

Bericht

EINHEIT IN DER VIELFALT!?

**Evaluierung der Informationsstruktur für
Grenzpendler zwischen den Niederlanden,
Deutschland und Belgien**
[Dezember 2017](#)

IMPRESSUM

Herausgeber

I&O Research Zuiderval 70
Postbus 563
NL - 7500 AN Enschede

Berichtnummer

2017/218

Datum

Dezember 2017

Auftraggeber

Niederländisches Ministerium für Soziales und Arbeit

Autoren

Frank ten Doeschot
Ruud Esselink
Ralf ten Hove
Thijs Lenderink

Das Zitieren aus der vorliegenden Veröffentlichung ist nur dann gestattet, wenn die Quelle eindeutig angegeben wird.



INHALT

1.	Einführung und Anlass	6
1.1	Evaluierung der Grenzinformationsstruktur.....	6
1.2	Pendelströme in den Grenzregionen	6
1.3	Informationen für Grenzgänger	7
1.4	Zielsetzung und Anlass.....	8
1.5	Fragestellung der Bewertungsstudie	9
1.6	Analyserahmen und Ausführung	10
1.7	Allgemeines.....	11
2.	Grenzinformationsstruktur	13
2.1	Einleitung	13
2.2	Geplante Informationsstruktur.....	13
2.3	Realisierte Grenzinformationsstruktur 2017	18
2.3.1	Online-Grenzinformationsdienste	18
2.3.2	Persönliche Grenzinformationsdienste (Frontoffice).....	19
2.3.3	Persönliche Grenzinformationsdienste (Backoffice)	26
2.4	Realisierte und geplante Struktur.....	28
2.5	Schlussfolgerungen.....	32
3.	Funktionieren	36
3.1	Einleitung	36
3.2	Voraussetzungen.....	37
3.3	Ergebnisse	40
3.4	Effekte.....	45
3.5	Schlussfolgerung	47
4.	Finanzierung	50
4.1	Heutige Finanzierungsstruktur der digitalen Dienstleistungen	50
4.2	Derzeitige Kosten- und Finanzierungsstruktur der Grenzinfopunkte (Frontoffices)....	50
4.3	Derzeitige Kosten- und Finanzierungsstruktur der Backoffices	52



4.4	Zukünftige Finanzierungsstruktur	54
4.5	Schlussfolgerung	57
5.	Schlussfolgerung und Aufgaben	60
5.1	Einleitung	60
5.2	Schlussfolgerung	60
5.3	Drei Aufgaben	61
	Anhang 1 Übersichtskarte: Regionen und GIPs	64
	Anhang 2 Liste der befragten Personen.....	66
	Anhang 3 Kosten und Finanzierung	68



1

ABSCHNITT

Einführung und Anlass



1. Einführung und Anlass

1.1 Evaluierung der Grenzinformationsstruktur

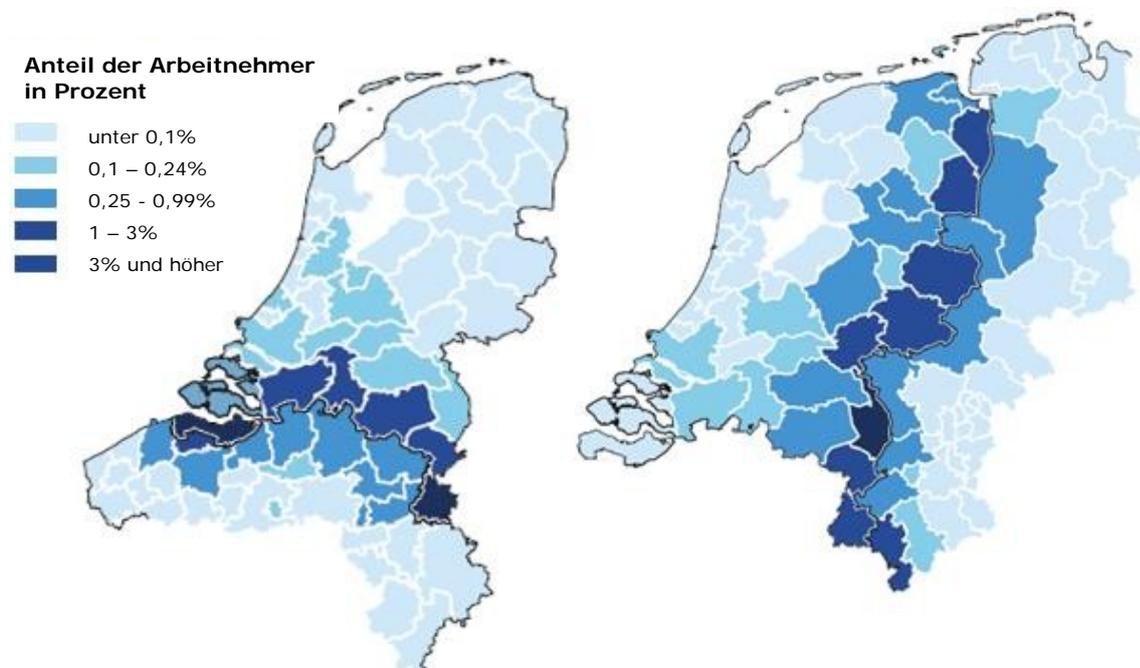
Der vorliegende Bericht beschreibt das Ergebnis der Evaluierung der Grenzinformationsstruktur für aktive, ehemalige und zukünftige Grenzgänger zwischen den Niederlanden und Deutschland (Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen) einerseits und zwischen den Niederlanden und Belgien (Flandern) andererseits. Die Direktion *Stelsel en Volksverzekeringen* (Sozialsystem und Volksversicherungen) des niederländischen Ministeriums für Soziales und Arbeit (SZW) hat die vorliegende Studie in Auftrag gegeben. Im ersten Abschnitt soll kurz auf die Pendelströme in den Grenzregionen sowie auf das Thema Grenzinformationen eingegangen werden. Anschließend sollen der Anlass, die Zielsetzung, die Fragestellung, der Analyserahmen sowie der Ansatz der Studie skizziert werden.

1.2 Pendelströme in den Grenzregionen

In den niederländischen Grenzregionen befinden sich sieben Provinzen und mehr als hundert Gemeinden, in denen ca. sechs Millionen Niederländer leben. Auch in den angrenzenden belgischen und deutschen Grenzregionen wohnen mehrere Millionen Menschen. Im Jahr 2014 gab es ca. 45 Tausend Grenzgänger¹, die aus beruflichen Gründen zwischen den Niederlanden und Deutschland (und umgekehrt) pendelten. Mit insgesamt 48 Tausend Pendlern ist die Zahl der Grenzgänger zwischen den Niederlanden und Belgien noch höher². Der in die Niederlande eingehende Pendelstrom liegt mit 80 % deutlich über dem ausgehenden Strom der Grenzgänger, die aus den Niederlanden nach Belgien und Deutschland pendeln (20 %). In den Pendelströmen sind auch alle niederländischen, belgischen und deutschen Staatsbürger mit einbezogen, die jenseits der Grenze wohnen und im „eigenen“ Land erwerbstätig sind.³ Abbildung 1.1 zeigt den relativen Umfang der berufsbedingten Pendelströme pro Region.

Abbildung 1.1

Relativer Umfang des Pendelstroms, Niederlande ↔ Belgien und Niederlande ↔ Deutschland (2014)



Quelle: CBS, Factsheet Grensregio's (2017)

¹ Laut VERORDNUNG (EG) NR. 883/2004 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 29. April 2004 zur Koordinierung der Systeme der sozialen Sicherheit ist ein Grenzgänger: eine Person, die in einem Mitgliedstaat eine Beschäftigung oder eine selbstständige Erwerbstätigkeit ausübt und in einem anderen Mitgliedstaat wohnt, in den sie in der Regel täglich, mindestens jedoch einmal wöchentlich zurückkehrt.

² Quelle: CBS, Factsheet Grensregio's (2017)

³ Quelle: CBS, Internationaliseringsmonitor 2016 – derde kwartaal (Internationaliseringsmonitor 2016 – drittes Quartal)

Verschiedene Studien zeigen, dass das Vorhandensein einer nationalen Grenze dem effizienten Funktionieren der Wirtschaft und des Arbeitsmarkts in den niederländischen Grenzregionen im Wege steht. Ohne nationale Grenzen (bzw. grenzbezogene Hemmnisse) wären die wohn- und berufsbedingten Ströme in den Grenzregionen größer, die Wirtschaft und der Arbeitsmarkt in diesen Regionen wären leistungsfähiger. Auf europäischer Ebene wird dem Thema der Wirtschaft in den Grenzregionen viel Beachtung geschenkt.⁴



90%

des potentiellen Pendelstroms in Richtung der Niederlande erfolgen nicht. Von den Niederlanden aus in Richtung Belgien und Deutschland beläuft sich dieser Prozentsatz sogar auf 98 %. Diese Schlussfolgerung zieht das niederländische Planungsbüro für Raumordnung (PBL) in seiner Studie „Arbeitsmarkt zonder grenzen“ (Arbeitsmarkt ohne Grenzen) (2015). Dieser Prozentsatz setzt den derzeitigen Pendelstrom zu jenem Pendelstrom in Beziehung, der in den Grenzregionen erfolgen würde, wenn es keine Grenzen als Barriere geben würde.

Neben den sprach- und kulturspezifischen Unterschieden stellen die Unterschiede im Bereich des Arbeitsrechts, der Steuersysteme, der Systeme der sozialen Sicherheit, der Krankenversicherung und der Bildung Hemmnisse dar, die dem Wachstum des Pendelstroms und der Wirtschaft in den Grenzregionen im Wege stehen.⁵ Da die Niederlande, Deutschland und Belgien bezüglich der genannten Bereiche eine nationale Vorrangstellung für sich beanspruchen, steht eine Harmonisierung der Rechtsvorschriften außer Frage. (Potenzielle) Grenzgänger würden daher von einer gut funktionierenden Informationsstruktur profitieren⁶. Diese Informationsstruktur sollte Grenzgängern Einblicke in die Unterschiede zwischen den Rechtsvorschriften und der administrativen Abläufe des jeweils anderen Landes bieten, damit sie wissen, welche (spezifischen) sozialökonomischen Folgen die Erwerbstätigkeit und/oder das Wohnen in einem Nachbarland mit sich bringen.

1.3 Informationen für Grenzgänger

Es stehen verschiedene (digitale) Informationen zur Verfügung, die Grenzgängern Antworten auf einfache und Standardfragen bieten. Bei komplexen Fragen können sich niederländische Staatsbürger an das bereits vor längerer Zeit eingerichtete Bureau Belgische Zaken (BBZ) oder Bureau Duitse Zaken (BDZ) wenden und sich dort persönlich beraten lassen. Das BBZ und das BDZ waren ursprünglich Stiftungen, die unter die Verwaltung der Sociale Verzekeringsbank (SVB) und des Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) fielen. Inzwischen sind das BBZ und das BDZ Abteilungen innerhalb der SVB.

Im Jahr 2011 entschied die damalige niederländische Regierung, das Aufgabengebiet der SVB aus Kostengründen zu reduzieren, die persönliche Auskunfts- und Beratungstätigkeit des BBZ und des BDZ zu beenden und den Fokus auf einen (verbesserten) Online-Informationsdienst (www.grensinfo.nl) zu richten. Unter anderem auf Antrag des Abgeordneten Ino van den Besselaar⁷ hin wurde untersucht, ob die persönliche Auskunfts- und Beratungstätigkeit anders organisiert werden kann und ob dem BBZ und dem BDZ eine Backoffice-Rolle zugewiesen werden können.

Heute, sechs Jahre später, sind das BBZ und das BDZ zur einer strafferen Organisation im Form eines

⁴ http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docoffic/2014/boosting_growth/com_boosting_borders_nl.pdf

⁵ CPB, Veröffentlichung vom 23. November 2016: De arbeidsmarkt aan de grens met en zonder grensbelemmeringen. (Der Arbeitsmarkt der Grenzregionen mit und ohne grenzbezogene Hemmnisse.) https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/CPB-Notitie-23nov2016-De-arbeidsmarkt-aan-de-grens-met-en-zonder-grensbelemmeringen_0.pdf

⁶ <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-binnenlandse-zaken-en-koninkrijksrelaties/documenten/kamerstukken/2017/09/11/kamerbrief-over-voortgang-grensoverschrijdende-samenwerking>

⁷ <https://www.parlementairemonitor.nl/9353000/1/j9vvij5epmj1ey0/vipglxb383z7>



Backoffice umgewandelt. Das hierzu gehörige Frontoffice setzt sich inzwischen aus mehr als zwanzig operationellen Grenzinfopunkten (GIPs – mit der Website www.grenzinfo.eu/nl) zusammen, die entlang der niederländisch-deutschen und der niederländisch-belgischen Grenze eingerichtet wurden. Die Einrichtung und die Aufgaben der GIPs basieren auf vorbereitenden Geschäftsplänen aus dem Jahr 2014⁸, welche im März 2015 weiter ausgearbeitet und um eine gemeinsame Absichtserklärung der sechs Euregios ergänzt wurden, in der auch der Mehrwert des gemeinsamen Handelns beschrieben ist (die so genannten „Plustaken“ (Zusatzaufgaben)). 2017 wurde eine aktualisierte Fassung des Geschäftsplans Niederlande-Flandern veröffentlicht.

Einige der GIPs waren bereits bei einer Euregio-Geschäftsstelle eingerichtet. Andere GIPs wurden erst kürzlich eingerichtet oder sollen noch eingerichtet werden (insbesondere beim VDAB und bei den Gewerkschaften FNV, ABVV, ACV und ACLVB). Die GIPs stehen mit den betreffenden innerstaatlichen Stellen in den Niederlanden, Deutschland (z. B. dem Finanzamt, der Deutschen Rentenversicherung und der Agentur für Arbeit) und Belgien (z. B. RVA, RSZ und FDP) in Kontakt.



13.03.2015

Am 13. März 2015 haben sechs Euregios in Ulfst (Niederlande) eine Absichtserklärung unterzeichnet. Im Rahmen dieser Erklärung vereinbarten die Parteien u. a. Folgendes:

„Die Parteien setzen sich, gemeinsam mit ihren regionalen Partnern im jeweiligen Euregio-Gebiet und in Richtung der Nationalregierungen, für den Aufbau und die Instandhaltung einer Front-Office-Dienstleistung [von] hoher Qualität für Grenzgänger⁹ und Arbeitgeber von Grenzgängern ein. Zudem organisieren und unterstützen die Parteien die monatlichen Sprechstunden mit den Instanzen. Hierfür arbeiten die Parteien strukturell zusammen und operieren unter der Marke Grenzinfopunkt. Das bedeutet, dass sie sich über ein gemeinsames Logo und eine gemeinsame Kommunikationsstrategie überregional profilieren, untereinander Kenntnisse austauschen und gemeinsam den Umfang und die Auswirkungen der Beratung überwachen.“

Die Kombination aus Front- und Backoffice (einschließlich des Teams Grenzüberschreitende Arbeit und unternehmerische Tätigkeit (GWO) der niederländischen Finanzbehörde) muss eine deckende Struktur für digitale und persönliche Dienstleistungen sicherstellen, die dazu dienen soll, Bürger (einschließlich Studenten) und Unternehmen gut über relevante Rechtsvorschriften zu informieren, die bei einer Erwerbstätigkeit und dem Wohnen in einem Nachbarland zu beachten sind. Aus diesem Grund stellen auch das CAK und das UWV inhaltliche Beiträge für die Websites bereit. In zunehmendem Maße operieren auch die EURES-Berater¹⁰ gemeinsam mit den GIPs oder sogar an den Standorten der verschiedenen GIPs.

1.4 Zielsetzung und Anlass

Die Startphase der neuen Informationsstruktur umfasst den Zeitraum 2014 bis 2018. Anhand der Bewertungsstudie soll festgestellt werden, inwieweit die neue, für das niederländisch-flämische und das niederländisch-deutsche Grenzgebiet eingerichtete Informationsstruktur inzwischen realisiert wurde und funktioniert und inwieweit diese finanziert wurde bzw. in Zukunft finanziert werden kann. Die Evaluierung der Struktur der Websites, Grenzinformationspunkte und Backoffices wurde vorgezogen, da die

⁸ Geschäftsplan Persönliche Grenzinformationsdienste Niederlande-Deutschland, Aranco, 20. März 2014; Geschäftsplan Grenzinformationsdienste Niederlande-Flandern, Aranco, 27. März 2014.

⁹ Im Rahmen der Absichtserklärung werden als Grenzpendler Personen bezeichnet, die in der Vergangenheit, derzeit oder in Zukunft aufgrund von Wohnen und/oder einer Erwerbstätigkeit einen grenzüberschreitenden Bezug hatten, haben oder haben werden. Zu dieser Gruppe zählen auch Grenzgänger.

¹⁰ EURES-Berater sind Fachkräfte, die speziell für die Bereitstellung der drei wichtigsten Kerndienstleistungen von EURES ausgebildet wurden: Beratung, Betreuung und Arbeitsvermittlung für Arbeitsuchende und Arbeitgeber auf dem europäischen Arbeitsmarkt (Quelle: <https://ec.europa.eu/eures/main.jsp?acro=faq&lang=nl&catId=2547&parentCategory=2547>).



Finanzierung der Backoffices BBZ und BDZ durch das niederländische Ministerium für Soziales und Arbeit Ende 2018 abläuft. Im Jahr 2019 werden auch mehrere Interreg-Projekte ablaufen, über die eine Reihe von GIPs maßgeblich finanziert werden. In seinem Bericht „Grenzen schlechten, regio's verbinden, mensen bewegen“ (Grenzen beseitigen, Regionen verbinden, Menschen bewegen)¹¹ schrieb das Aktionsteam GEA (Grensoverschrijdende economie en arbeidsmarkt) Anfang 2017 Folgendes: „Es ist daher noch unklar, wie die Kontinuität der GIPs in Zukunft gewährleistet werden kann. Kurzfristig muss die Finanzierung ab 2018 geklärt werden, wenn die notwendige Tätigkeit der GIPs fortgesetzt und ausgebaut werden soll.“ Neben der Antwort auf die Frage, wie wirksam und zweckmäßig die Grenzinformationsstruktur ist, sollte das Ergebnis der Evaluierung als Grundlage für die Gespräche über die zukünftige Finanzierung herangezogen werden.



Aktionsteam GEA Das Aktionsteam GEA wurde Ende 2015 zur Förderung der grenzüberschreitenden Mobilität und der besseren Nutzung von Chancen in den Grenzregionen eingerichtet. Auch wenn es bereits Initiativen gab, die von verschiedenen Interessenträgern im Rahmen von Aktionsplänen und Programmen ausgeführt wurden, bestand der Bedarf an einer integralen Zusammenarbeit. Infolgedessen beschlossen der niederländische Innenminister Roland Plasterk und der Wirtschaftsminister Henk Kamp Ende 2015, ein zwischenbehördliches Aktionsteam einzurichten. Dieses Aktionsteam, das sich aus Vertretern der Euregios, der Grenzprovinzen, Grenzgemeinden, des Verbands der niederländischen Gemeinden (VNG), dem niederländischen Verband für kleine und mittelständische Unternehmen (MKB-Niederland) und der niederländischen Regierung zusammensetzt, hat den Bericht „Grenzen beseitigen, Regionen verbinden, Menschen bewegen“ erstellt. In diesem Bericht beschreibt das Aktionsteam, welche Chancen die Grenzregionen bieten. Der Bericht legt ferner dar, welche Initiativen bereits ergriffen wurden und welche gemeinsamen ergänzenden Maßnahmen zur weiteren Verbesserung der Lage noch durchgeführt werden müssen. Aus den theoretischen Überlegungen wurden 40 konkrete Aktionspunkte für 15 Zielsetzungen und sieben Themen abgeleitet. Einer der Aktionspunkte sieht die Bewertung der gesamten Informationsstruktur für Grenzgänger vor, die im Rahmen der vorliegenden Studie umgesetzt werden soll.

