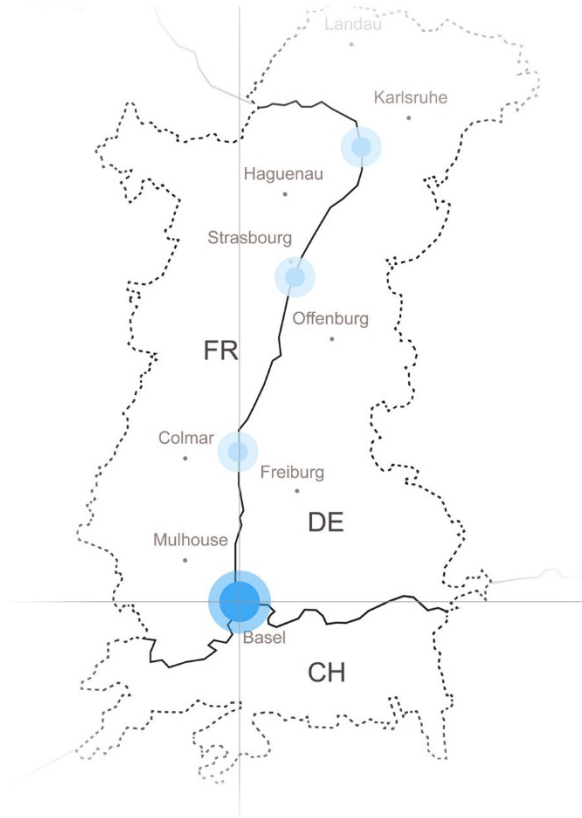


INFOBEST



PALMRAIN



JAHRESBERICHT
2024





Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Präsidentin	5
Die Anfragen.....	6
Welche Themenbereiche waren gefragt?	7
In welchen Staat zielten die Anfragen?.....	8
Ein Blick auf unsere Kundschaft	8
Information und Beratung	10
Die Sprechtage.....	10
Feedback der Kundschaft	11
Öffentlichkeitsarbeit und Außenwirkung	12
INFOBEST 4.0 feiert ersten Geburtstag.....	13
Die Träger 2024	15
Das Team 2024	15
Impressum	16

Vorwort der Präsidentin



Liebe Leserinnen und Leser, liebe Freundinnen und Freunde der INFOBEST PALMRAIN,

seit 32 Jahren ist die Informations- und Beratungsstelle INFOBEST PALMRAIN mit ihrem Angebot für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltungen die erste Anlaufstelle für Ratsuchende bei grenzüberschreitenden Fragestellungen. INFOBEST fördert so ganz praktisch, bürgernah und konkret die Integration unseres trinationalen Wirtschafts-, Kultur- und Lebensraums im Dreiländereck.

In 2024 konnten wir erneut Grenzgängerinnen und Grenzgänger und andere Einrichtungen beraten und unterstützen. Insoweit blickt INFOBEST PALMRAIN zufrieden auf ein erfolgreiches Jahr 2024 zurück: Das trinationale Team der INFOBEST PALMRAIN beantwortete im Jahr 2024 insgesamt 7025 Anfragen von 4798 Anfragenden. Die Anfragenzahl liegt damit knapp über den Zahlen des Vorjahres und erreicht das Niveau der Jahre 2012 bis 2017 – den bislang höchsten Zahlen.

Die Anfragen betreffen Kranken-, Renten- und Arbeitslosenversicherung, Besteuerung, Familienleistungen, Arbeitsrecht und weitere grenzüberschreitende Themen. Seit einiger Zeit beobachten wir eine Änderung in der Form der Anfragen aufgrund steigender internationaler Mobilität, moderner Arbeitsformen und zunehmender Digitalisierung.

Neu konnten wir in 2024 durch das Projekt Service Zentrum Oberrhein | INFOBEST 4.0 in der INFOBEST PALMRAIN regelmäßige Sprechtag zu Familienleistungen und Rentenversicherung anbieten. Diese Termine mit Claudia Le Clerc aus der SZO-Geschäftsstelle in Kehl sind ausgebucht und die angebotene neue Leistung trifft auf eine große Nachfrage.

Das aktuelle Team in der INFOBEST PALMRAIN arbeitet seit 2021 in seiner jetzigen Zusammensetzung unverändert zusammen. Das spricht nicht nur für eine Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit der Aufgabe, sondern sichert eine gleichbleibende Qualität der Information und Beratungsleistung.

Die Mitarbeitenden der INFOBEST PALMRAIN präsentieren regelmäßig ihr Leistungsangebot und die Erkenntnisse aus den Beratungsgesprächen bei verschiedenen Gelegenheiten. Dieses und die Vernetzung mit anderen Akteuren und Institutionen am Oberrhein sind eine gute Werbung.

In einer finanziell angespannten Situation der öffentlichen Haushalte bei gleichzeitig steigenden Kosten bereitet die Finanzierung der INFOBEST PALMRAIN Sorge. Es wird im kommenden Jahr unsere Aufgabe sein, die Finanzierung des Fortbestands der Beratungsstelle bei veränderten Rahmenbedingungen sicherzustellen.

Ich bedanke mich bei den Kofinanzierungspartnern und Unterstützern von INFOBEST PALMRAIN und INFOBEST 4.0 sehr herzlich. Sie haben in 2024 und den vorangegangenen Jahren den Erfolg der INFOBEST PALMRAIN und von INFOBEST 4.0 möglich gemacht. Besonderen Dank möchte ich unserer Vorsitzenden der Jahre 2023 und 2024, Frau Kathrin Schweizer, Regierungsrätin Kanton Baselland, für ihr engagiertes Wirken aussprechen.

Ich freue mich auf die Weiterentwicklung unserer gemeinsamen Einrichtung und auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit zum Wohle unserer Bürgerinnen und Bürger im Dreiländereck.

Wir danken für Ihr Interesse an unserem Jahresbericht 2024 und wünschen gute Lektüre.

