

INFOBEST



VOGELGRUN
BREISACH

2022

JAHRESBERICHT

RAPPORT D'ACTIVITE

FR

DE

CH

01 Vorwort / Avant-propos

07

Das Jahr 2022 in Zahlen
L'année 2022 en chiffres

02 Finanzierungspartner
Partenaires cofinanceurs

14

Arbeit der INFOBEST in 2022
Travail de l'INFOBEST en 2022

04 Das Team / L'équipe

24

Remerciements des usagers
Danksagungen der Bürger:innen



Veillez noter que la forme masculine utilisée dans la version française de ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Vorwort

Mit unserer INFOBEST-Beratungsstelle auf der Rheininsel konnte in den letzten 25 Jahren eine zuverlässige Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger beidseits des Rheins aufgebaut und nachhaltig etabliert werden.

Dank des engagierten und kompetenten Teams wurden 2022 fast 6.000 Anfragen bearbeitet, und das trotz Coronapandemie, in der die Beratungen überwiegend online oder telefonisch stattfinden mussten. Die stets wachsenden vielfältigen Anfragen in den letzten Jahren zeigen, dass der Bedarf an Beratung am Oberrhein kontinuierlich steigt. Das bestätigt uns in unserer Motivation, diese für eine so große Anzahl von Menschen in unserem binationalen Raum äußerst hilfreiche Institution zu unterstützen und zu fördern.

Unterstützungsbedarfe während der Covid-19 Pandemie haben auch gezeigt, wie anpassungsfähig die INFOBEST ist, und wie gut sie sich neuen, bis dahin unbekanntenen Herausforderungen stellen kann. So belastend diese Erfahrungen für die Mitarbeitenden waren, so wertvoll sind die dabei gewonnenen Erkenntnisse für die Weiterentwicklung der INFOBEST in den nächsten Jahren. Das Projekt „Service Zentrum Oberrhein“ (SZO) wird dabei eine wesentliche unterstützende Rolle spielen.

Persönlich hat es mich sehr gefreut, dass die Mitarbeitenden und die Besucher und Besucherinnen vor nunmehr zwei Jahren in endlich angemessene, sehr passende Räumlichkeiten in das unvergleichlich ansprechende Kulturzentrum Art'Rhena umziehen konnten. Danke dem französischen Bauherrn!

Auch nach 2022 ist die gemeinsame, deutsch-französisch getragene INFOBEST so aktuell und bedeutend wie bei ihrer mutigen Gründung. Und das wird auch in Zukunft so bleiben!



Dorothea STÖRR-RITTER

Landrätin des Landkreises Breisgau-HochschwarzwaldStellvertretende Vorsitzende der INFOBEST Vogelgrun/Breisach

Avant-propos

Je suis heureux de constater que l'année 2022 a marqué le retour progressif à la normale pour notre INFOBEST. Elle a été caractérisée par une reprise des échanges et des réflexions, ainsi que par la tenue d'événements importants et le développement de projets transfrontaliers majeurs.

Le 17 mars, nous avons enfin pu célébrer notre 25^e anniversaire, avec un an de retard en raison de la pandémie. Nous avons eu le privilège de réunir nos partenaires et les représentants des trois autres INFOBESTs de la région du Rhin Supérieur. Cette occasion a été précieuse pour discuter de l'avenir du réseau, en mettant particulièrement l'accent sur la mise en œuvre de l'idée de la « Maison Service Rhin supérieur ». Ce projet vise à renforcer et à développer le service public transfrontalier que représente le réseau INFOBEST. Dans le cadre de cet anniversaire, l'INFOBEST a également organisé avec succès deux ateliers virtuels sur le thème de l'accès aux soins dans la région du Rhin supérieur, un sujet qui suscite un fort intérêt.

Notre instance a retrouvé sa dynamique avec la reprise par étapes des rendez-vous de conseil en présentiel, la tenue de deux Journées d'Information Transfrontalière ainsi que la participation active de notre équipe à divers projets. En 2022, l'équipe a traité 5 759 demandes, témoignant de son engagement indéfectible envers sa mission d'information et de conseil en matière transfrontalière.

Depuis deux ans maintenant, elle a la chance de travailler et d'accueillir le public dans un lieu unique en son genre, Art'Rhena, qui, et j'en suis fier, a véritablement donné vie à la coopération transfrontalière au quotidien, réalisant ainsi l'une des ambitions de cet équipement remarquable dont la présence rayonne aujourd'hui sur notre territoire franco-allemand.

En conclusion, je tiens à exprimer ma sincère gratitude envers nos partenaires financiers pour leur soutien continu, ainsi qu'envers notre équipe pour son travail de qualité et son engagement dans les projets à venir. Nous sommes convaincus que ces projets insuffleront un nouvel élan au réseau des INFOBESTs du Rhin supérieur.



Gérard HUG

Président de la Communauté de Communes Alsace Rhin Brisach
Président de l'INFOBEST Vogelgrun/Breisach

Die Kofinanzierer der INFOBEST Vogelgrun/Breisach

Betrieb und Finanzierung der INFOBEST sind Gegenstand einer mehrjährigen Vereinbarung, die zwischen den Kofinanzierungspartnern abgeschlossen wird. Das Jahr 2022 markierte den Beginn der Finanzierungsphase 2022-2024.

Im Jahr 2022 hatte die INFOBEST 15 Kofinanzierer, 7 deutsche und 7 französische Partner sowie 1 deutsch-französischen Partner:

- ▶ Das Land Baden-Württemberg / der Landkreis Breisgau-Hochschwarzwald / der Landkreis Emmendingen / die Stadt Breisach am Rhein / die Stadt Freiburg im Breisgau / der Regionalverband Südlicher Oberrhein und die RegioTri Rhena e.V.
- ▶ Der französische Staat / die Region Grand Est / die Collectivité européenne d'Alsace / die Stadt Colmar / der Gemeindeverband Alsace Rhin Brisach / der Gemeindeverband Ried de Marckolsheim und Mulhouse Alsace Agglomération (m2A)
- ▶ Der Grenzüberschreitende örtliche Zweckverband "Mittelhardt - Oberrhein"

Projektträger der INFOBEST ist der Gemeindeverband Alsace Rhin Brisach.

Den Vorsitz und die Vizepräsidentschaft im Aufsichtsgremium nehmen der Landkreis Breisgau-Hochschwarzwald (LKBH) und der Gemeindeverband Alsace Rhin Brisach (CCARB) abwechselnd jeweils für zwei Jahre wahr.

Herr Gérard HUG, Präsident der CCARB, ist seit 2022 Vorsitzender der INFOBEST. Frau Dorothea STÖRR-RITTER, Landrätin des LKBH hat die Vizepräsidentschaft übernommen.

Les cofinanceurs de l'INFOBEST Vogelgrun/Breisach

Le fonctionnement et le financement de l'INFOBEST font l'objet d'une convention pluriannuelle conclue entre les partenaires cofinanceurs. L'année 2022 a marqué le début de la phase de financement 2022 - 2024.

En 2022, le nombre des cofinanceurs de l'INFOBEST s'élevait à 15 (7 partenaires français, 7 allemands et 1 franco-allemand) :

- ▶ L'Etat français / la Région Grand Est / la Collectivité européenne d'Alsace / la Ville de Colmar / la Communauté de Communes Alsace Rhin Brisach / la Communauté de Communes du Ried de Marckolsheim et Mulhouse Alsace Agglomération (m2A)
- ▶ Le Land du Bade-Wurtemberg / le Landkreis Breisgau-Hochschwarzwald / le Landkreis Emmendingen / la Ville de Breisach am Rhein / la Ville de Freiburg im Breisgau / le Regionalverband Südlicher Oberrhein et la RegioTri Rhena e.V.
- ▶ Le Groupement Local de Coopération Transfrontalière « Centre Hardt – Rhin Supérieur »

La maîtrise d'ouvrage de l'INFOBEST est portée par la Communauté de Communes Alsace Rhin Brisach.

La Présidence et la Vice-Présidence de l'INFOBEST sont assurées en alternance et pour deux ans par la Communauté de Communes Alsace Rhin Brisach (CCARB) et le Landkreis Breisgau-Hochschwarzwald (LKBH).

En 2022, la présidence est revenue à M. Gérard HUG, Président de la CCARB, et la vice-présidence à Mme Dorothea STÖRR-RITTER, Landrätin du LKBH.

03 | DIE FINANZIERUNGSPARTNER / LES PARTENAIRES COFINANCEURS

Die 15 Finanzierungspartner der INFOBEST sind bei deren beiden Gremien vertreten.

Les 15 partenaires cofinanceurs de l'INFOBEST sont représentés au sein de ses instances.

Das Aufsichtsgremium und die Projektgruppe tagen mindestens einmal im Jahr.

Le Comité directeur et le Groupe de projet se réunissent au moins une fois par an.

Das Aufsichtsgremium tagte am 07.07.2022 in den Räumlichkeiten von Art'Rhena. Die Sitzungen der Projektgruppe fanden am 04.02.2022 und am 22.06.2022 ebenfalls in Art'Rhena statt.

Le Comité directeur a eu lieu le 7 juillet 2022 dans les locaux d'Art'Rhena. Les réunions du Groupe de projet se sont déroulées respectivement le 4 février et le 22 juin 2022 également à Art'Rhena.



Das Team der INFOBEST Vogelgrun/Breisach

Die Finanzierungsvereinbarung der INFOBEST legt fest, dass die CCARB eine Personalstelle für eine:n französische:n Referent:in (100%) und zusätzlich eine Personalstelle für eine:n Assistent:in (100%) zur Verfügung stellt. Orianne Lançon besetzt die französische Referentenstelle, während Melanie Skotnik am 7. Februar die seit dem 1. Januar 2022 vakante Stelle der Assistentin übernommen hat.