1.5 Fragestellung der Bewertungsstudie

Die Fragen der Bewertungsstudie beziehen sich auf die Struktur, die Finanzierung und das Funktionieren der Grenzinformationsstruktur.¹²

Struktur:

- Welche Grenzinformationsstrukturen (digitale und persönliche Dienstleistungen) wurden im Zeitraum 2014 bis heute realisiert?
- Welche Stellen funktionieren in der Praxis als Backoffice (und welche Stellen noch nicht)?
- Welche Strukturen wurden noch nicht realisiert, sind jedoch für 2017-2018 vorgesehen?
- Wie verhalten sich die bereits realisierten und nicht realisierten Strukturen zu den ursprünglichen (Geschäfts-)Plänen?
- Können die realisierten und nicht realisierten Strukturen mit den Entwicklungsstadien von einzelnen Komponenten, mit den Unterschieden zwischen den Ländern und den Aufgaben der verschiedenen Arbeitsmarktregionen in Zusammenhang gebracht werden?

Funktionieren

- Wie funktioniert die Grenzinformationsstruktur (in Bezug auf die Betriebsbereitschaft je Komponente und die Abstimmung zwischen den Parteien)?

¹¹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/01/30/rapport-grenzen-slechten-regio-s-verbinden-mensen-bewegen>

¹² Die Studie beschreibt die Struktur der Informationsdienste in den verschiedenen Ländern. In Bezug auf die Finanzierung liegt der Schwerpunkt auf den öffentlichen Mitteln der Niederlande. Es wurde keine (neue) Studie unter den Grenzpendlern selbst durchgeführt.



- Welche Verfahrensweisen haben sich bewährt und welche Erfahrungen waren lehrreich in Bezug auf die Grenzinfrastuktur (Nutzung, Zusammenarbeit, Finanzierung)?
- Ist die Grenzinformationsstruktur effektiv? (Führen die Struktur, Umsetzung und Nutzung zu den gewünschten Ergebnissen in Bezug auf die Reichweite, Nutzung und Zufriedenheit bei Kunden und den beteiligten Stellen)?
- Kann auf der Grundlage der „Vorreiter“ im Bereich der Effektivität etwas über Entwicklungstrends für die Zukunft gesagt werden?
- Ist die Grenzinformationsstruktur zweckmäßig? (Hätte derselbe Effekt mit einem anderen Ansatz und einer anderen Umsetzung auch mit niedrigeren Kosten erreicht werden können? Oder kann mit einem anderen Handlungsansatz und einer anderen Umsetzungsweise mehr mit denselben Mitteln erzielt werden? Wird mit der Informationsstruktur ein Lernsystem erzielt und „stimmt“ das Verhältnis Backoffice/Frontoffice?)
- Was ist das Verhältnis der Grenzinformationsstruktur zur Arbeitsvermittlung und der neuen EURES-Verordnung?

Finanzierung

- Was hat die Grenzinformationsstruktur gekostet (und was wird diese noch kosten) und wie werden die Kosten finanziert (wie hoch war der Anteil der Interreg-Mittel)?
- Wie stehen die beteiligten Parteien zu dieser Finanzierung und bis wann läuft die Finanzierung?



Koalitionsvertrag der Niederlande 2017: „Die Bemühungen der Regierung sind auf die Beseitigung der Hemmnisse gerichtet, denen Menschen in den Grenzregionen gegenüberstehen. In Zusammenarbeit mit den deutschen und belgischen Behörden, insbesondere in den Bundesländern Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen sowie in Flandern, sollen die größten Herausforderungen in den Bereichen Infrastruktur, soziale Sicherheit und Beschäftigung in Angriff genommen werden.“ (Seite 47)¹³

1.6 Analyserahmen und Ausführung

Im Hinblick auf das Ziel und die Art der Bewertungsstudie wurden bei der Erhebung von Informationen und bei der Durchführung der Studie ein Indikatorrahmen als Grundlage herangezogen. Der Indikatorrahmen wurde als Richtlinie für die zu untersuchenden Aspekte verwendet, wobei zwischen voraussetzungs-, ergebnis- und effektbezogenen Indikatoren unterschieden wird.

Tabelle 1.1

Verwendete Indikatoren

VORAUSSETZUNG	ERGEBNIS	EFFEKT
<ul style="list-style-type: none"> • Ziele/Topics/Umfang sind klar definiert und werden unterstützt • Governance ist klar definiert und wird unterstützt • Zusammenarbeit mit Partnern, die auf einer Vertrauensbasis beruht • Ausreichende Kapazität (Mitarbeiter, Wissen, Informationen, finanzielle Mittel) • Professionalisierung (Ausbildung, Qualitätskontrolle usw.) • Nachhaltigkeit der Organisation • Registrierung von Aktivitäten • Monitoring des Ansatzes und der Fortschritte 	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung der Organisation gemäß Plan • Erschließung von mehr und besseren Informationen • Informationen sind am Kundenbedarf orientiert • Größere Reichweite der Informationskanäle • Ausgewogenes Verhältnis zwischen Front- und Backoffice 	<ul style="list-style-type: none"> • Bekanntheitsgrad • Bewertung von Kunden • Bewertung von Partnern • Grenzpendler treffen fundiertere Entscheidungen • Pendelströme in den Grenzregionen

¹³ Auch in den jüngsten Koalitionsverträgen für Nordrhein-Westfalen (https://www.cdu-nrw.de/sites/default/files/media/docs/nrwkoalition_koalitionsvertrag_fuer_nordrhein-westfalen_2017_-_2022.pdf) und Niedersachsen (<https://www.ndr.de/home/niedersachsen/groko230.pdf>) werden grenzüberschreitenden Angelegenheiten Beachtung geschenkt. In Flandern gilt dies auch für das neu ausgerichtete Strategiepapier (<http://www.vlaanderen.be/int/den-haag/sites/iv.dev/vh.vlaanderen.be.int/den-haag/files/documenten/Strategienota%20Vlaanderen%20-%20Nederland%202017%20def.pdf>).



Die Studie selbst umfasste drei Ausführungsphasen:

1. Die erste Ausführungsphase war in erster Linie auf die Inventarisierung und die Analyse der Rahmenbedingungen gerichtet. Neben der Lektüre von Fachliteratur wurden in dieser Phase Gespräche mit Vertretern der GIPs, mit dem Team GWO und dem BBZ/BDZ geführt.
2. Die zweite Ausführungsphase war auf die übrigen GIPs sowie auf andere Interessenträger in den Niederlanden¹⁴ gerichtet. Ferner wurden Besucherinformationen aus dem Fallmanagementsystem¹⁵, Daten zum Besuch der Website www.grensinfo.nl¹⁶ sowie Daten zu den Kontakten mit dem Backoffice BBZ/BDZ gesammelt.
3. In der dritten Ausführungsphase wurden die verschiedenen Finanzierungsströme ermittelt und (telefonische) Interviews mit Interessenträgern in Deutschland und Belgien geführt.

1.7 Allgemeines

Nach dem vorliegenden einleitenden Abschnitt soll zunächst die umgesetzte Grenzinformationsstruktur beschrieben werden (Abschnitt 2). Der dritte Abschnitt ist dem Funktionieren der Grenzinformationsstruktur gewidmet. Im vierten Abschnitt soll die derzeitige Finanzierung und die Vision der beteiligten Parteien in Bezug auf die zukünftige Finanzierung beschrieben werden. Der fünfte und letzte Abschnitt beschreibt das Fazit der vorliegenden Studie und nennt drei Aufgaben für die Zukunft. Im Anhang sind eine Übersichtskarte, zusätzliche Detailinformationen zur Finanzierung und eine Liste der Gesprächspartner aufgeführt.

¹⁴ *Hauptsächlich Provinzen und Gemeinden sowie staatliche Stellen, die als Backoffice fungieren oder inhaltliche Beiträge für die Website liefern. Anlage 2 enthält eine Übersicht über alle konsultierten Gesprächspartner.*

¹⁵ *System, in dem Daten zu den bereitgestellten Diensten verarbeitet und gesammelt werden, das ferner für den Austausch von Fallbeispielen genutzt wird und das als digitales Netzwerk für bestimmte GIPs fungiert.*

¹⁶ *Die Website grensinfo.eu wurde im April 2017 in Betrieb genommen. Es können daher noch keine aussagekräftigen Daten zum Besuch der Website erhoben werden*



2

ABSCHNITT

Grenzinformationsstruktur



2. Grenzinformationsstruktur

Fragestellung der Studie:

- Welche Grenzinformationsstrukturen (digitale und persönliche Dienstleistungen) wurden im Zeitraum 2014 bis heute realisiert?
- Welche Stellen funktionieren in der Praxis als Backoffice und welche Stellen noch nicht?
- Welche Strukturen wurden noch nicht realisiert, sind jedoch für 2017-2018 vorgesehen?
- Wie verhalten sich die bereits realisierten und nicht realisierten Strukturen zu den ursprünglichen (Geschäfts-)Plänen?
- Können die realisierten und nicht realisierten Strukturen mit den Entwicklungsstadien von einzelnen Komponenten, mit den Unterschieden zwischen den Ländern und den Aufgaben der verschiedenen Arbeitsmarktreionen in Zusammenhang gebracht werden?

2.1 Einleitung

Im vorliegenden Abschnitt soll auf die geplante und die realisierte Struktur der Grenzinformationsdienste eingegangen werden. Die geplante Informationsstruktur wird anhand der Geschäftspläne und der Absichtserklärung beschrieben. Im Hinblick auf die realisierte Informationsstruktur wird zwischen der Online-Struktur (Websites) und der physischen Struktur (GIPs und Backoffices) unterschieden. Im anschließenden Vergleich wird Punkt für Punkt die realisierte Informationsstruktur mit der geplanten Struktur verglichen.

2.2 Geplante Informationsstruktur

Geschäftspläne (2014)

Im Jahr 2014 wurden Geschäftspläne¹⁷ für Frontoffice-Grenzinformationsdienste an der deutsch-niederländischen Grenze und der flämisch-niederländischen Grenze erstellt. Die Grundlage für diese Geschäftspläne bildete eine Bestandsaufnahme der Informationsbereitstellung an Grenzgänger entlang der deutsch-niederländischen Grenze.¹⁸ Die Geschäftspläne weisen darauf hin, dass es viele Chancen in Bezug auf die grenzüberschreitende Erwerbstätigkeit gibt. Grenzbewohner sind sich in zunehmendem Maße dieser Chancen bewusst und das Interesse an grenzüberschreitenden Aktivitäten wächst. Interessenträger erachten hierbei eine solide Grenzinformationsstruktur für unabdingbar. Anbieter von Informationen und die übrigen Interessenträger bevorzugen hierbei die Einrichtung der Informationsstruktur in Anlehnung an das niederländische „Hausarztmodell“ (Frontoffice für primäre Informationsdienste und ein Backoffice für sekundäre Dienstleistungen).

¹⁷ Geschäftsplan Persönliche Grenzinformationsdienste Niederlande-Deutschland, Aranco, 20. März 2014; Geschäftsplan Grenzinformationsdienste Niederlande-Flandern, Aranco, 27. März 2014

¹⁸ Informationsbereitstellung an Grenzgänger, eine Bestandsaufnahme anhand von 48 Interviews entlang der niederländisch-deutschen Grenze, ETIL/Aranco, 20 März 2014



- Die Gesprächsstruktur setzt sich aus einer Koordinierungsgruppe mit strategischen GIP-Vertretern und einer Expertengruppe mit Beratern zusammen. Es gibt also keinen Netzwerkkoordinator.
- Die Informationsstruktur soll im Laufe des Jahres 2015 in Betrieb genommen werden.
- Ende 2015 soll eine Vereinbarung bezüglich der Marke Grenzfopunkt getroffen werden.
- Im Hinblick auf die Profilierung wurde eine strukturelle Zusammenarbeit vereinbart, wobei alle Parteien unter der Marke Grenzfopunkt operieren werden. Das bedeutet, dass sich die Parteien mit demselben Logo und einer gemeinsamen überregionalen Kommunikationsstrategie profilieren werden.



EURES. Um die Mobilität von Arbeitnehmern innerhalb von Europa zu fördern, wurde das EURES-Netzwerk (European Employment Services) gegründet. In den Niederlanden sind die EURES-Dienstleistungen beim UWV, in Deutschland bei der Agentur für Arbeit und in Flandern beim Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB) untergebracht. EURES spielt auch eine Rolle beim Aktionspunkt 8 des oben genannten Aktionsteams: „Förderung der regionalen und branchenbezogenen grenzüberschreitenden Zusammenarbeit zwischen allen (öffentlichen und privaten) Arbeitsvermittlungsstellen in den Grenzregionen.“

Neuer Geschäftsplan „Grenzinfodienste Flandern-Niederlande“ (2017)

Für die Grenzinformationsdienste an der flämisch-niederländischen Grenze wurde kürzlich ein neuer Geschäftsplan erstellt.²¹ Dieser Geschäftsplan geht davon aus, dass der ursprüngliche Geschäftsplan ein „High-Level-Plan“ für die gesamte Grenzinformationsstruktur ist. Ziel des neuen Geschäftsplans ist die weitere Ausarbeitung und Konkretisierung dieser Struktur.

- Es gibt konkretere Ideen bezüglich der Ausarbeitung des gewünschten Zusammenhangs zwischen den Grenzinformationsdiensten und der Arbeitsvermittlung. Hiermit ist (aus der Perspektive der GIPs) nicht die eigentliche Arbeitsvermittlung gemeint. Vielmehr soll der grenzüberschreitende Arbeitsmarkt stimuliert und damit die Arbeitsvermittlung unterstützt werden.
- Im Hinblick auf die Definition und Abgrenzung der primären und sekundären Dienste sowie der Front- und Backoffices gibt es begriffliche Missverständnisse. In der Praxis sind diese häufig unklar. So kann zum Beispiel auch ein Backoffice primäre Dienste bereitstellen. Der Geschäftsplan enthält ein Begriffsschema, das in Bezug auf die Definition und Abgrenzung der Dienste Klarheit verschaffen soll. Festzustellen ist jedoch, dass die einzelnen Organisationen und Regionen unterschiedliche Definitionen und Arbeitsweisen handhaben.
- Vor diesem Hintergrund werden sich bestimmte GIPs für einen Netzwerk-Ansatz beim Frontoffice entscheiden (*Interdisziplinarität: innerhalb einer Region gibt es mehrere GIPs mit jeweils eigenen Fachkenntnissen.*) Andere GIPs werden den Ansatz des One-Stop-Shop bevorzugen (*innerhalb einer Region verfügt jeder GIP über ausreichende Fachkenntnisse*). Ferner gibt es noch eine Zwischenvariante (*ein Netzwerk von GIPs, von denen ein GIP eine koordinierende Rolle übernimmt*).
- Ausgangspunkt ist, dass ein GIP grundsätzlich primäre Frontoffice-Dienste anbieten können muss. Hierfür müssen die Mitarbeiter über bestimmte Fachkenntnisse verfügen, um die Situation des Kunden analysieren, grundlegende Informationen bereitstellen und Kunden an

²¹ Geschäftsplan Grenzinfodienste Flandern-Niederlande, Aranco 2. Mai 2017



die richtigen Stellen verweisen zu können.

- Die primären Aufgaben der GIPs sind (noch immer): zentrale Anlaufstelle und Analyse der Kundensituation/Erstberatung. Anders als im Geschäftsplan 2014 vorgesehen, liegt der Schwerpunkt eher auf der aktiven Unterstützung und der Verweisung an andere Stellen und nicht auf der Vermittlung bei Zuständigkeitskonflikten.
- Was den Aspekt der Erreichbarkeit anbelangt, so werden im Rahmen der Grunddienstleistungen (noch immer) Online-Dienste und persönliche Dienstleistungen angeboten. Die persönlichen Dienstleistungen setzen eine telefonische Erreichbarkeit und die Erreichbarkeit per E-Mail voraus. Die Erreichbarkeit eines Beraters an bestimmten Tagen, zu bestimmten Zeiten und an bestimmten Standorten zählt ebenfalls zu den Voraussetzungen der persönlichen Dienstleistungen.
- Ein Monitoring-System, mit dem Dienstleistungen auf ihren Effekt hin überprüft und (nach-) verfolgt werden können, das auf die Erfassung statistischer Daten, den Austausch von Fallbeispielen und die Festlegung des Schulungsbedarfs gerichtet ist und das als Erkennungssystem für kollektive Probleme und als Wissensdatenbank für Mitarbeiter und Kunden fungiert. Hierbei wurde das Fallmanagementsystem als „good practice“ genannt. Dieses kann jedoch nicht direkt implementiert werden, da Kunden bei Parteien registriert sind, welche die GIPs unterstützen (zum Beispiel Gewerkschaften).
- Auf der belgischen Seite wurde anhand der 5 wichtigsten Organisationen, an welche die GIPs am häufigsten verweisen, eine Übersicht über die Backoffices (oder einen Teil der Backoffices) erstellt. Die Anzahl der Partnerschaften soll anhand des Prinzips der graduellen Einführung phasenweise ausgebaut werden.

Ausgangspunkte

Auf der Grundlage der Geschäftspläne wurden 13 Ausgangspunkte formuliert, die weiter unten aufgeführt sind und die zusammen mit den beiden hinzugefügten Ausgangspunkten 14 und 15 (aus der Absichtserklärung) den Bewertungsrahmen für die realisierte Grenzinformationsstruktur bilden.

Ausgangspunkte der Geschäftspläne und der Absichtserklärung

1. Es besteht die Notwendigkeit für persönliche und digitale Informationsdienste sowie für eine Verknüpfung dieser Dienste.
2. Eine gemeinsame Site oder ein gemeinsames Portal für Grenzinformationsdienste.
3. Nicht alle Grenzinformationsthemen bedienen. Vorrangige Informationsthemen sind soziale Sicherheit, Gesundheit, Steuern und Renten/Pensionen. Bei Themen wie Umzug (z. B. Wohnsitzanmeldung und Steuerrecht) und Familienangelegenheiten (z. B. Erbrecht) den Schwerpunkt auf Themen legen, bei denen ein großer Informationsbedarf besteht.
4. Wichtigste Zielgruppen: ehemalige, derzeitige und potenzielle Grenzgänger.
5. Gewährleistung des Qualitätsniveaus der Informationsdienste.
6. Minimierung der hiermit verbundenen Kosten. Informationsdienste für Grenzpendler werden kostenlos bereitgestellt.
7. Ein möglichst straff eingerichteter Netzwerkansatz in Anlehnung an das niederländische Hausarztmodell:
 - a. Lokale/regionale primäre (Frontoffice-)Dienste, die von Mitarbeitern mit allgemeinen Kenntnissen bereitgestellt werden, die sich durch Kundennähe auszeichnen und je nach Bedarf der Region speziell eingerichtet sind (fünf Frontoffices an der deutsch-niederländischen Grenze und drei an der belgisch-niederländischen Grenze), vorzugsweise mit Mitarbeitern aus beiden Ländern.
 - b. Zentralisierte sekundäre (Backoffice-)Dienste, die von Mitarbeitern mit speziellen Fachkenntnissen bereitgestellt werden.
 - c. Unabhängiger, prozessorientierter Netzwerkkoordinator. Kernaufgabe des Koordinators ist die effektive Koordinierung der digitalen und persönlichen Grenzinformationsdienste zwischen den GIPs, zwischen den



Backoffices und zwischen den GIPs und den Backoffices. Zur besonderen Aufgabe des Koordinators zählt die Prüfung der Durchführbarkeit eines spezialisierten, fachbezogenen Backoffice pro Land (oder Bundesland/Provinz).

8. Primäre Aufgaben des Frontoffice:

- a. Zentrale Anlaufstelle in der Region. Physischer, leicht zugänglicher und gut erreichbarer Grenzinformationspunkt, an den sich die Zielgruppen direkt (für primäre, grundlegende Informationen) wenden können.
- b. Erstberatung. Analyse des Informationsbedarfs und Bereitstellung einer primären Beratung. Hierzu zählt die proaktive Ermittlung von anderen Problemen, denen Grenzgänger gegenüberstehen.
- c. Vermittlung/Betreuung. Aktive Unterstützung des Grenzgängers bei der Lösungsfindung bei den zuständigen Stellen. Diese Unterstützung kann auch die Vermittlung in Zuständigkeitskonflikten oder die Betreuung bei einem Verfahren beinhalten. Hierbei bildet der Berater die Schnittstelle zwischen dem Frontoffice und der Backoffices.

