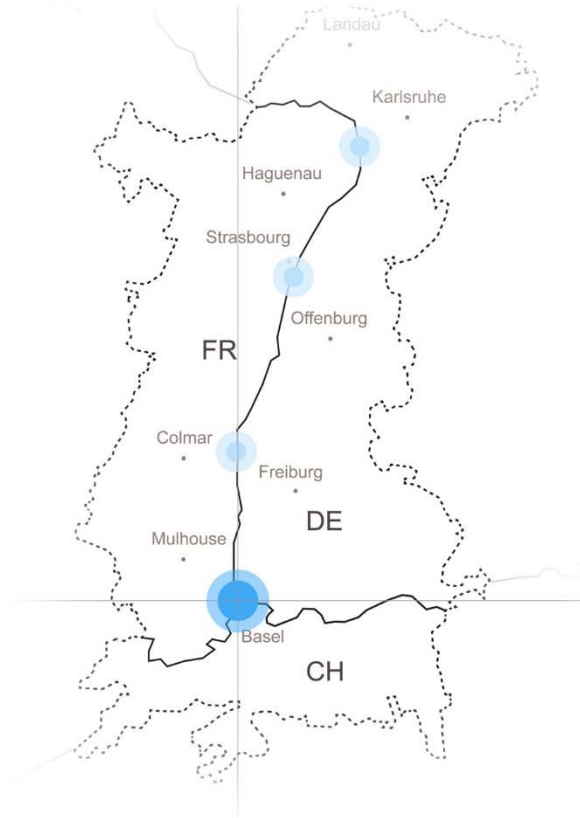


INFOBEST



PALMRAIN



JAHRESBERICHT
2019



INHALTSVERZEICHNIS

Inhaltsverzeichnis.....	2
Feedback der Kundschaft	2
Vorwort der Präsidentin	3
Information und Beratung – Die Anfragen.....	4
Die Sprechtage.....	6
Öffentlichkeitsarbeit.....	6
Die Träger 2019	7
Das Team 2019.....	7
Impressum	8

FEEDBACK DER KUNDSCHAFT

Für Ihre freundliche, prompte und hilfreiche Unterstützung möchte ich Ihnen sehr herzlich danken.

*Ich kam sehr verzweifelt her, aber mit dem super Service hier gehe ich sehr erleichtert.
Sehr gute Beratung. Danke Schön.
I was very impressed with the service. Thanks a lot.*

*Merci infiniment pour l'accueil, la patience et les renseignements précieux que l'on ne trouve pas ailleurs !!
Heureusement qu'un endroit comme celui-ci existe !!*

Ich danke Ihnen herzlichst für die äußerst wertvolle Tätigkeit, die Sie hier für Im Grenzgebiet wohnhaften Personen zur Verfügung stellen.

*Merci pour les explications. C'est super d'être écouté et d'avoir de bons conseils sur les trois pays.
De tout cœur Merci.*

*Wow, das ist eine klare und schnelle Antwort!
Sehr herzlichen Dank*

*Ici un super service et personnel.
Super bien et très compétent.
Très grande compétence professionnelle. (...)
Super. Merci.*

*Ich möchte mich ganz herzlich für Ihre Hilfe und Geduld bedanken.
Ohne Sie hätten wir gar nichts machen können.*

Votre aimable proposition m'a paru une lueur au bout du tunnel !

*Ganz herzlichen Dank für Ihre so ausführliche Antwort. Ich bin sehr gerührt, da mein Weg bisher etwas steinig verlief und ich jetzt von Ihnen genaue Antworten erhalte. (...)
Ich bin dankbar, dass es Sie gibt und Sie mich mit allen ergänzenden Infos helfen!*

Merci beaucoup pour vos précieux renseignements !

Merci pour toutes ces informations très utiles. Tout est clair.

Am gestrigen Donnerstag haben Sie und Ihr Team mir ermöglicht, mich bei Ihrem Infotag von diversen Fachpersonen über sozialversicherungstechnische Anliegen informieren zu lassen. Die Rückmeldungen, die ich erhalten habe, sind mir sehr hilfreich. Ich bedanke mich sehr für die tolle Unterstützung (...) und hoffe, dass noch viele andere Personen Ihr Angebot zu nutzen und vor allem zu schätzen wissen.