Die Stadt Breisach am Rhein stellt eine Personalstelle für eine:n deutsche:n Referent:in (100%) zur Verfügung, die bis zum 31. Juli zwischen Delphine Carré (70%) und Anette Fuhr (30%) aufgeteilt wurde. Zum 1. August ging Anette Fuhr in den Ruhestand. Sie setzt jedoch eine Tätigkeit bei der INFOBEST im Rahmen eines „Minijobs“ fort, um einen guten Übergang zu gewährleisten und das Team zu unterstützen. Delphine Carré wiederum erhöhte ihre Arbeitszeit zum 1. August von 70 auf 80%.

L'équipe de l'INFOBEST Vogelgrun/Breisach

La convention de financement et de fonctionnement de l'INFOBEST stipule que les postes de chargé de mission français (100%) et de l'assistant (100%) sont mis à disposition par la CCARB. Orianne Lançon occupe le poste de chargée de mission français tandis que Melanie Skotnik a repris le 7 février le poste d'assistante vacant depuis le 1^{er} janvier 2022.

La ville de Breisach am Rhein met à disposition le poste de chargé de mission allemand (100%) réparti jusqu'au 31 juillet entre Delphine Carré (70%) et Anette Fuhr (30%). Au 1^{er} août, Anette Fuhr a pris sa retraite. Elle continue toutefois une activité au sein de l'INFOBEST dans le cadre d'un « Minijob » afin d'assurer une bonne transition et de soutenir l'équipe. Delphine Carré a, quant à elle, augmenté son temps de travail au 1^{er} août de 70 à 80%.



TEAM₂₀₂₂ EQUIPE

Stagiaires / Praktikant:innen

Ingrid Nazareus
14.02 - 16.05.2022



Nico Ellwanger
01.09.2022 - 28.02.2023



Über das in der Finanzierungsvereinbarung 2018 - 2021 vorgesehene Stellendeputat hinaus konnten Mittel aus dem INFOBEST-Etat für eine zusätzliche Teilzeitstelle (80 %) für den telefonischen Empfang bereitgestellt werden. Mittel für diese Stelle sind in der Finanzierungsvereinbarung 2022-2024 eingeplant. (insbesondere die verbleibenden 20% der deutschen Referentenstelle ab dem 1. August 2022). Da keine geeigneten Bewerber:innen gefunden wurden, werden diese Mittel auf die zusätzliche deutsche Referentenstelle umgeleitet.

Diese 2021 eingerichtete befristete zusätzliche Teilzeitstelle (60%), die dem Regierungspräsidium Freiburg zugeordnet war, wurde im November 2022 bis zum 31. Dezember 2023 verlängert, auf 70% aufgestockt und untersteht nun der Stadt Breisach am Rhein. Laura Hofherr hat die Stelle weiterhin inne.

Das Team hatte das Glück, von zwei Praktikant:innen des Masterstudiengangs „Europäisches Verwaltungsmanagement“ der Hochschulen Kehl und Ludwigsburg unterstützt zu werden:

- ▶ Ingrid Nazarenus für drei Monate (14. Februar bis 16. Mai);
- ▶ Nico Ellwanger für sechs Monate (1. September bis 28. Februar 2023).

Die Anwesenheit von Praktikant:innen ist eine große Hilfe für die tägliche Arbeit der INFOBEST. Während ihres Praktikums sind sie ein fester Bestandteil des Teams und werden mit Aufgaben in den verschiedensten Bereichen betraut.

Au-delà des postes prévus dans la convention de financement 2018 – 2021, des fonds ont pu être dégagés sur le budget INFOBEST pour un poste supplémentaire à temps partiel (80%) pour l'accueil téléphonique. Des fonds pour ce poste ont également été prévus dans la convention de financement 2022 – 2024 (en particulier les 20% restants du poste de référent allemand à partir du 1^{er} août 2022). N'ayant pas trouvé de candidature adéquate, ces fonds sont réfléchés vers la prolongation du poste supplémentaire de chargé de mission allemand.

Ce poste supplémentaire temporaire de chargé de mission à temps partiel (60%) mis en place en 2021 et rattaché au Regierungspräsidium Freiburg a été prolongé en novembre 2022 jusqu'au 31 décembre 2023, augmenté à 70% et dépend maintenant de la Ville de Breisach am Rhein. Laura Hofherr continue d'occuper ce poste.

L'équipe a eu la chance d'accueillir deux stagiaires du Master *Europäisches Verwaltungsmanagement* (Master européen de gouvernance et d'administration) des Hochschulen de Kehl et de Ludwigsburg :

- ▶ Ingrid Nazarenus pendant trois mois (14 février au 16 mai) ;
- ▶ Nico Ellwanger pendant six mois (1^{er} septembre au 28 février 2023).

La présence de stagiaires est un réel soutien dans le travail quotidien de l'INFOBEST. Pendant leur stage, ils sont parties intégrantes de l'équipe et se voient confier des tâches dans des domaines très variés.

Das Jahr 2022 in Zahlen

Die Anfragen

Die Hauptaufgaben der INFOBEST Vogelgrun/Breisach sind die Information und Beratung von Bürger:innen. Die Zahl der Anfragen ist über die Jahre hinweg kontinuierlich angestiegen. Daher wurde eine zusätzliche 60 %-Stelle für eine Referentin ab November 2021 eingerichtet. Im Jahr 2022 wurden insgesamt 5.759 Anfragen vom Team bearbeitet.

Dies sind etwas weniger Anfragen als im Vorjahr, da die „COVID-19“-Fragen wegfallen (20% der Anfragen im Jahr 2021). Ein Vergleich mit den Statistiken, die 2019 vor der Gesundheitskrise von Covid-19 erhoben wurden (5424 Anfragen), zeigt einen Anstieg der Anfragen zu „klassischen“ Themen, was den trotz des Endes der Pandemie immer noch steigenden Informations- und Beratungsbedarf der Bürger:innen unterstreicht.

Als eine der ersten INFOBESTen ist die INFOBEST Vogelgrun/Breisach bereits im April 2022 wieder zu den telefonischen Öffnungszeiten von vor der Corona-Pandemie zurückgekehrt, und die Beratung fand wieder nach und nach im Rahmen von Präsenzterminen statt.

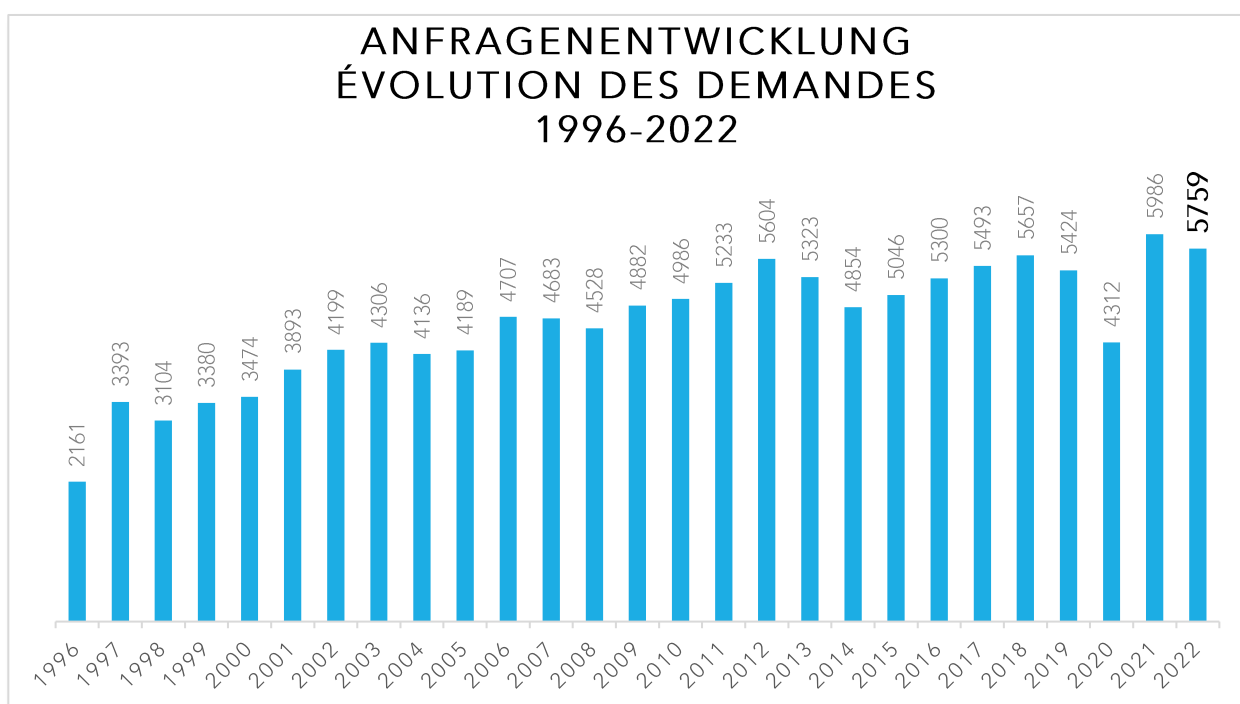
L'année 2022 en chiffres

Les demandes

Les missions principales de l'INFOBEST Vogelgrun/Breisach sont l'information et le conseil des citoyens. Le nombre de demandes n'a cessé d'augmenter au fil des années. C'est pourquoi un poste supplémentaire de chargé de mission à 60% a été créé à partir de novembre 2021. En 2022, l'équipe a traité un total de 5759 demandes.

Cela représente un peu moins de demandes que l'année précédente en raison de la disparition des questions « COVID-19 » (20% des demandes en 2021). Une comparaison avec les statistiques relevées en 2019 avant la crise sanitaire de Covid-19 (5424 demandes) montre une hausse des demandes sur les thématiques « classiques », ce qui souligne le besoin toujours croissant d'information de et de conseil des usagers malgré la fin de la pandémie.

L'INFOBEST Vogelgrun/Breisach a également été l'une des premières instances INFOBEST à revenir, dès avril 2022, à des horaires d'ouverture téléphonique d'avant-pandémie, les rendez-vous de conseil ont ainsi pu reprendre peu à peu sur place.