Ihre

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Marion Dammann'. The signature is fluid and cursive.

Marion Dammann

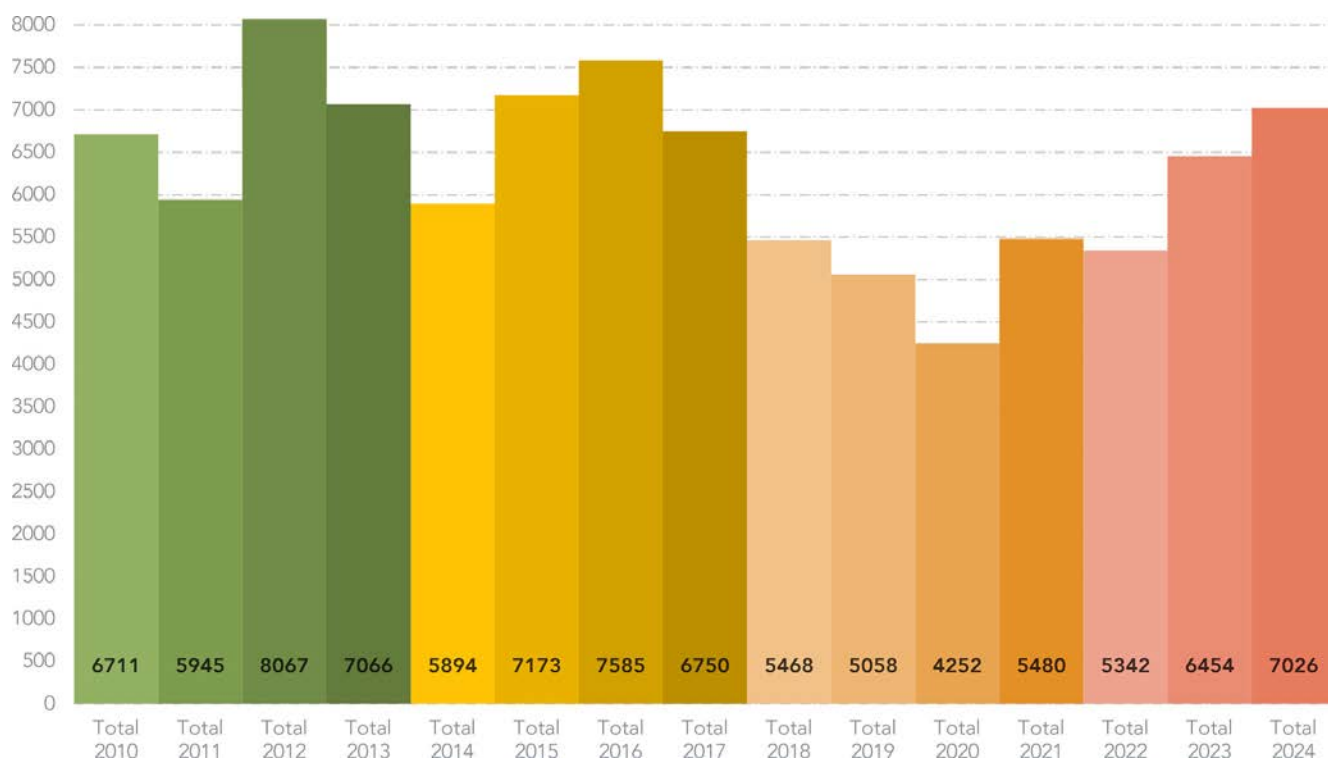
Präsidentin des Aufsichtsgremiums
der INFOBEST PALMRAIN und
Landrätin des Landkreises Lörrach

Die Anfragen

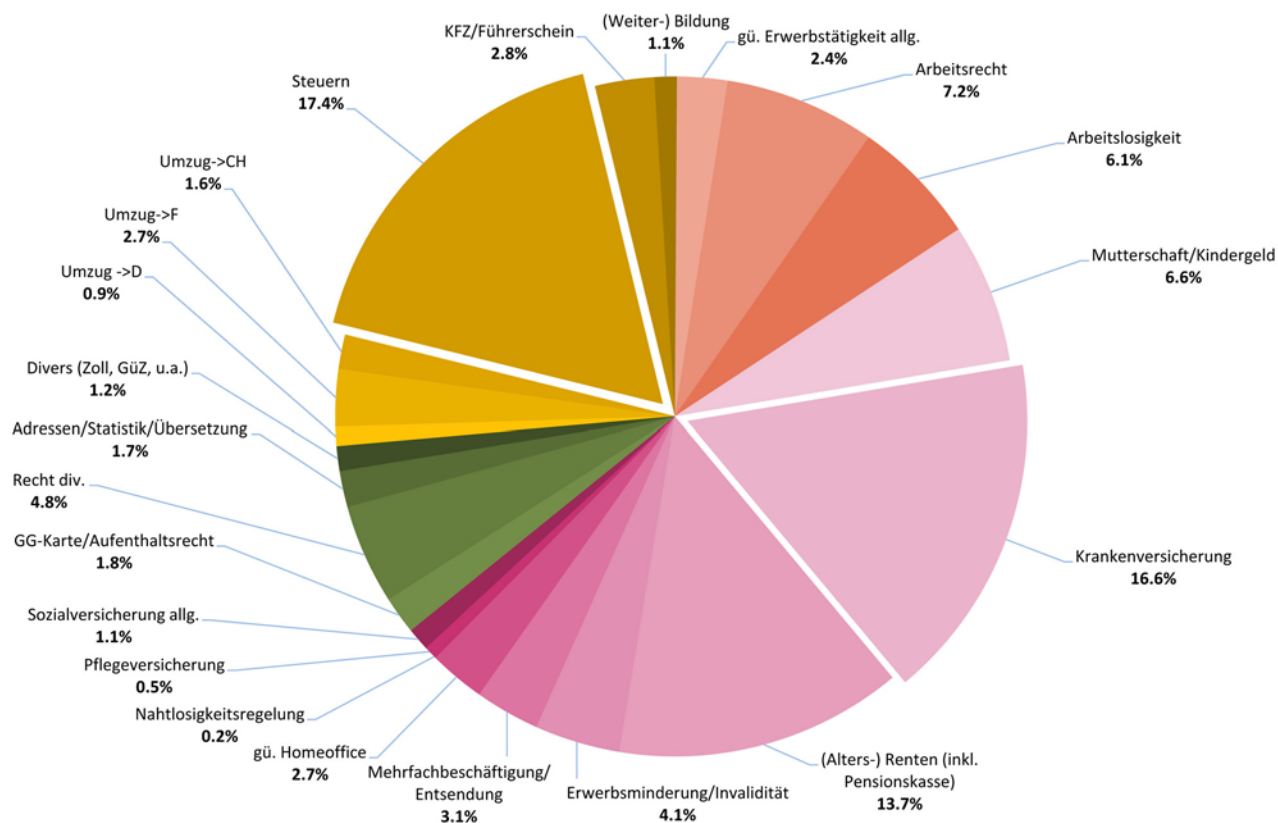
Dank der Stabilität und Erfahrung des Teams war es möglich, im Jahr 2024 rund 7 000 sehr unterschiedliche und oft komplexe Anfragen von rund 4 800 Nutzer:innen zu beantworten. Dieses hervorragende Ergebnis wurde erreicht, obwohl das Arbeitsprogramm des Teams im Weiteren durch zahlreiche Sitzungen und den Austausch innerhalb des INFOBEST-Netzwerks geprägt war.



