyeztető fórum minden, a foglalkoztatás és jövedelmek területén érintett szervezet számára. BVG-Centers = közös térben működő régiós irodák (nem ügyfélszolgálatok, hanem a háttérfeladatokat végző munkatársak részére).

A megváltozott munkaképességű emberek reintegrációját célzó szolgáltatásokat 2002-ben privatizálták. A magáncégek által nyújtott szolgáltatási csomagot az UWV rendeli meg az ügyfelek számára. A hagyományos szolgáltatás-csomag iskolai oktatást, szakképzést, közvetítési szolgáltatást, stb tartalmazhat (OECD 2007b). 2004-ben vezettek be egy új lehetőséget, amelyben az ügyfél maga állíthatja össze – az UWV esetgazdájának segítségével és jóváhagyásával – a saját „egyéni szolgáltatás-csomagját”.⁶ Az egyéni választás lehetősége kiterjed a szolgáltatások időzítésére, típusára (képzés, munkakipróbálás, stb), és a szolgáltató cég megválasztására is.⁷ Az utóbbi lehetőség újabb visszacsatolást jelent és további

⁶ Ennek bevezetését a „személyes reintegrációs keret” nevű kísérleti program előzte meg.

⁷ Az egyéni csomag maximális időtartama két év és maximális költsége 5000 euro (OECD 2007b).

ösztönzést ad a minőség javítására a szolgáltatók piacán.

Érdemben választani könnyen elérhető és összehasonlítható információk birtokában tudnak a megrendelők és az ügyfelek. Ezért a 2002-es reform a munkáltatók, munkavállalók és helyi közösségek képviselőiből felállított Munka és Jövedelem Tanács (RWI) számára előírta egy nyilvános adatbázis (reintegrációs monitor) létrehozását, amely jól áttekinthető formában ad információt a szolgáltatók minőségéről (Tergeist és Grubb 2006). A szolgáltatási szerződések részleteit a megrendelők kötelesek nyilvánosságra hozni. A szolgáltatók érdekvédelmi szervezete (Borea) is foglalkozik minőségbiztosítással: a kamarához önként lehet csatlakozni és a tagok minőségellenőrzési eljárást kérhetnek, melynek végén minősítést kapnak (Magyarországon a nyelvviskolák szövetsége nyújt hasonló szolgáltatást).

A szolgáltatókat általában négy szempont alapján választják ki: (1) korábbi tapasztalat a helyi munkaerőpiacon, (2) ár (3) vállalt elhelyezkedési arány (4) vállalt módszer az elhelyezkedés elősegítésére. A többedik alkalommal pályázók esetében a korábbi vállalatok teljesítését is figyelembe veszik.

Az UWV a program eredményessége alapján fizet a szolgáltatóknak, amit elsősorban az elhelyezkedési arányokkal mérnek. A megváltozott munkaképességű ügyfelek esetében általában 50 %-ot előre fizetnek, és a maradékot akkor, ha az ügyfél legalább 6 hónapig állásban volt. Egyes ügyfél-csoportok esetében az előleg aránya 80% is lehet (OECD 2007b). Ha alulteljesítik a vállalt elhelyezkedési arányt, az eredeti megállapodásnál kisebb díjazást kapnak a szolgáltatók.

Egyes elemzők szerint az ellenőrzési rendszer, bár folyamatosan javul, de még nem kellően fejlett: túl keveset lehet tudni a magán szolgáltatók és a szerződéses megállapodások hatékonyságáról. A piacosítás előnyei pedig csak akkor tudnak érvényesülni, ha a megrendelők és az ügyfelek tudják, kitől érdemes vásárolni. Tergeist és Grubb (2006) szerint ezen a téren nagyobb állami szerepvállalásra lenne szükség. Az ügyfelek tulajdonságainak és a helyi munkaerőpiacnak betudható hatások szűrésére is alkalmas részletes adatbázist a meglévő rendszerben is létre lehetne hozni (a ma használt indikátorok csak a nyers elhelyezkedési arányokat mutatják), de azt is biztosítani kell, hogy a szolgáltatók és a megrendelők egységes rendszerben és egységes értelmezést alkalmazza töltsék fel információkkal a rendszert.

Az eredmény-alapú finanszírozás részleges bevezetésére is van példa. Angliában a megváltozott munkaképességű emberek számára külön, erre specializálódott munkaközvetítő (job broker) keres megfelelő állást. A közvetítő szerződéses viszonyban áll a munkaügyi kirendeltséggel és fizetése az előre, közösen megállapított eredményességi mutatók teljesítésétől függ. Dániában a kistérségi önkormányzat felelős a segélyek és a szolgáltatások biztosításáért is. Az önkormányzat nagyobb arányú visszatérítést kap a központi költségvetéstől, ha egy megváltozott munkaképességű ember számára foglalkozási rehabilitációt vagy más aktiváló szolgáltatást nyújt, mint ha pénzbeli ellátást ad. (van Lin 2002). Az OECD (2008) szerint ez az ösztönzési forma működőképes lehet kirendeltségek vagy más állami szervek esetében is.