9. Das BBZ/BDZ (und die anderen Backoffices) hat die Funktion eines spezialisierten, fachbezogenen Backoffice. Ein gut funktionierendes Netzwerk von Frontoffices bildet die Voraussetzung für den Erfolg dieser Funktion.

10. Dem BBZ/BDZ kommen hierbei folgende konkrete Aufgaben zu:

- a. Beantwortung von Fragen der Zentralstelle, welche die sekundäre Beratung betreffen.
- b. Entwicklung der Kenntnisse der Frontoffice-Mitarbeiter.
- c. Anwesenheit an Sprechstunden, die in der Region abgehalten werden.
- d. Halten von Präsentationen und Durchführung von Informationsveranstaltungen, Teilnahme an Messen.
- e. Veröffentlichung von Newslettern und Artikeln.
- f. Unterstützung auf Anfrage des Frontoffice (z. B. durch die Entsendung von Mitarbeitern).

11. Finanzierungsplan auf der Grundlage von 2 Phasen:

- Phase 1 (2014-2018): Anlaufphase des geplanten Netzwerks, die mit Mitteln von Interreg finanziert wird.

Mögliche Kopplung an grenzüberschreitende Arbeitsvermittlung (EURES) in Erwägung ziehen und prüfen.

- Phase 2 (ab 2019): Nachhaltige Einbettung der Grenzinformationsstruktur.

12. Erkennbare Profilierung der Dienste mithilfe von Dual-Branding mit (Sub-)Logos, um den Effekt zu maximieren.

13. Rechtsform: keine eigenständigen juristischen Personen, sondern einfache juristische Zusammenarbeit. Konkret bedeutet dies für die GIPs, dass einer der Partner als „Hosting-Organisation“ operiert, deren Geschäftsführung/Unternehmensform dem geltenden innerstaatlichen Recht entspricht. Die Einstellung von Mitarbeitern kann auf 2 Wegen erfolgen: 1) direkte Einstellung bei der Hosting-Organisation oder 2) Entsendung von Mitarbeitern von Partnerorganisationen. Auch für die Netzwerkkoordination und die Zusammenarbeit zwischen den Backoffices ist eine einfache juristische Zusammenarbeit die naheliegendste Lösung.

14. Keine direkte Arbeitsvermittlung, sondern die Unterstützung der Arbeitsvermittlung.

15. Monitoring-System für die (Nach-)Verfolgung und System zur Ermittlung von kollektiven Problemen.



2.3 Realisierte Grenzinformationsstruktur 2017

Im vorliegenden Abschnitt soll die Struktur der Grenzinformationsdienste analysiert werden, wie diese im Jahr 2017 vorlag. Hierbei wurden konkrete Pläne für 2018 und die darauffolgenden Jahre berücksichtigt.

2.3.1 Online-Grenzinformationsdienste

Frontoffice

Seit 13. April 2017 gibt es eine gemeinsame Website der GIPs: www.grenzinfo.eu (auch über www.grensinfopunt.eu). Zuvor haben mehrere GIPs selbstständig im Internet Informationsdienste angeboten. Die Website ist zweisprachig (niederländisch und deutsch) und gliedert sich in themenbezogene Rubriken (Steuern, Gesundheit, Renten- und Leistungsbezüge sowie Kinder) und aktivitätsbezogene Rubriken (Arbeiten, Studieren, Wohnen und unternehmerische Tätigkeit), wodurch Besucher so schnell wie möglich und mit wenigen Klicks zu den relevanten Informationen gelangen. www.grenzinfo.eu verweist an die richtige Stelle/auf die richtige Website (zu der auch die Website www.grensinfo.nl des BBZ/BDZ zählt), oder nach Angabe der Postleitzahl oder des Wohnortes an den nächstgelegenen GIP oder die jeweilige Sprechstunde für Grenzpendler. Pro Euregio enthält die Website Informationen zu Informationsveranstaltungen, Sprechstunden und Projekten. Die Website www.grenzinfo.eu bietet einen so genannten „Jobroboter“, eine Jobsuchmaschine für das niederländisch-deutsche Grenzgebiet.

Abbildung 2.2a

Screenshot www.grenzinfo.eu



Backoffices in den Niederlanden

Der Inhalt der Website www.grensinfo.nl wird vom BBZ/BDZ, vom UWV, vom Belastingdienst und vom CAK angepasst und aktualisiert. Die Website wird von den niederländischen Ministerien SZW (Soziales und Arbeit), VWS (Volks Gesundheit, Gemeinwohl und Sport) und vom Finanzministerium (Belastingdienst) finanziert. Die Website www.grensinfo.nl soll Besucher in erster Linie darüber informieren, welche persönlichen Folgen das Wohnen, Arbeiten, Studieren oder die unternehmerische Tätigkeit in einem anderen Land mit sich bringt. Wem diese Informationen nicht ausreichen und wer Bedarf an einer persönlichen Beratung hat, wird an die GIPs verwiesen. Die Website ist wie gesagt zweisprachig und stellt auch Informationen für deutsche und flämische Bürger bereit, die in den Niederlanden wohnen/arbeiten/studieren möchten. In Deutschland und Belgien gibt es eine solche Website nicht.



Abbildung 2.2b

Screenshots www.grensinfo.nl und startpuntgrensarbeid.belux.int



Backoffices in Deutschland und Flandern

Die beiden Nachbarländer haben kein übergeordnetes Portal, das von den Backoffices aus Informationsdienste bereitstellt. Die einzelnen Backoffices bieten in der Regel Informationen zur Erwerbstätigkeit und zum Wohnen im Nachbarland. Zum Beispiel: www.arbeitsagentur.de/fuer-menschen-aus-dem-ausland oder www.vdab.be/internationaal/grensarbeid.

Benelux

Die Benelux-Staaten haben eine eigene Website für Grenzpenderler: startpuntgrensarbeid.belux.int. Diese Website enthält Verweise zu www.grensinfo.nl und www.grenzinfo.eu. Die Website ist dreisprachig (niederländisch, deutsch und französisch).

2.3.2 Persönliche Grenzinformationsdienste (Frontoffice)

Grenzinfopunkte Niederlande-Deutschland

Das GIP-Netzwerk wurde auf der Grundlage der Geschäftspläne und der Absichtserklärung eingerichtet. Dieses Netzwerk baut auf die bestehende Bürgerberatung auf, die bereits im Rahmen der EURES-Dienste in den Euregios erfolgte. Im Folgenden sollen die GIPs in den einzelnen Euregios kurz beschrieben werden. Hierbei soll unter anderem auf die Entstehungsgeschichte und die Organisation der GIPs (Netzwerk, Zusammenarbeit, Finanzierung, FTE) näher eingegangen werden.

Tabelle 2.1 enthält eine Übersicht der in den einzelnen Euregios bereits in Betrieb genommenen GIPs, deren Standort, Unterbringung und Eröffnungsdatum.

Tabelle 2.1

Übersicht Grenzinfopunkte Niederlande-Deutschland

EUREGIO	STANDORT GIP	UNTERBRINGUNG GIP	ERÖFFNUNG GIP
Ems-Dollart-Region	Bad Nieuweschan	Euregio-Geschäftsstelle + Sprechstunden in Emmen und Papenburg	Juni 2016
EUREGIO	Gronau	Euregio-Geschäftsstelle + regionale Sprechstunden an 8 Standorten	Juli 2015
Euregio Rhein-Waal	Kleve	Euregio-Geschäftsstelle + Sprechstunden in Kranenburg und Weeze	Januar 2016
Euregio Rhein-Maas-Nord	Mönchengladbach	Euregio-Geschäftsstelle + Sprechstunden in Venlo und Roermond	Januar 2016
Euregio Maas-Rhein	Aachen-Eurode (2 Kundenshalter)	Eurode Business Center (Kerkrade/Herzogenrath) Stadtverwaltung Aachen + Sprechstunden in Eupen und Heinsberg	September 2012 Januar 2013



Ems-Dollart-Region (GIP EDR)

2017 bestand die EDR als Euregio vierzig Jahre. Die EDR wurde zur Entwicklung und Förderung von Partnerschaften gegründet. Seit dreizehn Jahren stellt die EDR Informationen an Grenzpendler bereit, seit 2016 unter der offiziellen Bezeichnung Grenzinfopunkt Ems-Dollart-Region (GIP EDR). Die Grenzinformationsdienste sind Teil eines breiter gefassten Interreg-Projekts „Dachprojekt Arbeitsmarkt Nord“. Ziel des Dachprojekts Arbeitsmarkt Nord ist es, eine gemeinsame Bildungs- und Arbeitsmarktregion zu entwickeln. Mit der Gründung von GIP EDR wurde ein Informationsdienst realisiert, der sich an eine breite Zielgruppe richtet, dessen Fokus auf eine persönliche Auskunfts- und Beratungstätigkeit gerichtet ist und der Bürger über die Chancen und Folgen der Interaktion mit dem Nachbarland informieren soll. GIP EDR arbeitet eng mit regionalen und landesweiten Partnern zusammen, hat 3 Mitarbeiter (1,5 FTE), die jeweils über bestimmte Fachkenntnisse verfügen und die wöchentlich fünfzig Kundenkontakte abwickeln. Neben der monatlichen Sprechstunde in Bad Nieuweschans, an denen auch Fachkräfte der deutschen und niederländischen Backoffices beteiligt sind, bietet GIP EDR einmal pro Monat Sprechstunden in Papenburg und Emmen an. Geplant wird ferner die Einrichtung eines neuen Sprechstundenstandorts in Groningen.

Neben den Grenzgängern nutzen auch Unternehmer und Studenten die Beratungsdienste des GIP EDR. Auch Projektpartner und das regionale Netzwerk machen aktiven Gebrauch vom GIP EDR. GIP EDR organisiert außerdem Informationsveranstaltungen, zu denen zum Beispiel Erfahrungsträger aus der Region eingeladen werden, damit diese ihre Erfahrungen schildern und darüber berichten können, wie sie Chancen im Nachbarland genutzt haben.

EUREGIO (GIP Gronau)

Seit 1958 setzt sich die EUREGIO aktiv für den Aufbau und die Stärkung der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit im niederländisch-deutschen Grenzgebiet ein. Sie ist die älteste Euregio von Europa. Bereits seit Jahren engagiert sich die EUREGIO im Bereich der Beratung von Grenzpendlern. Anfang der 90er Jahre wurden die an Grenzpendler bereitgestellten Informationsdienste formalisiert (und zu einem Teil mit EURES-Mitteln finanziert). Anfang der 2000er Jahre wurden die Informationsdienste zum ersten Mal mit den Mitteln eines Interreg-Projekts finanziert, mit denen eine Anlaufstelle für die Bürgerberatung eingerichtet und damit eine weitere Professionalisierung erzielt werden konnte. Mit dem GIP Gronau und den (bisher) 60 Sprechstunden in der Region werden jährlich Tausende ehemalige, derzeitige und potenzielle Grenzpendler bedient. Arbeitnehmer bilden die größte Kundengruppe des GIP Gronau. Hierbei ist das Verhältnis Niederlande-Deutschland abhängig von der Konjunktur.

Den Angaben des GIP Gronau zufolge konnte der Geschäftsplan 2014 leicht implementiert werden, da dieser auf der lokalen Situation basierte. Seither ist der Fokus auf eine Rundum-Beratung gerichtet. Außerdem wurden bestimmte, zum Backoffice gehörende Aufgaben abgestoßen, wie zum Beispiel die Inventarisierung von Engpässen sowie deren Analyse auf der Grundlage von rechtlichen Gesichtspunkten. Die Einrichtung des Informationsdienstes kann mit dem so genannten „deutschen Hausarztmodell“ verglichen werden, bei dem der Berater in einem bestimmten Gebiet auch Experte sein und in diesem Bereich eine fundierte Beratung anbieten kann. Die Backoffices dienen dem GIP Gronau nicht nur zum Verweisen von Kunden; sie dienen insbesondere als ein externes Netzwerk für Berater, damit diese eine umfassende Beratung anbieten können und Kunden sich nicht an verschiedene Stellen zu wenden brauchen. Die Backoffices sind ferner bei 15 großen Sprechstunden für Grenzpendler involviert, die an 6 Standorten in der EUREGIO abgehalten werden. Außerdem werden fast jeden Monat an acht Standorten in der EUREGIO zusammen mit dem deutschen Finanzamt so genannte kleine Sprechstunden für Grenzpendler abgehalten. Die Aktivitäten werden derzeit mit den Mitteln des Interreg-Projekts UNLOCK finanziert, für das weitere Ziele festgelegt wurden: 1) Bildung von Netzwerken zwischen Parteien, die im Bereich des Arbeitsmarktes aktiv sind, und 2) Informationsdienste für Unternehmer. Für alle Aktivitäten, die im Rahmen des Projekts UNLOCK ausgeführt werden, stehen 6 FTE



zur Verfügung. Da man davon ausgeht, dass über eine strukturelle Finanzierung nicht rechtzeitig Klarheit bestehen wird (die derzeitige Finanzierung endet am 31.01.2019), wird zurzeit ein neuer Interreg-Antrag vorbereitet. Zusammen mit dem Werkplein Twente, dem UWV und der Agentur für Arbeit Coesfeld wurde im Herbst 2017 in Gronau GrensWerk eröffnet, ein gemeinsamer Servicepunkt für Arbeitsvermittlung.

Euregio Rhein-Waal (GIP Kleve)

Die im Jahr 1971 gegründete Euregio Rhein-Waal setzt sich seither für die Intensivierung der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit in der Region zwischen Ede-Wageningen und Düsseldorf ein. Die von der Euregio-Geschäftsstelle in Kleve bereitgestellten Grenzinformationsdienste gehen auf die EURES-Dienstleistungen zurück. Bereits seit Ende der 90er Jahre werden Fragen (telefonisch) an die richtige Stelle weitergeleitet. Bereits seit Anfang der 2000er Jahre organisiert die Euregio Rhein-Waal gemeinsam mit der Euregio Rhein-Maas-Nord und mit verschiedenen niederländischen und deutschen Trägern einmal im Monat eine Sprechstunde. Ab 2016 wurden die Aktivitäten weiter professionalisiert. Mit den Mitteln von Interreg V konnte ein GIP eingerichtet werden. Die Grundlage hierfür bildete die im März 2015 abgegebene Absichtserklärung. Da man im Bereich der Grenzinformationen nicht genügend Erfahrung hatte, hat man sich (verglichen mit EUREGIO und Euregio Maas-Rhein) für eine andere Arbeitsweise entschieden, nämlich für die Zusammenarbeit mit Partnern (Backoffices), die über die erforderlichen Fachkenntnisse verfügen. In der Praxis bedeutet dies, dass diese Partner (Gewerkschaften, das UWV, die Deutsche Rentenversicherung, die Agentur für Arbeit und die SVB) an bestimmten Tagen auf der Geschäftsstelle des GIP anwesend sind. Die Zeit, welche diese Träger für ihre Beratungsdienste für das GIP verwenden, wird in Form einer Kofinanzierung eingebracht. Diese Form der Zusammenarbeit funktioniert unter anderem so gut, weil alle deutschen Partnerorganisationen ihren Standort in Kleve haben und das BDZ sich in relativer Nähe (Nijmegen) befindet. Neben den persönlichen Beratungsterminen und der monatlichen Sprechstunde in Kleve hat man dieses Jahr damit angefangen, in einem kleineren Umfang Sprechstunden in Kranenburg und Weeze anzubieten. Ferner organisiert das GIP regelmäßig Informationsveranstaltungen zu einem bestimmten Thema, wie zum Beispiel zum Thema Erbrecht, Arbeitsrecht, Wohnen in Deutschland oder Studieren im Nachbarland. Zu diesen Informationsveranstaltungen kommen durchschnittlich jeweils mehr als 100 Besucher. Schließlich ist der GIP so oft wie möglich auf regionalen Jobmessen oder bei anderen Veranstaltungen für Grenzpendler vertreten.

Wie im Interreg-Antrag vorgesehen, wird von Kleve aus die Schulung der GIP-Berater koordiniert. Die Schulungen werden von Mitarbeitern des BDZ und des Teams GWO durchgeführt. Im Bedarfsfall werden externe Fachkräfte herangezogen. Für die nahe Zukunft ist die Gründung einer Arbeitsmarktplattform geplant. Mit einer Mitarbeiterzahl von 2,4 FTE ist die Besetzung des GIP Kleve den eigenen Angaben zufolge knapp bemessen. Da die Mitarbeiter Nebenaufgaben zu erfüllen haben und aufgrund der Aufgaben des GIP in der Region ist die Besetzung in manchen Fällen problematisch. Bei solchen Engpässen wird an die Berater der anderen GIPs verwiesen.

Euregio Rhein-Maas-Nord (GIP Mönchengladbach)

Die grenzüberschreitende Zusammenarbeit der Euregio Rhein-Maas-Nord besteht seit 1978 und kennt seither verschiedene Formen. Ungefähr 2006 wurde sie in einer eigenständigen Organisation untergebracht. Auch in Mönchengladbach gab es bereits lange Zeit vor der Gründung des GIP eine Art Anlaufstelle, die im Rahmen der EURES-Dienstleistungen angeboten wurde. Fragen wurden telefonisch beantwortet und einmal pro Monat wurde in Venlo eine Sprechstunde abgehalten, die ohne vorherige Terminvereinbarung besucht werden konnte. Die Absichtserklärung und der Beginn der Initiative Interreg V bildeten für die Euregio den Anlass, im Jahr 2016 einen GIP einzurichten (indirekt spielte hierbei auch eine Rolle, dass sich die Euregio der Tatsache bewusst war, die hierfür geeigneteste Partei zu sein). Neben der physischen Vertretung in Mönchengladbach werden in Venlo und Roermond Sprechstunden abgehalten. Zusammen mit der Agentur für Arbeit organisiert der GIP eine Sprechstunde für

Arbeitsuchende. Ferner werden ad hoc Informationsveranstaltungen organisiert, zum Beispiel für Unternehmen, die kollektiv Mitarbeiter einstellen möchten.

Beim Interreg-Antrag hat man sich nach eigenen Angaben bewusst für einen kleinen GIP entschieden, um nachweisen zu können, dass es einen latenten Bedarf an Grenzinformationsdiensten gibt und um die Aktivitäten langfristig ausbauen zu können. Das kleine Beraterteam (1 FTE) wird als Nachteil erfahren: „Die verfügbare Zeit muss sinnvoll eingesetzt werden, vor allen Dingen dann, wenn man Bestandteil des GIP-Netzwerks sein möchte.“ Seit der Gründung des GIP im Jahr 2016 verzeichnet die Anzahl der Kontakte ein stetiges Wachstum. Hierzu hat die neue Website beigetragen. Auch die telefonische Erreichbarkeit wurde verbessert. Der GIP Mönchengladbach hat die Entwicklung der gemeinsamen Website betreut und Texte hierfür geschrieben (die technische Realisierung wurde vom GIP Aachen ausgeführt).

In Bezug auf das Füllen der Website (u. a. anhand der Broschüre mit 30 Fragen) erfolgt eine Zusammenarbeit mit anderen GIPs. Für die Vertretung auf Messen wird ebenfalls mit anderen Euregios zusammengearbeitet. Das Dienstleistungsniveau entspricht dem „deutschen Hausarztmodell“, bei dem jeder Berater gleichzeitig Experte in einem bestimmten Bereich ist. In der Euregio Rhein-Maas-Nord nimmt der GIP als EURES-Partner auch an einem EaSI-Projekt teil, das auf die grenzüberschreitende Arbeitsvermittlung gerichtet ist. Das UWV, die Agentur für Arbeit sowie Start People treten hierbei ebenfalls als Partner auf.

