



20

INFOBEST



PALMRAIN

1993-2013

JAHRESBERICHT 2013

CONSEIL
INFORMATION
REORIENTATION
BERATUNG
INFORMATION
VERMITTLUNG

INHALTSVERZEICHNIS

Inhaltsverzeichnis	2
Vorwort der Präsidentin	3
Vorwort des Teams	4
Information und Beratung	5
Die Anfragen/Statistik	5
Der Service+	9
Grenzüberschreitende Sprechtag	9
Sprechtag „Rentenbesteuerung“	9
Sprechtag der französischen Familienkasse	9
Trinationaler Rentensprechtag	10
INFOBEST PALMRain – im Blickpunkt der Öffentlichkeit	11
Präsentation der Einrichtung nach außen	11
20 Jahre INFOBEST PALMRain – ein Rückblick.....	12
Neu bei INFOBEST – ein Eindruck was die Menschen tagtäglich bewegt	14
Die Träger 2013	15
Das Team 2013	15
Impressum.....	16

VORWORT DER PRÄSIDENTIN

Sehr geehrte Damen und Herren,

Seit Januar 2014 bin ich Präsidentin der Bürgerberatungsstelle INFOBEST PALMRAIN, jener Einrichtung, die nun bereits seit über 20 Jahren ganz konkret das grenzüberschreitende Miteinander unserer gemeinsamen Dreilandregion fördert.

Über 7000 im Jahr 2013 bearbeitete Anfragen zeigen, welchen Anklang die INFOBEST PALMRAIN bei unseren Bürgern findet und illustrieren den Bedarf an diesem grenzüberschreitenden Beratungsangebot in unserem Raum.

Unsere trinationale Wirtschaftsregion ist für Unternehmen und Arbeitnehmende gleichermaßen attraktiv. Die Möglichkeiten der Freizügigkeit werden – zum Vorteil für alle in unserer Region – genutzt. Dass dies für die Grenzgänger nicht immer reibungsfrei abläuft, liegt an dem Zusammenspiel dreier unterschiedlicher Systeme. Hier den Betroffenen Information und Hilfestellung zu bieten, ist Kernanliegen der INFOBEST PALMRAIN. Das INFOBEST-Team ist kompetenter Ansprechpartner für Fragen fast aller Lebensbereiche: Arbeit, Wohnen, Familienrecht, Versicherungen, Rente, Mobilität und vieles mehr.

Die INFOBEST PALMRAIN ist inzwischen fester Bestandteil in der grenzüberschreitenden Kooperation in unserem Trinationalen Eurodistrict Basel (TEB). Als bürgernaher Dienstleister ergänzt die INFOBEST PALMRAIN die politische und planerische Dimension der grenzüberschreitenden Kooperation.

Wir sind froh und stolz, mit der INFOBEST PALMRAIN unseren Bürgern diese besondere Serviceleistung bieten zu können!



*Marion Dammann,
Landrätin des Landkreises Lörrach*



VORWORT DES TEAMS

Das Jahr 2013 begann mit einem vollständigen und eingespielten vierköpfigen Team. Dabei war das erste Halbjahr neben den alltäglichen Anfragen stark von den Vorbereitungen für das 20-jährige Jubiläum von INFOBEST PALMRAIN geprägt. In den vergangenen 20 Jahren ist INFOBEST zu einer wichtigen und gern frequentierten Einrichtung für grenzüberschreitende Angelegenheiten geworden, wie nicht zuletzt die auch im vergangenen Jahr wieder ungemein hohen Anfragezahlen zeigen. „Was wären wir Grenzgänger ohne INFOBEST?“, um einen dankbaren Bürger zu zitieren.

Unmittelbar nach der Jubiläumsfeier am 13. Juni 2013 gehörte allerdings das vollständige Team selbst bereits der Geschichte an. Aufgrund der Tatsache, dass im Juni zunächst der deutsche Mitarbeiter, Sébastien Oser, die INFOBEST verließ und sich Ende Oktober auch die französische Mitarbeiterin, Fabienne Fournier, beruflich neu orientierte, haben die zwei verbliebenen langjährigen MitarbeiterInnen Christiane Andler und Marc Borer während mehrerer Monate unter größtem persönlichem Einsatz doppelte Arbeit geleistet. Sie haben eine hohe Anzahl von Anfragen kompetent abarbeiten können, ohne dass die Qualität des INFOBEST-Services für die Kundschaft darunter gelitten hätte.

Im November 2013 trat dann Hanna Endhart als neue deutsche Referentin die Nachfolge von Sébastien Oser an. Seit Mitte Februar 2014 ist nun auch die französische Referentenstelle mit Christine Journot wieder besetzt. Beide Referentinnen freuen sich sehr, im grenzüberschreitenden Bereich tätig zu werden und sind gut im Team und der alltäglichen Arbeit angekommen.

Im Jahr 2014 steht als größeres Projekt die Überarbeitung und Aktualisierung der gemeinsamen Homepage des INFOBEST-Netzwerks an. Die umfangreichen Arbeiten werden unter Federführung der INFOBESTen Kehl/Strasbourg und PALMRAIN durchgeführt. Auch vor diesem Hintergrund freuen wir uns, als vollständiges Team in das neue Jahr zu starten, um weiterhin mit viel Elan und großer Motivation der Ansprechpartner für alle Fragen mit grenzüberschreitendem Bezug zu sein!