2 A RÉSZLETES ELEMZÉSEK HELYE A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI MODELLEKBEN

Részletes elemzésekre a folyamat- és az eredményalapú szabályozás esetén is szükség van. A megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatását segítő szolgáltatások – más aktív munkaerőpiaci eszközökhöz hasonlóan – eredményességét az akkreditáció és rendszeres monitoring mellett időről időre részletes és átfogó elemzéssel is biztosítani kell. Ezek az értékelések többféle céllal készülhetnek. Az egyéni szintű adatokon, a külső körülmények (a program szempontjából külső körülménynek számít például a résztvevők iskolázottsága, vagy a helyi munkaerőkereslet ráta) hatásának kiszűrésével pontos becslést adnak a programok hatásáról, ami összevethető a programok költségével. Az ügyintézők és ügyfelek hozzáállását és véleményét mérő kérdőíves és interjú felmérések a program működésében rejlő hibák (elégtelen ösztönzők, akadozó információáramlás, hiányos szakértelem, rossz időzítés, kapacitáshiány, stb.) feltárására lehetnek alkalmasak. A megváltozott munkaképességű embereknek szóló programok esetében az elhelyezkedés mellett más célok is, a társadalmi integráció más aspektusainak érvényesülése is vizsgálendő. Az önálló életvitel lehetősége, a közösségi részvétel, az előítéletesség változásának vizsgálatára külön, egyéni szinten felvett adatokra van szükség.

Az egyéni szintű adatokon alapuló, matematikai-statisztikai eszközzel készülő elemzéseket esetenként monitoring adatok alapján is lehet végezni, és ezzel megtakaríthatók a külön adatfelvétel költségei. Ezért érdemes a monitoring rendszer felépítése *előtt* felmérni, hogy milyen adatok szükségesek a későbbi elemzésekhez.⁸ Minimálisan a következő adatokra van szükség:

- az elhelyezkedést nagyban befolyásoló egyéni jellemzők (iskolázottság, foglalkozás, megmaradt munkavégző képesség, rehabilitációs igény, életkor, családi körülmények, lakóhely)
- a programot megelőző munkaerőpiaci státusz és részvétel más programokban és ellátásokban (munkanélküliség kezdete, utolsó állás vége, az ellátások jogosultságának kezdete és vége, ellátás típusa, ha pénzbeli, az összege, a befejeződés oka)
- a vizsgált programban való részvétel (kezdete és vége, a befejeződés oka, ha pénzzel is jár, annak összege)
- más, párhuzamosan alkalmazott szolgáltatás, ellátás, szankciók
- munkaerőpiaci státusz a program idején és utána (álláskeresés módja, gyakorisága, munkába állás kezdete, vége a programot követő 3, 6, 12 hónappal).

A fenti információk a vizsgálandó programra jogosultak, a ténylegesen résztvevők és ideális esetben egy olyan csoportról is szükségesek, akik egyéni jellemzőikben hasonlóak a résztvevőkhöz, de nem vették igénybe a szolgáltatást: ehhez a csoporthoz mérten lehet ugyanis megállapítani a program hatását.

Egy program működésének értékeléséhez (ha nem csak az eredményre, hanem annak okaira is kíváncsiak vagyunk) a résztvevők mellett a többi érintett fél – a kirendeltségi ügyintézők, a szolgáltatók, a munkáltatók, a munkatársak, a potenciális résztvevők, stb – viselkedését is vizsgálni kell. A munkáltatók vizsgálata nélkülözhetetlen a holtteher-vesztés (a pozitív hatások azon része, ami a program nélkül is bekövetkezett volna) becsléséhez is.

⁸ Részletesen lásd például Kézdi (2004).

Új programok tervezésekor a kezdetektől szükség van a rendszeres elemzésre: erre jó példát ad a brit „utak a munkához” program, ahol már a kísérleti fázisban, a résztvevő kirendeltségek kiválasztásakor figyelembe vették a későbbi értékelés szempontjait (részletes leírást lásd Scharle 2007). A tartós hatások felméréséhez pedig a programot követő (a monitoring rendszeren is túlmutató) legalább 1-2 éves időszakban külön adatfelvételeket kell készíteni a résztvevők munkaerőpiaci helyzetéről, mivel a programok hatása esetenként csak jóval később jelentkezik (Tergeist és Grubb 2006), illetve átmenetinek is bizonyulhat. Ez nem jár szükségképpen jelentős költségekkel, mivel a monitoringtól eltérően nincs szükség a teljeskörű adatgyűjtésre, hanem egy kisebb, véletlenszerűen kiválasztott minta felmérése is elegendő.

Ezeket a felméréseket és elemzéseket nem a szolgáltatásokat menedzselő szervezet végzi, hanem a felügyeletére hivatott szervezet, vagy az általa megbízott külső intézmény. A külső fél megbízásának több előnye is van: olcsóbb lehet, mint saját kutatórészleget fenntartani, kisebb a veszélye, hogy részrehajlás miatt torzított (a valóságot szebbnek mutató) eredmények születnek, ami előbb-utóbb visszaüt a tényleges eredmények elmaradásában, és hitelesebben lehet a kormányzat és a közvélemény számára is bemutatni a program hasznosságát.