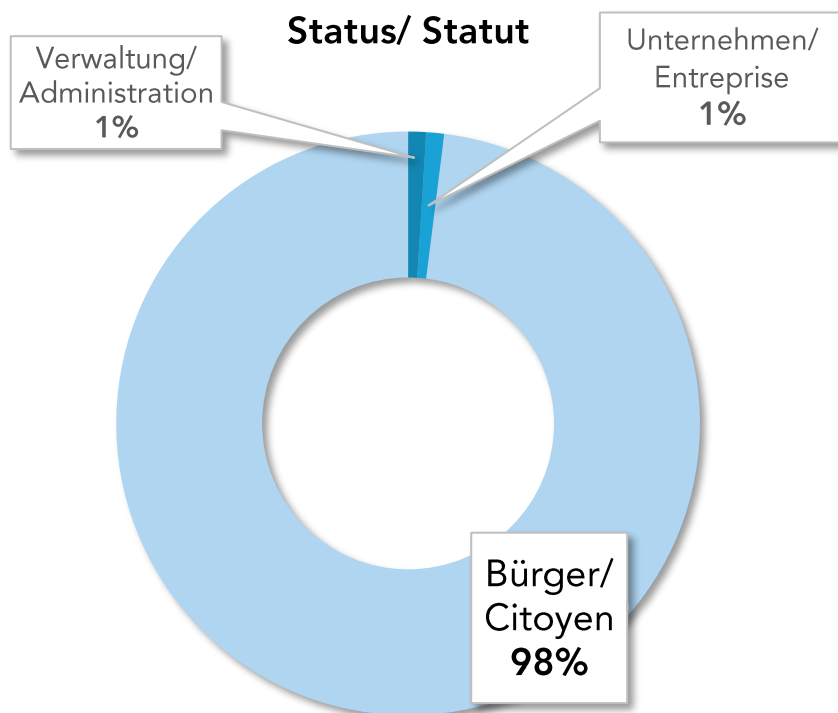


Kundenstruktur 2022

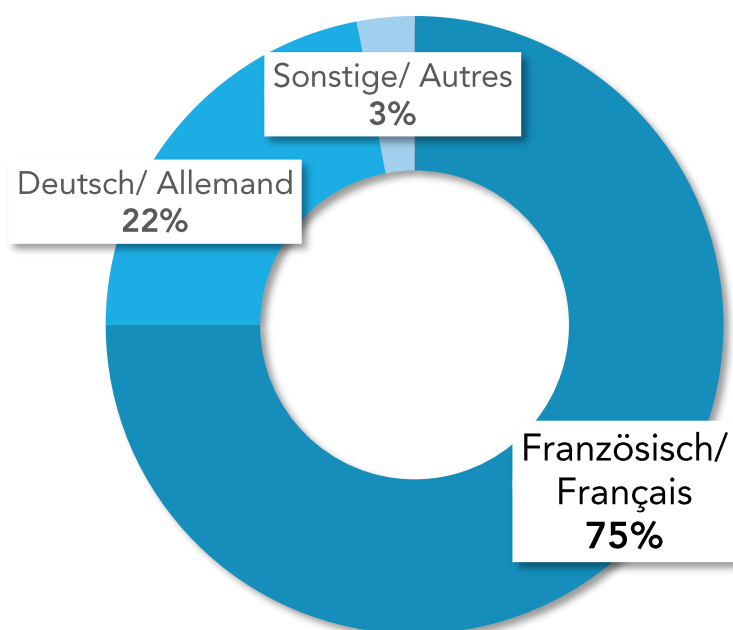
Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Zusammensetzung der Nutzer:innen nur gering verändert. 98 % der Nutzer:innen waren im Jahr 2022 Privatpersonen – 75 % davon Franzos:innen, 22 % Deutsche und 3 % sonstiger Nationalität.

Structure des usagers en 2022

Par rapport à l'année précédente, la composition des usagers n'a que peu changé. En 2022, 98% d'entre eux étaient des particuliers: 75% de nationalité française, 25% de nationalité allemande et 3% d'une autre nationalité.



Nationalité/ Nationalität



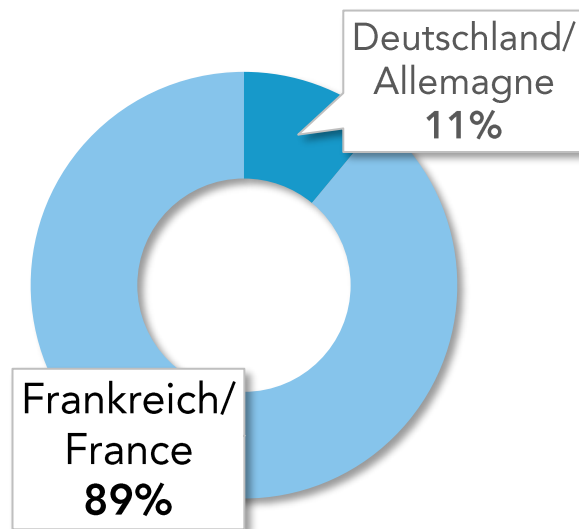
Ein Blick auf den Wohnort zeigt, dass die Mehrzahl der Bürger:innen (89 %) in Frankreich wohnt. Lediglich 11 % wohnen hingegen in Deutschland.

Un coup d'œil sur le lieu de résidence montre que la majorité des usagers (89%) habitent en France. Seulement 11% habitent en Allemagne.

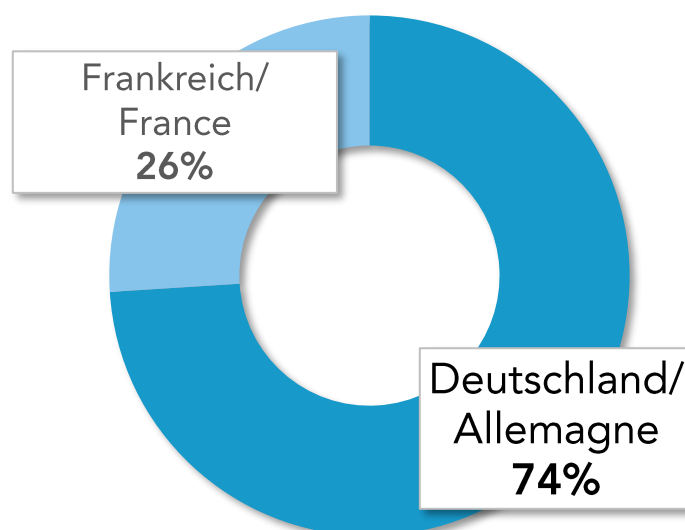
Was das betreffende Land bei den Anfragen angeht, zeigt sich allerdings ein umgekehrtes Bild – 74 % der Fragen betreffen Deutschland, 26 % betreffen Frankreich.

En ce qui concerne le pays concerné par les demandes, la situation est toutefois inversée : 74% de ces dernières concernent l'Allemagne, 26% la France.

Wohnort/ Lieu de résidence



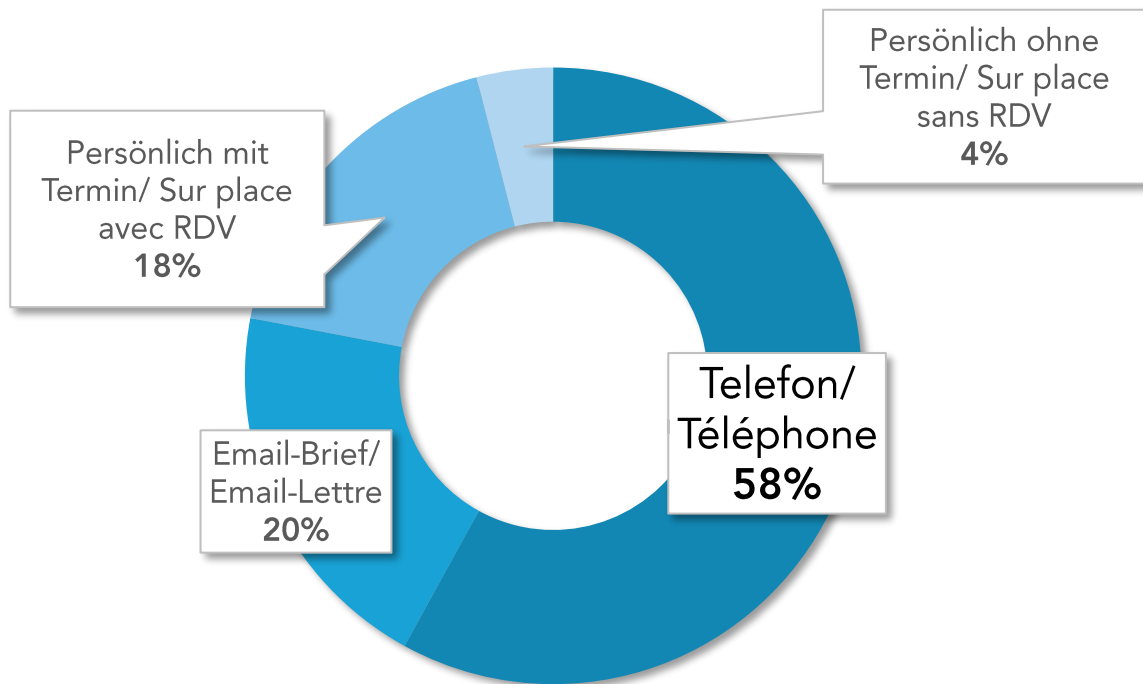
Frage betrifft/ La demande concerne



Was die Art der Beratung angeht, so wurden 58 % telefonisch durchgeführt. 22 % der Beratungen fanden persönlich entweder mit oder ohne Termin statt. An letzter Stelle stand die Beratung per E-Mail oder Brief (20 %)

En ce qui concerne le type de rendez-vous de conseil, 58% ont été effectués par téléphone, 22% en présentiel avec ou sans rendez-vous et 20% par e-mail ou par courrier.

