

13.07.2011 in Karlsruhe

TOP 5 Information über die Tätigkeit des Infobest-Netzwerks am Oberrhein und der Infobest PAMINA

Beschlussvorschlag:

Der Planungsausschuss nimmt die Vorlage zur Kenntnis.

1. Anlass

Die grenzüberschreitende Informations- und Beratungsstelle INFOBEST PAMINA stand im Jahr 2010 mit zwei Mitarbeitern allen Ratsuchenden im PAMINA-Raum zur Verfügung. Die Begleitung der Umsetzung der INFOBEST-Aufgabe obliegt den Finanzpartnern des Euro-districts, die hierzu einen technischen Lenkungsausschuss gebildet haben. Dessen Vorsitz hat der Verbandsdirektor des Regionalverbandes Mittlerer Oberrhein inne.

In diesem Planungsausschuss soll über die Arbeit der Infobesten informiert werden.

2. Sachstand

Anzahl und Struktur der Anfragen des gesamten INFOBEST-Netzwerks

Im Jahr 2010 konnten die Infobesten 15.176 Kundenkontakte (persönliche und telefonische Beratung) verzeichnen. Im Vergleich zum Jahr 2009 entspricht dies einer Zunahme von 11 %.

Dabei wurden 18.775 Anfragen bearbeitet. Im Vergleich zum Jahr 2009 konnte hierbei eine Zunahme von 9 % verzeichnet werden.

Die Diagramme in Anlage 1 geben einen Überblick über den Status, die Nationalität und den Wohnort der Ratsuchenden sowie über das betreffende Land und das Thema der Anfragen. Im Tortendiagramm werden die Daten für das gesamte Infobest-Netzwerk dargestellt, die Tabellen präsentieren die Kennzahlen für die einzelnen Infobesten.

Im Monat Mai 2011 verzeichnete die Internetseite 21.733 Zugriffe. Dabei riefen 85,33 % der Besucher die Webseite zum ersten Mal auf. Auf Seite 8 der Anlage 1 wird ein Überblick über die aufgerufenen Themen sowie die Nationalität der Besucher gegeben.

Anzahl und Struktur der Anfragen der INFOBEST PAMINA

Im Jahr 2010 verzeichnete die INFOBEST PAMINA 1923 Kundenkontakte. Die Abnahme der persönlichen und telefonischen Beratungen im Vergleich zum Jahr 2008 ist auf die schlechte Erreichbarkeit der Infobest-Stelle auf der Zollplattform in Scheibenhardt zurückzuführen.

Die meisten Anfragen wurden von Bürgern gestellt (92 %). Der Anteil der deutschen und französischen Bürger war mit 45 % bzw. 55 % ungefähr gleich. Die Schlüsselthemen waren Rente (25 % der Anfragen), Steuer (14 %), Krankenversicherung (12 %), Familienleistung (10 %) und Arbeitslosigkeit (8 %).

Neben den Beratungen organisiert die INFOBEST PAMINA Sprechstunden zu verschiedenen Themen. Unter anderem finden AOK-, Notar- und C.A.F (Caisse d'allocations familiales)-Sprechstunden statt.¹

Die Diagramme in Anlage 2 geben einen Überblick über die Entwicklung und die Verteilung der Anfragen der INFOBEST PAMINA im Jahr 2010. Die Sprechstunden können dem beigefügten Terminkalender entnommen werden.