Euregio Maas-Rhein (GIP Aachen-Eurode)²²

Vor der Gründung des Grenzinformationspunktes in Aachen fungierte dieser als Beschwerdestelle. Um Beschwerden vorzubeugen, wurde diese Stelle mit den Mitteln eines Interreg-Projekts in einen Informationsdienst umgewandelt. Als die Euregio Maas-Rhein im Bereich der grenzüberschreitenden Arbeitsmobilität aktiv werden wollte und sich die niederländische Provinz Limburg (im Rahmen einer Dringlichkeitsagenda) zum Ziel setzte, die für Grenzpendler bereitgestellten Informations- und Beratungsdienste zu verbessern, wurden die vorhandenen Möglichkeiten zur Ausweitung der für Grenzpendler bereitgestellten Informationsdienste erörtert. Hierfür wurde im Jahr 2011 ein Geschäftsplan aufgestellt, der Grenzinformationsdienste nach dem Modell des Euro Institute in Kehl (D) vorsah. Der Vertrag wurde 2012 unterzeichnet. Man entschied sich für eine Kooperation, die vollständig mit lokalen und regionalen Mitteln finanziert werden sollte. Die Beiträge wurden in Verträgen mit einer langen Laufzeit festgelegt. Die Verträge können jedoch zwischenzeitlich unter Wahrung einer Kündigungsfrist von einem Jahr beendet werden.

In Bezug auf die Einrichtung des GIP waren die Geschäftspläne von 2014 für den GIP Aachen-Eurode daher von untergeordneter Bedeutung. Der GIP Aachen-Eurode ist jedoch vollständig in die informelle Netzwerkstruktur der GIPs integriert, die eingerichtet wurde, damit die Dienste mit den anderen GIPs abgestimmt werden können. Da an jedem GIP Fachkenntnisse in einem bestimmten Bereich vorhanden sind, gilt auch hier das „deutsche Hausarztmodell“. Die Zusammenarbeit mit den Backoffices verläuft zufriedenstellend, auch wenn die Backoffices in Deutschland fragmentierter sind und mehr auf Distanz operieren.

Die Dienstleistungen werden von den GIPs in Aachen (mit Zielgruppe der Grenzpendler zwischen Deutschland und Belgien) und dem Eurode Business Center (Kerkrade/Herzogenrath, auf Grenzpendler zwischen den Niederlanden und Deutschland gerichtet) sowie im Rahmen von regionalen Sprechstunden und Informationsveranstaltungen bereitgestellt. Die Dienstleistungen werden von 4,6 FTE erbracht. Seit der Gründung nimmt von Jahr zu Jahr die Anzahl der Bürger zu, welche die Dienstleistungen in Anspruch

²² Innerhalb der Euregio Maas-Rhein gibt es zwei weitere GIPs (Maastricht und Maasmechelen), deren Aktivitäten mehr auf Grenzpendler zwischen den Niederlanden und Belgien gerichtet sind und die im Abschnitt 2.3.3 näher beschrieben werden.

nehmen. Seit kurzem arbeitet der GIP mit dem UWV und der Agentur für Arbeit (im Rahmen des *Service Grensoverschrijdende Arbeidsbemiddeling* (Dienst grenzüberschreitende Arbeitsvermittlung)) zusammen, um die Grenzinformationsdienste gezielter auf die Arbeitsvermittlung auszurichten.

Grenzinfopunkte Niederlande-Flandern

Während die Grenzinformationsdienste an der niederländisch-deutschen Grenze aus der Bürgerberatung/den EURES-Dienstleistungen entstanden sind, die historisch gesehen bereits bei den Euregios angesiedelt waren, sind die Ursprünge der Bürgerberatung an der niederländisch-belgischen Grenze sehr verschieden. In Belgien sind die Grenzinformationsdienste mehr mit dem VDAB sowie mit den Gewerkschaftsbüros und lokalen Initiativen verbunden. Im Folgenden sollen die GIPs in den einzelnen Euregios oder im (niederländisch-flämischen) Grenzgebiet kurz beschrieben werden. Hierbei soll unter anderem auf die Entstehungsgeschichte und die Organisation der GIPs (Netzwerk, Zusammenarbeit, Finanzierung, FTE) näher eingegangen werden.

Tabelle 2.2 enthält eine Übersicht der in der jeweiligen Euregio/im jeweiligen Grenzgebiet bereits in Betrieb genommenen GIPs, deren Standorte, Unterbringung und Eröffnungsdatum.

Tabelle 2.2

Übersicht Grenzinfopunkte

EUREGIO/GRENZGEBIET	STANDORT GIP	UNTERBRINGUNG GIP	ERÖFFNUNG GIP
Euregio Maas-Rhein	Maastricht	Maastricht International Centre (MIC) (zusammen mit HECS und ITEM)	Juli 2016
	Maasmechelen	VDAB-Geschäftsstelle	Oktober 2016
Provinzen Nordbrabant (NL)/ Antwerpen (B)	Eindhoven	Holland Expat Center South (HECS)	Mai 2017
	Roosendaal	FNV-Geschäftsstelle	März 2017
	Bergen op Zoom	LAB-20 (ISD Brabantse Wal)	Mai 2017
	Kapellen	VDAB-Geschäftsstelle	November 2017
	Hoogstraten	ACV-Geschäftsstelle	November 2017
	Kalmthout	ACV-Geschäftsstelle	November 2017
	Turnhout (VDAB)	VDAB-Geschäftsstelle	November 2017
	Turnhout (ACV)	ACV-Geschäftsstelle	November 2017
	Turnhout (ABVV)	ABVV-Geschäftsstelle	November 2017
Euregio Scheldemond	Terneuzen (WSP)	WerkServicePunt Zeeuws-Vlaanderen	Januar 2013
	Terneuzen (FNV)	FNV-Geschäftsstelle	November 2015
	Goes	FNV-Geschäftsstelle	November 2015
	Gent (VDAB 1)	VDAB-Geschäftsstelle	November 2015
	Gent (VDAB 2)	VDAB-Geschäftsstelle	November 2015
	Gent (VOKA)	VOKA-Geschäftsstelle	November 2015
	Gent (ABVV)	ABVV-Geschäftsstelle	November 2015
	Zelzate	VDAB-Geschäftsstelle	November 2015
	Eeklo	VDAB-Geschäftsstelle	November 2015
	Brügge	VDAB-Geschäftsstelle	November 2015
	Sint-Niklaas	VDAB-Geschäftsstelle	November 2015



*Euregio Maas-Rhein*²³

In der Euregio Maas-Rhein gibt es zwei GIPs (Maastricht und Maasmechelen), deren Aktivitäten auf Grenzinformationsdienste für Grenzpendler zwischen den Niederlanden und Flandern gerichtet sind. Die Euregio selbst übernimmt hierbei keine aktive Rolle (weder in organisatorischer noch in finanzieller Hinsicht).

GIP Maastricht ist eine Initiative der Gemeinde Maastricht (sowie anderer Gemeinden) und der Provinz Limburg. Der Grenzinformationsdienst wird größtenteils mit den Mitteln der Kommune/Provinz und zu einem kleinen Teil mit den Mitteln von Interreg finanziert. Laut eigenen Angaben hat diese Art der Finanzierung den Vorteil, dass man eine Schnittstelle zwischen den GIPs an der deutschen und den GIPs an der belgischen Grenze bilden kann. Der GIP Maastricht ist gegenüber einem Lenkungsausschuss rechenschaftspflichtig, der sich aus Vertretern der Gemeinden und der Provinz Limburg zusammensetzt. Bei der Erarbeitung des Geschäftsplans diente der GIP Aachen-Eurode als Vorbild. Ab Januar 2018 werden die bereitgestellten Dienstleistungen nach dem Beispiel des GIP Aachen-Eurode um den Dienst *Service Grensoverschrijdende Arbeidsbemiddeling* (SGA) ergänzt. An der Errichtung sind so genannte *Werkgeversservicepunten* (Arbeitgeberservicepunkte, WSP), das UWV und der VDAB beteiligt. Der Service ist außerdem nachfrageorientiert (Arbeitgeber). GIP Maastricht operiert auf der Grundlage von zuvor vereinbarten Gesprächsterminen und ist im Maastricht International Center (MIC) untergebracht, in dem sich auch das Expat-Center (HECS), ITEM (und in Zukunft auch SGA) befinden. Der angebotene Informationsdienst basiert auf der Grundlage des One-Stop-Shop-Prinzips. Den eigenen Angaben zufolge finden die Dienstleistungen bereits großen Zuspruch, ohne dass bisher für diese geworben wurde.



ITEM. Das Kompetenzzentrum ITEM ist ein Zentrum für Forschung, Beratung, Wissensaustausch und Schulungen im Bereich der grenzüberschreitenden Mobilität und Zusammenarbeit. Aufgrund der zunehmenden Globalisierung der Wirtschaft und der Internationalisierung der Gesellschaft stehen die Mitgliedstaaten der Europäischen Union jetzt und in Zukunft großen Herausforderungen gegenüber. ITEM ist ein interdisziplinäres Institut, das von der Universität Maastricht gegründet wurde und das mit der Zuyd Hogeschool, NEIMED, der Provinz Limburg, der Gemeinde Maastricht und der Euregio Maas-Rhein zusammenarbeitet.

Quelle: www.maastrichtuniversity.nl

GIP Maasmechelen ist in der lokalen Geschäftsstelle des VDAB²⁴ untergebracht. Ein großer Zulauf von Grenzpendlern kann noch nicht festgestellt werden. Die Zusammenarbeit zwischen dem GIP Maastricht/der Provinz Limburg und dem GIP Maasmechelen ist derzeit noch begrenzt, da es u. a. keine regionale Koordinierung gibt, wie diese in den beiden anderen Regionen an der niederländisch-flämischen Grenze wohl stattfindet. In der niederländischen Provinz Limburg sollen eine Reihe von FNV-GIPs eingerichtet werden. Vorläufig ist die Einrichtung einer Grenzinformationsstruktur in Zusammenarbeit mit Wallonien nicht vorgesehen.

Provinzen Nordbrabant (NL)/Antwerpen (B)

Die niederländische Grenzprovinz Nordbrabant und die belgische Grenzprovinz Antwerpen bilden

²³ Innerhalb der Euregio Maas-Rhein gibt es neben dem GIP Maastricht und dem GIP Maasmechelen noch den GIP Aachen-Neurode, dessen Aktivitäten mehr auf Grenzpendler zwischen den Niederlanden und Deutschland gerichtet sind und der im Abschnitt 2.3.2 näher beschrieben wird.

²⁴ Der VDAB hat sich im Rahmen von Interreg IV („Tendenzen zonder grenzen“ (Tendenzen ohne Grenzen)) in der Euregio Scheldemond (GIP Terneuzen) an den Grenzinformationsdiensten der GIPs beteiligt. Im Rahmen von Interreg V (Flandern-Niederlande) wurde das GIP-Netzwerk anschließend weiter ausgebaut. Hierbei hat man sich für den Anschluss an bestehende Strukturen entschieden, im vorliegenden Fall an die vorhandenen Geschäftsstellen des VDAB entlang der niederländischen Grenze, die in der Vergangenheit im Rahmen der EURES-Dienstleistungen bereits Informationsanfragen erhielten. Für die Bereitstellung der Grenzinformationsdienste steht eine Netzwerkstruktur zur Verfügung. Die GIP-Berater müssen über grundlegende Kenntnisse verfügen, um primäre Informationen erteilen und an die richtigen Backoffices verweisen zu können. Da die Arbeitsvermittlung Kernaufgabe des VDABs ist, besteht bereits ein direkter Bezug zu Grenzinformationsdiensten.



zusammen das „*Middengebied*“ (Mittelgebiet) – eine inoffizielle Bezeichnung für die einzige, in der vorliegenden Evaluierung beschriebene Region, die keine Euregio hat. Früher hatte diese Region eine Euregio (Euregio Benelux Middengebied), deren Aktivitäten jedoch aufgrund mangelnder administrativer Unterstützung 2008 beendet wurden. Innerhalb des Interreg-Projekts stellt das „Middengebied“ daher eine Einheit dar, in der die Provinzen als Mitfinanzierer auftreten. Die Provinzen arbeiten nicht strukturell zusammen, es gibt jedoch verschiedene Partnerschaften, im Rahmen derer die Provinzen gemeinsam auftreten (z. B. EURES Scheldemond und das Flämisch-Niederländische Delta). Außerdem gibt es im „Middengebied“ eine Partnerschaft von 28 Grenzgemeinden, BENEGO, die ebenfalls das Interreg-Projekt mitfinanzieren. BENEGO kann als Lightversion einer Euregio beschrieben werden, deren Effektivität begrenzt ist.

Für die Grenzinformationsdienste wurde die Funktion eines regionalen Koordinators eingerichtet, der von der Provinz Antwerpen aus diese Tätigkeit 3 Jahre lang für die Region ausübt und der innerhalb des Interreg-Projekts Aktivitäten initiiert. Die Bildung von Netzwerken stellte nämlich in der Startphase des Interreg-Projekts im Jahr 2016 einen wichtigen Aspekt dar. Von der Idee, Grenzinformationsdienste in Form eines „One-Stop-Shop“ anzubieten, hat man schnell Abstand genommen. Stattdessen ist der Fokus auf die Einrichtung eines Netzwerks gerichtet, in dem jeder GIP grundlegende Dienstleistungen anbietet und in dem GIPs an andere GIPs oder Backoffices verweisen können. Die Entscheidung für eine Netzwerkstruktur ist neben dem Nichtvorhandensein einer Euregio auf die Anwesenheit eines Netzwerks von VDAB-Anlaufstellen zurückzuführen. Im flämischen „Middengebied“ sind dies GIP Kapellen und GIP Turnhout. Auf der niederländischen Seite gibt es drei GIPs, die jeweils eine eigene Entstehungsgeschichte haben. Hierbei handelt es sich um den *GIP Roosendaal* (FNV), den *GIP Bergen op Zoom* (ISD Brabantse Wal) und den *GIP Eindhoven* (Holland Expat Center). Wie bei den belgischen Gewerkschaften verfügte der niederländische Gewerkschaftsbund FNV bereits über ausreichende Kenntnisse, um grundlegende GIP-Dienstleistungen anbieten zu können. In Bergen op Zoom und Eindhoven, wo der GIP bei der Gemeinde untergebracht ist, waren diese Kenntnisse nicht vorhanden. Die Mitarbeiter mussten entsprechend ausgebildet werden. Aufgrund des geringen Umfangs der Aktivitäten beschränkt man sich in erster Linie auf das Verweisen an andere Stellen. Teil des Interreg-Projekts ist die Ausarbeitung eines Ausbildungsplans.

Die Einrichtung eines physischen Zentrums mit Vertretern aus jedem Land scheint nicht durchführbar. Ein gut funktionierendes Netzwerk mit konstanten Dienstleistungen, das gemeinsam ausgebaut werden kann, ist wohl durchführbar.

Alle neun, im „Middengebied“ befindlichen GIPs wurden im Laufe des Jahres 2017 eröffnet. Am 4. Dezember erfolgte die offizielle Einführung zusammen mit einer Werbekampagne. Der Zulauf in Bergen op Zoom und Eindhoven kommt nur langsam in Gang (gegenüber der Euregio Scheldemond hat man auch einen Rückstand von einem Interreg-Projekt). Der Bezug zur Arbeitsvermittlung ist bei bestimmten GIPs (Kapellen, Turnhout, Bergen op Zoom) stärker vorhanden als bei anderen GIPs (zum Beispiel Eindhoven). Die niederländischen GIPs bedienen hauptsächlich niederländische Bürger, die Informationen zu einer Erwerbstätigkeit in Belgien wünschen. Hier ist ein Unterschied zu den GIPs im deutschen Grenzgebiet zu beobachten, deren Beratung mehr auf beide Länder ausgerichtet ist. Die Ausbildung der neuen niederländischen Berater, die das niederländische System natürlich aus eigener Erfahrung kennen, ist daher mehr auf das belgische System gerichtet.



Belgisches System Da der belgische Staat in verschiedene staatliche Behörden mit jeweils eigenen Zuständigkeiten aufgegliedert ist, ist die Zahl der Backoffices in der belgischen Grenzregion größer als auf der niederländischen Seite. Aufgrund einer historischen Entwicklung haben bestimmte Gewerkschaften und Krankenkassen, die ursprünglich einen anderen ideologischen Hintergrund hatten, zusätzlich die Aufgabe einer Zahlstelle für die Auszahlung des Arbeitslosengelds und die Erstattung von krankheitsbedingten Kosten erhalten.



Die belgischen Gewerkschaften verfügen seit jeher über umfassende Kenntnisse im Bereich der Grenzarbeit. Die belgischen Gewerkschaften ABVV und ACV haben inzwischen GIP-Geschäftsstellen eingerichtet. Insgesamt sollen auf der flämischen Seite sieben bis acht GIPs eingerichtet werden. Als dritte große belgische Gewerkschaft (ebenfalls Mitglied des IVR²⁵) hat sich inzwischen die liberale Gewerkschaft ACLVB dem GIP-Netzwerk angeschlossen. Bisher haben die Gewerkschaften noch keine offiziellen GIPs eingerichtet, in der gesamten Grenzregion sollen jedoch 2018 eine Reihe von GIPs eröffnet werden. In diesem Zusammenhang nehmen Mitarbeiter bereits an Schulungen bei der SVB teil. Die Gewerkschaften unterstützen die im Geschäfts-, Kommunikations- und Schulungsplan festgelegten Ziele. Obwohl es sich bei den Gewerkschaften um Mitgliedsorganisationen handelt, werden die von den Gewerkschaften betreuten GIPs auch Nichtmitglieder bedienen. Wichtig hierbei ist, dass sich alle Gewerkschaften zu den Vereinbarungen für die grundlegenden Dienstleistungen verpflichtet haben, die im Geschäftsplan des Interreg-Projekts niedergelegt sind. In diesem Geschäftsplan ist der Umfang der an Nichtmitglieder bereitgestellten kostenlosen Dienstleistungen genau festgelegt. In den Niederlanden prüft die FNV, ob weitere GIPs eingerichtet werden müssen. In Frage kommen u. a. zwei oder drei GIPs in Nordbrabant/Limburg.

Euregio Scheldemond

Historisch gesehen wurden bereits seit längerer Zeit von Terneuzen aus Grenzinformatiionsdienste angeboten. Diese Dienste waren an die vom UWV bereitgestellten EURES-Dienstleistungen gekoppelt und erhielten durch den Bevölkerungsrückgang eine neue Dringlichkeit. Ab 2008 beteiligten sich das BBZ und das Team GWO an den Sprechstunden in Terneuzen. Aufgrund eines Einsparungsprogramms beim UWV musste nach einer alternativen Finanzierung gesucht werden, die mit dem Interreg-IV-Projekt „Tendenzen zonder grenzen“ (Tendenzen ohne Grenzen) gefunden wurde. Terneuzen hat seit 2012 einen GIP. Im Gegensatz zu den GIPs an der niederländisch-deutschen Grenze ist dieser nicht an die Euregio angeschlossen. Die Euregio selbst hat kein echtes Mandat und fungiert eher als eine Netzwerkorganisation. Letztendlich wurde dieser Ansatz auch für die Einrichtung der anderen GIPs gewählt. Der ursprüngliche, im Geschäftsplan 2014 vorgesehene Ansatz des One-Stop-Shop wurde aufgegeben. An beiden Seiten der Grenze gibt es jetzt ein Netzwerk von 10 GIPs, die an die Geschäftsstellen von Gewerkschaften angeschlossen sind und die von Mitarbeitern der Gewerkschaften und einem Arbeitgeberverband betreut werden. Das Netzwerk wird vom GIP beim Werkservicepunt Zeeuws-Vlaanderen (WSP) in Terneuzen aus koordiniert.

Die Zusammenarbeit zwischen der Euregio Scheldemond, dem IVR Schelde-Kempen, der VOKA Ostflandern, dem VDAB und dem WSP Zeeuws-Vlaanderen ist in einer Vereinbarung niedergelegt. Die Ziele werden von einem regionalen Lenkungsausschuss festgelegt. Regelmäßig werden Grenznetzwerksitzungen abgehalten und seit Juli 2017 ist der GIP Terneuzen (WSP) an das Fallmanagementsystem angeschlossen. Der Anschluss der anderen GIPs an dieses System ist ebenfalls geplant.