△ Jährliche Gesamtzahl der Nutzer:innen seit dem Jahr 2010



△ Jährliche Gesamtzahl der Anfragen seit dem Jahr 2010



△ Aufteilung der 7026 Anfragen des Jahres 2024 auf die verschiedenen Themenbereiche

Welche Themenbereiche waren gefragt?

Insgesamt zeigt die Grafik der behandelten Themen ein ähnliches Bild wie im Vorjahr. Einige wenige Neuerungen sind jedoch bei den angezeigten Rubriken zu verzeichnen: Um bestimmten Entwicklungen und lokalen Besonderheiten besser Rechnung zu tragen und die Zusammenstellung der Statistiken des Netzwerks zu erleichtern, haben sich die vier Teams des INFOBEST-Netzwerks darauf geeinigt, die der Statistik zugrundeliegende Themenliste zu überarbeiten. So wurden beispielsweise "Mehrfachbeschäftigung und Entsendung" und "Grenzüberschreitende Telearbeit" neu separat erfasst, während "Arbeitssuche" und "Arbeitslosengeld" zusammengefasst wurden. Gleichzeitig soll die neue Rubrik "Grenzgänger- und Aufenthaltsgenehmigungen" die zahlreichen wiederkehrenden Anfragen von Personen hervorheben, die nicht die Staatsangehörigkeit eines EU-Staates oder der Schweiz besitzen und Grenzgänger werden oder sich im Nachbarstaat niederlassen möchten.

Fragen zu Sozialversicherungen und deren Leistungen wurden nach wie vor mit Abstand am häufigsten gestellt und machten fast die Hälfte (48,6 %) aller bearbeiteten Anfragen aus. Innerhalb dieses Bereichs stieg der Anteil der Anfragen zu Altersrenten (13,7 % im Jahr 2024) und zur Krankenversicherung (16,6 %) weiter an. Die Gründe für den hohen Anteil an Fragen zur Krankenversicherung wurden bereits im Jahresbericht 2023 zusammengefasst: das Optionsrecht für Grenzgänger:innen in der Schweiz, Probleme bei der Beantragung der französischen "carte vitale" für neu in Frankreich niedergelassene Personen, Fragen zu Behandlungsmöglichkeiten in einem Drittstaat und Anfragen von zukünftigen Rentner:innen, die in Grenzgebieten wohnen und sich in der Schweiz versichern oder dort versichert bleiben möchten, auch wenn sie eine Rente aus ihrem Wohnstaat beziehen. Eine weitere Ursache ist die oft relativ teure Pflichtmitgliedschaft in der Krankenversicherung des Beschäftigungsstaates für Rentner, die ihr Einkommen durch einige Arbeitsstunden im Nachbarstaat aufbessern möchten.

Fragen zur Altersvorsorge werden umso häufiger gestellt, je weniger Möglichkeiten es gibt, die Rentenversicherungsträger direkt zu kontaktieren. Viele Nutzer:innen sind enttäuscht, dass INFOBEST ihnen keine zuverlässige Schätzung ihrer künftigen französischen Rente geben kann, zumal das Online-Tool auf der Website der französischen Rentenversicherung dies bei einer grenzüberschreitenden Laufbahn kaum zulässt.

Der Anteil an Steuerfragen liegt seit mehreren Jahren auf hohem Niveau und in der Regel deutlich über dem Durchschnitt des INFOBEST-Netzwerks. Neben Fragen im Zusammenhang mit einem neuen Arbeitsplatz oder einem grenzüberschreitenden Umzug betreffen viele Fragen die Besteuerung von Kapitalleistungen aus der zweiten Säule der schweizerischen Altersvorsorge. Öfter nachgefragt wird auch die Besteuerung von französisch-schweizerischen Erbschaften, da das entsprechende Doppelbesteuerungsabkommen 2015 von Frankreich gekündigt wurde. Weiteren Informationsbedarf verursacht die deutsche Quellensteuer für in Frankreich ansässige Arbeitnehmer von deutschen Zeitarbeitsfirmen, sowie das relativ komplizierte Verfahren zur Rückerstattung dieser Steuern.