A brit munkaügyi minisztérium (Department for Work and Pensions) például a jó minőség és a stabil kapcsolatok kiépítése érdekében erős versenyhelyzetben kiválasztott szereplőkkel, de több évre köt szerződést kutatások elvégzésére. 2003-ban kutatási keretmegállapodási rendszert vezettek be a külső kutatási megrendelések egyszerűbb és egységes kezelésére: ez lehetővé teszi, hogy a kisebb kutatásokra nem kell egyenként közbeszerzési eljárást indítaniuk (Scharle 2007).

3 MÉRÉSI ESZKÖZÖK A REHABILITÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGÉNEK BIZTOSÍTÁSÁRA

Adatgyűjtés a folyamatos monitoring számára

A folyamatos monitoring célja, hogy a nagyobb lélegzetű, részletes értékelések közötti időszakban képet adjon egy-egy program működéséről, és jelezze az esetleges hibákat, problémákat. Van Lin (2002) az EU tagországok gyakorlatát áttekintve megállapítja, hogy kevesen működtetnek részletes adatbázist,⁹ és a monitoring ott is legtöbbször a részvételi arányokra, a lemorzsolódásra és a kiadásokra korlátozódik. Ezek a mutatók sok, máskülönbön könnyen megállapítható hibát nem jeleznek, így kiegészítésre szorulnak, minimálisan az ügyfelek alapvető jellemzőivel (iskolázottság, munkavégző képesség, rehabilitációs szükséglet), illetve a program-részvételt és kilépést jellemző adatokkal (programot megelőző és kilépést követő státusz, kilépés oka). Van Lin és szerzőtársai (2002) az EU tagországok szakértőinek véleményét összegezve az alábbiakat ajánlják a folyamatos monitoring adattartalmára vonatkozóan:

- Nem a programok, hanem az ügyfelek szerint kell gyűjteni és rendszerezni az adatokat: az egyének ugyanis többféle programban is résztvehetnek, ami befolyásolja az eredményeket, a programok szerint csoportosított adatokból azonban ezek az információk nem nyerhetők ki;
- az aktuális állapot mellett a folyamatot is rögzíteni kell: a programok kezdetét és végét,

⁹ Részletesebb rendszert működtet például az Egyesült Királyság, Finnország, és Írország (van Lin 2002).

típusát, stb;

- kilépés vagy a program befejezése után rögzíteni kell az ügyfél munkaerőpiaci státuszát (nem csak a kilépés módját, illetve nem csak akkor, ha más ellátásba vagy programba kerül);
- rögzíteni kell a program résztvevők és az érintett munkáltatók saját értékelését is a program hasznosságáról.

Akkreditáció

Az Egyesült Királyságban a nagyobb összegű szerződéseket elnyerő szolgáltatók számára kötelező az előzetes akkreditáció. A szolgáltató szakmai kapacitását és a szolgáltatásban alkalmazott szakmai megoldásokat nem az akkreditációs eljárásban, hanem az egyes programokra kiírt pályázatok során vizsgálják.¹⁰ Az akkreditáció a cég működésének általános megfelelőségét ellenőrzi: hogy betartják-e az munkavédelmi előírásokat, a diszkrimináció elleni szabályozást, van-e munkáltatói felelősségbiztosításuk és megfelelő pénzügyi fedezetük (részletesen ld 3. melléklet).

Az eljárás a minisztérium és a szolgáltatók közötti bizalomra épít, így nem igényel sok utánajárást: a kérdések többségénél csak a szolgáltató nyilatkozatát kérik, és nem kell csatolnia az állítását alátámasztó okiratokat. A kérdőívet csak egyszer kell kitölteni, és a későbbi pályázatoknál is érvényes marad, de az adatok érvényességét évente ellenőrzik.

A szolgáltatók adminisztrációs terheit csökkenti az is, hogy a munkaügyi minisztérium (DWP) honlapján egyetlen központi oldalon gyűjtötték össze az összes szükséges információt: <http://www.dwp.gov.uk/supplyingdwp>. Az akkreditációs folyamat egy levédett (jelszavas) internetes oldalon keresztül történik, a pályázók ezen keresztül kell kitöltsék a kérdőívet, a minisztériumtól kapott meghívástól számított öt napon belül. Az összes akkreditációs eljárás koordinációját egyetlen (szintén kiszereződött) szervezet végzi. A honlaphoz való hozzáféréshez a koordináló szervezet emailen küldi el pályázóknak a szükséges belépési azonosítókat és eligazítást.

Az akkreditációra nem lehet jelentkezni, hanem csak azon szervezetek számára végzik el, amelyeket a minisztérium szakértője jelölt a preferált pályázók (preferred bidder) körébe. A minisztérium az általa vásárolt szolgáltatásokra tendert ír ki, és az erre pályázók közül kiválasztja a preferált pályázók körét. Számukra az akkreditáció kötelező és ingyenes.