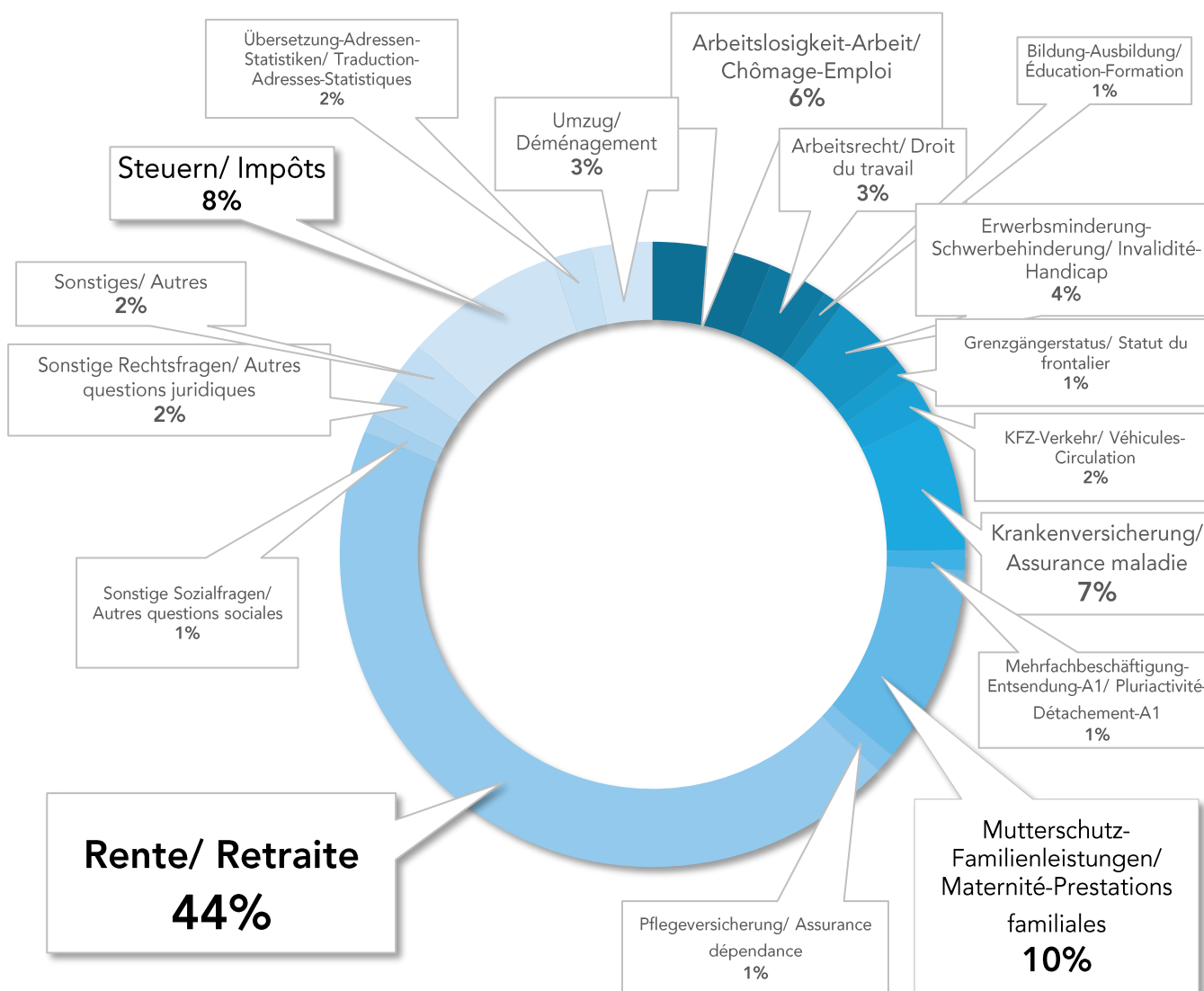
Art der Beratung/ Type de conseil



Im Jahr 2022 betrafen die meisten Anfragen das Thema Rente (44 %), gefolgt vom Thema Mutterschutz/Familienleistungen (10 %) und Steuern (8 %).

En 2022, la plupart des demandes concernaient le thème de la retraite (44%), suivi par la maternité/les prestations familiales (10%) et les impôts (8%).

Themenverteilung / Répartition des thèmes



Sprechstunden der Behörden

Nachdem die Sprechstunden in den beiden Vorjahren pandemiebedingt überwiegend telefonisch durchgeführt wurden, konnten sie in diesem Jahr wieder größtenteils in den Räumlichkeiten der INFOBEST stattfinden. Insgesamt wurden 29 Sprechstunden (der Krankenkassen CPAM und AOK, von Pôle Emploi und dem Netzwerk EURES-T Oberrhein zum Arbeitsrecht in Deutschland) organisiert, bei denen 185 Termine stattfanden.

Permanences

Alors que les deux années précédentes, les permanences s'étaient principalement déroulées par téléphone en raison de la pandémie, elles ont de nouveau pu se dérouler en grande partie dans les locaux d'INFOBEST en 2022. Au total, 29 permanences ont été organisées (caisses d'assurance maladie AOK et CPAM, Pôle emploi et réseau EURES-T Rhin supérieur sur le droit du travail en Allemagne). Au cours de ces permanences, 185 rendez-vous ont pu avoir lieu.

Grenzgängersprechtage

Journée d'information transfrontalière (JIT)

Am 30. Juni und 8. November 2022 fanden die beiden Grenzgängersprechtage statt, welche von der INFOBEST Vogelgrun/Breisach (IVB) in Zusammenarbeit mit dem Netzwerk EURES-T Oberrhein organisiert wurden. Beide Veranstaltungen fanden zum Teil als Präsenzveranstaltung in den Räumlichkeiten der IVB und zum Teil in Form von Telefonterminen statt.

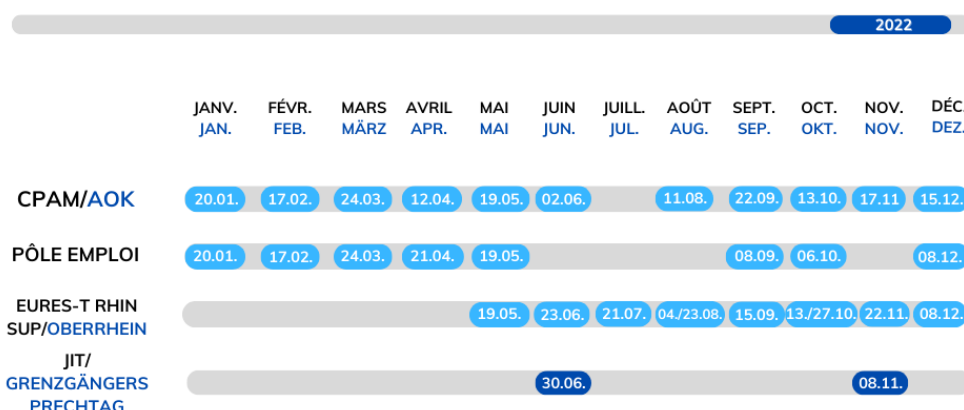
Les 30 juin et 8 novembre 2022 se sont tenues les deux Journées d'Information Transfrontalières (JIT) organisées par l'INFOBEST Vogelgrun/Breisach (IVB) en collaboration avec le réseau EURES-T Rhin supérieur. Les deux manifestations ont eu lieu en partie en présentiel dans les locaux de l'IVB et en partie sous forme de rendez-vous téléphoniques.

Interessierte Bürger:innen, die Fragen zu grenzüberschreitenden Sachverhalten hatten, konnten ihre Fragen in 20- bis 30-minütigen Einzelgesprächen direkt an die Expert:innen stellen. Neben der direkten Kontaktaufnahme zu den Kassen und Verwaltungen beider Länder, trägt insbesondere die Möglichkeit Sprachbarrieren zu überwinden zum Erfolg der Sprechstage bei. Es ist nicht allen anwesenden Kassen und Behörden möglich, durch zweisprachige Experten vertreten zu sein. Die Mitarbeiterinnen der IVB fungieren dann als Übersetzerinnen, um die Qualität und Effizienz der Gespräche zu gewährleisten.

Lors de ces Journées, les usagers peuvent poser leurs questions directement aux experts lors d'entretiens individuels gratuits de 20 à 30 minutes. Outre la possibilité d'échanger directement avec les experts, le fait de n'être pas confronté à la barrière de la langue contribue également au succès des Journées. Il n'est certes pas possible à toutes les caisses et administrations présentes d'être représentées par des experts bilingues. Les collaboratrices de l'IVB font alors office de traductrice afin de garantir la qualité et l'efficacité des entretiens.

Insgesamt fanden im Rahmen der beiden Sprechstage 208 Beratungstermine statt.

Au total, 208 rendez-vous de conseil ont eu lieu lors des deux Journées.



29

PERMANENCES
SPRECHSTUNDEN

2

JIT
GRENZGÄNGERSPRECHTAGE



393

RENDEZ-VOUS
TERMINE

Arbeit der INFOBEST im Jahr 2022

Arbeitsbedingungen des Teams

Im Jahr 2022 ist die INFOBEST Vogelgrun/Breisach (IVB) als eine der ersten INFOBESTen schrittweise zur Funktionsweise von vor der Pandemie zurückgekehrt, sprich die Telefonsprechzeiten wurden nach und nach verlängert und die Beratungen wieder verstärkt in Form von Präsenzterminen durchgeführt. Parallel wurden nach wie vor viele Anfragen per E-Mail und per Telefon bearbeitet.

25-jähriges Jubiläum

Mit einem Jahr Verspätung aufgrund der Pandemie feierte die INFOBEST Vogelgrun/Breisach (IVB) 2022 ihr 25-jähriges Bestehen und dies im Rahmen mehrerer Veranstaltungen.

Travail de l'INFOBEST en 2022

Conditions de travail de l'équipe

En 2022, l'INFOBEST Vogelgrun/Breisach a été l'une des premières parmi les instances INFOBESTs à reprendre un fonctionnement d'avant-pandémie: les horaires d'ouverture téléphonique ont été progressivement rallongés et les rendez-vous de conseil en présentiel ont pu être remis en place par étapes. Parallèlement, un grand nombre de demandes ont continué à être traitées par courriel et par téléphone.