3. Position

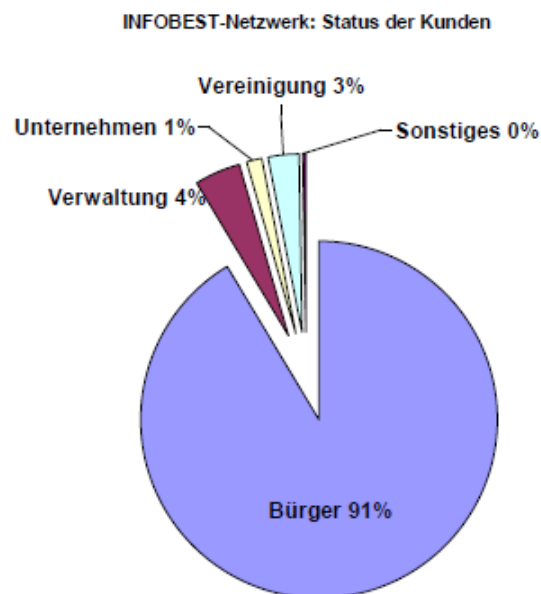
Der Regionalverband wird die Arbeit der Infobesten weiterhin unterstützen.

- Der Verbandsdirektor -

¹ Die Daten stammen aus dem Tätigkeitsbericht 2010 der INFOBEST PAMINA.

Anzahl und Struktur der Anfragen des gesamten INFOBEST-Netzwerks

Status der Kunden

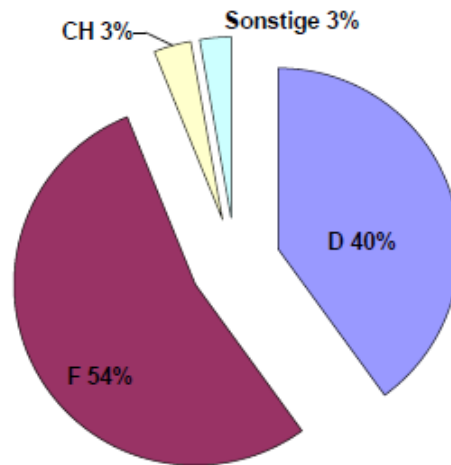


Detail der Anfragen: Status der Kunden in % nach INFOBEST-Stelle

	Pamina	IKS	IVB	Palmrain
Bürger	92%	92%	97%	86%
Verwaltung	5%	3%	2%	6%
Unternehmen	2%	3%	1%	1%
Vereinigung	1%	1%	0%	7%
Sonstiges	0%	1%	0%	0%

Nationalität der Kunden

INFOBEST-Netzwerk: Nationalität der Ratsuchenden

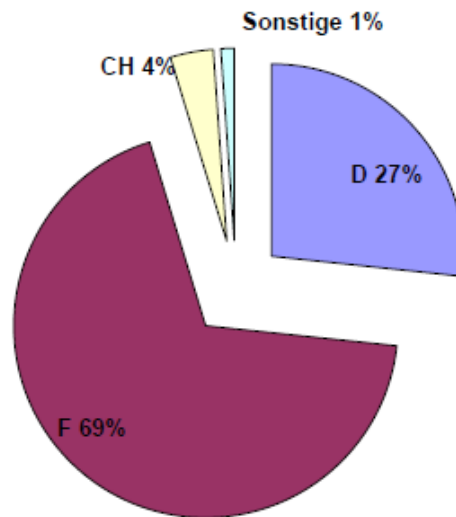


Detail der Anfragen: Nationalität der Kunden in % nach INFOBEST-Stelle

	Pamina	IKS	IVB	Palmrain
D	44%	36%	47%	35%
F	55%	60%	52%	51%
CH		0%		8%
Sonstige	1%	3%	1%	5%