A szolgáltatók teljesítményen alapuló minősítése

Teljesítményen alapuló minősítési rendszert Hollandiában és Nagy-Britanniában is alkalmaznak. A brit rendszert a minisztérium, míg a hollandot a szolgáltatók érdekvédelmi szervezete (Borea) fejlesztette ki. A brit rendszer négy-fokozatú, és az eredményességre, azon belül is a munkába állási arányra teszi a hangsúlyt: részletesen lásd a 3. sz. mellékletet. A holland rendszer a működés több részletére is kiterjedően 13 pontban vizsgálja a szolgáltató teljesítményét: részletesen lásd az 5. sz. mellékletet.

¹⁰ Például 2008. július 14-én a drogfüggésből kigyógyulók munkába állását segítő szolgáltatás nyújtására írtak ki pályázatot, amelyre az alábbi linken elérhető kérdőív kitöltésével lehetett pályázni, augusztus 14-ig. http://www.dwp.gov.uk/supplyingdwp/what_we_buy/ptw_kent_questionnaire.rtf

Kontroll csoportos modell-kísérlet

A programok hatékonyságának értékelésében a külső hatások kiszűrésének alapvető eszköze, ha a résztvevők elhelyezkedési esélyét egy megfelelő kontroll csoporthoz lehet viszonyítani. A kontroll csoport akkor megfelelő, ha az elhelyezkedést befolyásoló legfontosabb tulajdonságaiban kellően hasonlít a résztvevőkhöz, vagy más megközelítésben, ha elhelyezkedési esélyei nagyjából azonosak a program résztvevőinek a részvétel *előtti* esélyéhez (Galasi és szerzőtársai 2007). A megváltozott munkaképességű emberek esetében nem mindig könnyű a kontroll csoportot meghatározni. A nem résztvevők között mindig van egy viszonylag nagylétszámú csoport, akiknek tartós, de kevésbé súlyos betegsége van, és foglalkozási rehabilitáció nélkül is vissza tudnak menni dolgozni (gyakran a volt munkahelyükre). Ők például jó eséllyel jobb elhelyezkedési rátát fognak produkálni, mint az átképzettek, így ha bekerülnek a kontroll csoportba, azzal lefelé torzítják a program hatását (OECD 2003).

Európában kevés kontroll csoportos vizsgálat készült, a legtöbb az Egyesült Királyságban. Corden és Thornton (2002) egy osztrák kísérletet is említ, az új, személyre szabott aktiváló program tesztelésére. A munkába állást segítő (Arbeitsassistenten) program az egyéni szükségletek felmérésén alapul és személyes esetgazdákat alkalmaz. Ezt két kísérleti projektben tesztelték, és annak alapján döntöttek az országos bevezetéséről, hogy a kísérletben résztvevők elhelyezkedési aránya jóval magasabb volt a kontroll-csoporténál. További példákat lásd Galasi és szerzőtársai (2007).

4 MELLÉKLETEK

4.1 Állami és nem állami szereplők a munkaerőpiaci szolgáltatások rendszerében

A munkanélküliek újbóli álláshoz jutását a legtöbb fejlett országban külön erre a feladatra létrehozott intézmény (Magyarországon a munkaügyi kirendeltségek) illetve szolgáltatások segítik. A szolgáltatások egy több lépcsős folyamatot alkotnak:

- ügyfélfogadás: a jogosultság megállapítása és szűrés, a munkavállalás azonnal elhárítható (pl jogi) akadályainak kezelése;
- tervezés: kompetenciák és egyéni szükségletek felmérése, akcióterv kidolgozása, együttműködési megállapodás megkötése;
- megvalósítás: az akciótervben meghatározott szolgáltatások, tevékenységek megvalósítása (munkavégző képesség helyreállítása, fejlesztése, segítség az életmód, a munkához való viszony átalakítására, a családtagok felkészítése, kiközvetítés, munkakipróbálás, munkáltató felkészítése);
- a megvalósítással párhuzamosan esetmenedzselés: az ügyfél követése, segítése;
- utánkövetés: a munkába álló ügyfélnek nyújtott szolgáltatások (betanulás, motiválás, stb).

Ennek a folyamatnak bármely része, vagy az egész is piacósítható. A piacósítás javíthatja szolgáltatások eredményességét és minőségét, azáltal, hogy versenyt teremt a szolgáltatók között. További előnye lehet, hogy a nem állami szolgáltatók inkább képesek az ügyfél szükségleteihez igazítani a szolgáltatásokat, kevésbé bürokratikusak és így rugalmasabban tudnak reagálni a változó igényekre.

A piacósítást valamilyen mértékben már több országban alkalmazzák (Frey 2005). Hollandiában az ügyfélfogadást követő teljes folyamatot szerződött szolgáltatók biztosítják,¹¹ Angliában (egyes célcsoportok esetében) és Ausztráliában csak a jogosultság megállapítása után küldik az ügyfelet a szerződéses szolgáltatókhoz. Az EU tagországok többsége ennél szűkebb térben alkalmazta eddig a piacósítást: vagy a folyamat valamelyik fázisát szerződik ki teljesen, vagy még szűkebben, a megvalósítás fázisában egy-egy szolgáltatásra, például képzésre kötnek szerződést külső féllel (Struyven 2004). Ez utóbbi a magyar gyakorlatban is előfordul.