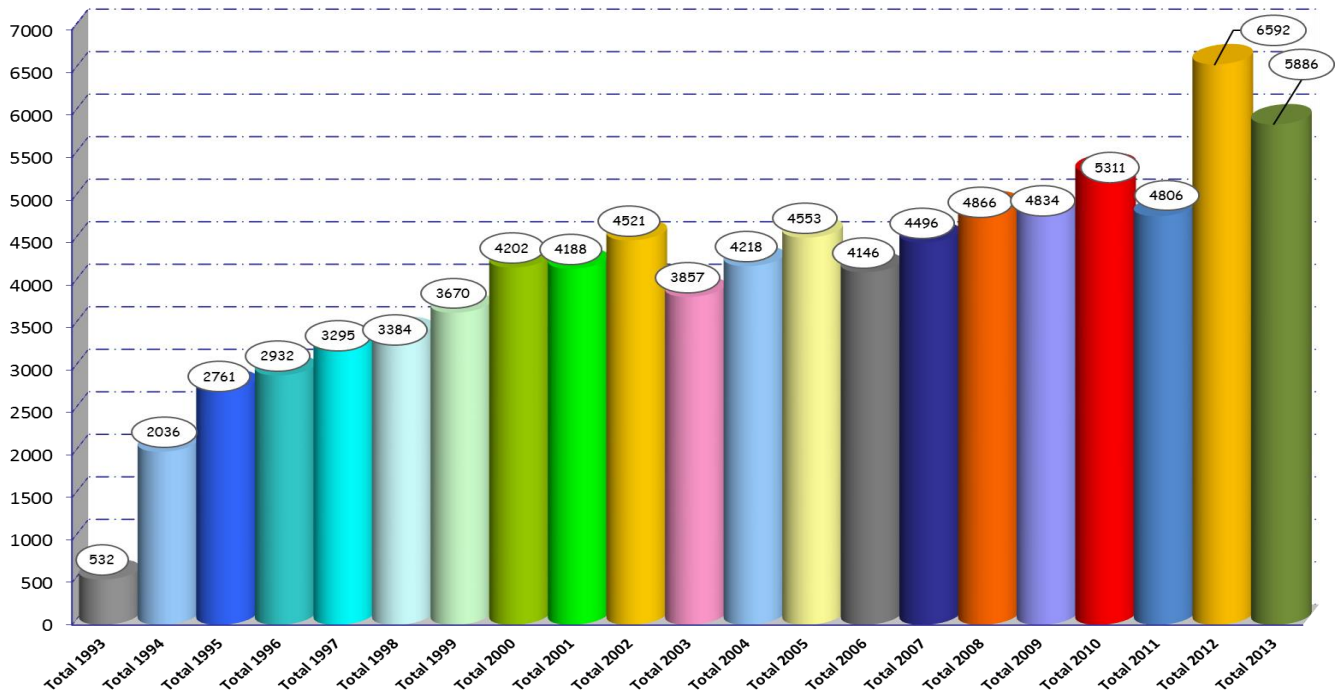
Das Team der INFOBEST PALMRAIN, April 2014:



von links nach rechts:

Hanna Endhart, Christiane Andler, Marc Borer, Christine Journot

Die Anfragen / Statistik

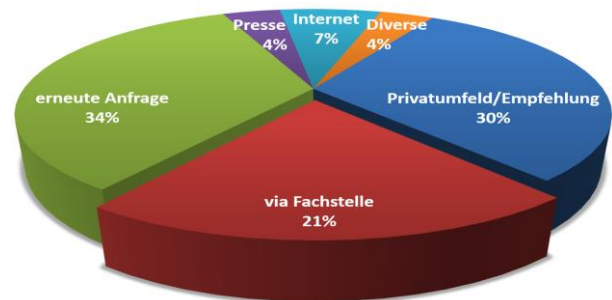


△ Jahrestotal der Anfragen(den) seit Eröffnung der Dienststelle (Total: 01.06.1993 – 31.12.2013 = 85086)

Im Jahr 2012 wurden 6.592 Kunden erfasst, im Jahr 2013 dagegen „nur“ 5.886 Kunden, also fast 11 % weniger. Hinsichtlich der Anzahl der bearbeiteten Anfragen ist die Differenz sogar noch deutlicher zu erkennen (8.000 im Jahr 2012, 7.066 im Jahr 2013). Eine Erklärung für diesen Rückgang ist leicht zu finden: das Team war während insgesamt 6,5 Monaten unvollständig. In Zahlen ausgedrückt fehlten dem Team 13,5 % der Gesamtarbeitskapazität. Dass angesichts der langen Vakanzen die eine oder andere Anfrage unbearbeitet blieb, erstaunt daher nicht. Vor allem aber hatte das Team weniger Zeit, um die Statistiken sorgfältig zu führen.

Aus langjährigen Erfahrungswerten ergibt sich, dass ein vollständiges und erfahrenes Team all seine festgelegten Aufgaben nur ordnungsgemäß erfüllen kann, wenn die jährliche Zahl der zu bedienenden Kunden 5.000 nicht maßgeblich überschreitet. Im Jahr 2013 wurden 5.886 Kunden durch ein Team von 3,5 Personen bedient, darin eingerechnet die neue deutsche Referentin, die während der ersten zwei Monate zunächst eingearbeitet werden musste. Wurde die zumutbare Grenze bereits 2012 um 32 % überschritten, so lag dieser Wert 2013 bei fast 35 %...

Die ununterbrochen starke Nachfrage ist ohne Zweifel das Ergebnis der qualitativ hochwertigen Leistung dieser einzigartigen trinationalen Anlaufstelle. Fast zwei Drittel unserer Kunden kommen infolge von Mundpropaganda oder weil sie in der Vergangenheit bereits gute Erfahrungen mit INFOBEST gemacht haben.



△ Quelle der Anfragen (2013)

Der hochwertige Service führt zu einem ungewollten Nebeneffekt: immer mehr Behörden und spezialisierte Körperschaften verweisen ihre Kunden an uns (mehr als 1/5 der Kunden im Jahr 2013), ungeachtet dessen, dass wir nur allgemeine Kompetenzen aufweisen. Dies mag z.B. an mangelnden fremdsprachlichen Fähigkeiten der

dortigen Mitarbeiter oder an fehlenden Kapazitäten liegen, wenn die Anliegen der Kunden über die staatliche Grenze hinausgehen. Gleichzeitig führt die Vermehrung von automatisierten Telefonsystemen auf allen Ebenen der Verwaltung dazu, dass die Bürger den nach wie vor persönlichen Empfang bei INFOBEST PALMRAIN immer öfter bevorzugen.

Zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang, dass die Zahl der Anfragen, die vom Team umfassend und abschließend, also ohne zusätzlichen Verweis an eine Fachstelle, beantwortet wurden, weiterhin zugenommen hat: 55,9 % im Jahr 2011, 56,9 % im Jahr 2012 und 58,2 % im Jahr 2013. Mehr als 1/3 der Kunden erhielten von uns eine Teilantwort, die sie bei den entsprechenden Spezialisten noch vervollständigen konnten.