Der Anteil der Anfragen zu Mehrfachbeschäftigung (3,1 %) und zur grenzüberschreitenden Telearbeit (2,7 %) ist im Vergleich zu 2023 zurückgegangen (insgesamt 7,9 %). Nota bene: angesichts des insgesamt höheren Anfragevolumens entspricht dies in absoluten Zahlen einem Zuwachs um 102 Anfragen zu diesem Thema. Wenn auch das Inkrafttreten der Rahmenvereinbarung über die grenzüberschreitende Telearbeit am 1. Juli 2023 (vgl. Jahresbericht 2023) hier für etwas mehr Klarheit gesorgt hat, erfordern Anfragen zu diesem Themenbereich aufgrund hoher Komplexität nach wie vor besondere Aufmerksamkeit und Zeit.

Da das Thema der grenzüberschreitenden Telearbeit von der Kundschaft häufig nachgefragt wurde, hat das Team bereits 2023 ein Merkblatt verfasst, welches 2024 nochmals aktualisiert wurde.

Telearbeit im grenzüberschreitenden Kontext – das Wichtigste in Kürze

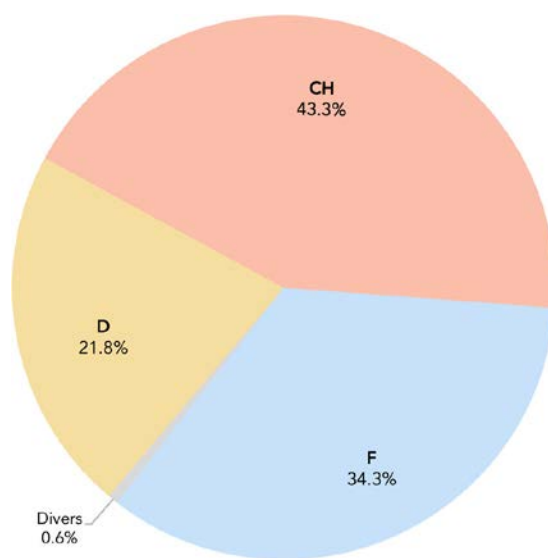
steht zum Download zur Verfügung unter:

www.infobest.eu/de/publikationen



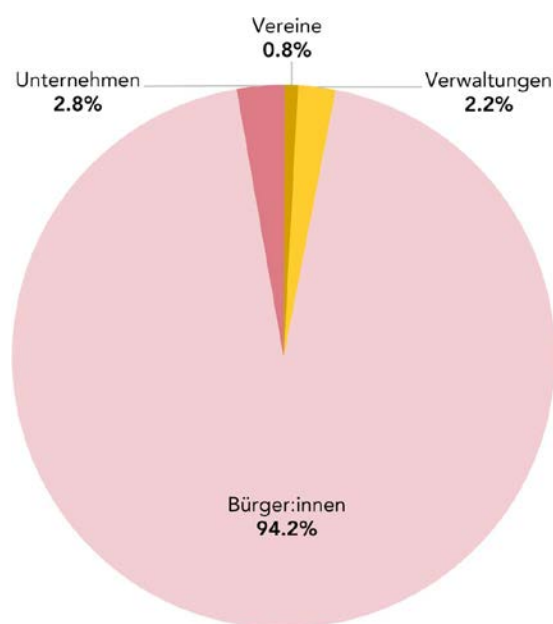
In welchen Staat zielten die Anfragen?

Wie seit vielen Jahren betrafen die vom trinationalen Team bearbeiteten Anfragen auch 2024 mehrheitlich die Schweiz, das Hauptbeschäftigungsland der Nutzer:innen der Einrichtung. Dass Frankreich als "Einwanderungsland" aus den beiden Nachbarländern an zweiter Stelle der von den Anfragen betroffenen Staaten steht, mag damit zu tun haben, dass es gleichzeitig auch dasjenige der drei Länder ist, in dem die öffentlichen Dienste am schwierigsten zu kontaktieren sind.



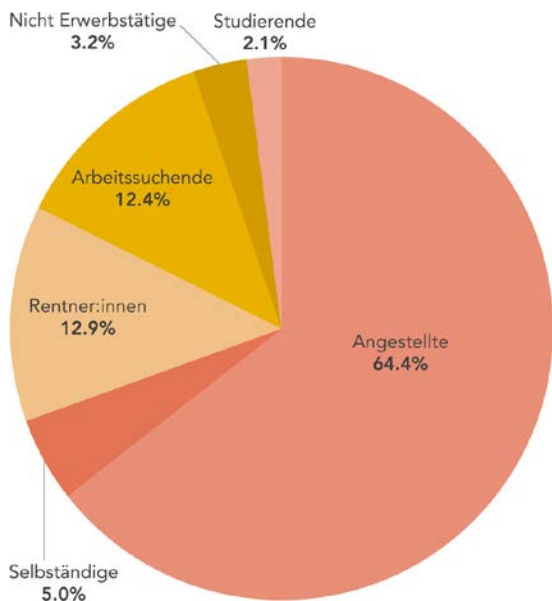
△ Von den Anfragen betroffener Staat im Jahr 2024

Ein Blick auf unsere Kundschaft

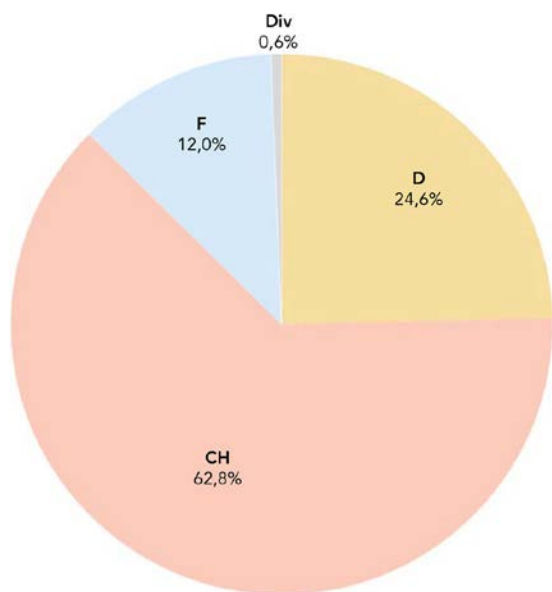


△ Art/Typ der 4 798 Nutzer:innen im Jahr 2024

INFOBEST PALMRAIN ist ein trinationaler öffentlicher Dienstleister, der sich vor allem durch seine Bürgernähe auszeichnet. Entsprechend wird das Angebot schwergewichtig von Privatpersonen genutzt, von welchen wiederum fast zwei Drittel Arbeitnehmer:innen sind, (sehr) überwiegend in der Schweiz.