25ème anniversaire

Avec un an de retard en raison de la pandémie, l'INFOBEST Vogelgrun/Breisach (IVB) a célébré ses 25 années d'existence en 2022 et ce dans le cadre de plusieurs événements.



17.03.2022 Festakt / Cérémonie officielle

05.05.2022 Virtueller Workshop / Atelier virtuel

Jubiläumsfeier in den Räumlichkeiten von Art'Rhena

Im Rahmen eines Festakts wurde am 17. März das fünfundzwanzigjährige Bestehen der IVB gefeiert. Gérard Hug begrüßte als Hausherr der Art'Rhena die Finanzierungspartner der IVB sowie Vertreter:innen der drei anderen INFOBEST-Stellen am Oberrhein.

Landrätin Dorothea Störr-Ritter, Vorsitzende der IVB, Breisachs Bürgermeister Oliver Rein sowie weitere politische Vertreter:innen aus beiden Ländern würdigten die Arbeit der deutsch-französischen Informations- und Beratungsstelle.

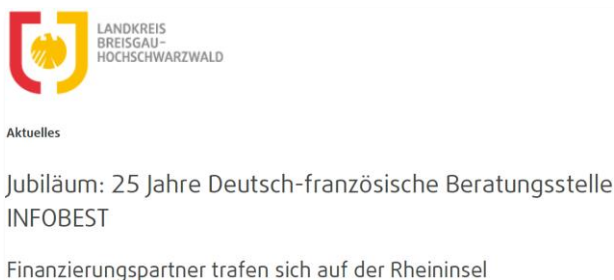
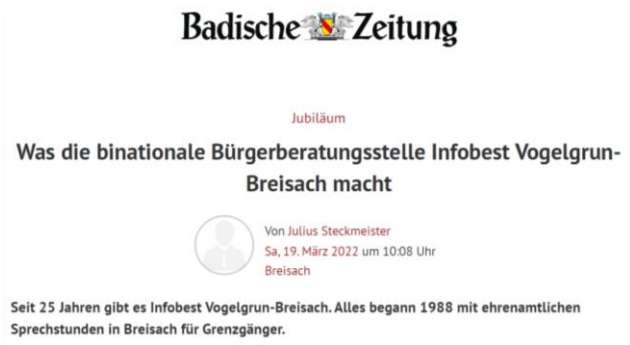
Anschließend tauschten sich die Vorsitzenden der INFOBEST-Stellen Daniel Adrian (PALMRAIN), Dr. Patrice Harster (PAMINA) und Landrätin Dorothea Störr-Ritter über die Zukunftsaussichten des Netzwerks und insbesondere über das Projekt „Service Zentrum Oberrhein“ (SZO) aus. Das gemeinsame Fazit: Dieses muss dringend weiterentwickelt werden, um den Bedürfnissen der Bürger:innen am Oberrhein angesichts der zunehmenden Digitalisierung der Verwaltungen gerecht zu werden.

Cérémonie d'anniversaire dans les locaux d'Art'Rhena

Le 17 mars, l'IVB a célébré ses 25 ans au cours d'une cérémonie officielle. Gérard Hug a accueilli en tant qu'hôte à Art'Rhena, les partenaires cofinanceurs de l'IVB ainsi que des représentants des trois autres INFOBESTs du Rhin supérieur.

La Landrätin Dorothea Störr-Ritter, présidente de l'IVB, le maire de Breisach am Rhein, Oliver Rein, ainsi que de nombreux représentants politiques des deux pays ont salué le travail de l'instance franco-allemande d'information et de conseil.

Les Présidents de l'INFOBEST PALMRAIN, Daniel Adrian, tout comme celui de l'INFOBEST PAMINA, Patrice Harster, ont ensuite échangé avec la Landrätin Dorothea Störr-Ritter sur l'avenir du réseau et plus spécifiquement sur le projet « Maison Service Rhin supérieur » (MSRS). Les intervenants sont parvenus à la conclusion que le réseau INFOBEST devait être développé rapidement afin de répondre aux besoins des citoyens de la région du Rhin supérieur confrontés à la dématérialisation croissante des administrations.



Rhin Supérieur

118 000

L'instance d'information Infobest de Vogelgrun/Breisach, qui célébrait ce jeudi ses 25 ans d'existence, a traité durant cette période 118 000 demandes sur les tracasseries transfrontalières du quotidien.

Virtuelle Workshops

Im Rahmen dieses Jubiläums organisierte die INFOBEST zusätzlich zwei virtuelle Workshops zusammen mit dem trinationalen Kompetenzzentrum TRISAN sowie mit zwei langjährigen Partnern der IVB: der französischen Krankenkasse Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) Haut-Rhin und der AOK Baden-Württemberg. Das Euro-Institut mit Sitz in Kehl sorgte für die technische Unterstützung beider Workshops.



Ateliers virtuels

Dans le cadre de cet anniversaire, l'INFOBEST a organisé, en outre, deux ateliers virtuels en collaboration avec le centre de compétences trinational TRISAN ainsi qu'avec deux partenaires de longue date de l'IVB : la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Haut-Rhin (CPAM) et la caisse d'assurance maladie allemande AOK Baden-Württemberg. L'Euro-Institut basé à Kehl a assuré le soutien technique des deux ateliers.



Badische Zeitung

Workshop für Grenzgänger



Von BZ-Redaktion
Mo, 21. Februar 2022
Breisach

INFOBEST

Atelier virtuel avec l'Infobest

Les Dernières Nouvelles d'Alsace - 03 mars 2022 à 18:48 | mis à jour le 04 mars 2022 à 02:16 - Temps de lecture : 1 min

Badische Zeitung

Behandlungen im Nachbarland



Von BZ-Redaktion
Do, 28. April 2022
Breisach

VOGELGRUN

Infobest : atelier virtuel sur l'accès aux soins

Les Dernières Nouvelles d'Alsace - 28 avr. 2022 à 19:28 - Temps de lecture : 1 min

10. März 2022: erster Workshop „Krankenversicherung und Anspruch auf Leistungen in Deutschland und in Frankreich für Grenzgänger:innen“

10 mars 2022: premier atelier « Assurance maladie et accès aux soins en France et en Allemagne » à destination des travailleurs frontaliers »



Ziel dieses ersten Workshops, der sich an Grenzgänger:innen und alle anderen interessierte Personen richtete, war es, das Bewusstsein für die Herausforderungen und Probleme der Krankenversicherung im Kontext der grenzüberschreitenden beruflichen Mobilität zu schärfen.

Dédié aux travailleurs frontaliers et à toute personne intéressée par cette thématique, le but de ce premier atelier était de sensibiliser aux enjeux et problématiques de l'affiliation à l'assurance maladie dans un contexte de mobilité professionnelle transfrontalière.

Er fand in Form einer interaktiven Präsentation statt, bei der die 80 Teilnehmenden Quizfragen zu verschiedenen Themen beantworten und somit ihr Wissen testen konnten. Jedes Thema wurde von den anwesenden Expert:innen (Agnès Meyer von der CPAM Haut-Rhin, Catherine Rohn und Mirko Koenig von der AOK Baden-Württemberg sowie Eddie Pradier von TRISAN) ausführlich mit Hinweisen zu den wichtigsten Aspekten der Krankenversicherung für Grenzgänger:innen erläutert :

Il s'est tenu sous forme d'une présentation interactive permettant aux 80 personnes inscrites de tester leurs connaissances en répondant à une dizaine de questions. A l'issue de chaque question, les experts présents, Agnès Meyer (CPAM Haut-Rhin), Catherine Rohn et Mirko Koenig (AOK Baden-Württemberg) ainsi qu'Eddie Pradier (TRISAN), ont donné des explications détaillées sur les aspects les plus importants relatifs à l'assurance maladie des travailleurs frontaliers :

- ▶ In welchem Land bin ich versichert?
- ▶ Kann ich mich in meinem Wohnland behandeln lassen?
- ▶ Muss ich dort eine Versichertenkarte beantragen?
- ▶ Was ist im Fall einer Krankmeldung, bei der Mitversicherung von Familienangehörigen oder auch bei Telearbeit zu beachten?
- ▶ Wie sieht es mit meiner Krankenversicherung bei Rentenbeginn aus?

- ▶ Dans quel pays suis-je affilié ?
- ▶ Puis-je me faire soigner dans mon pays de résidence ?
- ▶ Dois-je y demander une carte d'assuré ?
- ▶ Quels sont les points de vigilance en matière d'arrêt maladie, d'affiliation des ayants droit ou encore de télétravail ?
- ▶ Qu'en est-il de mon affiliation au moment de la retraite ?

Die Teilnehmenden konnten zudem eigene Fragen stellen, wodurch bestimmte Punkte vertieft und eine Verbindung zwischen dem rechtlichen Rahmen und den praktischen Problemen der Bürger:innen hergestellt werden konnte.

Les participants ont eu également la possibilité de poser leurs questions aux experts, permettant ainsi d'approfondir certains points et de faire le lien entre le cadre réglementaire et les problèmes pratiques rencontrés par les usagers.

5. Mai 2022: zweiter Workshop „Behandlungen im Nachbarland (Deutschland/Frankreich)“

5 mai 2022 : second atelier « Accès aux soins dans le pays voisin (France/Allemagne) »



Der zweite Workshop richtete sich an Personen, die in ihrem Wohnland (Frankreich/ Deutschland) versichert sind und sich über die Bedingungen für den Zugang zur Gesundheitsversorgung im Nachbarland sowie für die Kostenübernahme informieren wollten.

Le second atelier était destiné aux personnes assurées dans leur pays de résidence (France/ Allemagne) souhaitant s'informer sur les conditions d'accès aux soins dans le pays voisin ainsi que sur les modalités de prise en charge.