△ Verhältnis eigene Antwort <-> Weiterleitung (2013)

Anfragen zur Rente sind typisch für die Kategorie „Antwort+Weiterleitung“. So wie zum Beispiel das Anliegen von Herrn Mayer: er hat in Frankreich seine Ausbildung sowie seinen Wehrdienst absolviert, um daraufhin in Deutschland und in der Schweiz zu arbeiten; zwischendurch war er immer mal wieder arbeitslos. Kurz vor der Rente stellt er sich folgende Fragen: was passiert im Ruhestand? Kann er in Rente gehen, sobald er das französische Rentenalter erreicht hat? Wie werden die verschiedenen Arbeitszeiträume berücksichtigt? Wer wird wieviel zahlen? Die Auskunft von INFOBEST beinhaltet Erklärungen zum europäischen System der Koordinierung von Sozialversicherungssystemen und den Hinweis, dass aus jedem Land eine gesonderte Rentenzahlung erfolgen wird. Des Weiteren bekommt er Informationen dahingehend, dass der Antrag immer im Wohnland zu stellen ist und – falls nötig – Auskünfte über die Besonderheiten der drei Länder in Bezug auf die Zusatzrente usw. Die „Weiterleitung“ betrifft die Berechnung der Rentenansprüche. Darin enthalten ist, dass wir Herrn Mayer mit folgenden Informationen versorgen: die Kontaktdaten der Träger der Kassen, in die er eingezahlt hat, Links zu den entsprechenden Internetseiten, Termine und Durchführungsorte von internationalen Sprechtagen, welche von den Rentenkassen der drei Länder organisiert werden.

Mit den Worten unserer Kunden...

Parfait ! Précis, concret, efficace !

Sie sind der Hammer!

Viiiiiielen Dank!!!!

Un grand merci pour vos démarches.

Vielen Dank für die schnelle Antwort.

Je vous remercie pour votre réactivité et votre compétence.

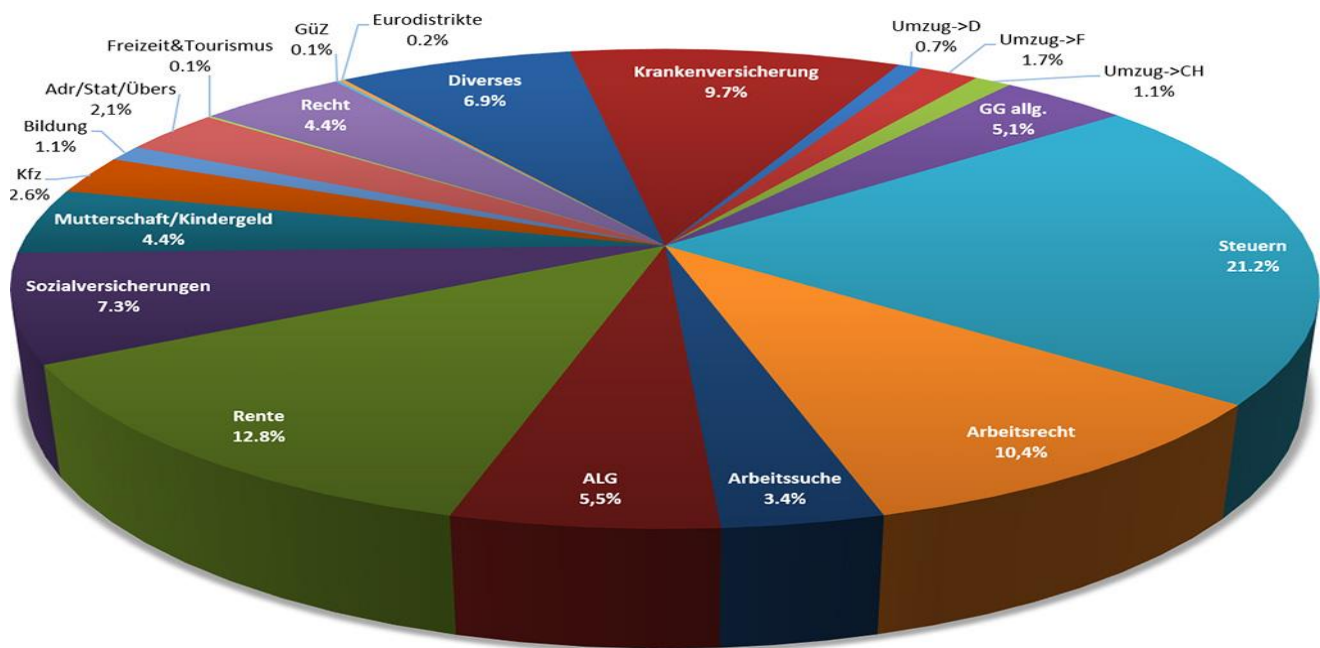
Die Information war sehr hilfreich für mich.

Enfin un service administratif qui a le sourire et qui reçoit très bien avec beaucoup de gentillesse.

Herzlichen Dank für die vielen und ausführlichen Informationen

Je tenais à vous remercier vous et vos collègues pour votre professionnalisme et efficacité! Oh si tout pouvait être aussi simple...

Herzlichen Dank - da haben Sie sich ja mächtig ins Zeug gelegt!



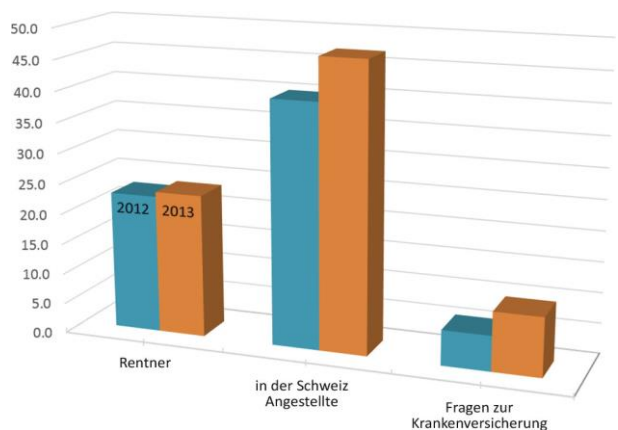
△ Aufteilung der 7066 Anfragen des Jahres 2013 auf die verschiedenen Themenbereiche

Die detaillierte Analyse der Anfragethemen bestätigt zwei regelmäßig gemachte Beobachtungen: Nachdem die Anfragen zum Thema "Rentenbesteuerung von französischen Grenzgängern nach Deutschland" in den letzten Jahren stetig gestiegen sind, haben sie sich im Jahr 2013 auf hohem Niveau eingependelt. Gleichzeitig ist die Zahl der Beratungen bezüglich der Modifizierung des Krankenversicherungs-Optionsrechts für französische Grenzgänger in der Schweiz stetig und vor allem im letzten Jahr markant gestiegen.