VORWORT DER PRÄSIDENTIN

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Jahr 2019 durfte ich die Präsidentschaft der INFOBEST PALMRAIN übernehmen.

Als Präsidentin der INFOBEST PALMRAIN freue ich mich, auf ein erfolgreiches Jahr 2019 zurückblicken zu können. Die stetig hohe Anzahl an Anfragen untermauert die Bedeutung der INFOBEST PALMRAIN als fest in der Region verankerte trinationale Erstberatungsstelle, die Bürger, Unternehmen und lokale Verwaltungen bei ihren grenzüberschreitenden Fragestellungen kompetent beratend zur Verfügung steht. Die INFOBEST PALMRAIN beantwortete im Jahr 2019 über 5000 Anfragen schwerpunktmäßig im Bereich Sozialversicherung (vor allem Krankenversicherung, Rente, Erwerbsminderung), Steuer, Arbeitsrecht und weiteren grenzüberschreitenden Themen. Damit lag die Zahl knapp unter der vom Vorjahr, was der Vakanz bei der Personalbesetzung des deutschen Mitarbeiters geschuldet war.

Pascal Dedié besetzte von Januar bis März die deutsche Referentenstelle und war damit wohl der am kürzesten bei INFOBEST PALMRAIN jemals beschäftigte Mitarbeiter.

Ab Juli 2019 konnte die Stelle dann glücklicherweise wieder konstant mit Marcus Schick besetzt werden, den wir willkommen heißen. Mein Dank geht dafür an das Regierungspräsidium Freiburg, das sich hier sehr eingesetzt hat.

Durch die fortschreitende Digitalisierung in der Arbeitswelt ergaben sich im Jahr 2019 neue Herausforderungen für INFOBEST PALMRAIN, die ihrerseits den Grundstein gelegt hat, um ihre Tätigkeiten entsprechend der DSGVO datenschutzkonform auszugestalten.

Die Mitarbeiter der INFOBEST PALMRAIN stießen im letzten Jahr auf praktische Probleme und Hindernisse für die grenzüberschreitende Mobilität. Diese Problemstellungen wurden der Regierungskommission und Oberrheinkonferenz zugeleitet, um so zu einer Lösung zu gelangen.

Insbesondere moderne Arbeitsformen in grenzüberschreitenden Arbeitsverhältnissen, wie die Arbeit von zu Hause (Home-Office, Telearbeit), führen bei den bisher bestehenden Regelungen in Steuerrecht und Sozialversicherungsrecht zu immer komplexeren Rechtsfragen und Auslegungen. Die betroffenen Personen, und damit auch das INFOBEST-Team, stehen vor neuen Herausforderungen.