2.3.3 Persönliche Grenzinformatiionsdienste (Backoffice)

Niederlande

In den Niederlanden gibt es zwei Träger, die innerhalb der Grenzinformatiionsstruktur eine primäre und formelle Funktion innehaben, nämlich die SVB und der Belastingdienst. Ferner gibt es in den Niederlanden vier Backoffices, die Teil der Grenzinformatiionsstruktur sind, die jedoch eine eher sekundäre Rolle einnehmen. Im Gegensatz zur SVB und zum Belastingdienst haben diese Backoffices keine gesetzlich vorgeschriebenen Aufgaben, sie fungieren im Bedarfsfall jedoch als Backoffice.

²⁵ Interregionaler Gewerkschaftsrat, der von Gewerkschaften an beiden Seiten einer Grenze gebildet wird.

TRÄGER/ABTEILUNG	AUFGABE
Sociale Verzekeringsbank/BBZ und BDZ	Im Bereich der sozialen Sicherheit und der Krankenversicherung (Kindergeld, Rente, Hinterbliebenenleistung, Erwerbsminderung, Gesundheit usw.) bilden das BBZ und das BDZ (mit Sitz in Breda und Nijmegen) die wichtigsten Backoffices in den Niederlanden. Beide Büros, die ursprünglich in erster Linie ausführende Aufgaben hatten, können auf eine lange Tradition zurückblicken. Ende der 90er Jahre wurde der Fokus der Aktivitäten mehr auf die Bereitstellung von Informationsdiensten gerichtet. Die beiden Büros wurden ferner bei der SVB untergebracht. Nachdem die Geschäftspläne von 2014 aufgestellt wurden, haben sich die Büros auf Backoffice-Dienstleistungen und auf die Unterstützung der regionalen Frontoffices gerichtet. Diese Unterstützung umfasst die Durchführung von Schulungen, die Entsendung von Mitarbeitern und die Anwesenheit bei Sprechstunden. Im Interreg-Projekt Flandern-Niederlande ist das BBZ Lead Partner; bei den an der deutschen Grenze durchgeführten Interreg-Projekten tritt das BDZ als unterstützender Projektpartner auf. Bei den Gesprächsstrukturen im Bereich der Grenzinformationsdienste nehmen das BBZ und das BDZ aktiv teil. Die Art der Zusammenarbeit mit den GIPs wurde jedoch nicht in einer Vereinbarung festgelegt.
Belastingdienst/Team GWO	Grenzpendler, die Fragen zur Steuererhebung in grenzüberschreitenden Situationen mit Bezug zu den Niederlanden, Deutschland oder Belgien haben, können sich an das Team GWO in Heerlen wenden. Aufgrund der Komplexität der Fragen wickelt das Expertenteam GWO Kundenkontakte nicht digital, sondern persönlich oder telefonisch ab. Das Team GWO unterstützt die an der deutschen Grenze abgehaltenen Sprechstunden, liefert Content für die Website www.grensinfo.nl und führt Schulungen für GIP-Berater durch. Auf diese Weise wird eine Verbesserung der Zusammenarbeit angestrebt. Wichtig hierbei ist, dass Kunden von den GIPs an die richtigen Stellen verwiesen werden. Die Sprechstunden nördlich von Venlo werden von den Regionalstellen des Belastingdienst betreut. Das Team GWO ist ein trinationales Backoffice, das in Zusammenarbeit mit den niederländischen, belgischen und deutschen Finanzbehörden operiert. Da die belgische Position derzeit unbesetzt ist, wurde die von der belgischen Seite bereitgestellte Mitarbeit an den Sprechstunden und die Bearbeitung von Fragen vorübergehend eingestellt. Die offene Stelle soll in Kürze wieder besetzt werden. Das Team GWO besteht seit 2000 und zählt 6,5 FTE.
CZ/Kenniscentrum Buitenland (KCB) (Kompetenzzentrum Ausland)	Das KCB setzt sich aus einem Team von Auslandsexperten zusammen, die in den verschiedenen Bereichen von CZ über Fachkenntnisse verfügen. Die Rolle des KCB beschränkt sich auf die Bereitstellung von Informationen zum niederländischen Krankenversicherungsgesetz ZVW (einschließlich des niederländischen Gesetzes über die Langzeitpflege, WLZ) sowie zum Vertragsrecht, wie dieses u. a. in der europäischen Verordnung 883 festgelegt ist. In dieser Eigenschaft nimmt das KCB an Sprechtagen und an Gesprächsrunden teil. Das KCB liefert ferner inhaltliche Beiträge für Broschüren und Websites. Innerhalb des KCB werden regelmäßig Kenntnisse zu den jeweiligen Bereichen ausgetauscht, um Sachverhalte zu klären, Kunden optimal zu informieren und auf alle Aspekte von grenzüberschreitenden Angelegenheiten hinweisen zu können.
CAK	Das CAK ist ein Träger des niederländischen Ministeriums für Volksgesundheit, Gemeinwohl und Sport (VWS), der verantwortlich für den Content zum Thema Krankenversicherung auf der Website www.grensinfo.nl ist. Das CAK ist im Lenkungsausschuss E-Dienstleistungen des BBZ/BDZ vertreten (kostenlose Bereitstellung von Informationen und Bringschuld). Zuvor war diese Aufgabe beim Zorginstituut Nederland untergebracht. Das CAK fungiert außerdem als Backoffice für das BBZ und das BDZ. Kunden wenden sich auch direkt an das CAK selbst oder an ihren eigenen Krankenversicherungsträger.
UWV	Komplexe Fragen zu UWV-spezifischen Themen (z. B. Arbeitnehmersicherungen), die nicht vom Frontoffice beantwortet werden können, werden an die Mitarbeiter des BBZ oder des BDZ weitergeleitet, die im Bedarfsfall Kontakt mit dem UWV aufnehmen. Außerdem liefert das UWV inhaltliche Beiträge für die Website www.grensinfo.nl . Das UWV stellt keine eigenen finanziellen Mittel mehr zur Verfügung. Die Finanzierung wurde vom niederländischen Ministerium für Soziales und Arbeit (SZW) auf den Haushaltsplan der SVB übertragen. Die EURES-Berater sind beim UWV angestellt und werden mit EU-Geldern bezahlt. Sie beraten potenzielle Grenzpendler im Bereich der sozialen Sicherheit und unterstützen diese bei der Arbeitsvermittlung.
Universität Maastricht/ITEM	Bei komplexen rechtlichen Fragen fungiert ITEM als ein wissenschaftliches Backoffice für die GIPs. ITEM stellt jedoch keine direkten Informationsdienste für Bürger bereit.

Deutschland

Da die Träger in Deutschland eher dezentral organisiert sind, gibt es dort kein zentrales Backoffice für alle Fachgebiete. Insgesamt handelt es sich um circa zwanzig Träger, von denen die wichtigsten folgende Träger sind:

- Deutsche Rentenversicherung (DRV)
- Familienkasse
- Finanzamt – (ist im Team GWO involviert)
- Agentur für Arbeit und EURES
- Krankenkasse

Flandern

In Flandern gibt es viel mehr Backoffices als in den Niederlanden. Dies ist darauf zurückzuführen, dass bestimmte Aufgaben im Bereich der sozialen Sicherheit teilweise von Mitgliederorganisationen



(Gewerkschaften und Krankenkassen) ausgeführt werden. Eine Bestandsaufnahme (Geschäftsplan 2017) hat ergeben, dass an die folgenden Stellen am häufigsten verwiesen wird:

- Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) – für u. a. die Bewilligung von Arbeitslosenleistungen
- Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) – Ausführungsbehörde im Bereich der sozialen Sicherheit
- Famifed – Bewilligung von Kindergeld in Flandern
- Federale Pensioendienst (FPD) - Renten
- Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekeringen (RIZIV) - Kranken- und Invaliditätsversicherung

Die flämischen Backoffices haben ihre Beteiligung an der Grenzinformationsstruktur mündlich zugesagt, und zwar sowohl in Bezug auf die Ausübung einer Backoffice-Funktion als auch in Bezug auf die Schulung von GIP-Mitarbeitern. Diese Beteiligung wurde noch nicht formalisiert. Derzeit ist die belgische Finanzbehörde nicht im Team GWO involviert. Für 2018 ist dies jedoch wieder vorgesehen.

2.4 Realisierte und geplante Struktur

Niederlande-Deutschland

Die nachstehende Tabelle zeigt, ob und in welcher Weise die in der Absichtserklärung und im Geschäftsplan vorgesehene Grenzinformationsstruktur verwirklicht wurde und wie diese sich zu den formulierten Ausgangspunkten verhält (siehe Abschnitt 2.2). Hierbei wurden auch alle konkreten Vorhaben berücksichtigt, die im kommenden Zeitraum noch realisiert werden sollen.

AUSGANGSPUNKT	REALISIERUNG (NIEDERLANDE- DEUTSCHLAND)	ERLÄUTERUNG
1. Persönliche <u>und</u> digitale Informationsdienste, einschließlich einer Schnittstelle zwischen beiden Formen der Dienstleistung	✓	Alle fünf GIPs stellen persönliche Dienstleistungen bereit. Neue gemeinsame Website ist www.grenzinfo.eu .
2. Eine gemeinsame Website oder ein gemeinsames Portal für Grenzinformationsdienste	TEILWEISE REALISIERT	Es gibt eine gemeinsame Website (www.grenzinfo.eu) für alle GIPs. Die niederländische Regierung (www.grensinfo.nl) und die Benelux-Staaten haben eine eigene Website (startpuntgrensarbeid.benelux.int). Auf den Websites wird auf die jeweils anderen Websites verwiesen.
3. Soziale Sicherheit (einschließlich Krankenversicherung), Gesundheit, Steuern und Renten/Pensionen als Hauptthemen sowie bestimmte untergeordnete Themen wie Umzug und Familienangelegenheiten.	✓	Der Fokus ist auf Themen gerichtet, bei denen unter Grenzpendlern ein großer Informationsbedarf besteht.
4. Zielgruppen: ehemalige, derzeitige und potenzielle Grenzpendler und deren Arbeitgeber	✓	Die wichtigste Zielgruppe bilden noch immer die Grenzgänger. Abhängig von der regionalen Situation werden in mehr oder weniger großem Umfang Informationen auch für andere Zielgruppen bereitgestellt (z. B. für Rentner, Studenten und Unternehmer sowie für Selbstständige ohne Angestellte).
5. Gewährleistung des Qualitätsniveaus der Informationsdienste	✓	Für die gegenseitige Abstimmung wurde eine Gesprächsstruktur (Lenkungsausschuss und Orgateam) eingerichtet. Die GIP-Mitarbeiter werden für ein Mindestdienstleistungsniveau ausgebildet und stehen in gegenseitigem Kontakt zueinander. Es gibt außerdem ein jährliches Weiterbildungsprogramm. Die Fachkenntnisse konzentrieren sich auf eine kleine Gruppe von Professionals. Bestimmte GIPs sind unterbesetzt, was ein Risiko für die Kontinuität darstellt.
6. Minimierung der hiermit verbundenen Kosten. Die Informationsdienste für Grenzpendler werden kostenlos bereitgestellt.	✓	Die Informationsdienste sind kostenlos. Die Kostenminimierung kann nicht eindeutig bewertet werden. Die Anzahl der FTE wurde häufig auf der Grundlage von Kennzahlen festgelegt.
7. Ein möglichst straff eingerichtetes Netzwerk in Anlehnung an das niederländische Hausarztmodell.		In der Praxis wird das „deutsche Hausarztmodell“ umgesetzt: Aufgrund ihres persönlichen Hintergrunds verfügen viele GIP-Berater über Fachkenntnisse in einem bestimmten Bereich. Die an einem GIP vorhandenen Kenntnisse sind somit zu einem Teil personen- und nicht strukturbezogen. Durch die Nutzung dieser Kenntnisse brauchen Kunden weniger häufig an das Backoffice verwiesen zu werden. Hierbei wird jedoch vorausgesetzt, dass die Kenntnisse dem aktuellen Stand entsprechen.
a. Lokale/regionale primäre (Frontoffice-)Dienste, die von Mitarbeitern mit allgemeinen Kenntnissen kundennah bereitgestellt werden und je nach Bedarf der Region speziell eingerichtet sind, vorzugsweise mit Mitarbeitern aus beiden Ländern.	✓	Aus der Sicht der Ausführungsorganisationen (SVB und Team GWO) ist es weniger wünschenswert, wenn die Beratung von Mitarbeitern (mit unzureichenden oder veralteten Kenntnissen) auf dem Gebiet der sozialen Sicherheit und des Steuerwesens über die Erstberatung hinausgeht.



<p>b. Zentralisierte sekundäre (Backoffice-) Dienste, die von Mitarbeitern mit speziellen Fachkenntnissen bereitgestellt werden.</p>	✓	<p>In Bezug auf soziale Sicherheit (SVB) und Steuerfragen (Team GWO) auf der niederländischen Seite realisiert. In Deutschland sind die Backoffices fragmentierter und operieren mehr auf Distanz. Insgesamt betrifft dies circa zwanzig Organisationen. Außerdem sind die Backoffices über zwei Bundesländer verteilt, deren Rechtsvorschriften voneinander abweichen. Die Zusammenarbeit mit den deutschen Backoffices verläuft unter diesen Bedingungen zufriedenstellend.</p>
<p>c. Die Gesprächsstruktur setzt sich aus einer Koordinierungs- und einer Expertengruppe zusammen.</p>	✓	<p>Es gibt einen Lenkungsausschuss (strategische Funktion) und ein so genanntes Orgateam (betriebliche Funktion). Der Vorsitz rotiert. Die Besprechungen finden in der Regel einmal pro Quartal am Standort des GIP Kleve oder des GIP Mönchengladbach statt. Die Gesprächsstruktur hat einen informellen Charakter angenommen, der dadurch zum Ausdruck kommt, dass Berater der einzelnen GIPs Zuständigkeiten untereinander verteilt haben. Auch die Partner im flämisch-niederländischen Grenzgebiet sind in der Gesprächsstruktur vertreten.</p>
<p>d. Ein GIP setzt sich aus mindestens einem Berater zusammen. An einer Sprachgrenze befindliche GIPs sind mindestens zweisprachig. Während der regulären Geschäftszeiten sind die GIPs durchgehend telefonisch erreichbar. Kunden haben die Möglichkeit, an bestimmten Tagen einen Gesprächstermin mit einem Berater zu vereinbaren. Backoffices bieten einmal pro Monat Sprechstunden an.</p>	✓	
<p>8. Primäre Aufgaben des Frontoffice:</p>		
<p>a. Zentrale Anlaufstelle in der Region.</p>	✓	
<p>b. Rundum-Beratung und Verweisen an andere Stellen im Bedarfsfall.</p>	✓	
<p>9. BBZ/BDZ haben die Funktion eines spezialisierten, fachbezogenen Backoffice. Ein gut funktionierendes Netzwerk von Frontoffices bildet die Voraussetzung für den Erfolg dieser Funktion.</p>	✓	
<p>10. Dem BBZ/BDZ kommen hierbei folgende konkrete Aufgaben zu:</p>		
<p>a. Beantwortung von Fragen der Zentralstelle, welche die sekundäre Beratung betreffen (telefonisch, per E-Mail oder persönlich).</p>	✓	
<p>b. Entwicklung der Kenntnisse der Frontoffice-Mitarbeiter.</p>	✓	
<p>c. Anwesenheit an Sprechstunden, die in der Region abgehalten werden.</p>	✓	
<p>d. Halten von Präsentationen und Durchführung von Informationsveranstaltungen, Teilnahme an Messen.</p>	✓	
<p>e. Veröffentlichung von Newslettern und Artikeln.</p>	✓	
<p>f. Unterstützung auf Anfrage des Frontoffice (z. B. durch die Entsendung von Mitarbeitern).</p>	✓	
<p>11. Finanzierungsplan auf der Grundlage von 2 Phasen:</p>		
<p>a. Phase 1 (2014-2018): Anlaufphase des geplanten Netzwerks, die mit Mitteln von Interreg finanziert wird. Mögliche Kopplung an grenzüberschreitende Arbeitsvermittlung (EURES) in Erwägung ziehen und prüfen.</p>	✓	<p>Vier der fünf GIPs werden mit EU-Geldern, über eine regionale Kofinanzierung (EU) und mit den Mitteln der Kommunen/Regionen/Provinzen finanziert. Der GIP Aachen-Eurode wird mit Mitteln finanziert, die aus einer Kooperation von Provinzen und bestimmten Kommunen aufgebracht werden. Durch die Begegnung mit den betreffenden Parteien soll ein Bezug der Aktivitäten zur Arbeitsvermittlung hergestellt werden. Was dies für die Finanzierung bedeutet, ist nicht bekannt.</p>
<p>b. Phase 2 (ab 2019): Nachhaltige Einbettung.</p>	✗	<p>Der GIP EUREGIO bereitet derzeit einen neuen Interreg-Antrag vor. Auch die anderen GIPs sind auf der Suche nach Lösungen für die Finanzierung im Zeitraum nach 2019. Eine Ausnahme bildet der GIP Aachen-Eurode, der strukturell mit regionalen Mitteln finanziert wird. Auch für das BDZ muss für die Phase nach 2019 eine nachhaltige Lösung im Bereich der Finanzierung gefunden werden.</p>
<p>12. Erkennbare(s) Profilierung/Branding der Dienste (mithilfe von Dual-Branding). Ein allgemeines Logo für die gesamte Grenzinformationsstruktur im niederländisch-deutschen Grenzgebiet und fünf Sub-Logos für die Frontoffices.</p>		
	✓	<p>Das Branding ist einheitlicher als ursprünglich vorgesehen. Letztendlich hat man sich für <u>ein</u> allgemeines Logo für alle GIPs entschieden.</p>

13. Rechtsform: keine eigenständigen juristischen Personen, sondern einfache juristische Zusammenarbeit.	✓	Ist im niederländisch-deutschen Grenzgebiet nicht relevant, da es eine bestehende Struktur von Euregios gibt, in denen die GIPs untergebracht sind.
14. Keine direkte Arbeitsvermittlung, sondern die Unterstützung der Arbeitsvermittlung.	TEILWEISE REALISIERT	Persönliche Begegnungen und die Zusammenarbeit mit den betreffenden Parteien sowie die Nutzung des „Jobroboters“ sollen einen Anschluss an die Arbeitsvermittlung (UWV und Agentur für Arbeit) ermöglichen. Die Intensivierung des EURES-Netzwerks ist noch im Gange. Diese wird weitere Möglichkeiten für die Zusammenarbeit bieten.
15. Monitoring-System für die (Nach-)Verfolgung und System zur Ermittlung von kollektiven Problemen.	TEILWEISE REALISIERT	Alle GIPs entlang der niederländisch-deutschen Grenze arbeiten mit dem Fallmanagementsystem. Aus diesem System wurden noch keine Metadaten ausgelesen.

Niederlande-Flandern

Der *Netzwerkansatz* passt am besten zur Situation im „Mittengebiet“, wo derzeit mehrere GIPs an den Standorten verschiedener Organisationen (VDAB, Gemeinde und Expat-Center sowie Gewerkschaften) eingerichtet werden. In der Region „West“ wird eine *Zwischenvariante* realisiert: Auf der niederländischen Seite wurde als Vorläufer der GIP Terneuzen in Betrieb genommen, wo auch der regionale Koordinator seinen Standort hat. Beim GIP Maastricht neigt man eher zum Ansatz des *One-Stop-Shop*: das Maastricht International Centre (GIP Maastricht, ITEM u. a.) bietet ein komplettes Dienstleistungspaket an. Der GIP Maasmechelen dagegen stellt grundlegende Informationsdienste bereit, wie dies im Rahmen des Geschäftsplans des Interreg-Projekts vereinbart wurde, wobei die Dienste an die strukturell erbrachte Arbeitsvermittlung der Mutterorganisation VDAB gekoppelt werden.