A piacósítás nem mindenhol hozott a várakozásoknak megfelelő javulást az eredményességben. A brit modell például sikeresnek bizonyult, míg a közelmúltban bevezetett német reformok az első eredmények szerint kevés javulást hoztak (Tergeist-Grubb 2006). Önmagában a piacósítás nem is garantálja a sikert: a szolgáltatások jellegéből¹² adódóan ugyanis valódi piaci viszonyokat nem lehet teremteni, a szabályozással kialakított kvázi piacon viszont csak akkor tudnak működésbe lépni a privatizáció előnyei, ha sikerül versengésre készíteni a szereplőket. Ehhez úgy kell alakítani a szabályozást, hogy sokféle szervezet be tudjon lépni a piacra (nagyobb, országos hatókörű és kisebb specializált szervezetek, állami

¹¹Ez a munkanélküli ellátásban, a szociális ellátásban és a rokkantsági ellátásban részesülők munkaerőpiaci reintegrációhoz kapcsolódó szolgáltatásokra is vonatkozik (Frey 2005).

¹² A szolgáltatások alapvető szociális jogokhoz kapcsolódnak, egyes, a hatékony működéshez szükséges információkat nehéz vagy költséges beszerezni, stb.

szervek, non-profit és profitorientált cégek egyaránt), a belépés adminisztratív és pénzügyi korlátai legyenek minél alacsonyabbak, egyik szereplő se élvezzen előnyt a többiekkel (például az állami szervek a magán cégekkel) szemben, és a lehető legnagyobb átláthatóságot kell biztosítani a piac minden feltételét és folyamatát (a szerződési feltételek, kiválasztási szempontok, díjazás, minőség) illetően (Struyven 2004). A legtöbb esetben az ügyfelek nem választhatnak szabadon a szolgáltatók között (vagy nincs elég előzetes információjuk, esetleg nem érdekük, hogy a munkába segítségben leghatékonyabb szolgáltatót válasszák), azaz nem feltétlenül tudják kikényszeríteni a jó minőségű szolgáltatást. Ezért a szabályozásnak a minőség ösztönzésére és ellenőrzésére is ki kell terjednie.

A minőséget a szerződési feltételek és ellenőrzési szabályok konzisztens kialakításával lehet kikényszeríteni. Egy olyan modellben például, ahol a folyamat négy fázisából csak egyet vagy kettőt piacósítanak, célszerű úgy megállapodni, hogy a szolgáltatóhoz nem fix létszámban (hanem legalább részben a szolgáltató teljesítménye vagy más szempontok szerint) küldik az ügyfeleket, a finanszírozás fele részben a költségektől és fele részben a sikeres elhelyezkedéstől¹³ függ, de a túlteljesítést külön jutalmazza, a tenderben a díjazás összege kötött, és a finanszírozó rendszeresen monitorozza a szolgáltató működését (Struyven 2004). Jó szabályozással annak a kockázatát is csökkenteni lehet, hogy a szolgáltatók a könnyebben ellátható ügyfelekre koncentráljanak, és éppen a leginkább rászorulóknak kevesebb figyelmet. Ilyen szabály például az, ha a szolgáltató nem válogathat a hozzá küldött ügyfelek között, de magasabb díjazást kap a nehezen kihelyezhető ügyfelek után, és visszaküldheti a kirendeltségre azokat, akiket a megítélésük szerint nem jól soroltak be a szűrésnél, azaz nehezebben elhelyezhetőek, mint azt a kirendeltség gondolta.

4.2 Brit akkreditáció munkaerőpiaci programok szolgáltatóinak

Az 50 000 angol fontot (18 000 000 forint) meghaladó szerződés esetén a preferált pályázók kötelesek átmenni az akkreditációs folyamaton. http://www.dwp.gov.uk/supplyingdwp/what_we_buy/accreditation.asp. Az akkreditált szolgáltatók listája is nyilvánosan elérhető a minisztérium honlapján: <https://www.momenta-accreditation.co.uk/jcp/register.php>. A listában a szolgáltató neve, címe, az akkreditáció megszerzésének és lejártának ideje, és az általa szolgáltatott munkaerőpiaci program neve szerepel.

Az akkreditációs kérdőívben az alábbiakról kérnek információt:

- jogi státusz https://www.momenta-accreditation.co.uk/jcp/form_print.php?form=6
- munkáltatói felelősségbiztosítás adatai (szerződés is) és nyilatkozat elmulasztott kötelezettségekről https://www.momenta-accreditation.co.uk/jcp/form_print.php?form=8
- nyilatkozat az egészségi és biztonsági előírások betartásáról https://www.momenta-accreditation.co.uk/jcp/form_print.php?form=7
- nyilatkozat az esélyegyenlőségi és diszkriminációellenes szabályok betartásáról https://www.momenta-accreditation.co.uk/jcp/form_print.php?form=9
- pénzügyi nyilatkozat (a megelőző két év mérlegét is be kell nyújtani) https://www.momenta-accreditation.co.uk/jcp/form_print.php?form=14

¹³ Ez általában tartós, nem támogatott állásban történő elhelyezkedést jelent, de a nehezen elhelyezhető csoportok esetében differenciáltan is alkalmazzák: alacsonyabb díjazás mellett a támogatott állást vagy az önkéntes munkát is elfogadhatják.