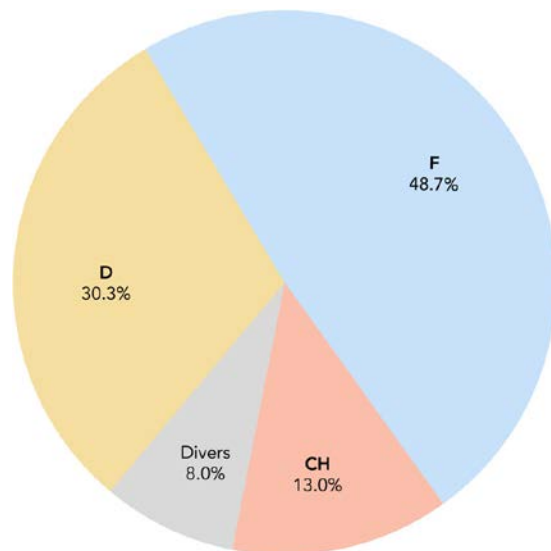


△ Lebenssituation der Nutzer:innen im Jahr 2024

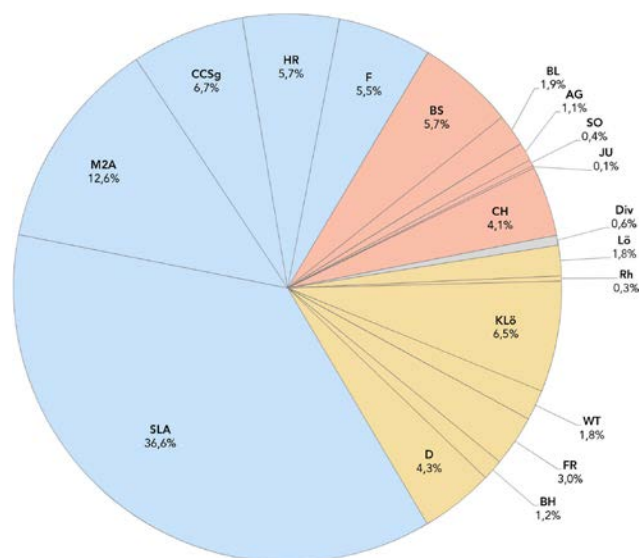


△ Erwerbsstaat der Nutzer:innen im Jahr 2024

Etwas weniger als die Hälfte (48,7 %) der Nutzer:innen der Einrichtung sind französische Staatsangehörige, sogar mehr als zwei Drittel (67,1 %) wohnen in Frankreich, hauptsächlich im Gebiet von Saint-Louis Agglomération.



△ Staatsangehörigkeit der Nutzer:innen im Jahr 2024



△ Wohnort der Nutzer:innen im Jahr 2024

Legende:

AG/BL/BS/JU/SO/CH = Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt, Jura, Solothurn; restliche Schweiz

FR/Lö/Rh = Städte Freiburg im Breisgau, Lörrach, Rheinfelden
BH/KLö/WT/D – Landkreise Breisgau-Hochschwarzwald, Lörrach, Waldshut-Tiengen; restliches Deutschland

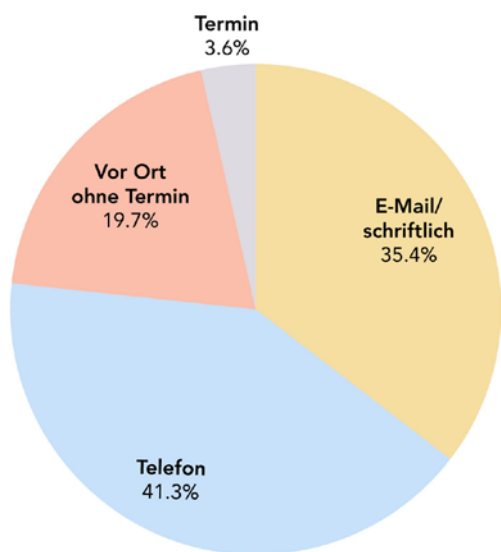
CCSg/M2A/SLA = Communauté de Communes Sundgau, Mulhouse Alsace Agglomération, Saint-Louis Agglomération

HR/F = Haut-Rhin; restliches Frankreich

Div = Diverse

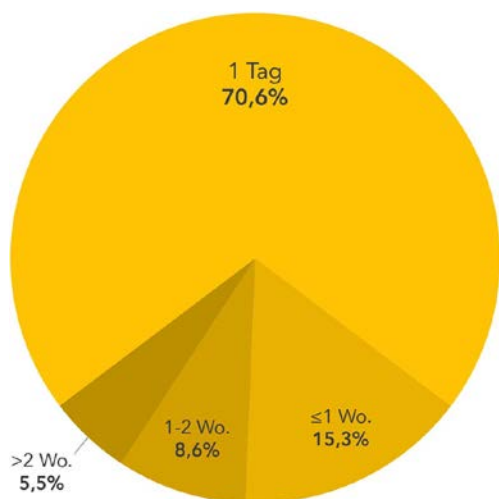
Information und Beratung

Mehr als ein Drittel der Anfragen erreicht das Team unterdessen per E-Mail (gegenüber 15-20 % vor den Pandemie-Jahren). Auch 2024 suchte aber die Mehrheit der Nutzer:innen den direkten Kontakt: 939 Personen baten das Team während der Öffnungszeiten vor Ort um Rat, 1 966 Personen wurden telefonisch bedient. Auch wenn sich einige Nutzer:innen mit dem Wunsch einer Terminvereinbarung ans Team wandten, schätzten die meisten den spontanen "Sofort-Service" den sie bei INFOBEST PALMRAIN noch finden.