Tatsächlich ist auch allgemein der Anteil der Anfragen in Bezug auf Steuern proportional stabil geblieben (21,3 % im Jahr 2012 und 21,2 % im Jahr 2013), wohingegen sich der Anteil der Fragen zur Krankenversicherung deutlich erhöht hat (9,7 % im Jahr 2013 gegenüber 5,8 % in 2012).

Fragen zur Besteuerung der deutschen Rente gehören nunmehr zum Alltag. Fast 400 Anfragen wurden im Jahr 2013 zu diesem Thema erfasst, ungefähr zwei pro Öffnungstag. Da die Öffentlichkeit zwischenzeitlich (mehr oder weniger) über die Verpflichtung, die deutsche Rente in Deutschland zu versteuern, informiert wurde, ist der Schock allgemein geringer und die Gespräche vor Ort weniger emotionsgeladen. Es wird jedoch nicht weniger zeitaufwendig. Das Team schätzt deshalb besonders die Unterstützung der „Task Force Rentenbesteuerung“, die innerhalb des INFOBEST-Netzwerks gegründet worden ist. 2013 wurden bei INFOBEST PALMRAIN 144 Einzelberatungen im Rahmen dieser Zusammenarbeit durchgeführt, das entspricht mehr als einem Drittel der Anfragen zur Rentenbesteuerung.

Der Anstieg der Anfragen bezüglich der Krankenversicherung passt zur Zunahme der Anzahl der Grenzgänger in die Schweiz, die sich an uns wenden: der Wert ist von 39,9 % im Jahr 2012 auf 47,2 % im Jahr 2013 gestiegen (bezogen auf jenen Anteil unserer Kunden, der in einem Anstellungsverhältnis stand: in beiden Jahren waren dies jeweils 58 % unserer Kunden). Trotz der Stabilisierung der Anfragen zur Besteuerung der deutschen Rente ist gleichzeitig ein leichter Anstieg bei Anfragen von Rentnern zu verzeichnen (23,5 % der Kunden im Jahr 2013 gegenüber 22,7 % in 2012) – schlichtweg weil sich auch Schweizer Rentner Gedanken um ihre Krankenversicherung machen.



Dennoch, auch wenn die Bearbeitung von Anfragen im Zusammenhang mit der Besteuerung von deutschen Renten im Jahr 2013 einfacher geworden ist, erhöhte die zunehmende Zahl der Anfragen zum Krankenversicherungs-Optionsrecht das Konfliktpotential, mit dem das Team alltäglich konfrontiert wird. Es ist offensichtlich, dass Maßnahmen, die

11.000 Menschen vor Ort für eine Demonstration zur Blockade einer Autobahnstrecke (am 1. Februar 2014 in der Nähe von Saint-Louis) mobilisieren, nicht unumstritten sind. Leider sind die zahlreichen Gerüchte und Informationen, die zu diesem Thema kursieren, oft unvollständig, wenn nicht fehlerhaft. Außerdem sind diejenigen, die uns diesbezüglich aufsuchen selten heiter gestimmt. Viele von ihnen empfinden es als ungerecht, in Zukunft nicht mehr von der privaten, französischen Krankenversicherung profitieren zu können. Es ist daher notwendig, erneut zu vermitteln, dass es sich nicht um eine diskriminierende Maßnahme der derzeitigen Regierung handelt, sondern um eine Veränderung, die bereits seit Unterzeichnung der bilateralen Abkommen Schweiz/EU im Jahr 2002 so vorgesehen war.

Die Betroffenen mussten folglich kontinuierlich daran erinnert werden, dass es sich bei der Möglichkeit, eine private Krankenversicherung abzuschließen, um eine Übergangsregelung handelt, die ursprünglich bis zum 31. Mai 2009 begrenzt war (und im Jahr 2007 bis zum 31. Mai 2014 verlängert wurde). Es ist auch sinnvoll, die grundlegenden Sozialversicherungsregeln der EU zu unterstreichen (welche über die Bilateralen Verträge auch für die Schweiz gelten): danach unterliegt man bei grenzüberschreitender Tätigkeit grundsätzlich dem Sozialversicherungsrecht des Beschäftigungslandes (Erwerbortsprinzip). Alle Sozialversicherungsbeiträge, einschließlich der Krankenversicherung, müssen in diesem Land bezahlt werden. Zugang zur Gesundheitsversorgung ist aber im Beschäftigungs- und im Wohnland möglich. Das Optionsrecht ist somit eine die Grenzgänger begünstigende Ausnahme zu dem in der EU-Verordnung niedergelegten und ansonsten strikt umgesetzten Erwerbortsprinzip.

Es ist gleichermaßen interessant zu betonen, dass Grenzgänger von der CSG (Zusatzsteuer zur Finanzierung der Sozialversicherung) und CRDS (Zusatzabgaben zur Rückzahlung der Sozialversicherungsschulden) auf ihr ausländisches Gehalt befreit bleiben, während der „normale“ französische Arbeitnehmer immerhin 8 % seiner Einkünfte dafür abgezogen bekommt. Ein in Frankreich angestellter Arbeitnehmer bezahlt so insgesamt ca. 22 % Sozialabgaben (inkl. die gesetzliche Krankenversicherung), im Vergleich zu den ca. 15 % (ohne die Krankenversicherungskosten), die Grenzgänger in die Schweiz abführen.

Es ist jedoch klar, dass es für einige Betroffene wirklich zum Problem werden wird, wenn sie zukünftig nicht mehr von der Erstattung der Gesundheitsversorgung im Land ihrer Wahl profitieren können, so zum Beispiel für einige deutschsprachige Grenzgänger,

die sich – gemäß der Bedingungen ihres momentanen Versicherungsvertrages – ohne Komplikationen oder vorherige Vereinbarung in einem Krankenhaus in Deutschland behandeln lassen konnten. Darüber hinaus ist offensichtlich, dass ein Teil der Grenzgänger die prinzipielle Pflicht, eine Krankenversicherung in der Schweiz abzuschließen, schlicht gar nicht gekannt hat. Häufig ist eine Privatversicherung in Frankreich unterzeichnet worden, einfach weil Kollegen oder Familienmitglieder dies zuvor auch getan hatten. Vor diesem Hintergrund ist nachvollziehbar, dass diese Leute ihr Optionsrecht nochmals ausüben wollen, welches sie zwar bereits de facto, aber eben unwissentlich ausgeübt haben. Allerdings hat INFOBEST hier eine „pädagogische“ Rolle zu übernehmen und muss erklären, dass in den oben erwähnten Bilateralen Verträgen mit der Schweiz eben vorgesehen ist, dass dieses Optionsrecht nur innerhalb einer dreimonatigen Frist nach Aufnahme der Arbeit in der Schweiz ausgeübt werden kann. Auf Kenntnis oder Unkenntnis kommt es insoweit nicht an. Zu betonen ist dabei, dass die Schweizer Behörden, abgesehen von einigen begründeten Ausnahmefällen, eine erneute Ausübung des Optionsrechts nach Ablauf der Dreimonatsfrist aufgrund der geltenden Rechtslage verweigern.