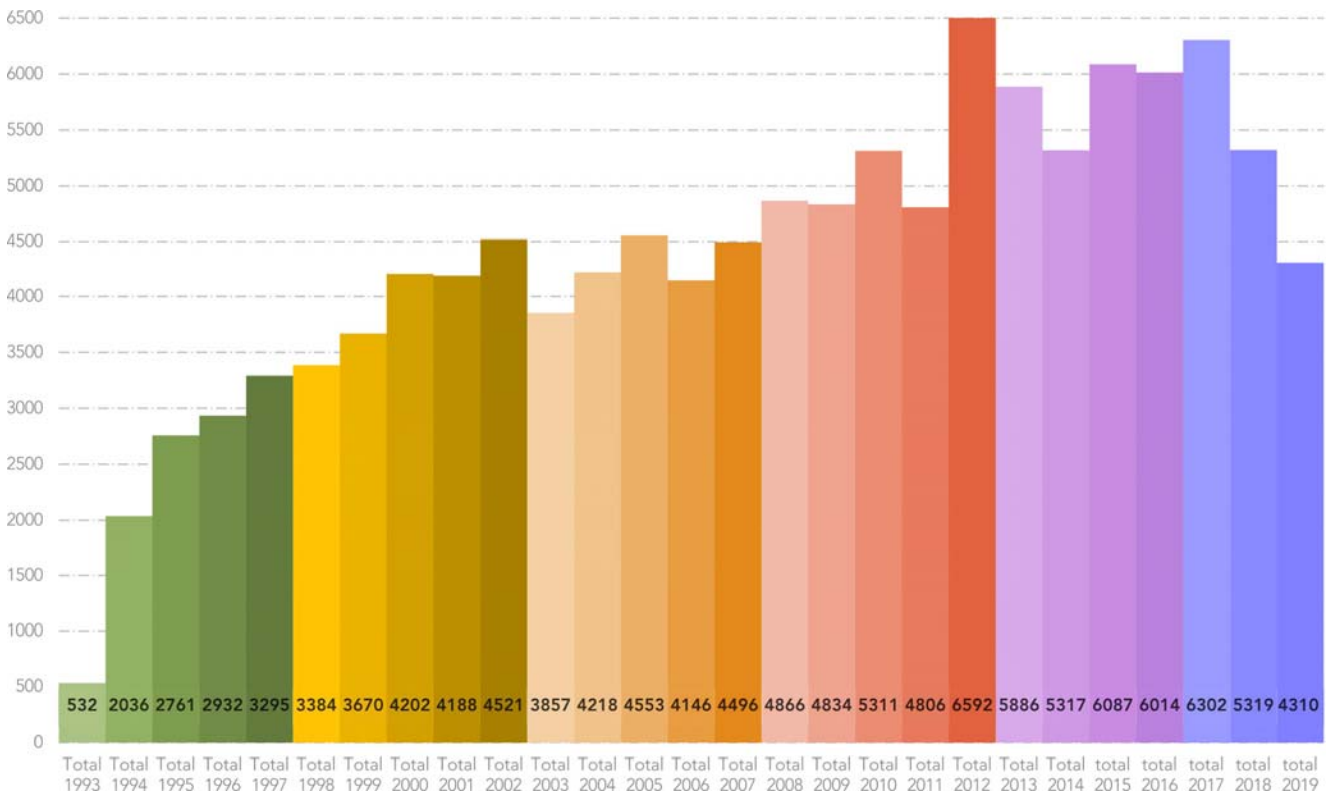
Ich bin froh, dass wir mit der INFOBEST PALMRAIN den Bürgerinnen und Bürgern unserer über die Grenzen zusammengewachsenen Region auch weiterhin diese für Europa wichtige Anlaufstelle für grenzüberschreitende Fragen bieten können.

Ganz aktuell in der Coronavirus-Krise hat sich die Rolle der INFOBEST PALMRAIN als bürgernaher Ansprechpartner bewährt und es konnte ein zusätzliches Informationsangebot geschaffen werden.