△ Art der Kontaktaufnahme (2024)

Trotz der hohen Arbeitsbelastung und der immer komplexer werdenden Anfragen erfolgten mehr als 70 % der Antworten innerhalb eines Arbeitstages.



△ Bearbeitungszeiten (2024)

Die Sprechstage

Die zahlreichen Sprechstage aus der Zeit vor den Pandemie-Jahren konnten – u.a. aufgrund von Veränderungen auf verschiedenen Ebenen der Arbeitsorganisation – zuletzt leider nicht mehr durchgeführt werden. Im Jahr 2024 konnte das Angebot aber zumindest etwas ausgebaut werden.

Die Familienkasse CAF Mulhouse bot im Verlauf des Jahres 2024 neun Termine für telefonische Sprechstunden an (2023 waren es noch sieben) und führte in diesem Rahmen 76 Beratungen durch. Wie üblich war das INFOBEST-Team vorab für die Erfassung aller notwendigen Informationen und die Übermittlung des Zeitplans verantwortlich.

Derartige Telefontermine können naturgemäß nicht das gleiche Serviceniveau bieten wie Beratungen vor Ort, insbesondere weil dabei kein Austausch oder Ausfüllen von Dokumenten möglich ist. Beachtlich und sehr begrüßenswert ist aber, dass die CAF die Beratungen bei Bedarf auch auf Deutsch durchführen kann.

Auf Initiative des Leiters des Service des impôts des particuliers (SIP) Saint-Louis wurden im Frühjahr ausgezeichnete Kontakte mit der französischen Steuerverwaltung geknüpft. In der Folge konnten zwei Sprechstunden in den Räumen der INFOBEST PALMRAIN angeboten werden. Hierbei wurden durch den Direktor des SIP Saint-Louis 16 französische, deutsche und schweizerische Nutzer:innen beraten.

Schließlich begannen im Januar wie geplant die Sprechstunden der Beraterin, die im Rahmen des Projekts INFOBEST 4.0 eingestellt wurde, um den Nutzer:innen beim Ausfüllen ihrer Anträge auf Kindergeld und Altersrente für Frankreich oder Deutschland zu helfen. 50 Termine wurden in zehn Sprechstunden vereinbart.

Feedback der Kundschaft

Vielen Dank für Ihre Informationen, welche für uns sehr wertvoll sind. Bei Fragen werde ich mir erlauben, wieder Kontakt mit Infobest aufzunehmen.

Merci beaucoup pour votre réponse rapide et vos explications très claires. C'est toujours agréable de traiter avec infobest.

Vielen vielen Dank für Ihre letzte E-Mail. Dank Ihrer detaillierten Anleitung habe ich alle genannten Unterlagen verschickt. [...] Ihre Arbeit ist für Neu-Zugezogene sehr wertvoll!

Cela fait maintenant 1 année que je travaille en Suisse et je ne saurais vous remercier d'avantage pour toutes vos réponses qui m'ont permis de "passer le pas".

Nochmals vielen Dank für das hilfreiche und zielführende Gespräch.

INFOBEST konnte mir bis jetzt immer mit allen meinen Anliegen weiterhelfen.

Sans vous je n'aurai rien compris !!

Un travail impliquant une vue plus large et fondée, correspondant à la demande du client, est devenu rare et mérite un signe de reconnaissance.

Vielen lieben Dank für Ihre schnelle Antwort. Damit habe ich nicht gerechnet und mich gestern Abend sehr darüber gefreut. Die Informationen sind sehr hilfreich.

Formidable vous avez exactement répondu à mes questions

Auch diese Antwort von Ihnen ist uns eine große Hilfe, nachdem meine Tochter schon lange im Netz herumgesehen und dauernd widersprüchliche Informationen bekommen hatte. [...] Ganz, ganz herzlichen Dank und Ihnen alles Gute!

Je n'aurais pas pu être mieux conseillé.

Un énorme merci pour toutes les infos données hier par téléphone, ainsi que pour ce mail détaillé.

Vous m'avez rassuré sur plusieurs des points liés à la réglementation [...]. Merci pour votre implication dans l'aide des frontaliers, et merci également pour votre sourire et votre bonne humeur au téléphone.

Jetzt ist die Lage viel klarer für mich. Interessant, dass es die neue Bezeichnung "Workation" gibt. Ich habe mich gleich an die Kontaktstelle in Frankreich CNG gewendet und das Formular A1 beantragt.

Je vous remercie pour notre entretien téléphonique et pour toutes vos informations très utiles.

Wir sind sehr froh, dass es Ihre Stelle gibt, zu der wir in den letzten 20 Jahren mehrere hundert Male weiterverwiesen haben.

Non seulement vous décrochez votre téléphone, et en plus, vous répondez aux mails !

Je trouve donc votre démarche très professionnelle, orientée vers l'utilisateur et à citer en exemple !

Vielen herzlichen Dank für Ihre ausführliche Dokumentation und für die diversen Links.

Eine so grossartige Dienstleistung und wertvolle Unterstützung habe ich wahrlich noch nicht oft erlebt! Besten Dank!!

Tausend Dank für die wertvollen Informationen!

Dies hilft uns sehr gut weiter bei der Unterstützung des Projektes des Kunden.

Ich danke Ihnen sehr für diese Ausführungen und gebe diese Angaben gerne so auch an den Kunden weiter.

Merci à vous et... MERCI à INFOBEST

Öffentlichkeitsarbeit und Außenwirkung

Neben dem täglichen Einsatz für die Beantwortung der zahlreichen und vielfältigen Anfragen der Nutzer:innen nahm das Palmrain-Team an diversen Veranstaltungen teil und organisierte Treffen, um die Beziehungen zwischen den Behörden, dem Team und den Bürger:innen zu stärken. Darüber hinaus gaben die Mitarbeiter:innen bei zahlreichen Gelegenheiten Auskunft über die Aufgaben und Funktionsweise der INFOBEST PALMRAIN und die grenzüberschreitende Zusammenarbeit.