Im Juni 2013 haben wir ein Merkblatt zur Krankenversicherung für Grenzgänger von Frankreich in die Schweiz aktualisiert. Dieses Dokument beinhaltet auch Links zu den zu diesem Thema veröffentlichten, offiziellen Informationen. Nichtsdestotrotz kann „ein Stück Papier“ nur eine geringe Anzahl der Menschen zufrieden stellen, die sich, je nach Fall, mit ihrer Unsicherheit, ihrer Wut, ihrem Gefühl ungerecht behandelt zu werden und/oder ihren Sorgen an uns wenden. Die überwiegende Mehrheit von ihnen macht zuerst ihrem Ärger Luft, bevor sie ihre Antwort bekommen. Eine persönliche Beratung ist wohl oft notwendig – aber auch nützlich: eine ausführlich erklärte und somit verstandene Regelung wird besser akzeptiert.

Die dominanten Themen bleiben somit auch im Jahr 2013 – ohne besondere Überraschung – die Folgenden: 40 % der Anfragen betreffen Sozialversicherungsrecht (Versicherungen und Leistungen bei Krankheit, Rente, Arbeitslosigkeit und Mutterschaft), gefolgt von Steuerrecht (21 %) und Arbeitsrecht (17 %), wobei unter letzteres Arbeitsrecht im engeren Sinne fällt, aber auch Fragen zur Arbeitssuche und natürlich die diesbezüglichen Besonderheiten, die für Grenzgänger gelten.

Der Service+

Die Anlaufstelle – zunehmend als "Expertenstelle für grenzüberschreitende Fragen" angesehen – bietet kontinuierlich während 6 Stunden pro Tag an 4 Tagen in der Woche Informationen und Beratung zu vielfältigen Themen für ein ebenso vielfältiges Publikum. Darüber hinaus waren die Teams immer bemüht, den Service der Anlaufstelle kontinuierlich zu verbessern. So sind beispielsweise die themenspezifischen Sprechstage vor Ort entstanden.

Grenzüberschreitende Sprechstage

Im Jahr 2001 initiiert, bieten diese Veranstaltungen an ein und demselben Tag und Ort die Möglichkeit zu Einzelgesprächen mit Vertretern der sowohl deutschen, französischen als auch Schweizer Renten- und Krankenversicherung, Familienkassen, Agenturen für Arbeit und Steuerbehörden. Hierfür sind eine sorgfältige Vorbereitung und eine sehr aufwendige Vorplanung notwendig. Neben des hohen Arbeitseinsatzes des Teams während mehrerer Wochen und einer tollen Partnerschaft mit den 16 beteiligten Organisationen, hängt der Erfolg dieser Tage auch sehr stark von der Unterstützung und Informationsverbreitung durch Regionalzeitungen, Newsletter und Werbetafeln ab, sowie auch von den Personalabteilungen vieler (insbesondere Schweizer) Unternehmen, die zunehmend bereit sind, ihre Grenzgänger-Mitarbeiter zu informieren. Dennoch wären die Sprechstage kaum möglich ohne die finanzielle Unterstützung von EURES-T Ober-rhein, seit Beginn ein treuer und geschätzter Partner.

Die sogenannten „Bürgersprechstage“, 2013 zum 23. bzw. 24. Mal durchgeführt (16. Mai und 3. Dezember), umfassten insgesamt knapp 500 Einzelberatungen. Einige Experten haben dabei mehr als 20 Beratungen geleistet. Das Dienstleistungsangebot wird sehr geschätzt, sowohl von den Kunden als auch von den Beratern. Für die Spezialisten sind diese Tage gleichzeitig eine Chance, die Qualität ihrer öffentlich-rechtlichen Organisation zu demonstrieren, sich konkret der manchmal komplexen grenzüberschreitenden Fragen bewusst zu werden (einige Berater sind in der Regel sonst nicht in direktem Kontakt mit den Kunden), aber auch ihr „Pendant“ in den Nachbarländern zu treffen, um mit ihnen Informationen und Erfahrungen auszutauschen und so ein echtes grenzüberschreitendes Experten-Netzwerk zu bilden.

Sprechstage „Rentenbesteuerung“

In unseren früheren Jahresberichten haben wir ausführlich dargestellt, welche Probleme sich für Tausende von Menschen im Elsass und anderswo in Frankreich durch die rückwirkende Einführung der Besteuerung der an sie gezahlten deutschen Rente ergaben. Seit 2009 wurden die INFOBEST-Mitarbeiter mit einem Zustrom von Anfragen konfrontiert, welcher mit dem vorhandenen Personalbestand nicht mehr zu bewältigen war. Dank der Hilfe der Région Alsace und mit finanzieller Unterstützung der Oberrheinkonferenz, dem Regierungspräsidium Freiburg, der Stadt Straßburg, der Eurodistrikte Pamina und Strasbourg/Ortenau und dem Sozialministerium des Landes Baden-Württemberg sind im Juni 2013 zwei Mitarbeiter eingestellt worden, um spezielle Sprechstage zu diesem Thema im Elsass anzubieten. Zugehörig zu INFOBEST Vogelgrun/Breisach – die das Projekt koordinieren – wurden die beiden Angestellten teilweise durch Sébastien Oser, dem deutschen Referenten von INFOBEST PALMRAIN, ausgebildet. Am Palmrain finden die Sprechstage zwei bis drei Mal pro Monat statt, je nach Bedarf. 144 Termine, mit einer durchschnittlichen Dauer von 30 Minuten, konnten in der zweiten Jahreshälfte 2013 gewährleistet werden. Sie sorgten dafür, die Mehrarbeit der Referenten zu mindern und bieten den Betroffenen einen Service nach Maß.