Die nachstehende Tabelle zeigt, ob und in welcher Weise die in den Geschäftsplänen von 2014 und 2017 vorgesehene Grenzinformationsstruktur verwirklicht wurde und wie diese sich zu den formulierten Ausgangspunkten verhält (siehe Abschnitt 2.2). Hierbei wurden alle konkreten Vorhaben berücksichtigt, die im kommenden Zeitraum noch realisiert werden sollen.

AUSGANGSPUNKT	REALISIERUNG (NIEDERLANDE - FLANDERN)	ERLÄUTERUNG
1. Persönliche <u>und</u> digitale Informationsdienste, einschließlich einer Schnittstelle zwischen beiden Formen der Dienstleistung.	✓	Persönliche Dienstleistungen, die in drei Regionen von den GIPs bereitgestellt werden: „West“ (10 GIPs), „Midden“ (9 GIPs) und „Oost“ (2 GIPs). Neue gemeinsame Website mit der niederländischsprachigen URL (www.grenzinfopunt.eu).
2. Eine gemeinsame Site oder ein gemeinsames Portal für Grenzinformationsdienste.	TEILWEISE REALISIERT	Es gibt <u>eine</u> gemeinsame Website (www.grenzinfopunt.eu) für alle GIPs. Die niederländische Regierung (www.grensinfo.nl) und die Benelux-Staaten haben eine eigene Website (startpuntgrensarbeid.benelux.int/nl/). Auf den Websites wird auf die jeweils anderen Websites verwiesen.
3. Soziale Sicherheit (einschließlich Krankenversicherung), Gesundheit, Steuern und Renten/Pensionen als Hauptthemen sowie bestimmte untergeordnete Themen wie Umzug und Familienangelegenheiten.	TEILWEISE REALISIERT	Der Fokus ist auf Themen gerichtet, an denen unter Grenzpendlern ein großer Informationsbedarf besteht. Aufgrund der Netzwerkstruktur ist das Niveau der primären Dienste nicht bei allen GIPs gleich, sondern richtet sich nach den Fachkenntnissen des jeweiligen Beraters.
4. Zielgruppen: ehemalige oder in den Ruhestand getretene, derzeitige und potenzielle Grenzgänger.	✓	Die wichtigste Zielgruppe bilden noch immer die Grenzgänger. Abhängig von der regionalen Situation werden in mehr oder weniger großem Umfang Informationen auch für andere Zielgruppen bereitgestellt (z. B. Studenten und Unternehmer).
5. Gewährleistung des Qualitätsniveaus der Informationsdienste.	✓	Für die gegenseitige Abstimmung nehmen die Euregio Scheldemond und die Provinz Antwerpen an der Gesprächsstruktur (Lenkungsausschuss und Orgateam) teil. Die GIP-Mitarbeiter nehmen an einer Grundausbildung teil und das Mindestdienstleistungsniveau ist bindend.
6. Minimierung der hiermit verbundenen Kosten. Die Informationsdienste für Grenzpendler werden kostenlos bereitgestellt.	✓	Die Informationsdienste sind kostenlos. Die Kostenminimierung kann nicht eindeutig bewertet werden.
7. Ein Netzwerkansatz für das Frontoffice, wobei mehrere regionale Modelle (interdisziplinäres Netzwerk, One-Stop-Shop und eine Zwischenvariante, bei der der GIP eine koordinierende Rolle innehat) möglich sind.	✓	Die im Geschäftsplan vorgesehenen Modelle schließen an die Tradition und Entwicklungsrichtung der regionalen Grenzinformationsdienste an („structure follows function“): „Oost“=One-Stop-Shop, „Midden“=interdisziplinäres Netzwerk, „West“=Zwischenvariante mit einem GIP, der eine koordinierende Rolle ausübt.



<p>a. Lokale/regionale primäre (Frontoffice)-Dienste, die von Mitarbeitern mit allgemeinen Kenntnissen bereitgestellt werden, die sich durch Kundennähe auszeichnen und je Region speziell eingerichtet sind, vorzugsweise mit Mitarbeitern aus beiden Ländern. Es wurde vereinbart, dass ein GIP grundsätzlich primäre Frontoffice-Dienste (Fallanalyse, grundlegende Informationen und Verweisen an andere Stellen) anbieten können muss.</p>	<p>TEILWEISE REALISIERT</p>	<p>Die Grenzinformationsstruktur entwickelt sich auf der Grundlage der bestehenden Strukturen und Initiativen, an die der Handlungsansatz angepasst wird. Jede Region verfolgt hierbei eine eigene Vorgehensweise. Ende 2017 überall realisiert.</p> <p>In der täglichen Arbeitspraxis von bestimmten neuen und kleinen GIPs werden Kunden derzeit in erster Linie an andere Stellen verwiesen. Dies ist u. a. auf mangelnde Erfahrung und auf einen fehlenden Workflow zurückzuführen. Sobald die Mitarbeiter entsprechend geschult wurden und mehr Arbeitserfahrung erworben haben, können die GIPs ihre primären Dienste möglicherweise ausweiten.</p>
<p>b. Während der regulären Geschäftszeiten sind die GIPs durchgehend telefonisch sowie per E-Mail erreichbar. Kunden haben die Möglichkeit, an bestimmten Tagen und an bestimmten Standorten einen Gesprächstermin mit einem Berater zu vereinbaren.</p>	<p>✓</p>	<p>Ende 2017 überall realisiert.</p>
<p>c. Netzwerk von Backoffice-Diensten, die von Mitarbeitern mit speziellen Fachkenntnissen bereitgestellt werden.</p>	<p>TEILWEISE REALISIERT</p>	<p>Die Zahl der in Belgien vorhandenen Backoffices ist groß. Die fünf wichtigsten Backoffices wurden benannt. Diese haben ihre Mitarbeit zugesagt. Die Mitarbeit wurde noch nicht im Rahmen einer Vereinbarung festgelegt.</p>
<p>d. Unabhängiger, prozessorientierter Netzwerkkoordinator.</p>	<p>TEILWEISE REALISIERT</p>	<p>Im Hinblick auf die Konzeptstruktur wird diese Rolle im Auftrag des Lead Partners SVB-BBZ während des Projektzeitraums von Aranco wahrgenommen. Ferner gibt es zwei regionale Koordinatoren. Für das Gebiet „Oost“ (Maastricht/Maasmechelen) ist diese Stelle nur ad interim besetzt. Nach Ablauf des Interreg-Projekts geht man davon aus, dass es Engpässe im Bereich der Koordinierung geben wird. (Ferner gibt es Mitarbeiter, die sich für betriebliche Angelegenheiten und für die Stärkung des Netzwerks einsetzen.)</p>
<p>e. Deutliche Abgrenzung/Definition der Front- und Backoffices sowie der primären und sekundären Dienste.</p>	<p>✗</p>	<p>Ist im neuen Geschäftsplan enthalten. Dieser stellt jedoch zugleich fest, dass die einzelnen GIPs unterschiedliche Definitionen und Arbeitsweisen handhaben können. Dies erweist sich in der Praxis als zutreffend.</p>
<p>f. Die Gesprächsstruktur setzt sich aus einer Koordinierungs- und einer Expertengruppe zusammen.</p>	<p>✓</p>	<p>Es gibt einen Lenkungsausschuss (strategische Funktion) und ein so genanntes Orgateam (betriebliche Funktion). Der Vorsitz rouliert. Die Besprechungen finden in der Regel einmal pro Quartal am Standort des GIP Kleve oder des GIP Mönchengladbach statt. Die Gesprächsstruktur hat einen informellen Charakter angenommen, der dadurch zum Ausdruck kommt, dass Berater der einzelnen GIPs Zuständigkeiten untereinander verteilt haben. Auch die Partner im niederländisch-flämischen Grenzgebiet sind in der Gesprächsstruktur vertreten.</p>
<p>8. Primäre Aufgaben des Frontoffice:</p>	<p>✓</p>	<p>In der Region „Midden“ noch in Entwicklung. Ende 2017 überall realisiert.</p>
<p>a. Zentrale Anlaufstelle in der Region.</p> <p>b. Jeder GIP muss als Mindestanforderung primäre Frontoffice-Dienste bereitstellen: Anlaufstelle, Analyse der Kundensituation, grundlegende Informationen, Erstberatung und Kunden an die richtigen Stellen verweisen. Keine Vermittlung (mehr) bei Zuständigkeitskonflikten.</p>		
<p>9. BBZ hat die Funktion eines spezialisierten, fachbezogenen Backoffice. Ein gut funktionierendes Netzwerk von Frontoffices bildet die Voraussetzung für den Erfolg dieser Funktion.</p>	<p>TEILWEISE REALISIERT</p>	<p>Zum jetzigen Zeitpunkt kann noch nicht festgestellt werden, ob die Netzwerkstruktur mit mehreren GIPs gut funktioniert.</p>
<p>10. Dem BBZ kommen hierbei folgende konkrete Aufgaben zu:</p>		
<p>a. Beantwortung von Fragen der Zentralstelle, welche die sekundäre Beratung betreffen (telefonisch, per E-Mail oder persönlich).</p>	<p>✓</p>	
<p>b. Entwicklung der Kenntnisse der Frontoffice-Mitarbeiter.</p>	<p>✓</p>	
<p>c. Anwesenheit an Sprechstunden, die in der Region abgehalten werden.</p>	<p>✓</p>	
<p>d. Halten von Präsentationen und Durchführung von Informationsveranstaltungen, Teilnahme an Messen.</p>	<p>✓</p>	
<p>e. Veröffentlichung von Newslettern und Artikeln.</p>	<p>✓</p>	



f.	Unterstützung auf Anfrage des Frontoffice (u. a. bei der Entsendung von Mitarbeitern).	✓	
11. Finanzierungsplan auf der Grundlage von 2 Phasen:			
a.	Phase 1 (2014-2018): Anlaufphase des geplanten Netzwerks, die mit Mitteln von Interreg finanziert wird. Mögliche Kopplung an grenzüberschreitende Arbeitsvermittlung (EURES) in Erwägung ziehen und prüfen.	✓	Finanzierung im Rahmen von Interreg V und Kofinanzierung von Seiten der Provinzen und bestimmten Kommunen. Die Provinzen Limburg (B/NL) sind offiziell keine Partner des Projekts und führen - abgesehen vom GIP Maastricht - keine Aufgaben aus. Projekt mit mehreren Arbeitspaketen. Laufzeit: 2016-2019 Die Arbeitsvermittlung der GIPs muss sich auf eine unterstützende Rolle beschränken. Keine direkte Vermittlung.
b.	Phase 2 (ab 2019): Nachhaltige Einbettung.	TEILWEISE REALISIERT	Flandern möchte die GIPs in die reguläre Arbeit des VDAB integrieren, wodurch die Notwendigkeit für einen neuen Interreg-Antrag entfallen würde. Auch der GIP Maastricht wünscht keine nachhaltige Einbettung. Für das BDZ muss für die Phase nach 2019 eine nachhaltige Lösung im Bereich der Finanzierung gefunden werden.
12. Erkennbare(s) Profilierung/Branding der Dienste (mithilfe von Dual-Branding). Ein allgemeines Logo für die gesamte Grenzinformationsstruktur im niederländisch-deutschen Grenzgebiet und fünf Sub-Logos für die Frontoffices.			
		✓	Das Branding ist einheitlicher als ursprünglich vorgesehen. Letztendlich hat man sich für ein allgemeines Logo für alle GIPs, einschließlich der deutsch-niederländischen GIPs entschieden.
13. Rechtsform: keine eigenständigen juristischen Personen, sondern einfache juristische Zusammenarbeit.			
		TEILWEISE REALISIERT	Alle GIPs sind bei bestehenden Stellen (z. B. Gewerkschaften) oder Partnerschaften (z. B. HEC und ISD) untergebracht.
14. Keine direkte Arbeitsvermittlung, sondern die Unterstützung der Arbeitsvermittlung.			
		TEILWEISE REALISIERT	Abhängig vom Hintergrund und der Art des GIP wird dies in mehr oder weniger großem Umfang umgesetzt. Bei bestimmten GIPs erfolgt keine Umsetzung dieses Aspekts.
15. Monitoring-System für die (Nach-)Verfolgung und System zur Ermittlung von kollektiven Problemen.			
		✗	GIP Terneuzen (WSP) und GIP Maastricht arbeiten mit diesem System. Der VDAB hat ein eigenes Registrierungssystem. Der Anschluss an das Fallmanagementsystem ist zwar erwünscht, jedoch in kleinerem Umfang. Man will keine Daten doppelt registrieren. In den Provinzen Nordbrabant und Antwerpen wird man ab 2018 die Möglichkeiten einer Implementierung prüfen. Man steht hier denselben Herausforderungen gegenüber wie in Scheldemond.

2.5 Schlussfolgerungen

Die Schlussfolgerungen sollen anhand der Fragestellung der vorliegenden Studie beschrieben werden.

Welche Grenzinformationsstrukturen (digitale und persönliche Dienstleistungen) wurden im Zeitraum 2014 bis heute realisiert?

Seit 2014 wurde in Bezug auf die Grenzinformationsstruktur viel erreicht. Ausgehend von der Situation, dass sich das BBZ und das BDZ aus der Frontoffice-Dienstleistung zurückziehen mussten und dass jede Grenzregion ein eigenes Konzept verfolgte oder noch keine Grenzinformationsstruktur hatte, ist jetzt in allen Regionen eine Struktur für persönliche Informationsdienste vorhanden oder befindet sich im Aufbau. Des Weiteren wurden die digitalen Dienstleistungen der GIPs gebündelt.

Auf der Website der GIPs finden Besucher grundlegende Informationen.²⁶ Außerdem verweist die Website u. a. auf die Website der SVB, auf der zusätzliche digitale Informationen angeboten werden. Die Website der GIPs teilt Besuchern ferner mit, an welche GIPs sie sich für ein persönliches Beratungsgespräch wenden können. Der gesamte Inhalt steht in stark gebündelter Fassung auf der Website der SVB (einer niederländischen Behörde) oder auf den Websites von Backoffices der anderen Länder zur Verfügung.

In Bezug auf das Tempo der Umsetzung kann ein Unterschied zwischen der Grenzregion auf der

²⁶ Es wird auch geprüft, ob Grenzpendlern zwischen Deutschland und Belgien Informationen in französischer Sprache angeboten werden können.



deutschen und der flämischen Seite festgestellt werden. In der deutschen Grenzregion konnte man auf die langjährigen Erfahrungen im Bereich der Bürgerberatung aufbauen, über die man bereits in Aachen-Eurode und in Gronau verfügte. Indem man diese Erfahrungen sorgfältig prüfte, konnten die drei anderen Euregios das im Geschäftsplan beschriebene Dienstleistungsmodell als Grundlage heranziehen und dieses auf ein Interreg-Projekt übertragen.

Auf der belgischen Seite entschied man sich für ein eher fließendes Modell mit einer möglichst funktionalen Struktur. Bei der Aufstellung des zweiten Geschäftsplans hat man die bestehenden Strukturen und Initiativen eingehend analysiert und anschließend drei regionale Modelle gewählt, die alle drei eine Netzwerkstruktur vorsahen. Das Netzwerk befindet sich noch im Aufbau. Viele GIPs bieten jedoch bereits persönliche Dienstleistungen an und sind an die kollektiven digitalen Informationsdienste der Websites www.grenzinfo.eu und www.grensinfopunt.eu sowie an die Gesprächsstruktur der Euregios angeschlossen.

Welche Stellen funktionieren in der Praxis als Backoffice und welche Stellen noch nicht?

Formell gesehen sind dies in den Niederlanden nur die SVB und der Belastingdienst. In den Niederlanden gibt es eine Reihe von anderen Trägern, die ebenfalls gelegentlich Backoffice-Dienstleistungen anbieten und/oder inhaltliche Beiträge für die Websites liefern, diese haben jedoch keine formelle Aufgabe. Außerdem gibt es in Deutschland Träger und in Flandern Backoffices, die Teil der Netzwerkstruktur sind. Beide Länder verfügen nicht über ein Büro für niederländische Angelegenheiten. Ein wichtiger Unterschied ist, dass die GIPs auf der deutschen Seite über das gesamte Netzwerk von Backoffices im Bilde sind. Auf der flämischen Seite ist dies noch nicht ganz der Fall. Mit den fünf Trägern, an die am häufigsten verwiesen wird, wurden mündliche Vereinbarungen getroffen. Aufgrund der komplexen Struktur und da sich das Netzwerk noch im Aufbau befindet, fungieren noch nicht alle Träger als Backoffice. Die belgische Finanzbehörde war zwar im Team GWO vertreten, die Beteiligung wurde jedoch vorübergehend eingestellt. Den jüngsten Angaben der belgischen Finanzbehörde zufolge sind ihre Bemühungen intensiv auf eine Fortsetzung der Teilnahme am Team GWO gerichtet. Für 2018 geht das Team GWO daher wieder von einer Vertretung durch drei Länder aus.

Welche Strukturen wurden noch nicht realisiert, sind jedoch für 2017-2018 vorgesehen?

In der flämischen Grenzregion befindet sich das Netzwerk noch im Aufbau, und zwar im Hinblick auf die Einrichtung von sowohl GIPs als auch Backoffices. In der Region „West“ sollen wahrscheinlich noch weitere GIPs eingerichtet werden, die bei den Gewerkschaften ACLVB und ACV untergebracht werden sollen. Bis zum Ende des Jahres 2018 soll hierüber Klarheit bestehen. Möglicherweise sollen auch im „Middengebiet“ und in der Region „Oost“ (in der niederländischen Provinz Limburg) weitere GIPs eingerichtet werden. Die Inventarisierung der belgischen Backoffices ist noch nicht abgeschlossen. Für den kommenden Zeitraum beabsichtigen verschiedene GIPs, bei ihren Aktivitäten einen Bezug zum Arbeitsmarkt herzustellen und zum Beispiel an regionalen Plattformen teilzunehmen, welche die Möglichkeit der Begegnung mit den betreffenden Parteien bieten.

Wie verhalten sich die bereits realisierten und nicht realisierten Strukturen zu den ursprünglichen (Geschäfts-)Plänen?

Zur Beantwortung dieser Frage muss zwischen dem niederländisch-flämischen und dem niederländisch-deutschen Grenzgebiet unterschieden werden. Die GIPs im niederländisch-deutschen Grenzgebiet haben die meisten der im Geschäftsplan und der Absichtserklärung festgesetzten Ziele erreicht. Die Fachkenntnisse konzentrieren sich jedoch auf eine kleine Gruppe von Professionals. Dieser Aspekt sowie das Fehlen einer strukturellen Finanzierung der Informationsdienste stellen ein Risiko für die Kontinuität dar. Verschiedene GIPs sind aufgrund des begrenzten Umfangs unterbesetzt. Die Zusammenarbeit mit dem EURES-Netzwerk nimmt bei einer Reihe von GIPs Gestalt an. So teilen zum Beispiel zwei GIPs (teilweise) eine Geschäftsstelle mit dem EURES-Netzwerk.

In Bezug auf die Grenzinformationsstruktur an der belgischen Grenze kann dieser Aspekt zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht bewertet werden bzw. ein Urteil hierüber gefällt werden. Unter anderem weil das „Middengebiet“ erst 2016 gegründet wurde, befindet sich die Netzwerkstruktur noch im Aufbau. Auch die Einrichtung der hierzu gehörenden GIPs ist noch in vollem Gange. An bestimmten GIPs sind viele (spezifische) Kenntnisse vorhanden, anderen GIPs fehlt es an Erfahrung und einem Workflow (es gibt eine Pflicht zur Teilnahme an bestimmten Schulungen). Einigen Interessenträgern zufolge ist der Erfolg einer solchen Struktur fraglich. Diese bevorzugen die Einrichtung einer kleinen Anzahl von zentralen GIPs, die einen bestimmten Umfang aufweisen. Die meisten Partner sind jedoch der Meinung, dass die Einrichtung von zentralen GIPs an der niederländisch-flämischen Grenze kurzfristig nicht durchführbar ist.

Können die realisierten und nicht realisierten Strukturen mit den Entwicklungsstadien von einzelnen Komponenten, mit den Unterschieden zwischen den Ländern und den Aufgaben der verschiedenen Arbeitsmarktregionen in Zusammenhang gebracht werden?