Marion Dammann
Präsidentin INFOBEST PALMRAIN

INFORMATION UND BERATUNG – DIE ANFRAGEN

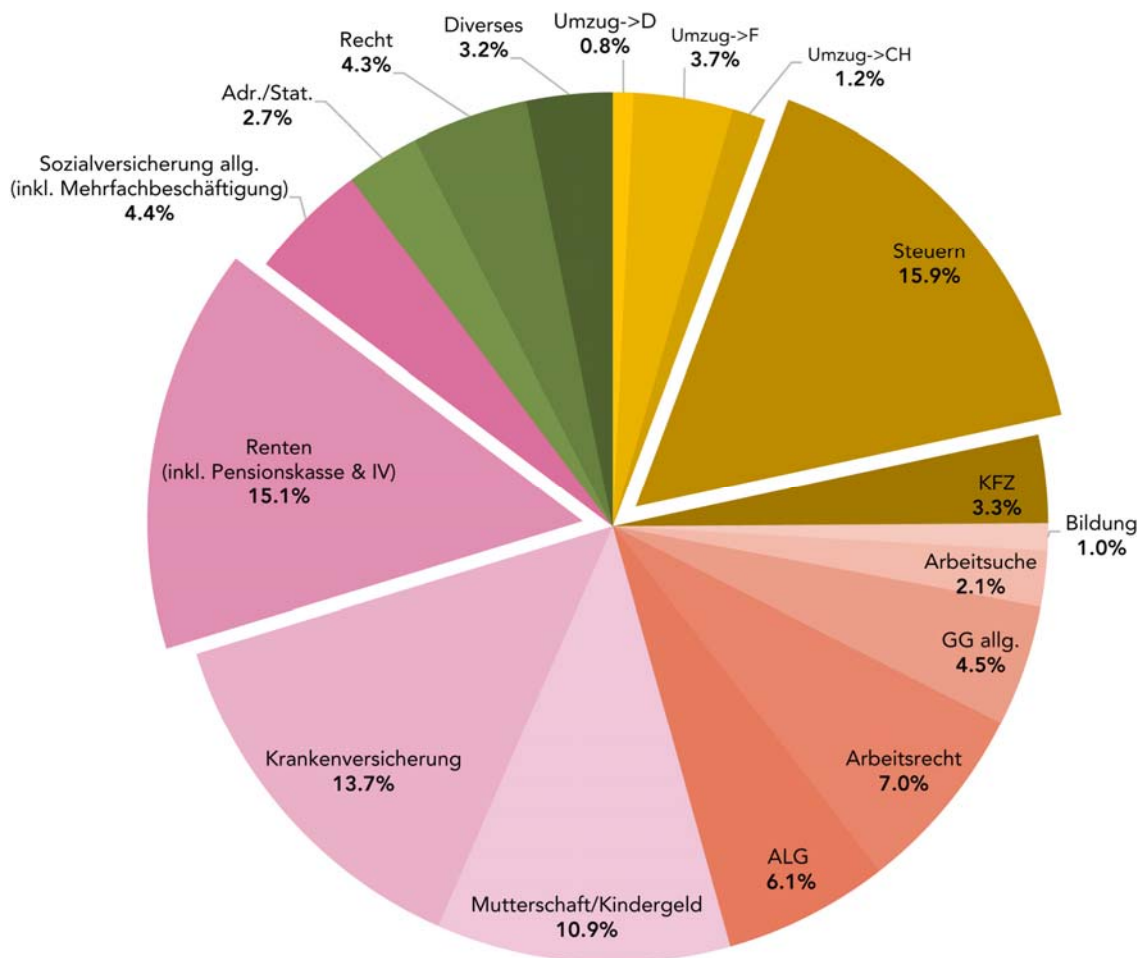


△ Jahrestotal der Anfragen(den) seit Eröffnung der Dienststelle (Total: 01.07.1993 – 31.12.2019 = 118435)

5 058 Anfragen von 4 310 Kundinnen und Kunden hat das Team 2019 bearbeitet. 95,6 % der Anfragen wurden von Privatpersonen gestellt.

Die abnehmende Tendenz der letzten zwei Jahre sollte nicht überbewertet werden, die Erhebung der Anfragestatistik ist keine exakte Wissenschaft. Kunden/Kundinnen, welche sich mehrfach an uns wenden, nach einem Termin noch mehrmals anrufen oder mit ergänzenden Unterlagen zu Nachbesprechungen vorbeikommen, können im Einzelfall manchmal als ein einziger oder als mehrere Termine gezählt werden. Eine E-Mail-Terminanfrage ohne jegliche weiteren Angaben kann als Anfrage gezählt werden oder auch nicht. Die Abgrenzung ist oft ausgesprochen schwierig. So auch bei Anrufern/innen, welche – nach detaillierter Schilderung des Problems – letztlich nicht an den/die zuständige/n Mitarbeiter/in weitergeleitet werden können, weil diese/r gerade nicht verfügbar ist.

Aussagekräftiger als die Gesamtzahlen sind somit die relativen Werte, wie z.B. die Verteilung der Themen (vgl. nächste Seite) oder die Art der erbrachten Dienstleistung: In über 69 % der Fälle hat das Team die Anfragen der Kundschaft vollständig beantwortet, ohne jegliche Weiterverweisung. In 27,4 % der Fälle wurden Antworten gegeben und diese durch die Weiterverweisung an andere bzw. die zuständigen Stellen ergänzt (beispielsweise zur Einreichung eines Rentenanspruchs oder der Geltendmachung eines Anspruchs auf Kindergeld). Nur 3,4 % der Anfragenden wurden vollständig an Dritte weiterverwiesen; Hierbei handelt es sich im Wesentlichen um Rückfragen zu Aussagen von Arbeitgebern, Amtsstellen, Versicherungen etc., Klagen/Gerichtsprozessen oder Personen, welche bei uns nach Arbeit suchen.