A kitöltött kérdőívhez nem kell igazolásokat csatolni, kivéve a munkáltatói felelősség biztosítási (Employers Liability and Public Liability Insurance) szerződést: ennek másolatát külön postán el kell küldeni. A pénzügyi helyzet vizsgálatához pedig csatolni kell a megelőző két év mérlegét. Nappali képzést nyújtó felsőfokú oktatási intézmények, helyi önkormányzatok, állami egészségügyi intézmények a pénzügyi igazolást nem kell beadják, kivéve, ha a pályázatban az általuk tulajdonolt önálló, profi-orientált vállalkozás végezné a szolgáltatást.

4.3 A szolgáltatók értékelési rendszere Nagy-Britanniában

A brit munkaügyi minisztérium (DWP) pontrendszert vezetett be a szerződött szolgáltatók értékelésére, amelyben négyfokú skálán értékelik a szolgáltatóval kötött szerződés teljesítését

Az értékelés a meglévő információk alapján történik, sem további ellenőrzéssel, sem külön adatkéréssel nem jár. Célja az, hogy a kormányzati vezetők könnyebben tudják követni a szolgáltatások minőségét, hogy maga a minisztérium és a szolgáltatók is ösztöztést kapjanak a minőség javítására, hogy a minisztérium, és maguk az ügyfelek is megalapozottan tudjanak dönteni a szolgáltatók kiválasztásában.

Az értékelés három területet ölel fel:

- (1) a teljesítmény: elhelyezkedési arány, foglalkoztatás időtartama (70%)
- (2) minőség (20%)
- (3) szerződési feltételek betartása, adminisztráció, együttműködés (10%)

Ezeket a területeket néhány kulcs indikátorral mérik, ezek súlyozott összegéből alakul ki az összpontszám. Az elhelyezkedési arányt és tartós foglalkoztatást relatív mutatókkal mérik: a tényleges arányokat a szerződésben vállalt arányhoz, és a többi (azonos programot működtető) szolgáltató teljesítményéhez viszonyítják. A pontok 0 és 100 között szóródhatnak, ennek alapján sorolják be a teljesítést 1-4 csillagosnak.

Forrás: http://www.dwp.gov.uk/supplyingdwp/what_we_buy/starrating.asp

További részletek: http://www.dwp.gov.uk/supplyingdwp/what_we_buy/definitions-of-starrating-kpi.pdf

4.4 A munkaügyi szervezetrendszer Hollandiában

A holland rendszerben az ügyfél először az egyablakos ügyfélfogadó irodába megy (CWI), ahol előzetes felmérést készítenek arról, hogy milyen szociális és munkanélküliségi ellátásokra jogosult, és milyen esélye van arra, hogy segítség nélkül munkába álljon (szűrés). Ingyenes munkaközvetítést és a munkakeresést segítő egyszerű szolgáltatásokat vehet igénybe. Itt ellenőrzik az együttműködési feltételek, álláskeresési előírások betartását is. Az előzetes felmérés eredménye alapján a CWI utalja az ügyfelet a megfelelő irodába: ha biztosítási alapú ellátásokra jogosult, akkor a társadalombiztosítási ügynökséghez (UWV), ha segélyre, vagy arra sem, akkor a helyi önkormányzathoz. A jó elhelyezkedési esélyű munkanélküliek ellátása a CWI feladata.

A CWI területi alapon működik, a 16 milliós országban 131 iroda üzemel, átlagosan 4500 teljes idejű alkalmazottal, akiknek nagyjából kétharmada foglalkozik munkaerőpiaci szolgáltatásokkal.

A megváltozott munkaképességű emberek ellátásáért a társadalombiztosítási ügynökség (UWV) felelős (kivéve azokat, akiknek a munkáltatója nem az állami biztosítóval kötött szerződést). Az UWV mintegy 19 ezer alkalmazottja 300 ezer munkanélküli és 900 ezer megváltozott munkaképességű ügyfelet lát el.

Forrás: Tergeist és Grubb (2006), OECD (2007b).

4.5 A holland Borea minősítési szempontjai

Ütemezés

1. A reintegrációs terv kérelmezése és az elkészített terv kiküldése között eltelt idő (amikor elküldik véleményezésre az ügyfélnek)
2. A terv elfogadása és a tervezett tevékenység tényleges megkezdése között eltelt idő.
3. A tervben szereplő első tevékenység elkezdése és a terv befejezése között eltelt idő (beleértve az esetmenedzsment funkciókat is)

Sikertelen esetek

- 4a. Azoknak az ügyfeleknek a száma akik nem kaptak reintegrációs tervet (költözés, együttműködés megszegése, vagy más okból)
- 4b. Azoknak az ügyfeleknek a száma, akik kaptak tervet de nem sikerült elhelyezkedniük.