Er fand ebenfalls in Form einer interaktiven Präsentation statt, bei der die rund 50 Teilnehmenden (unter ihnen auch zahlreiche Multiplikator:innen) ungefähr zehn Fragen beantworten konnten, auf die unsere drei Expert:innen (die bereits beim ersten Workshop anwesend waren) anschließend die richtige Antwort mit detaillierten Erklärungen beitrugen.

Comme le premier atelier, Il s'est également déroulé sous la forme d'une présentation interactive, au cours de laquelle une cinquantaine de participants (dont un grand nombre de multiplicateurs) ont pu répondre à une dizaine de questions, auxquelles nos trois experts (déjà présents lors du premier atelier) ont ensuite apporté la bonne réponse par des explications détaillées.

Hierbei konnten folgende Themen angesprochen werden:

- ▶ Für welche Behandlungen kann ich meine Europäische Krankenversicherungskarte (EHIC) im Nachbarland verwenden?
- ▶ Benötige ich bei einer Behandlung im Nachbarland eine vorherige Genehmigung meiner Krankenkasse?
- ▶ Kann ich mir in einer Apotheke im Nachbarland Medikamente ausstellen lassen, wenn ich ein Rezept aus meinem Wohnland vorlege?
- ▶ Wie verhält es sich bei Notfällen in Grenznähe?

Les thématiques suivantes ont ainsi pu être abordées :

- ▶ Pour quels soins puis-je utiliser ma carte européenne d'assurance maladie (CEAM) dans le pays voisin ?
- ▶ En cas de traitement dans le pays voisin, ai-je besoin d'une autorisation préalable de ma caisse d'assurance maladie ?
- ▶ Puis-je me voir délivrer des médicaments dans une pharmacie du pays voisin sur présentation d'une ordonnance de mon pays de résidence ?
- ▶ Qu'en est-il en cas d'urgences à proximité de la frontière ?

Die Erläuterungen der drei Experten wurden von Ute Hummel von der deutschen Kontaktstelle für grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung (EU-PATIENTEN.DE) ergänzt.

Les explications des trois experts ont été complétées par Ute Hummel du Point de Contact allemand pour les soins de santé transfrontalier (EU-PATIENTEN.DE).

Grenzüberschreitendes Picknick

Als letzter Akt der Feierlichkeiten fand am 21. Mai auf der Rheininsel ein grenzüberschreitendes Picknick „tout en bleu“ statt, das im Rahmen des Festivals „L'île en fête/Die Insel feiert“ des deutsch-französischen Kulturforums Art'Rhena veranstaltet wurde.

Die Veranstaltung wurde vom Eurodistrikt Region Freiburg - Centre et Sud Alsace in Zusammenarbeit mit der INFOBEST sowie den GöZ „Mittelhardt-Oberrhein“ und „Zwei Breisacher Land“ organisiert und war von den weißen Picknicks inspiriert und an die Umgebung, genauer gesagt an die blaue Farbe des Rheins, angepasst.

Sie bot die Gelegenheit, Europa und die freundschaftlichen Beziehungen zwischen Frankreich und Deutschland zu feiern und das neue Zentrum für grenzüberschreitende Zusammenarbeit in dem Gebäude Art'Rhena in den Blickpunkt zu rücken.



Pique-nique tout en bleu/Picknick ganz im Blau
©BALTHASAR.PHOTOS

Projekte und Aktionen

Im Jahr 2022 konnte die Projektarbeit wieder aufgenommen, die Netzwerke reaktiviert und die Zusammenarbeit wieder aufgenommen werden. Wie in den Jahren vor der Pandemie bildeten die grenzüberschreitende Beschäftigung, Krankenversicherung und Steuern die Hauptschwerpunkte der Arbeit, wobei das Thema „Der kranke Grenzgänger“ hinzukam.

Pique-nique transfrontalier

Dernier acte des festivités, un pique-nique transfrontalier « tout en bleu » s'est tenu le 21 mai sur l'île du Rhin dans le cadre du festival « L'île en fête/Die Insel feiert » du forum culturel franco-allemand Art'Rhena.

Organisé par l'Eurodistrict Region Freiburg – Centre et Sud Alsace en collaboration avec l'INFOBEST et les GLCTs « Centre-Hardt-Rhin Supérieur » et « Pays des Deux Brisach », cet événement était inspiré des pique-niques blancs et adapté à l'environnement et plus précisément à la couleur bleue du Rhin.

Il a été l'occasion de célébrer l'Europe, les liens d'amitié entre la France et l'Allemagne et de mettre en avant le nouveau centre de coopération transfrontalière implanté à Art'Rhena.



L'île en fête/Die Insel feiert
©BALTHASAR.PHOTOS

Projets et actions

En 2022, le travail de projet a pu être repris, les réseaux réactivés, la collaboration renouée. Comme dans les années précédant la pandémie, l'emploi transfrontalier, l'assurance maladie et la fiscalité ont constitué les principaux axes de ce travail, thématiques auxquelles est venu s'ajouter celle relative au « Travailleur frontalier en longue maladie ».

Grenzüberschreitender Arbeitsmarkt

- ▶ Teilnahme an der Messe „Beschäftigung und Bildung in Deutschland, Warum nicht!“ am 21. September in Mulhouse mit der Durchführung eines Informationsstandes und zweier Präsentationen über den Grenzgängerstatus
- ▶ Vertretung des INFOBEST-Netzwerks beim monatlichen „Monatstreff“ in Mulhouse
- ▶ Wiederaufnahme der aktiven Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit Freiburg, Pôle emploi Haut-Rhin und dem Service für grenzüberschreitende Arbeitsvermittlung Haut Rhin - Freiburg/Lörrach (SPT) mit einer ersten Sprechstunde des SPT in Art'Rhena am 28.10.2022.

Krankenversicherung

Seit 2018 führt die IVB in diesem Themenbereich eine vertiefte Zusammenarbeit mit dem trinationalen Kompetenzzentrum TRISAN:

- ▶ Teilnahme am operativen Ausschuss der Maßnahme 5 „Patientenmobilität“ im Rahmen des zweiten INTERREG-Projekts von TRISAN: vier Arbeitssitzungen mit zahlreichen Akteuren der Krankenversicherung aus den drei Ländern, Ausarbeitung von Kooperationsprotokollen zu fünf identifizierten Problematiken und von Informationsmaterialien einerseits zum grenzüberschreitenden Zugang zur Gesundheitsversorgung ([Leitfaden zur Patientenmobilität am Oberrhein](#)) und andererseits zur Krankenversicherung von Grenzgänger:innen ([Leitfäden](#))
- ▶ Verfassen und Veröffentlichen von [Informationsblättern](#) zur Pflege in Frankreich und Deutschland
- ▶ Organisation der beiden virtuellen Workshops im Rahmen des 25-jährigen Jubiläums der IVB

Emploi transfrontalier

- ▶ Participation au Salon « Emploi et formation en Allemagne, Warum nicht ! » le 21 septembre à Mulhouse avec la tenue d'un stand d'information et de deux présentations sur le statut du travailleur frontalier
- ▶ Représentation du réseau INFOBEST à la permanence mensuelle « Monatstreff » à Mulhouse
- ▶ Reprise de la collaboration active avec l'Agence pour l'emploi de Haut-Rhin, Pôle emploi Haut-Rhin et le Service de Placement Transfrontalier Haut Rhin -Freiburg/Lörrach (SPT) avec l'organisation d'une première permanence du SPT à Art'Rhena le 28.10.2022.

Assurance maladie

Depuis 2018, l'IVB mène une collaboration accrue avec le centre de compétences trinational TRISAN sur cette thématique :

- ▶ Participation au comité opérationnel de la mesure 5 « Mobilité des patients » dans le cadre du deuxième projet INTERREG de TRISAN : quatre réunions de travail avec de nombreux acteurs de l'assurance maladie des trois pays, élaboration de protocoles de coopération sur cinq problématiques identifiées et d'outils d'information d'une part sur l'accès transfrontalier aux soins ([Guide de mobilité des patients dans le Rhin supérieur](#)) et d'autre part sur l'assurance maladie des travailleurs frontaliers ([Guides](#))
- ▶ Rédaction et publication de [fiches d'information](#) sur la prise en charge de la dépendance en France et en Allemagne
- ▶ Organisation des deux ateliers virtuels dans le cadre des 25 ans de l'IVB

Steuern

- ▶ Aktualisierung der Merkblätter zur Steuererklärung in Frankreich sowie zur Besteuerung der deutschen Renten in Frankreich
- ▶ Erarbeitung eines Informationsblattes über Entgeltersatzleistungen aus Deutschland (wie Krankengeld, Kurzarbeitergeld) und deren Besteuerung in Zusammenarbeit mit EURES-T Oberrhein im Rahmen der Expertengruppe „Grenzgänger“ des ORK

„Der kranke Grenzgänger“

Diese Thematik wird in der Beratungsarbeit der IVB immer präsenter und es stellen sich zahlreiche Fragen zur sozialen Absicherung von Grenzgänger:innen im Krankheits- und Invaliditätsfall.

In Zusammenarbeit mit dem Netzwerk EURES-T Oberrhein wurde beschlossen, eine eigene Arbeitsgruppe zu bilden und einen praktischen Leitfaden für INFOBEST- und EURES-T-Referent:innen sowie andere Multiplikator:innen zu erstellen, damit diese anhand von konkreten Beispielen typische Probleme der Nutzer:innen bewältigen und diese bestmöglich beraten können.

Die erste Sitzung dieser Arbeitsgruppe fand im November 2022 statt, die Fertigstellung des praktischen Leitfadens ist für Ende 2023 geplant.

Fiscalité

- ▶ Actualisation des guides d'information relatifs à la déclaration des revenus en France ainsi qu'à la déclaration fiscale en France des retraites et pensions allemandes
- ▶ Elaboration d'une fiche d'information sur les revenus de remplacement de source allemande (comme les indemnités journalières maladie, indemnités de chômage partiel) et leur imposition. En collaboration avec EURES-T Rhin supérieur dans le cadre du Groupe d'experts « Travailleurs frontaliers » de la CRS

« Le travailleur frontalier en longue maladie »

Cette thématique devient de plus en plus présente dans le travail de conseil de l'IVB et de nombreuses questions sur la protection sociale des travailleurs frontaliers en cas de maladie et d'invalidité se posent.