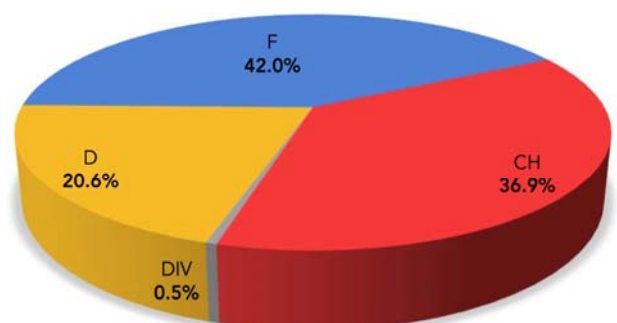


△ Aufteilung der 5 058 Anfragen des Jahres 2019 auf die verschiedenen Themenbereiche

Die Themenverteilung bleibt im Vergleich zu den Vorjahren stabil. Die große Mehrheit der Fragen wurden zum Bereich Sozialversicherungen gestellt: Rund 15 % der Anfragen betrafen Alters- und Erwerbsminderungsleistungen, inkl. die Fragen zu den schweizerischen Pensionskassen. Knapp 14 % der Anfragen betrafen das Thema Krankenversicherung und weitere 11 % den Bereich Familienleistungen. Zum Themenbereich Steuern verzeichneten wir 16 % der Anfragen und zum Thema Arbeitsrecht 7 %.

Das Jahr 2019 brachte kein komplett neues Thema hervor. Die Bewohnerinnen und Bewohner unserer grenzüberschreitenden Region, insbesondere jene auf französischer Seite, haben weiterhin mit den gleichen Schwierigkeiten zu kämpfen wie in den vergangenen Jahren. Ein Großteil der bei uns eingehenden Fragen entsteht beispielsweise aus der Unmöglichkeit, die französische Rentenversicherung direkt zu kontaktieren,

um bei Vorliegen einer internationalen Karriere das weitere Vorgehen hinsichtlich der Rentenansprüche zu besprechen. Dass zum Umtausch eines Führerscheins oder der Fahrzeugpapiere und Nummernschilder auf französischer Seite eine ausschließlich digitale Online-Lösung zur Verfügung steht, ist ein weiterer Punkt, der sehr viele Anfragen an Infobest generiert, bei welchen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zudem nur ansatzweise weiterhelfen können.



△ Von den Anfragen betroffener Staat im Jahr 2019

GRENZÜBERSCHREITENDE SPRECHTAGE

Donnerstag 23. Mai und
Donnerstag 21. November 2019

Terminvereinbarung möglich mit
Fachleuten der schweizerischen,
französischen und deutschen
Steuerverwaltungen
Krankenversicherungen
Arbeitslosenversicherungen
Arbeitsämter
Familienkassen, sowie der
Schweizer AHV & IV



Bitte vereinbaren Sie unbedingt einen Termin!

☎ 07 621 75035 ☎ 061 322 74 22 ☎ 03 89 70 13 85

Die Beratung ist kostenlos.



Diese Veranstaltung wurde mit Finanzmitteln des EU-Programms für
Beschäftigung und soziale Innovation „Erasmus+“ (2014-2020) unterstützt.
Weitere Informationen finden Sie unter <http://100.785.80.0008.eu/30026/302>
Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen geben nicht
notwendigweise den Standpunkt der Europäischen Kommission wieder.

INFOBEST PALMRAIN
Pont du Palmrain
F-68128 Village-Neuf
www.infobest.eu

DIE SPRECHTAGE

Nach einem Jahr Pause infolge der umfangreichen Arbeiten für die Festlichkeiten anlässlich des 25-jährigen Jubiläums der INFOBEST PALMRAIN hat das Team im Jahr 2019 wieder zwei grenzüberschreitende Bürgersprechstage organisiert. Neben der finanziellen Unterstützung durch EURES-T Oberrhein waren hierfür rund 400 Arbeitsstunden notwendig. Die 33. und 34. Ausgabe der breit geschätzten Veranstaltung fanden am 23. Mai und am 21. November statt. Hierbei wurden insgesamt 254 Einzelberatungen durch die 18 bzw. 22 Beraterinnen und Berater durchgeführt. Ohne diese Unterstützung der insgesamt 14 Verwaltungsstellen und sonstigen Einrichtungen aus Frankreich, Deutschland und der Schweiz wäre diese Veranstaltung nicht möglich.