Wohnort der Kunden

INFOBEST-Netzwerk: Wohnort der Kunden

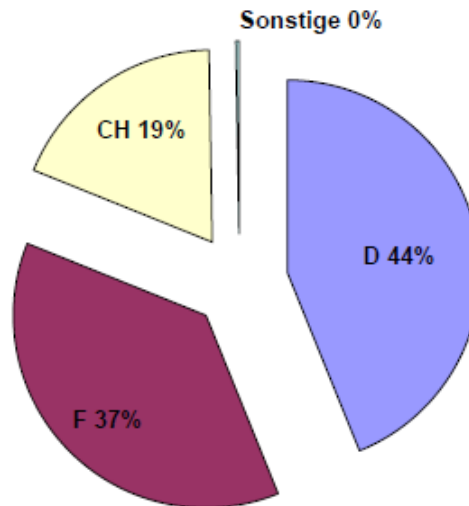


Detail der Anfragen: Wohnort der Kunden in % nach INFOBEST-Stelle

	Pamina	IKS	IVB	Palmrain
D	16%	34%	23%	30%
F	84%	65%	77%	58%
CH		0%		10%
Sonstige	1%	1%	1%	2%

Ziel der Anfrage

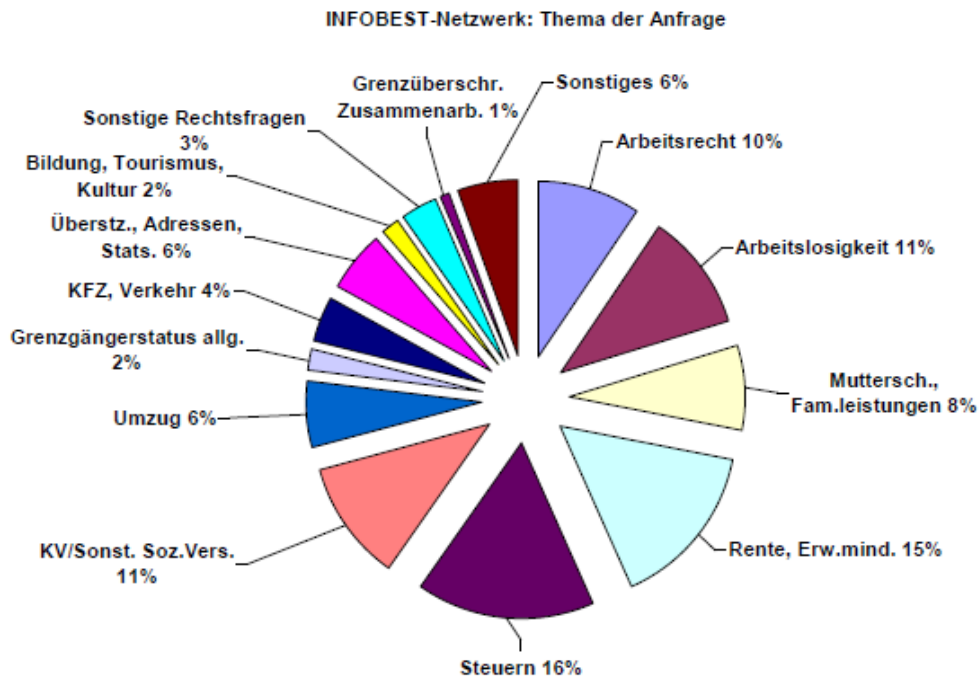
INFOBEST Netzwerk: Frage betrifft



Detail der Anfragen: Von der Anfrage betroffenes Land in % nach INFOBEST-Stelle

	Pamina	IKS	IVB	Palmrain
D	50%	61%	52%	31%
F	50%	38%	48%	30%
CH		0%		39%
Sonstige	0%	1%		0%

Thema der Anfrage



Detail der Anfragen: Thema der Anfrage in % nach INFOBEST-Stelle

	Pamina	IKS	IVB	Palmrain
Arbeitsrecht	4%	6%	8%	15%
Arbeitslosigkeit	8%	5%	16%	11%
Muttersch., Fam.leistungen	10%	6%	13%	4%
Rente, Erw.mind.	25%	10%	19%	13%
Steuern	14%	21%	18%	13%
KV/Sonst. Soz.Vers.	12%	12%	6%	15%
Umzug	2%	8%	4%	8%
Grenzgängerstatus allg.	1%	2%	2%	2%
KFZ, Verkehr	3%	3%	7%	3%
Überstz., Adressen, Stats.	6%	11%	4%	3%
Bildung, Tourismus, Kultur	4%	1%	1%	2%
Sonstige Rechtsfragen	10%	5%	1%	3%
Grenzüberschr. Zusammenarb.	1%	1%	0%	1%
Sonstiges	0%	9%	2%	7%