Sprechstage der französischen Familienkasse



Für viele Kunden ist der (fast) monatlich stattfindende Sprechtag der französischen Familienkasse (CAF), welcher seit November 2011 auf Initiative der CAF selbst angeboten wird, nun Teil des "normalen" Angebots von INFOBEST PALMRAIN. Eine Spezialistin der CAF kümmert sich um die mitunter heiklen Problematiken im Falle von Zuständigkeitskonflikten bei Familienleistungen zwischen der Schweiz, Frankreich und Deutschland. Obwohl der telefonische Empfang der CAF die Kunden auf den Sprechtag verweist, werden die Termine – ca. 100 im Jahr 2013 – alle von den INFOBESTlern aufgenommen. Viele Kunden sind oft kritisch und haben Vorbehalte gegenüber der Qualität des Services der CAF sowie dem Gedanken, sich extra zum Palmrain zu begeben, um mit einem Vertreter der Organisation zu sprechen.

Nach ihrem Gespräch mit der zuständigen Person sind sie jedoch einstimmig zufrieden. Wie so oft ist der menschliche Faktor entscheidend, denn die Spezialistin/Beraterin verbindet zweifellos fachliche Kompetenz mit menschlichen Qualitäten. Die Terminvergabe erfordert in der Regel auch, dem Anrufenden zu erklären, dass eine Beratung vor Ort, wenn auch umständlicher als ein Anruf, tatsächlich "ergiebig" sein kann, sowie ihn bezüglich der Qualität der Dienstleistung, die er erhält, zu beruhigen. Es scheint auch logisch, dass die Vertreter der CAF direkt die Terminplanung verwalten. Angesichts des positiven Feedbacks wird das Team aber auf jeden Fall weiterhin bereitwillig seine Unterstützung anbieten, sofern es die CAF für erforderlich hält.

Trinationaler Rentensprechtag

Die Rentenkassen der drei Länder haben auch 2013 wieder, zum fünften Jahr in Folge, in unseren Räumlichkeiten je zwei trinationale Rentensprechtage angeboten. Stattgefunden haben diese am 8. Januar und 13. Dezember. Die Organisation dieser Tage wird primär von der CPAM Mulhouse übernommen. Wir stellen die Räumlichkeiten zur Verfügung und machen Werbung für die bei unserer Kundschaft stets sehr beliebte und rege genutzte Veranstaltung.

Ort	Organismus	Datum	Uhrzeit
Strasbourg	Carsat Alsace-Moselle 36, rue du Doubs ☎ +33 388 652497	26.02.13*	09.00-12.00 und 13.00-16.30 Uhr
		27.02.13**	08.30-12.00 und 13.00-16.00 Uhr
Thionville	CPAM 2, allée Bel-Air ☎ +33 382 548049	26.06.13	9.00-12.00 und 13.30-16.00 Uhr
Village-Neuf	INFOBEST du Palmrain, Pont du Palmrain ☎ +33 389 469270	08.01.13	9.00-12.00 und 13.30-16.00 Uhr
		13.11.13	
Freiburg i. Breisgau	Regionalzentrum Deutsche Rentenversicherung Heinrich-v.-Stephan-Straße 3 ☎ +49 761 20707-0 Fax +49 761 20707-110 E-Mail: regio.fr@drv-bwde	10.10.13	9.00-12.00 und 13.30-17.30 Uhr
Kehl	INFOBEST, Rehfussplatz 11 D ☎ 07851 9479-0 F ☎ 0388 766898	12.03.13*	9.00-12.00 und 13.30-16.00 Uhr
		28.05.13*	
Lörrach	Außenstelle der Deutschen Rentenversicherung Feldbergstraße 16 ☎ +49 7621 42256-10	05.02.13	13.30-16.30 Uhr
		14.05.13	
Mannheim	Regionalzentrum der Deutschen Rentenversicherung, Mozartstraße 3 ☎ +49 621 820050	12.09.13	9.00-12.00 und 13.00-14.00 Uhr

Land	Datum	Uhrzeit
Deutschland / Allemagne	05.02.13	14.05.13
Frankreich / France	05.02.13	14.05.13
Schweiz / Suisse	05.02.13	14.05.13
Luxemburg / Luxembourg	05.02.13	14.05.13
Belgien / Belgique	05.02.13	14.05.13
Österreich / Autriche	05.02.13	14.05.13
Italien / Italie	05.02.13	14.05.13

Internationale Rentenberatung
Journées internationales d'information retraite

Rat und Auskunft von Trägern der gesetzlichen Rentenversicherung
Conseils et informations de la part des organismes de l'assurance pension légale.

2013

*Sie sind ein Goldschatz :-)
vielen Dank nochmals für
das informative Gespräch
von gestern.*

*Merci pour votre aide
précieuse, votre gentillesse
et vos conseils*

*Herzlichen Dank für die erneute
prompte und präzise
Information.*

*Je vous remercie infiniment pour
toutes ces précisions.*

*Merci beaucoup !! für diese
umfangreichen und detaillierten
Informationen. Ja, das hilft mir sehr
viel!!! Ich danke Ihnen vielmals.*

*Oh, merci beaucoup ! Je ne
m'attendais pas à une réponse
aussi claire et rapide*

*Sehr gute Beratung und
sehr angenehmes Liebes
Personal*

***Vous avez fait plus que répondre à
mon attente et je vous en remercie !***

***Je n'hésiterai pas à revenir vers vous
en cas de besoin !***

*Herzlichen Dank für das freundliche
Gespräch von heute, ich wüsste nicht
was ich ohne die Hilfe von Infobest
machen sollte, ihr seid Klasse!*

Besucher bei INFOBEST/ Präsentation der Einrichtung nach außen

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit informierten die Mitarbeiter bei zahlreichen Anlässen über ihre Tätigkeit und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit. Nachfolgend eine Übersicht der Veranstaltungen, an denen INFOBEST PALMRAIN mitgewirkt, oder in ihren Räumlichkeiten über die Arbeit und Funktionsweise als trinationale Beratungsstelle informiert hat:

- Teilnahme an Sitzung und Fortbildung zur Rentenbesteuerung im französischen Finanzamt in Mulhouse (22.01.)
- Teilnahme an Sitzung des Expertenausschusses der Grenzgänger (ORK) in Kehl (23.01.)
- Teilnahme am deutsch-französischen Arbeitsforum der AFPA (Vereinigung für die berufliche Aus- und Weiterbildung von Erwachsenen) in Mulhouse (24.01.)
- Präsentation zur Grenzgängerarbeit in der Schweiz und Deutschland am Gymnasium in Guebwiller (25.01.)
- Teilnahme an Sitzung des CIIE (Offizielle Informationsstelle der Europäischen Union) in Straßburg (21.02.)
- Bericht zur Rentenbesteuerung im Regierungspräsidium in Freiburg im Breisgau (08.03.)
- Teilnahme an Arbeitsgruppensitzung des MDPH (Kontakt- und Beratungsstelle für Menschen mit Behinderungen) in Colmar (08.03.)
- Teilnahme an grenzüberschreitendem Workshop CH/F/D der Vereinigung Schweizerischer Unternehmen in Deutschland (VSUD) in Basel (14.03.)
- Präsentation der INFOBEST PALMRAIN im Schweizer Generalkonsulat in Straßburg (15.03.)
- Diskussionsrunde Grenzüberschreitende Kooperation, Euroregion BUG in Basel (18.03.)
- Präsentation über INFOBEST PALMRAIN für die Euroregion BUG (Polen, Ukraine, Belarus, 19.03.)
- Teilnahme am Seminar der Grenznetz/TaskForce-Net für Grenzgänger in Aachen (21.-22.03.)
- Teilnahme am EURES-Seminar „Altersvorsorge am Oberrhein“ (22.04.)
- Besuch der Equipe Vallée Transfrontalière (24.04.)
- Infostand beim Europafest in Freiburg (11.-12.05.)
- Grenzüberschreitender Bürgersprechtag (16.05.)
- Präsentation der INFOBEST PALMRAIN anlässlich einer CDU-Fraktionssitzung (05.06.)
- Teilnahme an einer Sitzung des MDPH (Kontakt- und Beratungsstelle für Menschen mit Behinderungen) beim Conseil Général du Haut-Rhin in Colmar (11.06.)
- Jubiläumsfeier 20 Jahre INFOBEST (13.06.)
- Präsentation der INFOBEST PALMRAIN anlässlich der Jahreshauptversammlung zur Zweisprachigkeit in Colmar (19.06.)
- Besuch von StudentInnen der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) (15.10.)
- Grenzüberschreitender Bürgersprechtag (03.12.)



△ Der in Zusammenarbeit mit dem INFOBEST-Netzwerk 4-6 Mal pro Jahr publizierte INFOBULLETIN – ein weiteres bewährtes Mittel der Öffentlichkeitsarbeit

20 JAHRE INFOBEST PALMRAIN – EIN RÜCKBLICK

1. Juli 2013 - INFOBEST PALMRAIN wird 20 Jahre alt: eine beachtliche Zahl, und gerade auch angesichts aktueller politischer Tendenzen ein starkes Symbol für den Zusammenhalt unserer Dreilandregion. Das Modell INFOBEST ist einerseits Beleg dafür, dass ein grenzüberschreitendes Zusammenleben nie frei von Problemen sein kann, andererseits aber auch Sinnbild für die Überzeugung, nicht die Probleme, sondern deren Lösung in den Vordergrund zu stellen. Auf im besten Sinne pragmatische Art ist INFOBEST seit nunmehr zwei Jahrzehnten daran, den grenzüberschreitenden Alltag für die Direktbetroffenen verständlicher, und die Grenzen im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten so durchsichtig als nur möglich zu machen. Mit Blick auf die Entwicklung der Anfrageszahlen (vgl. S. 5) lässt sich – mit den Worten eines zufriedenen Kunden – schlicht festhalten: „Gäbe es die INFOBEST nicht, man müsste sie erfinden!“

Die erste Hälfte des Jubiläumsjahres war stark geprägt von den umfangreichen Vorbereitungsarbeiten für die Feierlichkeiten am 13. Juni, sowie die Jubiläumsbroschüre, welche zum selben Datum erstmals vorgestellt wurde. Da anders als bei der Feier zum 10jährigen Bestehen im Jahr 2003 die finanzielle Situation keine großen Festlichkeiten erlaubte, investierte das Team umso mehr Zeit, die Archive nach denkwürdigen Erinnerungen aus der Geschichte der INFOBEST zu durchstöbern. So zeitaufwendig die Arbeiten waren, Sie boten dem Team die Gelegenheit, auf vergangene Zeiten zurückzublicken – und vor allem: wertzuschätzen, wieviel in dieser langen Zeit bereits erreicht wurde, nicht nur von INFOBEST, sondern von allen, die sich über die Jahre entsprechend engagiert hatten. Als Belohnung für die Anstrengungen konnte das Team sich am 13. Juni über regen Besuch freuen: Unter den rund 80 Gästen waren ehemalige Präsidenten der Einrichtung, ehemalige Teammitglieder, Vertreter von Verwaltungen und anderen grenzüberschreitend tätigen Organisationen, sowie zahlreiche Pressevertreter.

Wie komplex auch heute noch ein grenzüberschreitendes Miteinander sein kann, erfuhr das Team ganz direkt bei der Organisation eines ursprünglich auf dasselbe Datum geplanten trinationalen Schülertreffens. Nach umfangreichen terminlichen Abstimmungsschwierigkeiten musste letztlich leider auf die Teilnahme einer Schweizer Klasse verzichtet werden. Das nunmehr deutsch-französische Treffen konnte am

16. September endlich durchgeführt werden und war für die Beteiligten eine spannende Erfahrung und ein würdiger Abschluss der Jubiläumsfeierlichkeiten.

Ergänzend zu diesem Jahresbericht haben wir einen Pressespiegel erstellt, welcher das vergangene INFOBEST-Jahr nochmals Revue passieren lässt. An dieser Stelle sei auch nochmals auf die oben erwähnte Jubiläumsbroschüre verwiesen, deren Lektüre grenzüberschreitend orientierten Zeitgenossen sicherlich das eine oder andere Schmunzeln entlocken dürfte.





Auf weitere erfolgreiche 20 Jahre!

Neu bei INFOBEST – ein Eindruck, was die Menschen tagtäglich bewegt...

Das Team von INFOBEST ist wieder komplett!

Mitte Februar 2014 konnten wir unsere neue französische Mitarbeiterin, Christine Journot, begrüßen, die die Nachfolge von Frau Fabienne Fournier angetreten hat. Seit November 2013 bin ich selbst neue deutsche Referentin bei INFOBEST PALMRAIN und habe die Nachfolge von Herrn Sébastien Oser angetreten. Insofern stehen wir nun gemeinsam und mit vereinten Kräften bereit, um den Bürgern beim Bewältigen des „ganz normalen – grenzüberschreitenden – Wahnsinns“ mit Rat zur Seite zu stehen.