- 20. Januar, Strasbourg, Rencontre des jeunes suisses du Grand Est, organisiert durch das Schweizerische Generalkonsulat, Vortrag zu INFOBEST PALMRAIN
- 20. und 21. Januar, Parc expo Mulhouse, Salon de l'orientation et de l'évolution professionnelle, organisiert durch die Maison de l'emploi et de la formation MEF, INFOBEST-Stand
- 23. Februar, online, Interview mit ÖIR / DG Regio (Europäische Kommission) zu grenzüberschreitenden Themen
- 1. März, online, ORK-Sitzung der Arbeitsgruppe Wirtschaft und Arbeit, Vortrag zur grenzüberschreitenden Telearbeit: Gefahr der Gründung einer Betriebsstätte im Ausland
- 13. März, Lörrach, INFOBEST-Stand an der REGIO-Messe
- 19. März, online, Interview mit der Badischen Zeitung zu grenzüberschreitendem Mitarbeiter-einsatz, Entsendung und weiteren Themen
- 27. März, Mulhouse, MonatsTreff organisiert durch die MEF, INFOBEST-Stand
- 8. April, Palmrain, Besuch von Studierenden des Department of Human Geography and Spatial Planning at Utrecht University, Vortrag zu INFOBEST PALMRAIN
- 23. und 24. April, Palmrain, Besuch von Studierenden des Studiengangs International Business Management bei der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Vortrag zu INFOBEST PALMRAIN
- 25. April, Basel, Fachseminar "Arbeitsverhältnisse im Grenzverkehr" des Arbeitgeberverbands Region Basel, Vortrag zu Sozialversicherung im grenzüberschreitenden Kontext, Mehrfachbeschäftigung, grenzüberschreitende Telearbeit
- 7. Mai, Europatag im Regierungspräsidium Freiburg, Vortrag zu INFOBEST PALMRAIN und zur grenzüberschreitenden Telearbeit
- 13. Mai, Saint-Louis, Besprechung mit der Direktion des Service des impôts des particuliers (SIP) Saint-Louis zur Vertiefung der Zusammenarbeit; in der Folge zwei Sprechtag bei INFOBEST PALMRAIN mit Beratungen durch den Direktor des SIP Saint-Louis (24. und 31. Mai)
- 22. und 23. Mai, Wasserauen, Kanton Appenzell-Innerrhoden, Sitzung des ständigen Ausschusses der Internationalen Bodenseekonferenz, Vortrag zu INFOBEST PALMRAIN
- 3. Juli, Palmrain, Besuch von Landrat a.D. Walter Schneider mit Gästen aus Wirtschaft und Verwaltung, Vortrag zu INFOBEST PALMRAIN
- 17. September, Basel, Sitzung Tripartite Kommission TPK im Amt für Wirtschaft und Arbeit AWA BS, Vortrag zu INFOBEST PALMRAIN und den Regeln bei grenzüberschreitender Telearbeit
- 24. September, Palmrain, Besuch von Mitgliedern des Stabs des Amts für Wirtschaft und Arbeit AWA BS, Vortrag, Austausch, Einblick in die Arbeit von INFOBEST PALMRAIN
- 2. Oktober, Palmrain, Besprechung mit der Direktion von France Travail Saint-Louis und von Altkirch zur Vertiefung der Zusammenarbeit
- 22. Oktober, Palmrain, Besuch des Erzbischofs von Strasbourg, Vortrag zu INFOBEST PALMRAIN, Austausch zu den Sorgen der Menschen im Dreiland
- 13. November, Haltingen, Veranstaltung zu Grenz-gängerthemen bei der Volksbank Markgräflerland, Vortrag zu INFOBEST PALMRAIN
- 20. November, Global Connect Stuttgart, Vortrag zu INFOBEST PALMRAIN und zur grenzüberschreitenden Erwerbstätigkeit
- 21. November, Saint-Louis, Arbeitsbesprechung bei France Travail Saint-Louis

INFOBEST 4.0 feiert ersten Geburtstag

Ein ambitioniertes Projektjahr zur Stärkung des INFOBEST-Netzwerks



Das trinationale Projekt INFOBEST 4.0 hat Anfang Oktober seinen ersten Geburtstag gefeiert. Eines von drei Projektjahren ist damit schon vorbei – ein Grund zum Zurückblicken auf die geleistete Arbeit des Projektteams.

Über 300 zusätzliche Beratungstermine

Die vier INFOBESTen informieren und beraten Bürger:innen bei deren grenzüberschreitenden Anliegen. Die daraus folgenden bürokratischen Vorgänge und notwendigen Anträge sind oft sehr komplex und stellen Ratsuchende teils vor große Schwierigkeiten – besonders in einer Fremdsprache und bei zunehmend online zu stellenden Anträgen.

In zehn Fortbildungen bei sechs Behörden wie der französischen Rentenkasse Carsat oder der Familienkasse Baden-Württemberg sowie durch Kolleg:innen der INFOBESTen wurden zwei neue Kundenberaterinnen extra für Anträge im grenzüberschreitenden Kontext geschult. So konnten

im vergangenen Jahr über 300 Bürger:innen an zusätzlichen Sprechtagen kostenlose Unterstützung beim Ausfüllen ihrer grenzüberschreitenden Anträge in den Bereichen Familie und Rente an den vier INFOBEST-Standorten erhalten.

Für die INFOBESTen wird dadurch ein Teil der immer zahlreicher und komplexer werdenden Anfragen übernommen.

Mit wenigen Klicks zur fertigen Statistik

In einer zunehmend digitaler werdenden Welt ist es entscheidend, innovative digitale Lösungen auch für die Beratungsstellen am Oberrhein zu entwickeln, um den Zugang zu grenzüberschreitenden Informationen und Hilfestellungen zu erleichtern. Zwei Personen im Team entwickeln daher eine langfristige Digitalisierungsstrategie für das INFOBEST-Netzwerk.