Hier kann ein deutlicher Zusammenhang festgestellt werden. In der niederländisch-deutschen Grenzregion reicht die Zusammenarbeit bis in die 50er Jahre zurück (die seinerzeit zur Festigung der kulturellen Beziehungen ihren Anfang nahm). Hierauf aufbauend entstand ein Netzwerk, in dem die Grenzinformationsdienste einen natürlichen Platz einnahmen. Die diesbezüglichen Aktivitäten bestimmter Euregios reichen weiter als die von anderen Euregios. Die Provinz Limburg ist traditionell stark auf die Nachbarländer orientiert. Die Förderung der grenzüberschreitenden Arbeitsmobilität wurde daher bereits zu einem frühen Zeitpunkt als notwendig angesehen. Aufgrund der führenden Funktion der Provinz steht der GIP Aachen-Eurode in finanzieller Hinsicht auf eigenen Beinen, während die anderen vier Euregios zu einem Teil von den Mitgliedsbeiträgen der Kommunen abhängig sind.

Die Unterschiede zwischen den einzelnen Regionen in Bezug auf das Tempo der Umsetzung und auf die Struktur sind auch im flämischen Grenzgebiet zu beobachten und sind in erster Linie auf die Notwendigkeit eine breitere Sichtweise zurückzuführen. Sowohl in Bezug auf die grenzüberschreitende Zusammenarbeit im Allgemeinen als auch in Bezug auf Grenzinformationsdienste im Besonderen wurde aufgrund des Bevölkerungsrückgangs in Zeeuws-Vlaanderen der Fokus viel früher auf Belgien verlagert, während dies in Nordbrabant, einer Region mit einer starken Wirtschaftsstruktur, noch viel weniger der Fall ist.



3

ABSCHNITT

Funktionieren



3. Funktionieren

Fragestellung der vorliegenden Studie:

- Wie funktioniert die Grenzinformationsstruktur (in Bezug auf die Betriebsbereitschaft je Komponente und die Abstimmung zwischen den Parteien)?
- Welche bewährten Verfahrensweisen und eventuellen Erfahrungen gibt es in Bezug auf die Grenzinfrastruktur (Nutzung, Zusammenarbeit, Finanzierung)?
- Ist die Grenzinformationsstruktur effektiv? (Führen die Struktur, Umsetzung/Zusammenarbeit und Nutzung zu den gewünschten Ergebnissen in Bezug auf die Reichweite, Nutzung und Zufriedenheit bei Kunden und den beteiligten Stellen)?
- Kann auf der Grundlage der „Vorreiter“ im Bereich der Effektivität etwas über Entwicklungstrends für die Zukunft gesagt werden?
- Ist die Grenzinformationsstruktur zweckmäßig? (Hätte derselbe Effekt mit einem anderen Ansatz und einer anderen Umsetzung auch mit niedrigeren Kosten erreicht werden können? Oder wird mit einem anderen Handlungsansatz und einer anderen Umsetzungsweise vielleicht mehr mit denselben Mitteln erreicht? Wird mit der Informationsstruktur ein Lernsystem erzielt und „stimmt“ das Verhältnis Backoffice/Frontoffice?)
- Was ist das Verhältnis der Grenzinformationsstruktur zur Arbeitsvermittlung und der neuen EURES-Verordnung?

3.1 Einleitung

Anhand der Interviews/Literaturstudie und der in Abschnitt 1 genannten voraussetzungs-, ergebnis- und effektbezogenen Indikatoren soll im Folgenden das Funktionieren der heutigen Grenzinformationsstruktur beschrieben werden. Die eingefügten Zitate der Gesprächspartner sollen der Veranschaulichung dienen.

VORAUSSETZUNG	ERGEBNIS	EFFEKT
<ul style="list-style-type: none"> • Ziele/Topics/Umfang sind klar definiert und werden unterstützt • Governance ist klar definiert und wird unterstützt • Zusammenarbeit mit Partnern, die auf einer Vertrauensbasis beruht • Ausreichende Kapazität (Mitarbeiter, Wissen, Informationen, finanzielle Mittel) • Professionalisierung (Ausbildung, Qualitätskontrolle usw.) • Nachhaltigkeit der Organisation • Registrierung von Aktivitäten • Monitoring des Ansatzes und der Fortschritte 	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung der Organisation gemäß Plan • Erschließung von mehr und besseren Informationen • Informationen sind am Kundenbedarf orientiert • Größere Reichweite der Informationskanäle • Ausgewogenes Verhältnis zwischen Front- und Backoffice 	<ul style="list-style-type: none"> • Bekanntheitsgrad • Bewertung von Kunden • Bewertung von Partnern • Grenzpendler treffen fundiertere Entscheidungen • Pendelströme in den Grenzregionen



3.2 Voraussetzungen

Ziele/Topics/Umfang sind klar definiert und werden unterstützt

Im Allgemeinen sind die Ziele, die Topics und der Umfang klar definiert und werden von den ausführenden Teams und Interessenträgern getragen. Hierbei sind jedoch geringfügige Unterschiede festzustellen, zum Beispiel in Bezug auf die Funktion des GIPs (Förderung des Pendelstroms, Beseitigung der grenzbezogenen Hemmnisse, neutrale Informationsdienste, die bessere Entscheidungen von Kunden ermöglichen usw.). Auch in Bezug auf den Akzent, der bei der Umsetzung des niederländischen „Hausarztmodells“ gelegt wird, sind geringfügige Abweichungen zu beobachten. („In Deutschland ist ein Hausarzt auch immer ein Spezialist.“) Es konnten jedoch keine Unterschiede festgestellt werden, die dem guten Funktionieren der Struktur im Wege stehen.



„Wir möchten vor allem Erreichen, dass die Hemmnisse für diejenigen, die den Schritt über die Grenze gehen möchten, kontrollierbar sind.“

„Eines unserer Ziele ist es, den Wegzug von Grenzgängern, die hier wohnen und im Nachbarland arbeiten, zu vermeiden. GIPs sind wichtige Einrichtungen für Bürger, die im Nachbarland arbeiten (möchten).“

„Bürger (einschließlich Arbeitgeber) mit den Möglichkeiten einer Erwerbstätigkeit im Nachbarland vertraut machen.“

„Die kostenlose Bereitstellung von Informationsdiensten ist ein wichtiger Ausgangspunkt unseres Projekts.“

„Jeder Bürger hat Anspruch auf einen Arbeitsmarkt von 360 Grad.“

„Wir müssen dafür sorgen, dass Grenzgänger unbekümmert im Nachbarland arbeiten können.“

Governance ist klar definiert

Governance (im Sinne der Führung der Organisation und im Sinne eines transparenten Aufsichtsystems) ist zu einem Teil klar definiert. Die GIPs und die Backoffices operieren natürlich nicht aufs Geratewohl. Auch die Rechenschaft über die Ausgabe der Interreg-Mittel erfolgt auf der Grundlage eines genau festgelegten Protokolls (hier sind jedoch Unterschiede zwischen Interreg Flandern-Niederlande und Interreg Deutschland-Niederlande festzustellen). Außerdem tragen der Lenkungsausschuss und das Orgateam zur informellen Governance bei. Andererseits weichen die Verwaltungsstrukturen, innerhalb derer die GIPs operieren, stark voneinander ab. Da mehrere niederländische Ministerien an der Grenzinformationsstruktur beteiligt sind, gibt es auf der Seite der niederländischen Regierung keinen eindeutigen Lead Partner. Dies kann generell nachteilige Folgen für Governance mit sich bringen. Es wird davon ausgegangen, dass sich dies in der neuen Legislaturperiode ändern wird. Das Thema der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit wurde dem Portefeuille des Staatssekretärs im niederländischen Innenministerium zugeordnet. Im weiter oben genannten Parlamentsdokument wird explizit von einer von der Provinz und den Landesregierungen festgelegten Governance für u. a. die Aktionspunkte des Aktionsteams GEA gesprochen.



„Um die Netzwerkstruktur auch langfristig gut steuern zu können, ist Governance notwendig.“

„Aus unserer Sicht wäre es wünschenswert, wenn die wichtigen Backoffices ein Netzwerk bilden. Dass sich die Backoffices jedenfalls ihrer Aufgabe bewusst sind und dass dieses Bewusstsein nicht von einigen wohlwollenden Personen abhängt. Die neuen Regierungen in Düsseldorf und in Den Haag könnten hierbei eine Rolle spielen.“

„Die Struktur in Nordbrabant ist noch immer sehr kompliziert und noch nicht eindeutig festgelegt. Wenn sowohl Kunden als auch die Träger selbst die Struktur nicht verstehen, stellt dies eine weitere Barriere für die grenzüberschreitende Mobilität dar.“

Zusammenarbeit mit Partnern, die auf einer Vertrauensbasis beruht

Wie aus den Interviews mit den Gesprächspartnern hervorgeht, arbeiten die Partner eng und in stets mehr Bereichen zusammen. Da es nicht viele Experten im Bereich der Grenzinformationsdienste gibt,

kennen sich die Partner in der Regel bereits seit langem und gut. Die (im Rahmen einer Entsendung oder direkt) bei den GIPs tätigen Mitarbeiter haben auch beim BBZ oder beim BDZ gearbeitet.

Auch die Zusammenarbeit innerhalb der eigenen (Eu-)Region, wo feste Ansprechpartner stimulierend für die Kontakte und die Zusammenarbeit sind, und mit dem niederländischen Ministerium in Den Haag erfolgt den Eindrücken zufolge ohne große Probleme. Die grenzüberschreitende Zusammenarbeit scheint auf individueller Ebene gut zu verlaufen und auf institutioneller Ebene stets mehr zur Geltung zu kommen.



„Bei einer Partnerschaft gibt es auf der belgischen Seite kein Verwaltungsorgan mit einem Mandat – dies wirkt sich auf die Effektivität der Zusammenarbeit aus.“

„Jeder GIP hat einen Teil der ‚Mehrarbeit‘ finanziert und unterstützt – wie zum Beispiel die Website, das Logo, die Schulungen und die Koordination.“

„Im niederländisch-flämischen Grenzgebiet wird die regionale Struktur von Grund auf aufgebaut. Ein positiver Nebeneffekt ist meines Erachtens, dass die Provinzen jetzt viel mehr Kontakt haben.“

„Ein positiver Aspekt ist meines Erachtens die Zusammenarbeit zwischen den Behörden, die für verschiedene Gebiete zuständig sind.“

„Die Zusammenarbeit zwischen den Kommunen in den Grenzregionen ist noch verbesserungsbedürftig. Bei BENEKO ist Zusammenarbeit ein wichtiges Thema. BENEKO hat jedoch keine betriebliche Funktion.“

„Im Rahmen des Interreg-Projekts arbeiten wir derzeit noch eng zusammen. Nach Ablauf des Projekts wird es jedoch in Bezug auf die Koordinierungsfunktion meiner Einschätzung nach Engpässe geben.“

„Aus unserer Sicht wäre es wünschenswert, wenn die wichtigen Backoffices in Deutschland ein Netzwerk bilden würden. Meiner Auffassung nach muss die Initiative hierbei von den übergeordneten Behörden, den Ministerien, ausgehen.“

„Letztes Jahr waren die GIPs gemeinsam auf der Auswanderungsmesse vertreten.“

Ausreichende Kapazität (Mitarbeiter, Wissen, Informationen, finanzielle Mittel)

Wie in Abschnitt 2 bereits angedeutet, ist die Mitarbeiterkapazität bei manchen GIPs knapp bemessen (was mit den verfügbaren Mitteln zusammenhängt). Auf der niederländisch-deutschen Seite gibt es keine oder kaum Kenntnis- bzw. Informationslücken bei den Mitarbeitern; zumindest nicht beim überwiegenden Teil der derzeitigen Mitarbeiter, die Kunden beraten. Derzeit wird an der Entwicklung eines digitalen Systems für den Wissensaustausch gearbeitet. Aufgrund der „gewählten“ Netzwerkstruktur ist der Aspekt des minimalen Dienstleistungsniveaus an der niederländisch-flämischen Grenze von größerer Bedeutung. Erfahrungen werden zeigen müssen, in welcher Form die Struktur hierbei eine Rolle spielen kann.



„Es ist vielleicht nicht die Kernaufgabe eines GIP, dafür zu sorgen, dass alle GIP-Berater über dieselben Kenntnisse und Qualitäten verfügen. Es sollte jedoch eine Person geben, die hierfür zuständig ist. Hierfür müssen jedoch Mittel zur Verfügung stehen.“

„Im Rahmen des derzeitigen Interreg-Projekts soll auch ein Ausbildungsplan ausgearbeitet werden. Für diese Aufgabe ist in erster Linie das BBZ zuständig. Auch die Backoffices in Belgien, die wir beim Projekt mit einbeziehen werden, müssen auf längere Sicht hierbei mitwirken. Dies steckt eigentlich noch in den Kinderschuhen, die Backoffices sind jedoch grundsätzlich hiermit einverstanden.“

Professionalisierung (Ausbildung, Qualitätskontrolle usw.)

Dem Aspekt der Professionalisierung, die über Ausbildungen, Schulungen und den Wissensaustausch unter den GIPs erzielt werden soll, wird viel Beachtung und Zeit geschenkt. Die Ausbildungen werden in der Regel von den Fachkräften der einzelnen Backoffices ausgeführt, zum Beispiel von den Mitarbeitern der SVB und des Teams GWO. Auch Partner, wie der Gewerkschaftsbund FNV sind hierbei involviert. Ferner werden Instrumente entwickelt, die zur Qualitätskontrolle verwendet werden können (siehe die

Abschnitte *Registrierung von Aktivitäten* und *Bewertung von Kunden* weiter unten). Die Qualitätskontrolle findet hauptsächlich auf informelle Weise intern statt (wohl auf der Grundlage von „grundlegenden Anforderungen“) und ist noch nicht umfassend standardisiert und/oder festgelegt.



„Der Wissensaustausch zwischen den Regionen ist sehr wertvoll.“

„Die Ausbildung zur Fachkraft beim Backoffice dauert anderthalb bis zwei Jahre. Ein Teil der Arbeit ist rein inhaltlicher Art. Andererseits ist der kommunikative Aspekt der Tätigkeit, zum Beispiel das Schreiben von Broschüren, sehr wichtig.“

„Der Belastingdienst kommt regelmäßig vorbei. Bei diesen Besuchen wurde auch das Kenntnissniveau der Mitarbeiter evaluiert.“

„Es ist wichtig, dass Berater gut über die aktuellen Rechtsvorschriften auf dem Laufenden gehalten werden.“

Nachhaltigkeit der Organisation

Nicht bei allen GIPs kann eine nachhaltige Organisation festgestellt werden. Manche GIPs sind so regional verankert, dass sie auf einen zukünftigen Zeitraum von mehreren Jahren vorausblicken können. Andere GIPs sind oder fühlen sich stark abhängig von einer vorübergehenden Finanzierung und von politischen Entscheidungen. Aufgrund dessen steht die Nachhaltigkeit auch im Hinblick auf die Personalausstattung unter Druck. Bei den GIPs, deren Finanzierung nicht längerfristig gesichert ist, haben Mitarbeiter häufig befristete Verträge, was den Aufbau einer nachhaltigen Wissens- und Netzwerkstruktur erschwert. Für die Regelung einer neuen Finanzierung müssen die beteiligten Mitarbeiter relativ viel Zeit aufwenden. Bei den noch in der Entwicklungsphase befindlichen GIPs hingegen ist die Qualität in der Anlaufphase möglicherweise noch nicht ausreichend. Im Laufe des Jahres 2018 müssen hier Verbesserungen erzielt werden.



„Wir sind bereits seit Langem hier tätig. Falls einer von uns oder wir beide weggehen, gibt es keine Struktur mehr. Das ist schon ein Risiko.“

„Es wurden grundlegende Dienstleistungen vereinbart. Die Gewerkschaften können diese Dienstleistungen problemlos bereitstellen, während neue Parteien ihre Mitarbeiter noch ausbilden müssen.“

„Wenn eine externe Fachkraft krank wird, wirkt sich dies unmittelbar auf die Dienstleistungen aus.“

„Einer der GIPs muss manchmal aus Krankheitsgründen für ein paar Tage schließen.“

„Beim GIP Aachen arbeitet zurzeit vorübergehend ein junger Mitarbeiter von ITEM, der im Rahmen seiner Tätigkeit auch die Praxis kennenlernt. Ansonsten ist der Zustrom von jungen Mitarbeitern relativ gering.“

„Wir müssen den Wissenstransfer hin zur nächsten Generation schnell regeln.“

„Mitarbeitern, die Fachkenntnisse erworben haben, sollte man eine Festanstellung anbieten können.“

Registrierung von Aktivitäten

Stets mehr GIPs – jedoch nicht alle – nutzen das Fallmanagementsystem. Es ist nicht deutlich, ob und wie die sich hieraus ergebenden Resultate derzeit zur Verbesserung der Abläufe genutzt und inwieweit Informationen zwischen GIPs ausgetauscht werden. Nicht alle Angaben stehen im System, zum Beispiel der Wohnort von Kunden. Bei großen Veranstaltungen werden wahrscheinlich auch nicht alle Teilnehmer als Case registriert.



„Die bedarfsorientierte Website www.grensinfo.nl ist sehr hilfreich und wir weisen viele Kunden auf diese Website hin (auch bevor sie zu einem persönlichen Gesprächstermin kommen). Eigentlich müsste die Website www.grensinfo.nl mit der Website der gemeinsamen GIPs integriert werden.“

„Die Informationen sind jetzt besser gebündelt.“

„Deutsche Besucher suchen nicht so schnell auf einer niederländischen Website.“

„Wenn man Dienstleistungen für Grenzgänger erbringen möchte, ist ein persönlicher Kontakt sehr wichtig. Dies muss jedoch nicht unbedingt ein persönlicher Kontakt in räumlicher Nähe sein. Kunden müssen uns jedoch erreichen und finden können. Das ist auch auf telefonischem oder schriftlichem Wege möglich.“

„Aufgrund der sich ständig ändernden Rechtsvorschriften geht jede Form der Dezentralisierung auf Kosten der Einheitlichkeit der Informationsdienste. Je mehr Informationen erteilt und ausgegeben werden, desto weniger Überblick hat man. Informationsdienste, und zwar auch die primären, sollten daher am besten so zentral und persönlich wie möglich organisiert werden.“

Monitoring des Ansatzes und der Fortschritte

Bei den GIPs, für die dies gilt, ist ein formelles Monitoring über die (verpflichteten) Interreg-Fortschrittsberichte gegeben. Das Ziel hierbei ist dann die Rechenschaftslegung (siehe auch den Abschnitt zu Governance). Die Fortschritte werden in den verschiedenen Gremien (Lenkungsausschuss, Orgateam und Gesprächsrunden) besprochen. Das Monitoring auf einem (Meta-)Niveau, das über die Registrierung hinausreicht, muss noch eingeführt werden.



„Außerdem gibt es ein Orgateam, das Aspekte bezüglich der Organisation und der inhaltlichen Aufgaben der GIPs bespricht. Im Orgateam sind alle GIPs vertreten. Auch die GIPs in Belgien, von denen einige sich noch im Aufbau befinden, sind hierbei involviert. Auf diese Weise versuchen wir, bestimmte Abläufe besser zu strukturieren und uns untereinander mehr auszutauschen.“

3.3 Ergebnisse

Entwicklung der Organisation gemäß Plan

Wie in Abschnitt 2 bereits erwähnt, wurde in den letzten Jahren Vieles umgesetzt. Das Tempo der Umsetzung ist jedoch nicht überall gleich. Dies ist u. a. auf die unterschiedlichen Ausgangssituationen und auf die regionalen Interessen bezüglich der Grenzinformativdienste zurückzuführen. Einige GIPs entwickeln sich weiter, andere wurden erst vor Kurzem eingerichtet oder sollen noch eingerichtet werden. Die Backoffices in Belgien haben ihre Absicht geäußert, die Grenzinformativstruktur unterstützen zu wollen. Dies ist noch nicht überall der Fall.