Auch die exzellente Kooperation mit der *Caisse d'allocation familiale du Haut-Rhin* konnte zur Freude unserer Kundschaft weitergeführt werden. Bei den 8 übers Jahr verteilten Sprechtagen wurden durch die allseits hochgeschätzte CAF-Mitarbeiterin insgesamt 124 Einzelberatungen durchgeführt.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

04/02 und 07/10 | Vortrag an der *Université Populaire de Mulhouse* zum Thema Grenzgänger in Deutschland und der Schweiz

30/04 | Vortrag zum Thema Grenzgänger in Deutschland für eine Gruppe von Arbeitssuchenden, in Kooperation mit der AFPA (*Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes*)

06/05 | Besuch des Ausschusses für Europa und Internationales des Landtages Baden-Württemberg

05/08 | Besuch des Schweizer Botschafters in der Bundesrepublik Deutschland, Herr Dr. Paul R. Seger

27/09 | Vorstellung von Infobest für das Herbert Wehner Bildungswerk e.V.

12/09 | Mitwirkung am Seminar "Pensionierungsplanung" (Arbeitgeberverband Basel-Stadt)

18/10 | Grenzgänger-Sprechstunde in der Stadtbibliothek Freiburg (in Zusammenarbeit mit Europe Direct Freiburg)

23/10 | Präsentation des Projekts B-Solutions im Europäischen Parlament in Strasbourg, mit MdEP Anne Sander

29/10 | Mitwirkung am Seminar von EURES-T Oberrhein "Upper Rhine Train"

26/11 | Besuch von Studierenden des Lehrgangs International Business Management der FHNW, unter Mitwirkung von Brigitte Klinkert, *Présidente du Département du Haut-Rhin*

DIE TRÄGER 2019

Frankreich

État français
Région Grand Est
Département du Haut-Rhin
Communauté d'agglomération
Saint-Louis Agglomération
Communauté d'agglomération
Mulhouse Alsace Agglomération
Communauté de Communes
Sundgau

Deutschland

Land Baden-Württemberg
Landkreis Lörrach
Stadt Lörrach
Stadt Rheinfelden (D)
Stadt Weil am Rhein
RegioGesellschaft
Schwarzwald-Oberrhein
Regionalverband
Hochrhein-Bodensee

Schweiz

Kanton Basel-Landschaft
Kanton Basel-Stadt
Gemeinde Allschwil
Gemeinde Bettingen
Gemeinde Binningen
Gemeinde Riehen
Stadt Rheinfelden (CH)
Arbeitgeberverband Basel
Regio Basiliensis

Die Finanzierung ist zu je einem Drittel durch die deutschen, französischen und Schweizer Partner sichergestellt.

DAS TEAM 2019



Christiane Andler
Assistentin



Marc Borer
Schweizer Mitarbeiter



Julien Kurtz
Französischer Mitarbeiter



Pascal Dedié
*Deutscher Mitarbeiter
(bis Ende März)*



Marcus Schick
*Deutscher Mitarbeiter
(ab Anfang Juli)*



Impressum

JAHRESBERICHT 2019
INFOBEST PALMRAIN

Redaktion & Übersetzung:




Christiane Andler
Marc Borer
Julien Kurtz
Marcus Schick



Gestaltung/Layout:

Marc Borer

INFOBEST  PALMRAIN

Palmrain, F-68128 Village-Neuf
www.infobest.eu
palmrain@infobest.eu

Tél.  03 89 70 13 85
Tél.  07621 750 35
Tél.  061 322 74 22

Fax  03 89 69 28 36
Fax  061 322 74 47

Texte & Bilder: © INFOBEST PALMRAIN


ETB Eurodistrict Trinational de Bâle
TEB Trinationaler Eurodistrict Basel

Im Rahmen der Zusammenarbeit
unserer beiden Einrichtungen wurde das
Layout des vorliegenden Jahresberichts
dem TEB zur Verfügung gestellt.