Anzahl und Struktur der Internetzugriffe für das gesamte Infobest-Netzwerk im Mai 2011

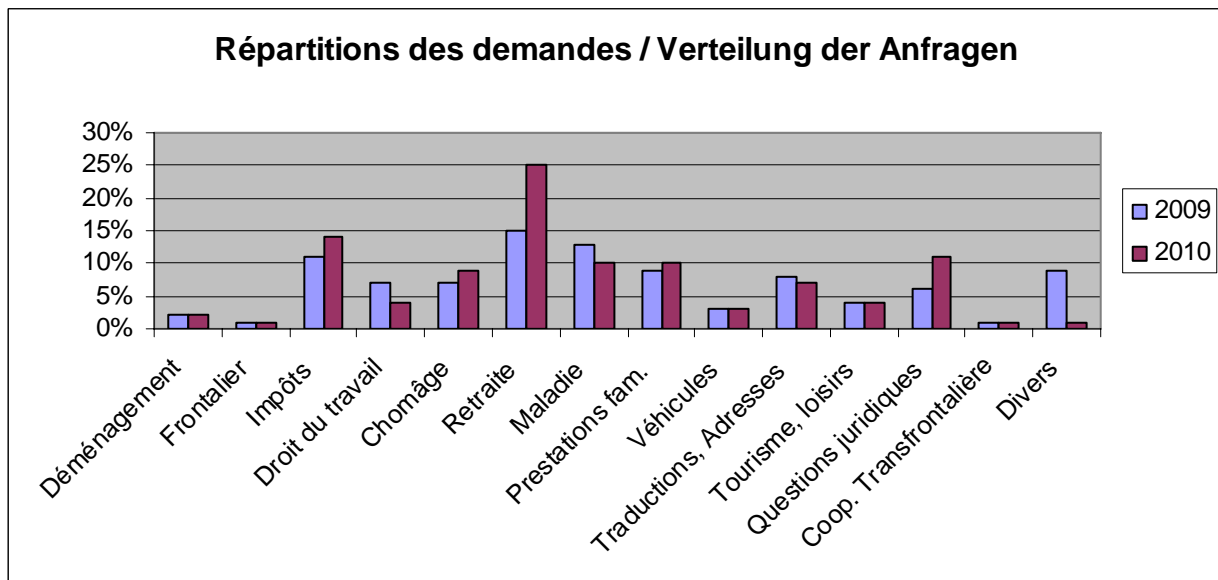
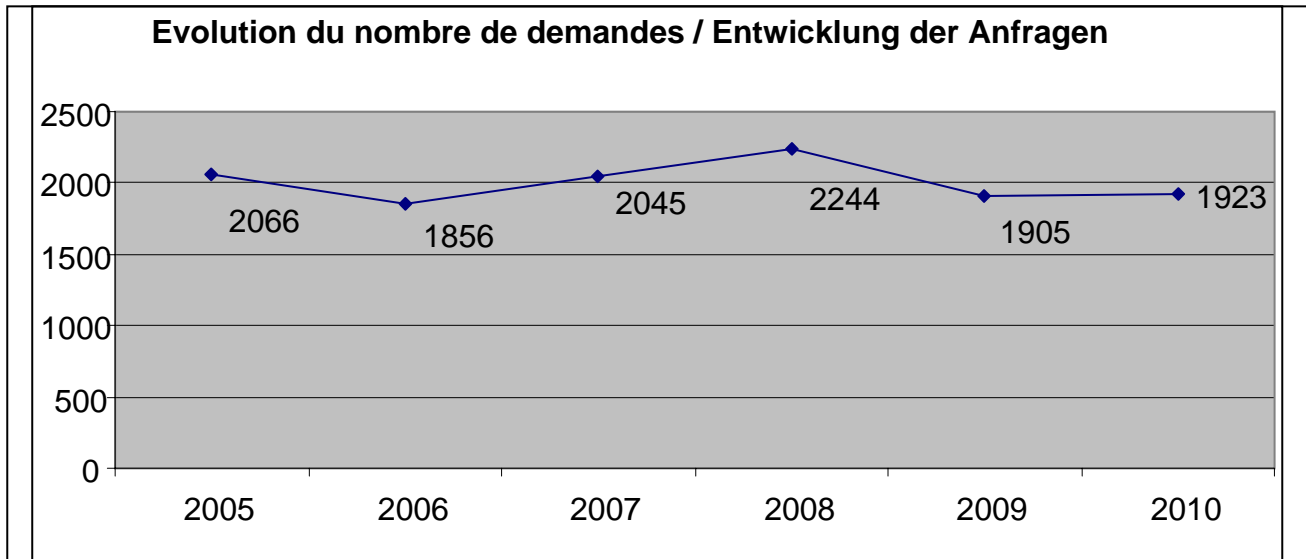
Folgende Themen wurden am stärksten aufgerufen:

- Politisches und administratives System Frankreichs (702 Besuche)
- Adressen der INFOBESTen (682 Besuche)
- Politisches und administratives System Deutschlands (585 Besuche)
- Mutterschaftsurlaub (254 Besuche)

Anzahl der Besucher nach Nationalität auf der Internetseite

- Franzosen: 8297
- Deutsche: 6415
- Schweizer: 4230
- Belgier: 387
- Österreicher: 307

Anzahl und Struktur der Anfragen der INFOBEST PAMINA



Janvier / Januar	Février / Februar	Mars / März	Avril / April	Mai / Mai	Juin / Juni	Juillet / Juli	Août / August	Septembre / September	Octobre / Oktober	Novembre / November	Décembre / Dezember
								01.09. Permanence notariale / Notarsprechstunde			02.12. Permanence / Sprechstunde AOK
		1.03. Permanence / Sprechstunde Caf (annulée)	01.04. Permanence / Sprechstunde AOK		01.06. Permanence notariale / Notarsprechstunde	01.07. Permanence / Sprechstunde AOK				01.11. Permanence / Sprechstunde Caf	30.11 Présentation / Präsentation Siemens, Karlsruhe
	01.02. Permanence / Sprechstunde Caf	02.03. Permanence notariale / Notarsprechstunde		03.05. Permanence / Sprechstunde Caf	03.06. Permanence / Sprechstunde AOK	03.07 Atelier / Worschop EURES-T « couverture sociale/Kranken versicherung »		02.09. Permanence / Sprechstunde AOK		02.11. Permanence notariale / Notarsprechstunde	06.12. Permanence / Sprechstunde Caf
	02.02. Permanence notariale / Notarsprechstunde	04.03. Permanence / Sprechstunde AOK	05.04. Permanence / Sprechstunde Caf	04.05. Permanence notariale / Notarsprechstunde	07.06. Permanence / Sprechstunde Caf				04.10. Permanence / Sprechstunde Caf	04.11. Permanence / Sprechstunde AOK	06.12 Présentation / Präsentation Mairie, Haguenau
04.01. Permanence / Sprechstunde Caf	04.02. Permanence / Sprechstunde AOK		06.04. Permanence notariale / Notarsprechstunde	06.05. Permanence / Sprechstunde AOK		05.07. Permanence / Sprechstunde Caf	05.08. Permanence / Sprechstunde AOK	06.09. Permanence / Sprechstunde Caf	05.10. Permanence notariale / Notarsprechstunde		07.12. Permanence notariale / Notarsprechstunde
			08.04. Permanence / Sprechstunde AOK	09.05. Stand INFOBEST Parlement européen		08.07. Permanence notariale/ Notarsprechstunde		07.09 Permanence notariale/ Notarsprechstunde	07.10. Permanence / Sprechstunde AOK		
	11.02. Permanence / Sprechstunde AOK			09.05. Stand INFOBEST Europatag Karlsruhe							
					10.06. Permanence / Sprechstunde AOK			09.09. Permanence / Sprechstunde AOK			09.12. Permanence / Sprechstunde AOK
		11.03. Permanence / Sprechstunde AOK					12.08. Permanence / Sprechstunde AOK			12.11. Permanence / Sprechstunde AOK	