Um aktuelle Bedarfe zu ermitteln, führten sie im vergangenen Jahr zwei grundlegende Workshops mit den Mitarbeitenden und Kooperationspartnern durch. Sie tauschten sich mit IT-Dienstleistern und den national zuständigen Stellen für Digitalisierung aus und arbeiteten konkrete digitale Lösungen für die tägliche INFOBEST-Arbeit aus. Dazu zählt unter anderem ein Fall- und Wissensmanagementsystem. Es kann den INFOBESTen dabei helfen, die vielen eingehenden Fragen systematisch, sicher und datenschutzkonform zu bearbeiten und mit wenigen Klicks Statistiken zu erstellen. Ratsuchende sollen außerdem die für sie entscheidenden Informationen auf digitalem und effizientem Weg durch ein einfach zu bedienendes Online-Tool erhalten.

Die erarbeiteten digitalen Lösungen sind nun in einer Leistungsbeschreibung festgehalten, welche als Grundlage für die laufende Vergaberechtsprüfung und die Auswertung verschiedener Angebote dient. Anfang 2025 soll dann ein IT-Dienstleister mit der Umsetzung beginnen, sodass die INFOBEST-Teams Bürger:innen voraussichtlich ab Herbst 2025 noch besser und schneller bei ihren grenzüberschreitenden Fragen und bei Verwaltungsleistungen im Nachbarland helfen können.

Aufgaben auslagern und vereinheitlichen

INFOBEST mit anderen grenzüberschreitenden Akteuren und Behörden vernetzen, Gremienarbeit und Termine abstimmen, Hindernisse melden – das sind verschiedene Aufgaben der Koordinierungsstelle im Projekt. Spürbare Verbesserungen für das INFOBEST-Netzwerk sind die regelmäßig organisierten jour fixes und thematischen Arbeitsgruppen (z.B. zu Rente, Familienleistungen, Steuern), die durch die zentrale Vor- und Nachbereitung deutlich an Effizienz und Verbindlichkeit gewinnen. Erste strategische Überlegungen, ob und wie das Projekt gegebenenfalls weitergeführt werden soll, sammelte die Koordinatorin in einem politischen Argumentationspapier. Die vorübergehende Vakanz der Stelle fing das Projektteam vorübergehend auf.

Darum, die geleistete Arbeit auch sichtbar zu machen, kümmert sich die Kommunikationsstelle des Projekts. Rund 40 erschienene Presseartikel, acht Newsletterausgaben, der Druck von Roll-Ups, Plakaten und Visitenkarten, die Präsenz auf Infoveranstaltungen und diverse Postings über Social Media machen den INFOBEST-Service bei Bürger:innen bekannt.

Die Kommunikation ist auch Teil des Serviceangebots von INFOBEST. Jährlich fragen über 800 Ratsuchende nach dem Thema Umzug ins Nachbarland und welche Formalitäten es dabei zu beachten gilt. Proaktive Antworten darauf liefert die im Oktober 2024 neu erschienene Broschüre „Umzug von Deutschland nach Frankreich“, welche in enger Zusammenarbeit mit der INFOBEST Vogelgrun/Breisach erstellt wurde. Eine der wichtigsten Messages ist es, aus Deutschland kommend die Sprachbarriere nicht zu unterschätzen. Denn auch im Elsass sind sämtliche Verwaltungsverfahren in der Amtssprache Französisch verfasst.

Zwei Jahre bleiben dem Projektteam von INFOBEST 4.0 nun noch, um die definierten Projektziele umzusetzen. Dazu gehören die angesprochenen digitalen Tools, eine wissenschaftliche Studie über das Funktionieren von INFOBEST und Kooperationsvereinbarungen mit nationalen Behörden und Kassen aus Deutschland, Frankreich und der Schweiz, sodass die INFOBESTen künftig automatisch verbindliche und richtige Informationen erhalten.



△ Rund 50 finanzierende und assoziierte Projektpartner aus Deutschland, Frankreich und der Schweiz stehen hinter INFOBEST 4.0.
Foto: CeA_Alexandre Schlub

Die Träger 2024

Frankreich

État français
Région Grand Est
Collectivité européenne d'Alsace
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 (Baden)
Stadt Weil am Rhein
Regionalverband
Hochrhein-Bodensee

Schweiz

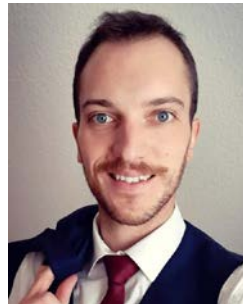
Kanton Basel-Landschaft
Kanton Basel-Stadt
Kanton Aargau
Gemeinde Allschwil
Gemeinde Bettingen
Gemeinde Binningen
Gemeinde Kaiseraugst
Gemeinde Riehen
Stadt Rheinfelden
Arbeitgeberverband Region Basel
Handelskammer beider Basel
Regio Basiliensis

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

Das Team 2024



Christiane Andler
Assistentin



Julien Kurtz
Französischer Mitarbeiter



Marc Borer
Schweizer Mitarbeiter



Marcus Schick
Deutscher Mitarbeiter



Christine Journot-Seiffge
*Französische Mitarbeiterin
(50 %)*



Impressum

Redaktion und Übersetzung:
Team der INFOBEST PALMRAIN
Felicia Herr (INFOBEST 4.0)

Gestaltung/Layout:
Marc Borer

Texte & Bilder
wenn nicht anders vermerkt:
© INFOBEST PALMRAIN

INFOBEST  PALMRAIN

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

Tel. (F) +33 3 89 70 13 85
Tel. (D) +49 7621 750 35
Tel. (CH) +41 61 322 74 22



ETB Eurodistrict Trinationale de Bâle
TEB Trinationaler Eurodistrict Basel

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