En collaboration avec le réseau EURES-T Rhin supérieur, il a été décidé de constituer un groupe de travail dédié et de rédiger un guide pratique à usage des référents INFOBEST et EURES-T voire d'autres multiplicateurs afin qu'ils puissent, à l'aide d'exemples concrets, faire face aux problèmes typiques rencontrés par les usagers et les conseiller au mieux.

La première réunion de ce groupe de travail s'est tenue en novembre 2022, la finalisation du guide pratique est planifiée pour la fin 2023.

Zusammenarbeit innerhalb des INFOBEST-Netzwerks

Die zahlreichen gemeinsamen Aktionen und Projekte, die das INFOBEST-Netzwerk seit vielen Jahren unternimmt, wurden auch 2022 fortgesetzt:

- ▶ Abhaltung von drei inter-INFOBEST-Treffen und regelmäßigen Videokonferenzen.
- ▶ Einrichtung von inter-INFOBEST-Arbeitsgruppen: Rente, Familienleistungen, Steuern, Telearbeit, Statistiken.
- ▶ Herausgabe von sechs Ausgaben des gemeinsamen INFOBULLETINS unter der wechselnden Koordination einer der vier INFOBESTen.
- ▶ Verwaltung und Entwicklung der Internetseite unter der Koordinierung der INFOBEST PALMRAIN.

Coopération au sein du réseau INFOBEST

Les nombreuses actions et projets communs que le réseau INFOBEST mène depuis de nombreuses années, ont été poursuivis en 2022 :

- ▶ Tenue de trois réunions inter-INFOBESTs et de visioconférences régulières
- ▶ Création de groupes thématiques inter-INFOBESTs : retraite, prestation familiales, fiscalité, télétravail, statistiques
- ▶ Parution de six éditions de l'INFOBULLETIN commun sous la coordination tournante d'une des quatre INFOBESTs
- ▶ Gestion et développement du site internet sous la coordination de l'INFOBEST PALMRAIN



Technische Gruppe des INFOBEST-Netzwerks
18.11.2022 | Karlsruhe

Projekt „Service Zentrum Oberrhein“

Die Kofinanzierer der vier INFOBEST-Stellen arbeiteten im zweiten Jahr in Folge an der Projektidee „Service Zentrum Oberrhein“, die darauf abzielt, das INFOBEST-Netzwerk zu stärken und weiterzuentwickeln, um mit der digitalen Transformation der öffentlichen Dienste Schritt zu halten.

- ▶ Anfang des Jahres wurden drei digitale Workshops organisiert, in denen die drei Säulen des Projekts vorgestellt wurden.
- ▶ Es folgten Arbeitstreffen, zu denen alle Kofinanzierer der vier INFOBESTen eingeladen wurden, sowie bilaterale Gespräche.
- ▶ Prozess zur Erlangung der finanziellen Zusagen Ende 2022

Projet « Maison Service Rhin supérieur »

Les cofinanceurs des quatre instances INFOBEST ont travaillé pour la seconde année consécutive sur l'idée de projet « Maison Service Rhin supérieur » visant à renforcer, à développer le réseau INFOBEST et à lui permettre de suivre la transformation numérique des services publics.

- ▶ Au début de l'année, trois ateliers numériques ont été organisés afin de présenter les trois piliers du projet
- ▶ Ont suivi des réunions de travail auxquelles l'ensemble des cofinanceurs des quatre INFOBESTs étaient conviés ainsi que des entretiens bilatéraux
- ▶ Processus d'obtention des engagements financiers en fin d'année 2022

INFOBEST 4.0

Service Zentrum Oberrhein
Maison de Service Rhin Supérieur



Kommunikationsarbeit

Außer der umfangreichen Aktualisierung der INFOBEST-Website, die von der INFOBEST PALMRAIN koordiniert wurde, betreibt die INFOBEST Vogelgrun/Breisach seit 2017 eine eigene Facebook-Seite.

Die Internetseite

Insbesondere aufgrund der Gesundheitskrise hat die Nutzung der digitalen Medien ein Ausmaß angenommen, das sich in der Informations- und Beratungsarbeit des INFOBEST-Netzwerks widerspiegelt: in diesem Sinne wurde die Webseite im November 2022 aktualisiert.

- ▶ Die Struktur der Startseite wurde überarbeitet und die neuen Rubriken „Familienleistungen“ und „Publikationen“ wurden hinzugefügt, um die Webseite intuitiver zu nutzen.
- ▶ Die Textinhalte auf den Themenseiten sind nun in Dropdown-Menüs organisiert: Sie erscheinen erst, wenn die Nutzer:innen auf die entsprechende Überschrift klicken.
- ▶ Die größte Neuerung besteht in der Hinzufügung einer PDF-Funktion, die es ermöglicht, mit wenigen Klicks ein Informationsblatt aus den ausgewählten Textinhalten zu erstellen.

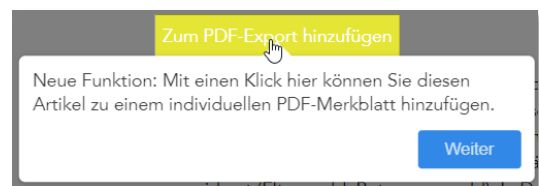
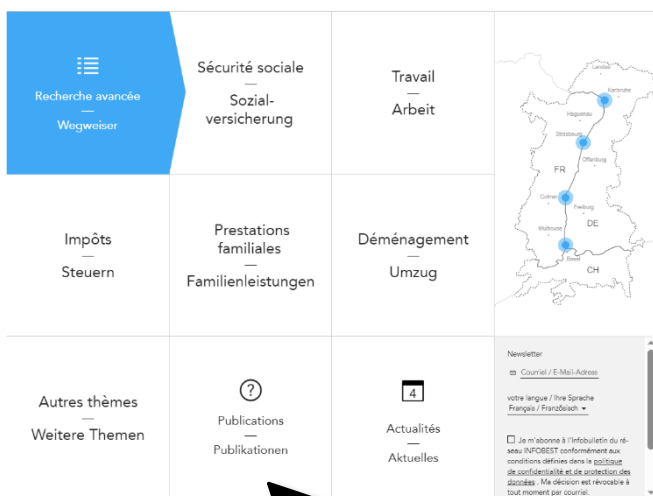
Travail de communication

Outre une mise à jour importante du site internet d'INFOBEST orchestrée par l'INFOBEST PALMRAIN, l'INFOBEST Vogelgrun/Breisach tient sa propre page Facebook depuis 2017.

Le site internet

Notamment en raison de la crise sanitaire, le recours au numérique a pris une ampleur qui se reflète dans le travail d'information et de conseil du réseau INFOBEST. Le site internet a donc bénéficié d'une mise à jour en novembre 2022 en ce sens.

- ▶ La structure de la page d'accueil a été remaniée et de nouvelles rubriques « Prestations familiales » et « Publications » ont été ajoutées pour une utilisation plus intuitive du site.
- ▶ Les contenus textuels sur les pages thématiques sont maintenant organisés dans des menus déroulants: ils n'apparaissent que lorsque l'utilisateur clique sur le titre correspondant.
- ▶ La grande nouveauté tient à l'ajout d'une fonctionnalité PDF qui permet, en quelques clics, de générer une fiche d'information à partir des contenus textuels sélectionnés.

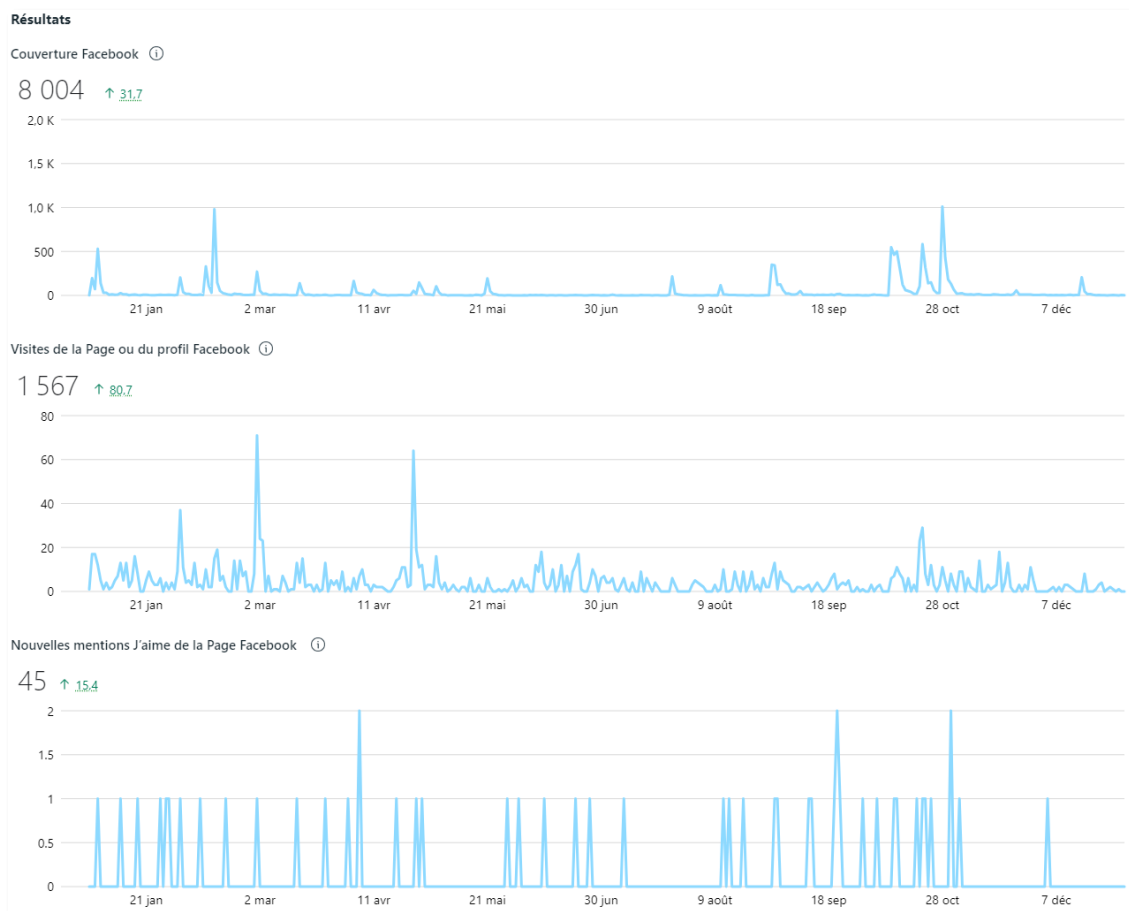
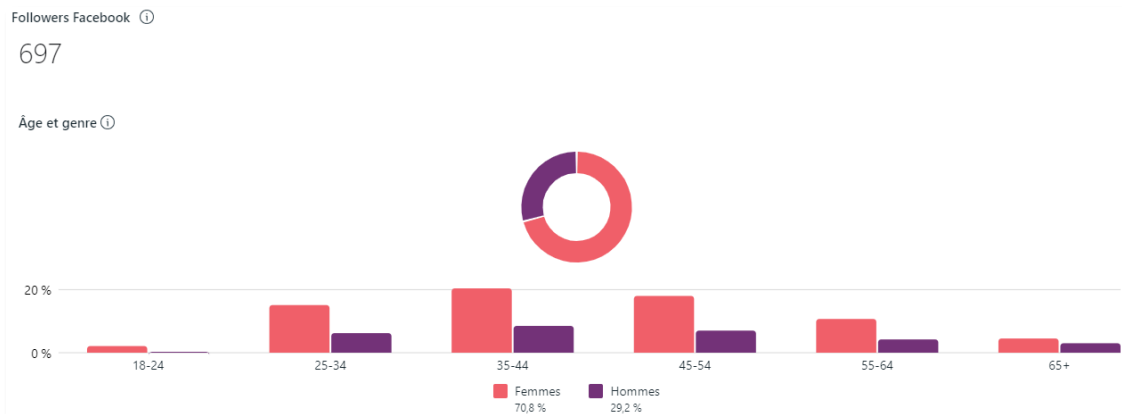