14.01. Permanence / Sprechstunde AOK			15.04. Permanence / Sprechstunde AOK	13.05. Permanence / Sprechstunde AOK		15.07. Permanence / Sprechstunde AOK			06.10. Stand INFOBEST Journée des maires PAMINA / PAMINA- Bürgermeisterkongress		
	18.02. Permanence / Sprechstunde AOK		17.04. 3e édition des Etats généraux de l'Europe (Strasbourg)	13.05 Stand INFOBEST Haguenau				14.09. Journée information transfrontalière / grenzüberschreitender Sprechttag	14.10. Permanence / Sprechstunde AOK	18.11. Permanence / Sprechstunde AOK	
20.01. Journée franco- allemande Karlsruhe	18.02. Réunion Comité technique de pilotage INFOBEST Sitzung Technischer Lenkungsausschuss INFOBEST	18.03. Permanence / Sprechstunde AOK	20.04 Réunion d'information „système de soins“ Infoveranstaltung „Pflegesysteme“		17.06. Permanence / Sprechstunde AOK			16.09. Permanence / Sprechstunde AOK			16.12. Permanence / Sprechstunde AOK
21.01. Permanence / Sprechstunde AOK		18.03. Stand Europatag, Landau	22.04. Permanence / Sprechstunde AOK	20.05. Permanence / Sprechstunde AOK		22.07. Permanence / Sprechstunde AOK		23.09. Permanence / Sprechstunde AOK	Déménagement / Umzug		16.12. Permanence/Sprechstu nde Maison des Services, Bischwiller
					24.06. Permanence / Sprechstunde AOK				26.10 Réunion d'information « retraites » Infoveranstaltung « Rente »	23.11 Présentation / Präsentation Michelin, Karlsruhe	16.12 Atelier EURES-T/ nouvelles dispositions EU sécurité sociale Worshop neue EU- Verordnungen Systeme der sozialen Sicherheit
	22.02. Participation Atelier/ Teilnahme Worschop EURES-T	25.03. Permanence / Sprechstunde AOK		24.05 Stand INFOBEST Wissembourg	25.06 Stand I Rendez-vous de l'emploi transfrontalier /Grenzüberschreitende Arbeitgebermesse					25.11. Permanence / Sprechstunde AOK	
	25.02. Permanence / Sprechstunde AOK								28.10.Permanence / Sprechstunde AOK	25.11. Permanence/Sprechstunde Maison des Services, Bischwiller	
28.01.Permanence / Sprechstunde AOK		30.03. Journée d'information transfrontalière / grenzüberschreitender Sprechttag	29.04.Permanence / Sprechstunde AOK	27.05.Permanence / Sprechstunde AOK		29.07.Permanence / Sprechstunde AOK	29.08. Sand Heimatfest Rülzheim	30.09. Permanence / Sprechstunde AOK	28.10 Permanence/Sprechstunde Maison des Services, Bischwiller	30.11 Présentation / Präsentation Daimler, Wörth	

Légende

	Journées d'information / Grenzüberschreitende Sprechtage		Présentations / Präsentationen Stand INFOBEST
	Permanences partenaires / Sprechstunden Kooperationspartner		Divers / Verschiedenes