Sikeres esetek

- 5a. Az elhelyezkedett ügyfelek aránya, összevetve a szerződésben vállalt aránnyal (sikeres elhelyezkedésnek számít az egy napi munkába állás is).
- 5b. A legalább hat hónapig tartóan állásban lévők aránya.
6. A reintegrációs terv és szolgáltatás hozzáadott értéke (az állás minősége, a tartós állásban maradás valószínűsége, a járulékos szociális és egészségügyi problémák csökkenése, stb)

Humán erőforrás fejlesztés

7. a szolgáltató továbbképzési stratégiája
8. a szolgáltató alkalmazottainak képzettsége: iskolai végzettség, kompetenciák, a belső teljesítményértékelésben vállaltakhoz képesti javulás
9. a szolgáltató folyamatos javulása (a minősített szolgáltatók két kritériumot választanak a 13-ból, és évente be kell számoljanak az ebben elért javulásról).

Adatvédelem és ügyfél panaszok

10. Az ügyfélpanaszok kezelését szabályozottan végzi, és a panaszokról jelentést ad.

Ügyfél elégedettség

11. A szolgáltató köteles felmérni a szolgáltatásban résztvevő ügyfelek elégedettségét. Ezt külső fél kell végezze és az eredményt meg kell küldeni a Boreának.
12. A megrendelő elégedettsége a szolgáltatásokkal (önkormányzat, UWV). A szolgáltató köteles felmérni a megrendelő elégedettségét és az eredményét megküldeni a Boreának.
13. A munkáltatók elégedettsége. A Borea által kifejlesztett kérdőívet kell kitöltetni a munkáltatókkal (a munkavállaló teljesítményét, készségeit, illetve a szolgáltatóval való együttműködést méri), és az eredményt megküldeni a Boreának.

Forrás: DWP(2005)

5 HIVATKOZÁSOK

Bimrose, J., Barnes, S-A, Brown, A., Hasluck, C. és Behle, H. (2007): Skills diagnostics and screening tools: A literature review, DWP Research Report No 459 <http://www.dwp.gov.uk/asd/asd5/rports2007-2008/rrep459.pdf>

Corden, A. és Thornton, P., (2003) Results-based Funded Supported Employment: Avoiding Disincentives to Serving people with Greatest Need, Research Report W160, Department for Work and Pensions Research Management, Sheffield

Corden, A. és Thornton, P. (2002): Employment programmes for disabled people: lessons from research evaluations, Department for Work and Pensions In-house Report 90, London

DWP (2005): The use of contestability and flexibility in the delivery of welfare services in Australia and the Netherlands, DWP Research Report No 288

DWP (2008): DWP Commissioning Strategy, February 2008

Frey Mária (Gerzsényi Ágnes és Tóth Renáta tanulmányainak felhasználásával): Az állami foglalkoztatási szolgálatokkal kapcsolatos uniós elvárások, fejlesztési stratégiák, Nemzetközi kitekintés, Foglalkoztatási Hivatal, 2005. november. <http://szmi.hu/images/dok/frey1.doc>

Kézdi Gábor (2004): Az aktív foglalkoztatáspolitikai programok hatásvizsgálatának módszertani kérdései. Budapesti Munkagazdaságtani Füzetek, 2004/2.

NLMA (2007): Recent policy developments and brief description of sickness, disability, and rehabilitation programmes, reforms and trends in Denmark. (OECD thematic review on reforming sickness and disability policies to improve work incentives: Country note: Denmark.). National Labour Market Authority, The Danish Ministry of Employment, 2007. szeptember.

OECD (2003): Transforming disability into ability. Policies to promote work and income security for disabled people. OECD, Paris. (különösen: Chapter 5. Integration policy challenges, 103-124.o.)

OECD (2006): Sickness, disability and work: breaking the barriers. Vol. 1. Norway, Poland and Switzerland

OECD (2007a): Sickness, disability and work: breaking the barriers. Vol. 2. Australia, Luxembourg, Spain and the United Kingdom.

OECD (2007b): Sickness and Disability Schemes in the Netherlands Country memo as a background paper for the OECD Disability Review. OECD, 2007. november.

OECD (2008): Modernising sickness and disability policy: OECD Thematic Review on Sickness, Disability and Work: Emerging Issues and Information Request for the Synthesis Report . DELSA/ELSA(2008)2, 2008 március.

Princz, C. (2003) (szerk.): European disability pension policies: 11 country trends 1970-2002, European Centre: Bécs és Ashgate: Aldershot.

Scharle Á. (2007): A tényeken alapuló szakpolitika működése egy foglalkoztatást ösztönző program példáján, Fazekas K., Cseres-Gergely Zsombor és Scharle Ágota (szerk.) Munkaerőpiaci Tükör, MTA-KTI 2007.

