

Oberrhein

Wozu Infobest dient

Die Infobest Pamina Antenne in Lauterbourg hat eine neue Mitarbeiterin eingestellt. Insgesamt gibt es vier Beratungsstellen entlang des Rheins, von Lauterbourg bis zur Schweiz. Ein Überblick über die tägliche Arbeit dieser Einrichtungen, die Grenzgängern bei Behördengängen behilflich sind.

Sie wurden vor 33 Jahren mit dem Ziel gegründet, nach der Lösung der Probleme wieder zu verschwinden. Die in Lauterbourg angesiedelte Infobest Pamina-Beratungsstelle sieht nun endlich von Jahr zu Jahr ihre Rolle weiter gestärkt. Seit der Corona-Pandemie ist die Zahl der Anträge der Grenz- und Grenzangereinigten angewachsen: von 6.200 Anträgen von fast 5.200 Bürgern im Jahr 2022 auf 6.100 Anträge, die 2023 von 6.300 Personen gestellt wurden.

«Die ersten Anfragen sind gelöst worden – für das Kindergeld zum Beispiel ist das Formular jetzt zweisprachig –, aber es kommen noch weitere hinzu. Infobest wächst mit den gesellschaftlichen Entwicklungen und passt sich den Praktiken seiner Partner an», sagt Caera Schulz, stellvertretende Generaldirektorin der Infobest Pamina Mission.

Starker Nachfrageanstieg seit Corona

Ein Beispiel dafür ist, dass sich Elterngeldanträge während der Covid-19-Pandemie vermehrt durchgesetzt hat. Dies wirkt



Kindergeld, Telearbeit oder Renten: Die Infobest-Beratungsstellen helfen Grenzgängern, ihre Verwaltungsanliegen im Nachbarland zu erledigen. (Foto: Ronéo Boetle)

seit dem Ende der Sonderregelung viele Fragen auf. Die entsprechenden Vorschriften haben sich nicht so schnell wie die Praxis geändert. Die Infobest-Beratungsstellen suchen die Informationen bei den Partnerbehörden, um ähnliche Fragen anderer Nutzerinnen und Nutzer beantworten zu können.

Zusammenarbeit mit Maison France Service

Dasselbe gilt für Rentenansprüche. Auf französischer Seite sind die Kinkeitsverfahren digitalisiert. «Es handelt sich um eine Zielgruppe, die sich nicht unbedingt mit Computern wohlfühlt. Die Digitalisierung kommt einfach zu schnell. In Deutschland wird das auch noch kommuniziert, sagt die Beraterin Stéphanie Ruser. Für solche Anfragen kann

die Infobest-Mitarbeiterin Pamina dank der vor zwei Jahren begonnenen Zusammenarbeit nun auch auf die sogenannte «Maison France Service des territoires» zurückgreifen.

Die meisten Anfragen kommen von Elsässern, die konplizierte Formulare für Witwen- oder Invaliditätsrenten ausfüllen müssen. Manchmal handelt es sich auch um im Elsass niedergelassene Deutsche, die bei ihrem Umzug nicht die notwendigen Behördengänge unternommen ha-

ben und nun in der Kleinaue stecken – zum Beispiel, wenn sie bei einem Arbeitsplatzverlust keine Sozialversicherungsnummer haben.

Die Mitarbeiter dürfen jedoch nicht die Formalitäten für die Nutzerinnen und Nutzer erledigen, die oft Angst haben, das Falsche anzukreuzen. Hingegen bieten sie ihnen vor allem Hilfen und Beratung. «Die Nutzer sind froh, wenn sie jemanden am Telefon haben oder einen Termin bekommen. Es ist beruhigend, eine

Person in der Nähe zu haben, mit der man sich austauschen kann. Manchmal sind wir ihr letzter Ausweg», erklärt Maryline Prizant, Leiterin der Infobest Pamina.

«Wir bekommen direktes Feedback von den Leuten», fügt ihre Kollegin Stéphanie Ruser hinzu, die sich freut, «den Nutzern behilflich zu sein». Eine Frau habe ihr gesagt, dass sie seit drei Wochen nicht mehr schlafen konnte, dass es ihr nun aber wieder besser gehe. Oft sei es so, dass die Situationen durch administrative Risiken stressig würden.

Von Zeit zu Zeit organisiert Infobest auch Veranstaltungen für seine Partner. 2023 fand ein Treffen zwischen der Caisse d'allocations familiales (Kindergeldkasse) und ihren deutschen Kollegen statt. «Wir haben festgestellt, dass die Krankenkassen auf der französischen Seite anders arbeiten als die deutschen», führt Caera Schulz von Infobest Pamina fort. «Sich auszutauschen, sich kennenzulernen, ermöglicht es, zu sehen, wie man die Dinge weiterentwickeln kann. Die Partner haben das Treffen sehr geschätzt und wünschen sich mehr davon.»

• **Véronique Kohler** / **Übers.** **Gabrielle Steiner**

Ce que fait un Infobest...

Quatre structures Infobest sont installées le long du Rhin, de Lauterbourg à la Suisse: elles aident les transfrontaliers dans leurs démarches administratives. Les premières demandes sont résolues, notamment celles

sur les allocations familiales, dont le formulaire est désormais bilingue, mais de nouvelles s'ajoutent: des questions sur le télétravail, la dématérialisation des démarches pour la retraite, côté français... Or tous les fronta-

liers concernés ne sont pas familiers de l'informatique. Des conseillers les assistent donc dans ces démarches. Les Infobests rencontrent régulièrement leurs homologues allemands pour mieux comprendre leur fonctionnement.