Nach nunmehr vier Monaten habe ich mich gut eingelebt und bin sehr glücklich und zufrieden, dass meine Kollegen Marc Borer und Christiane Andler mich so herzlich aufgenommen haben. Dank ihres großen Wissens konnte ich mit allen Fragen zu ihnen kommen (als langjährige Mitarbeiter bei INFOBEST sind die zwei das ja auch gewohnt) und so habe ich mich recht schnell einarbeiten können. Die grenzüberschreitende Arbeit ist sehr interessant und es macht mir immer wieder Freude, wenn ich den Bürgern helfen kann.

Besagte Bürger bringen Probleme und Anfragen aus allen Lebenslagen mit, was den Alltag hier nie langweilig werden lässt. Es gibt natürlich ein paar Standardfragen, die immer wieder gestellt werden, aber auch ein paar aktuelle „Dauerbrenner“. Insbesondere habe ich das Gefühl, dass die Bürger den persönlichen Kontakt zu den INFOBEST Mitarbeitern besonders schätzen – es ist ein besonderer Service, nicht nur von einer Hotline oder Homepage Informationen zu bekommen, sondern die persönlichen Probleme mit einer fachkundigen Person besprechen zu können.

Die klassische Standardfrage lautet meiner Erfahrung nach: Ich lebe in Deutschland/Frankreich und arbeite in der Schweiz. Wie ist das mit den Steuern und der Sozialversicherung? Viele Menschen haben aber auch Fragen zum Arbeitsrecht des Nachbarlandes und kommen, wenn ihnen beispielsweise gekündigt wurde oder wenn sie einen Arbeitsunfall hatten, wollen wissen, in welchem Land sie Arbeitslosenleistungen beziehen können... Ebenso gibt es oft Klärungsbedarf hinsichtlich Familienleistungen: in welchem Land gibt es welche Leistungen, welches Land muss vorrangig zahlen und immer wieder sehr wichtig: was gilt, wenn sich keine Behörde / kein Land zuständig fühlt?

Ein Dauerbrenner ist nach wie vor die Rentenbesteuerung von französischen Rentnern, die eine deutsche Rente bekommen und diese auch in Deutschland versteuern müssen. Nachdem im Dezember letzten Jahres die beiden

Finanzminister eine politische Willenserklärung dahingehend abgegeben haben, dass das Doppelbesteuerungsabkommen D/F geändert werden soll, so dass die betroffenen Rentner die deutsche Rente nur noch in Frankreich versteuern müssen und Deutschland im Gegenzug von Frankreich Kompensationszahlungen erhält, sorgte dies für großen Wirbel – vor allem in der französischen Presse.

Leider müssen wir als Ansprechpartner von INFOBEST die aufgeregten Bürger daraufhin enttäuschen und Ihnen vermitteln, dass bis zum tatsächlichen Inkrafttreten eines geänderten Doppelbesteuerungsabkommens erst mal alles beim Alten bleibt und die Renten nach wie vor auch in Deutschland erklärt werden müssen – auch wenn in den meisten Fällen eine tatsächliche Besteuerung in Deutschland letztlich nicht erfolgt.

Wie erst kürzlich zu sehen war, gibt es immer wieder politische und gesetzliche Änderungen, die die Menschen vor Herausforderungen stellen. So bleibt spannend abzuwarten, in welchem Rahmen die Umsetzung des Schweizer Referendums vom 9. Februar 2014 „Gegen Masseneinwanderung“ erfolgen wird und welchen Einfluss dies auf das Leben der Bürger haben wird.

Für uns Mitarbeiter des INFOBEST-Netzwerks wird es also auch in Zukunft interessant bleiben und genügend Arbeit geben. Ich persönlich bin sehr froh, dass ich eine solch vielseitige Tätigkeit ausüben darf und finde es toll, dass es eine bürgernahe Einrichtung wie INFOBEST gibt, in der sich die Bürger kostenfrei und neutral beraten lassen können.



Hanna Endhart

Hanna Endhart, Februar 2014

DIE TRÄGER 2013

Frankreich

État français
Région Alsace
Département du Haut-Rhin
Communauté de Communes Ill
et Gersbach
Communauté de Communes du
Jura Alsacien
Communauté de Communes du
Pays de Sierentz
Communauté de Communes
Porte de France Rhin Sud
Communauté de Communes de
la Porte du Sundgau
Communauté de Communes des
Trois Frontières

Deutschland

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

Schweiz

Kanton Aargau
Kanton Basel-Landschaft
Kanton Basel-Stadt
Kanton Solothurn
République et Canton du Jura
Gemeinde Allschwil
Gemeinde Bettingen
Gemeinde Binningen
Gemeinde Riehen
Stadt Rheinfelden
Arbeitgeberverband Basel
Wirtschaftskammer Baselland
REGIO BASILIENSIS

Die Finanzierung der trinationalen Einrichtung INFOBEST PALMRAIN ist zu jeweils einem Drittel durch die deutschen, französischen und Schweizer Partner sichergestellt.

DAS TEAM 2013



von links nach rechts:

Marc Borer
(CH-Mitarbeiter)

Fabienne Fournier
(F-Mitarbeiterin)

Sébastien Oser
(D-Mitarbeiter)

Christiane Andler
(Assistentin)

Impressum

Jahresbericht 2013

Redaktion:

Christiane Andler
Marc Borer
Hanna Endhart
Christine Journot

Gestaltung/Layout:

Marc Borer

Fotos:

INFOBEST PALMRAIN

INFOBEST  PALMRAIN



ETB Eurodistrict Trinationale de Bâle
TEB Trinationaler Eurodistrict Basel

Im Rahmen der Zusammenarbeit unserer beiden Einrichtungen und vor dem Hintergrund der Entwicklung eines gemeinsamen Kommunikationskonzepts wurde das Layout des vorliegenden Jahresberichts dem TEB zur Verfügung gestellt.



Palmrain, F-68128 Village-Neuf

www.infobest.eu – palmrain@infobest.eu

Tel.: F 03 89 70 13 85 | D 07621 750 35 | CH 061 322 74 22

Fax: F 03 89 69 28 36 | CH 061 322 74 47