Die Facebook-Seite

Die Facebook-Seite der INFOBEST Vogelgrun/Breisach ermöglicht eine Präsenz der INFOBEST in den sozialen Netzwerken, informiert über grenzüberschreitende Neuigkeiten und über die von der IVB organisierten Veranstaltungen. Im Jahr 2022 hatte die Seite 697 Abonnenten und wurde 1.567 Mal besucht.

La page Facebook

La page Facebook de l'INFOBEST Vogelgrun/Breisach permet d'assurer une présence de l'INFOBEST sur les réseaux sociaux, d'informer sur les dernières actualités transfrontalières et sur les manifestations organisées par l'IVB. En 2022, la page comptait 697 abonnés et a été visitée 1 567 fois.



Danksagungen der Bürger:innen

„Sehr geehrtes Infobest Team,
vielen herzlichen Dank für die Erklärung und für das Zusenden der Anlagen sowie mit Übersetzung. Das ist sehr hilfreich für mich. Ich freue mich sehr, dass ich von Ihnen stets eine ausführliche Erklärung erhalte sobald ich Fragen an Sie habe. Dies weiss ich sehr zu schätzen!“

« Enfin après 4 mois de bataille et grâce à votre aide le Kindergeld m'a été remboursée et tout est enfin rentré dans l'ordre. Un grand merci pour votre aide et votre gentillesse. »

„Ganz herzlichen Dank für Ihre schnelle Bearbeitung und die vorbereiteten Briefe. Ich hoffe, dass dies auch zum Erfolg führt. Werde mich auf jeden Fall bei Ihnen melden.“

« Merci beaucoup pour votre travail! Vos informations sont toujours très précises et importantes!!! MERCI! »

„Vielen Dank für den umfangreichen Beratungs- / Informationstermin bei Ihnen und für die nette und freundliche Atmosphäre. Es gibt natürlich für uns sehr viel zu überlegen und abzuwägen. Wir bedanken uns auch für Ihr Angebot bezüglich weiterer Fragen und werden dies bei Bedarf gerne in Anspruch nehmen.“

« Un grand merci pour votre réponse si rapide et efficace »

„Vielen herzlichen Dank für Ihre Hilfe und die ausführliche E-Mail. Wir wissen nun Bescheid und können nun die Anträge einreichen.“

« Je vous remercie pour votre réponse si rapide et détaillée. »

Remerciements des usagers

« Un grand merci pour toutes ces informations qui nous permettent d'y voir un peu plus clair. Merci pour votre réactivité et votre réponse ! C'est vraiment un super service ! »

„vielen herzlichen Dank für Ihre sofortige Hilfe 😊😊😊😊. Ich werde Morgen das Bankformular stempeln lassen und dann die Unterlagen an die jeweilige Behörde / Institution senden. Sollten noch Rückfragen ergeben werde ich mich wieder vertrauensvoll an Sie wenden. Tausend Dank auch für Ihre umfassende Beratung und Übersetzung. Einen wunderschönen Abend und eine gute Zeit wünsche ich Ihnen von Herzen.“

« Merci pour votre aide, on se sent moins seul. »

„Merci an INFOBEST. Danke für Ihre freundlichen sachkundigen Unterstützungen. Weiterhin alles Gute für die Arbeit INFOBEST.“

« Je vous remercie pour avoir pris le temps de prendre mon dossier aussi rapidement et de m'avoir ajouté se documents afin que je puisse clôturer mon dossier. »

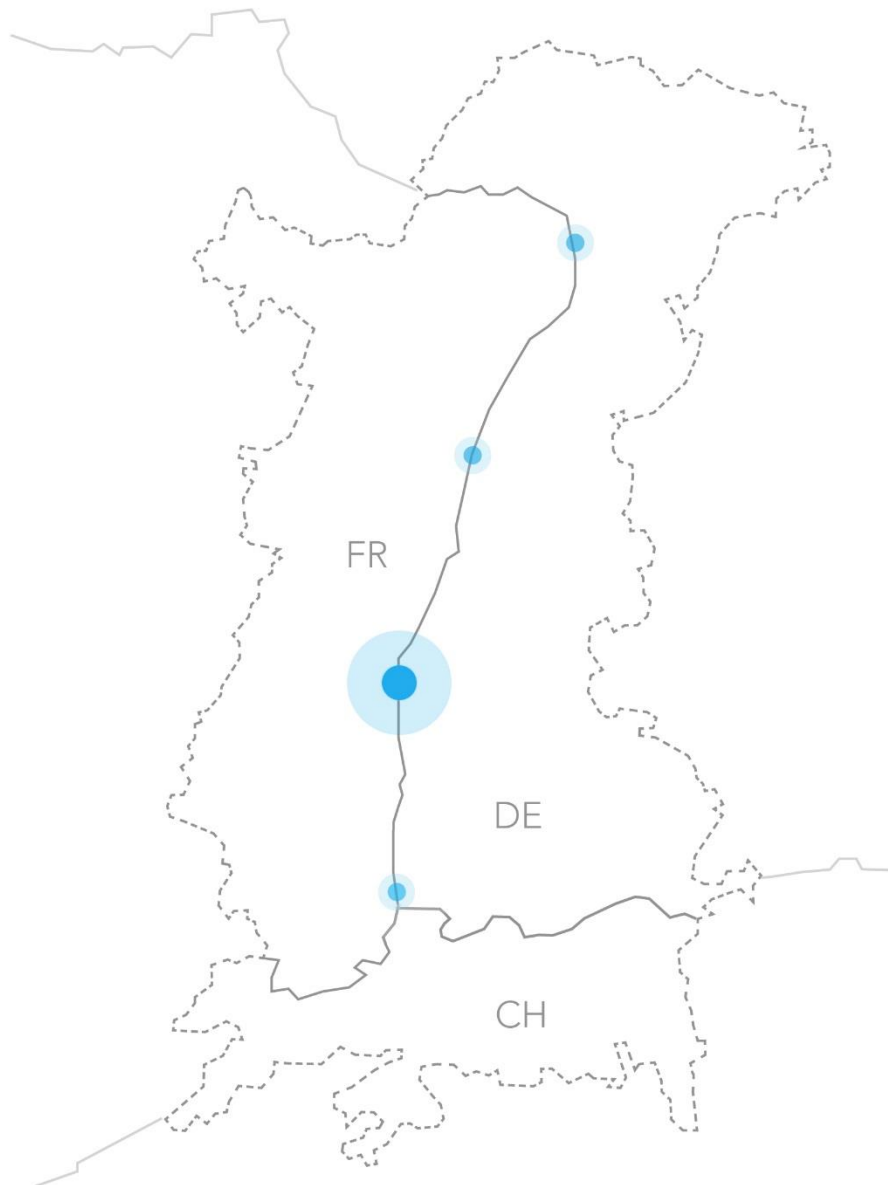
„Vielen Dank für Ihre Rückmeldung und Ihre Mühe. Damit haben Sie uns schon sehr geholfen.“

« Dieu mercienfin j'ai eu ma retraite et le rappel des mois passés. Merci pour le temps que vous m'avez accordé. »

„vielen herzlichen Dank für die freundliche und kompetente Beratung sowie die geschickten Informationen!“

« Merci énormément pour vos conseils et votre aide! »

„Spitze! Merci 😊“



Impressum: INFOBEST Vogelgrun/Breisach

Ile du Rhin • Art'Rhena F - 68600 Vogelgrun
c/o Stadt Breisach, Münsterplatz 1 • D - 79206 Breisach am Rhein

Tél. : 03 89 72 04 63

Tel. : 07667 / 832 99

vogelgrun-breisach@infobest.eu

www.infobest.eu

www.facebook.com/IVB68