Struyven, L. (2004) Design choices in market competition for employment services for the long term unemployed. OECD Social, employment and migration working papers, 2004/6

Tergeist, P és Grubb, D (2006): Activation strategies and the performance of employment services in Germany, the Netherlands and the United Kingdom. OECD Social, employment and migration working papers, 2006/11

Van Lin, M, Prins, R., és de Kok, J. (2002): Active Labour Market Programmes for People with Disabilities: Facts and figures on use and impact. EIM 2002.

További irodalom

Bergeskog, A. (2001): Labour market policies, strategies and statistics for people with disabilities A cross-national comparison, IFAU working paper 2001/13. Uppsala, Sweden.

Beyer S., Thomas J. & Thornton P. (2003), The Net Costs and Individual Benefits of the Supported Employment Programme, Report WAE152, Department for Work and Pensions Research Management, Sheffield.

De Koning, J. and van Dijk, B. (2004). A profiling system for the unemployed in Slovakia. Paper for the TLM Meeting on Active Labour Market Policies, Rotterdam.

European Commission (2000), Benchmarking employment policies for people with disabilities. Corden A. & Thornton P. (2002), Employment Programmes for Disabled People: Lessons from research evaluations, London.

European Commission (2004), Active Labour Market Programmes for People with Disabilities, facts and figures on use and impact.

FÁS (2002), Evaluation of the National Pilot for the Supported Employment Programme, FÁS, Dublin.

Galasi P., Hudomiet P., Kézdi G., Nagy Gy. (2007) A munkaerőpiaci programok hatásvizsgálata, kutatási jelentés, NFÜ, 2007. június.

Hedebouw G., Samoy E. & Van Regenmortel T. (2003), Labour market policies for people with learning disabilities in the EU.

Jordàn De Urries B. (2004), Brief report about supported employment situation and legislation in 14 European countries, EUSE.

Koning, P. (2004) Estimating the impact of experience rating on the inflow into disability insurance in the Netherlands, CPB, The Hague.

Mannila, Simo; Mika Ala-Kauhaluoma and Sari Valjakka (ed) (2001), Good Practice in Finding Good Practice - International Workshop in Evaluation. Rehabilitation Foundation Working Papers 23.

Prinz, Christopher (2001), 'Disability policies for the working age population', OECD internal report DEELSA/ELSA (2001) 20

Skedinger, P. és Widerstedt, B. (2003): Recruitment to sheltered employment: evidence from Samhall, a Swedish state-owned company, IUI Working Paper No. 597, 2003

Spjelkavik Ø., Frøyland K. & Evans M. (2004), Supported employment in Norway – A national Mainstream Programme, WRI, Oslo.

Tanyi A. és Kollányi Zs (2008): Etika és egészségpolitika, DEMOS Füzetek, 2008.

Internetes források

Szakirodalomról:

<http://www.ilo.org/public/english/employment/skills/disability/publ/index.htm>

http://www.oecd.org/document/20/0,3343,en_2649_34747_38887124_1_1_1_1,00.html

<http://www.ilo.org/public/english/employment/skills/disability/download/codeeng.pdf>

Minőségbiztosításról és értékelésről:

ausztrál minőségbiztosítási rendszer:

http://www.fahcsia.gov.au/disability/quality_strategy_toolkit/section2/2a.htm

http://www.fahcsia.gov.au/disability/quality_strategy_toolkit/section6/glossary.htm

ausztrál akkreditációs rendszer:

http://www.fahcsia.gov.au/disability/quality_strategy_toolkit/section3/3_12/3_standard12.htm

<http://www.workplace.gov.au/workplace/Publications/ProgrammeEvaluation/DisabilitySupportPensionPilot.htm>

US govt report on rehabilitation services

<http://www.ed.gov/offices/OUS/Budget01/01Testimony/01osers.html>

US evaluation project:

http://www.dol.gov/odep/categories/research/policy_programs.htm

ILO Code of Practice on Managing Disability in the Workplace

<http://www.ilo.org/employment/disability>

brit rendszer:

www.hse.gov.uk

World Organisation of Supported Employment

<http://www.wase.net/Quality.htm>

European Union of Supported Employment

<http://www.euse.org/quality-standards/EUSE%20QS%20-%20english.pdf>

Szakmai és érdekvédelmi szervezetekről:

Németország

<http://www.dvfr.de/pages/static/1773.aspx>

http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6VM1-4DCWK61-2&_user=10&_rdoc=1&_fmt=&_orig=search&_sort=d&_view=c&_version=1&_urlVersion=0&_userid=10&md5=9e43f74934164f4e6ee28ac4b11cc2e5

http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6VM1-4DCWK61-2&_user=10&_rdoc=1&_fmt=&_orig=search&_sort=d&_view=c&_version=1&_urlVersion=0&_userid=10&md5=9e43f74934164f4e6ee28ac4b11cc2e5

<http://www.rehadat.de/>

Kanada

<http://www.ilr.cornell.edu/edi/gladnet/links.cfm?pageID=5>

Nagy-Britannia

<http://www.asksources.info/>

Hollandia

<http://www.tno.nl/>

Franciaország

<http://www.agefiph.asso.fr/>

Belgium

<http://www.easped.org/>