„Die Stellen, die wir jetzt für die Unterbringung eines GIP ausgewählt haben, sind Stellen, an die sich Kunden bereits zuvor vorwiegend mit vergleichbaren Fragen gewendet haben, die also nicht unter dem offiziellen Label Grenzinfopunkt operierten.“

„Als Backoffice merken wir derzeit noch wenig von der neuen Grenzinformativstruktur in Belgien.“

„Im Januar werden wir das laufende Interreg-Projekt sowie die Grenzinformativ-Struktur weiter mit Benelux besprechen. Genaue Informationen über die Fortsetzung des Projekts haben wir noch nicht erhalten.“

Erschließung von mehr und besseren Informationen

Durch die Lancierung der Website www.grenzinfo.eu und die Weiterentwicklung der Website www.grensinfo.nl konnten die digitalen Informationsdienste verbessert werden (Auswahlmenüs bieten mehr spezifische, auf die Situation bezogene Informationen, hohes Maß an Aktualität). Mit gezielter Werbung kann der Kreis der Personen, an die sich die Informationen richten, sicherlich noch weiter ausgeweitet werden. Ferner haben verschiedene GIPs in der jüngsten Zeit Broschüren erstellt.



Informationen sind am Kundenbedarf orientiert

Im Jahr 2015 hat die EUREGIO die Auswirkung der damaligen Bürgerberatung untersucht.²⁷ Eine der Schlussfolgerungen der Studie war: „Die Mitarbeiter verfügen über viele und aktuelle Kenntnisse von Situationen im Bereich des Arbeitsrechts, des Steuerwesens und der Sozialversicherungen – Bereiche, mit denen Bürger dann zu tun haben werden. Dieser Aspekt sowie die Tatsache, dass die Mitarbeiter beide Sprachen beherrschen und freundlich im Umgang mit den Kunden sind, trägt dazu bei, dass Kunden fast ausnahmslos mit einem zufriedenen Gefühl nach Hause gehen. Dies ist nicht nur auf die Art des Umgangs oder auf andere funktionale Aspekte zurückzuführen. Vielen Kunden ist das Gespräch mit dem Berater sehr wichtig.“

Das Maß, in dem die online, telefonisch und mündlich erteilten Informationen derzeit dem Kundenbedarf gerecht werden, wurde von zwei GIPs untersucht (EUREGIO und Aachen-Eurode). Von den übrigen GIPs liegen hierzu keine Angaben vor. Auch wenn indirekt aus der Anzahl der Kontakte, welche die GIP-Berater mit Kunden haben, hervorgeht, dass die Informationsdienste einem Bedarf entsprechen, kann nicht eindeutig festgestellt werden, ob die bereitgestellten Informationen optimal auf den Informationsbedarf hin zugeschnitten sind. Dies ist u. a. auch darauf zurückzuführen, dass im Fallmanagementsystem keine Informationen zur Kundenzufriedenheit („Nachsorge“) vorliegen.



„Bei einer Hochkonjunktur versucht man, Hemmnisse zu beseitigen. Bei einer schwachen Konjunktur versucht man Wege zu finden, wie Engpässe und Überschüsse am besten genutzt werden können.“

„Oft teilen Kunden mit, dass sie die betreffenden Informationen auch im Internet gefunden hätten, dass durch das Gespräch jedoch Vieles deutlicher geworden ist.“

„Wir merken, dass die Konjunktur anzieht, wenn die Zahl der Kunden zunimmt, die etwas über eine Erwerbstätigkeit im Ausland wissen möchten.“

„Alle Prüfungen von rechtlichen Angelegenheiten werden jetzt von ITEM ausgeführt. Auch andere Themen, die eine gründlichere Analyse erfordern, werden jetzt von den Backoffices bearbeitet. Unser Fokus ist jetzt mehr auf Frontoffice-Aufgaben gerichtet. Bei komplexen Fragen müssen wir jedoch mit dem Kunden mitdenken können, damit dieser nicht an zu viele Stellen verwiesen werden muss.“

„An den Reaktionen merkt man, dass Kunden unsere Beratungsdienste zu schätzen wissen. Auch sind Kunden froh, wenn sie hören, dass es so etwas wie das BBZ gibt.“

„Websites mit viel Text haben für einen Teil unserer Kunden eine abschreckende Wirkung.“

„Die Zielgruppe der Sozialhilfeempfänger erfordert einen spezifischen Ansatz und eine intensive Betreuung. Hier könnten die Informationsdienste ebenfalls eine Rolle spielen.“

Als GIP sind wir ein wenig abhängig von der Nachfrage und dem Angebot auf dem Arbeitsmarkt. In manchen Fällen bedeutet dies, dass wir Kunden weniger erfreuliche Informationen mitteilen müssen.“

Ausgewogenes Verhältnis zwischen Front- und Backoffice(s)

Im Jahr 2016 hat I&O Research eine Akzeptanzstudie für EUREGIO durchgeführt. Neben anderen Aspekten wurden im Rahmen der Studie die Zusammenarbeit und die Interaktion zwischen den Front- und Backoffices untersucht. Aus Interviews mit Interessenträgern ging hervor, dass das von GIP EUREGIO gehandhabte niederländische „Hausarztmodell“ (ein Netzwerk von GIPs als regionales Frontoffice für persönliche, primäre Informationsdienste sowie Backoffices in den einzelnen Ländern) im Allgemeinen als eine logische Form der Arbeitsweise angesehen wird. Auch im Rahmen dieser Bewertungsstudie konnte festgestellt werden, dass die EUREGIO-Vertreter mit dem Modell der Front- und Backoffices und der hiermit einhergehenden primären und sekundären Dienstleistungen zufrieden sind. Einige der genannten positiven Effekte sind: Wissenstransfer, Interaktion, Synergien, Ausbau des Kenntnisstands.

²⁷ I&O Research. *De impact van burgeradviesing, (Die Auswirkung der Bürgerberatung), im Auftrag von EUREGIO (Juni 2015)*



Den Angaben verschiedener nationaler Backoffices zufolge verläuft die Interaktion zwischen den Front- und Backoffices sehr gut. Das Modell, bei dem die Beratung von einer Stelle aus erfolgt, wobei diese Stelle auf ein Netzwerk von beratenden Trägern zurückgreifen kann, wird insbesondere auf der deutschen Seite als die beste Lösung für den Kunden angesehen. Auf der niederländischen Seite gehen die Meinungen bezüglich der derzeitigen Arbeitsweise auseinander. Aus der Sicht des BDZ ist es als positiv anzusehen, dass der Umfang der primären Dienstleistungen eingegrenzt wurde, sodass hier mehr komplexe Fragen bearbeitet werden können. Das Team GWO ist der Meinung, dass die GIPs noch zu viele fachspezifische Fragen beantworten. Dadurch bestehe das Risiko, dass Kunden falsche Informationen erteilt werden. Gleichzeitig weist das Team GWO darauf hin, dass die Qualität eines GIP von dem Kenntnisstand und der Erfahrung der Berater abhängt.

Neben der Zusammenarbeit zwischen den Front- und den Backoffices besteht beim GIP (EUREGIO) der Bedarf an einem Netzwerk von Partnern mit einschlägigem Wissen zu Themen, die zwar bei den GIPs als Fragen eingehen, die jedoch nicht in den formellen Zuständigkeitsbereich der Backoffices fallen. Hierbei wäre es aus der Sicht der GIPs wünschenswert, wenn diese Partner während eines Kundengesprächs direkt konsultiert werden können.



„Wir müssen dafür sorgen, dass wir die Backoffice-Aufgabe möglichst präzise ausführen. Dies ist nicht möglich, wenn sich in jeder Hausarztpraxis ein Spezialist befindet.“

„Bei bestimmten GIPs gehen die Frontoffices sehr weit.“

„Die spezifische Situation des Kunden muss besser aufgenommen werden, damit dieser direkt an die richtige Stelle verwiesen werden kann.“

„In unserem Gebiet wohnen viele Rentner. Wir haben eine Informationsveranstaltung zum Thema Erb- und Familienrecht organisiert und hierzu einen Rechtsanwalt eingeladen. Zu dieser Veranstaltung kamen hundert Interessierte.“

„Die neue Struktur hatte für uns zur Folge, dass die Zahl der eingehenden Fragen abnahm. In welchem Maß dies erfolgte, ist jedoch schwer zu sagen.“

„Für die Beantwortung von komplexeren Fragen könnten (in Deutschland) sicherlich auch private Anbieter eingesetzt werden.“

„Wir haben uns dafür entschieden, die Grenzinformationsdienste in die bestehenden primären Dienstleistungen der FNV zu integrieren.“

„Für mich ist es wichtig, dass die primären und sekundären Dienstleistungen bei jeder Organisation in ausreichendem Maße intern verankert bleiben. Meines Erachtens führt dies automatisch zu einem Netzwerkmodell.“

„Wie kann man einen ausreichenden Kenntnisstand in so vielen Bereichen gewährleisten? Eigentlich bedeutet dies, dass man Kunden nur an andere Stellen verweisen kann. Das ist die Befürchtung, welche die GIPs auf der belgischen Seite haben.“

Größere Reichweite der Informationskanäle

Die Anzahl der Besucher der Website www.grensinfo.nl nimmt zu. Die Websites des BBZ und des BDZ werden weniger häufig besucht. Dies ist auf eine bewusste Entscheidung der Entscheidungsträger zurückzuführen. Zusammen mit dem Belastingdienst, UWV, CAK und dem Zorginstituut Nederland wurde beschlossen, um möglichst viele digitale, von den niederländischen Behörden bereitgestellten Informationen gemeinsam über einen Kanal zur Verfügung zu stellen, nämlich über die Website www.grensinfo.nl. Die Besucherzahlen der im April 2017 lancierten Website www.grenzinfo.eu sind noch nicht repräsentativ.

Gegenüber 2014 wurden im Jahr 2017 die spezialisierten, fachbezogenen Backoffice-Dienstleistungen des BBZ und des BDZ weniger häufig genutzt. Die Anzahl der persönlichen Kontakte in Form von persönlichen Beratungsgesprächen, E-Mails, Korrespondenz oder Telefongesprächen geht zurück. Bisher bedeutet dies nicht, dass die hierfür benötigte Zeit ebenfalls abnimmt. Die SVB stellt nämlich fest, dass die Komplexität der an das Backoffice weitergeleiteten Fragen im Durchschnitt zunimmt, die längere Bearbeitungszeiten erfordern.



Tabelle 3.1

Kennzahlen BBZ/BDZ

	2014	2015	2016	2017*	% ENTW. '14-'17*
Persönliche Informationen					
- Beratungsgespräche Sprechstunden/vor Ort	2.610	2.795	2.385	2.184	-16%
- E-Mails und Schreiben	8.425	7.677	7.057	6.252	-26%
- telefonische Beratungsgespräche	16.680	16.235	13.464	13.004	-22%
Informationen über Websites					
- individuelle Besucher der Website www.grensinfo.nl	179.913	153.253	176.214	247.294	37%
- individuelle Besucher der Website BBZ	120.461	138.728	115.106	64.636	-46%
- individuelle Besucher der Website BDZ	87.204	87.629	48.746	31.597	-64%
E-Dienstleistungen insgesamt	387.578	379.610	340.066	343.526	-11%
P-Dienstleistungen insgesamt	27.715	26.707	22.906	21.440	-23%
E- + P-Dienstleistungen insgesamt	415.293	406.317	362.972	364.967	-12%
% E-Dienstleistungen	93,3%	93,4%	93,7%	94,1%	
% P-Dienstleistungen	6,7%	6,6%	6,3%	5,9%	

* NB: Die Zahlen für 2017 beruhen auf einer Hochrechnung der Kennzahlen des Zeitraums Januar bis Oktober 2017. Quelle: SVB

Die GIPs haben eine zunehmende Reichweite. Wobei auch hier gilt, dass dies von der Entwicklungsphase des jeweiligen GIP und von den Kontaktmöglichkeiten abhängt. Einige Partner haben angegeben, dass eine weitere (schnellere) Zunahme der Reichweite notwendig ist. Der Lenkungsausschuss plant für 2018 die Durchführung einer Werbekampagne, die den Bekanntheitsgrad der Grenzinformationsstruktur erhöhen soll.



„Wir müssen viel mehr im Bereich Marketing unternehmen.“

„Wir sind in den sozialen Medien aktiv, haben Tür-zu-Tür-Kampagnen durchgeführt und Zeitungsanzeigen geschaltet.“

„Ich glaube, dass noch viel im Bereich der Werbung getan werden muss. Das können wir nicht alleine tun. Wir sind zu weit von unserer Zielgruppe entfernt und unsere Zielgruppe von uns. Werbekampagnen müssen irgendwo dazwischen einsetzen.“

„Wir können einen enorm großen Zulauf feststellen, ohne dass wir echt Reklame machen für unsere Dienste.“

„Eine gemeinsame Telefonzentrale, die primäre Informationen bereitstellt und die durchgehend besetzt ist, wäre vielleicht noch eine Verbesserung.“

„Das Team GWO ist nur telefonisch erreichbar.“

Die Gesamtzahl der Kundenkontakte, welche die GIPs entlang der niederländisch-deutschen Grenze im Vergleich zum Vorjahr geführt haben, muss mit der geschätzten Anzahl der jährlichen Kontakte verglichen werden, die 2014 in den Geschäftsplan aufgenommen wurde.²⁸ Im Jahr 2017 hatten die fünf GIPs schätzungsweise insgesamt 22.400 Kontakte.²⁹ 2014 wurde diese Zahl auf 24.400 geschätzt.³⁰ Die realisierte Reichweite liegt 8 Prozent niedriger als ursprünglich geschätzt.

²⁸ NB: Im Geschäftsplan spricht man hierbei von Informationsanfragen, die an die Euregios gekoppelt werden.

²⁹ Die Zahlen für den Monat Dezember 2017 wurden auf der Grundlage der monatlichen Durchschnittswerte hochgerechnet; die Zahlen basieren auf den Daten der GIPs Aachen-Eurode, Bad Nieuweschan, Gronau, Kleve und Mönchengladbach.

³⁰ Die Anzahl der 2014 eingegangenen Informationsanfragen basiert auf einer Schätzung von 1 Info-Anfrage je 4,5 aktive Grenzpendler. (Quelle: Geschäftsplan Persönliche Grenzinformationsdienste Niederlande-Deutschland – Büro für deutsche Angelegenheiten, 2014)



Für die GIPs entlang der niederländisch-flämischen Grenze kann dieser Vergleich noch nicht gezogen werden, da sich die Struktur und damit auch die Reichweite noch in der Entwicklung befindet.

Die Tabellen 3.2 bis 3.4 zeigen, in welcher Weise Kunden mit den GIPs in Kontakt treten und welches Kontaktprofil vorliegt. Die Daten wurden dem Fallmanagementsystem oder den von den GIPs geführten Daten entnommen.

Die Art und Weise des Kundenkontakts ist von GIP zu GIP unterschiedlich. In vielen Fällen erfolgt der erste Kontakt zu den GIPs telefonisch. Auch über die Website (zum Beispiel anhand eines Kontaktformulars) oder per E-Mail nehmen Kunden Kontakt zu den GIPs auf. Die Beantwortung von Fragen und die Beratung finden anschließend per E-Mail, telefonisch oder während der Sprechstunden statt. Die EUREGIO hat 2015 untersuchen lassen, wie der Kontakt zu den GIPs zustande gekommen ist.³¹ Die Untersuchung ergab, dass die meisten Kunden über Freunde, Familienangehörige oder Kollegen den Kontakt zum GIP EUREGIO gefunden haben. Danach haben Kunden über die Website und über die Berichterstattung in den Medien den Weg zum GIP EUREGIO gefunden.

Tabelle 3.2

Kontaktprofil: Verwendeter Kanal (Art und Weise, in der der Kontakt zum Kunden zustande gekommen ist)

	GIP AACHEN-EURODE ²⁾	GIP BAD NIEUWESCHANS	GIP BERGEN OP ZOOM	GIP EINDHOVEN	GIP GRONAU	GIP KLEVE	GIP MAAS-TRICHT	GIP MÖNCHEN-GLADBACH ¹⁾	GIP TER-NEUZEN
per E-Mail	5%	24%	50%	40%	17%	33%	1%	12%	20%
telefonisch	30%	63%	30%	40%	56%	45%	19%	50%	60%
Besuch vor Ort	41%	10%	20%	20%	28%	22%	34%	26%	5%
Website	24%	3%	-	-	-	-	46%	12%	15%
sonstige	-	-	-	-	-	-	-	1%	-
GESAMT	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¹ Basiert auf 2017; ² Basiert auf 2016

NB: Die Zahlen zu den übrigen GIPs sind gleitende Mittelwerte bis laufend.

Viele Kunden haben die GIPs als Arbeitnehmer kontaktiert. Rentner bilden ebenfalls eine wichtige Kundengruppe. Der GIP Bergen op Zoom unterscheidet sich durch seinen ausgeprägten Fokus auf Arbeitsuchende. Dies ist sicherlich zu einem Teil auf seine Verflechtung mit ISD Brabantse Wal zurückzuführen.

Tabelle 3.3

Kontaktprofil: Situation/Hauptbeschäftigung von Kunden, die Kontakt zum GIP aufnehmen

	GIP AACHEN-EURODE ²⁾	GIP BERGEN OP ZOOM	GIP EINDHOVEN	GIP GRONAU	GIP KLEVE	GIP MAASTRICHT	GIP MÖNCHEN-GLADBACH ¹⁾
Arbeitnehmer	53%	9%	80%	52%	68%	61%	43%
Rentner	31%	0%	-	20%	16%	15%	11%
Arbeitgeber	3%	2%	20%	5%	3%	2%	11%
Selbstständige	6%	1%	-	4%	4%	10%	15%
Studenten	3%	1%	-	2%	3%	3%	2%
Arbeitsuchende	-	89%	-	7%	-	-	13%
sonstige	4%	0%	-	10%	6%	10%	6%
GESAMT	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¹ Basiert auf 2017; ² Basiert auf 2016 / NB: Die Zahlen zu den übrigen GIPs sind gleitende Mittelwerte bis laufend.

Das Maß, in dem die GIPs an beiden Seiten der Grenze Kunden bedienen, ist von GIP zu GIP

³¹ I&O Research. De impact van burgeradviesering (Die Auswirkung der Bürgerberatung), im Auftrag von EUREGIO (Juni 2015)



unterschiedlich. Der GIP Kleve und der GIP Mönchengladbach haben in Deutschland eine relativ größere Reichweite (die größte Kundengruppe wohnt in Deutschland), während die GIPs Aachen-Eurode und Bad Nieuweschan mehr Kunden haben, die in den Niederlanden wohnen. Ein großer Teil der Kunden des GIP Maastricht wohnt in Belgien. In Bezug auf den Prozentwert von 70 % der sich auf Deutschland beziehenden Fragen, die im GIP Eindhoven eingehen: die Anzahl ist relativ gering, wodurch die Stichprobe statistisch gesehen nicht sehr relevant ist.

Außerdem hat der GIP Eindhoven bisher wenig Reklame für seine Aktivitäten gemacht, um den GIP in der Region als GIP Niederlande-Flandern zu positionieren.

Tabelle 3.4

Kontaktprofil: Herkunfts- und Zielland, um die es bei dem Kontakt geht

	GIP AACHEN-EURODE ²	GIP BAD NIEUWESCHANS	GIP BERGEN OP ZOOM	GIP EINDHOVEN	GIP GRONAU	GIP KLEVE	GIP MAAS-TRICHT	GIP MÖNCHEGLADBACH ¹
Wohnland = Niederlande (%)	48%	59%	95%	-	-	35%	50%	44%
Wohnland = Deutschland (%)	40%	41%	0%	-	-	65%	5%	56%
Wohnland = Belgien (%)	12%	-	5%	-	-	0%	45%	0%
Land, worauf sich Frage bezieht = Niederlande (%)	40%	-	5%	-	41%	49%	46%	-
Land, worauf sich Frage bezieht = Deutschland (%)	48%	-	0%	70%	59%	51%	14%	-
Land, worauf sich Frage bezieht = Belgien (%)	11%	-	95%	30%	0%	0%	40%	-
GESAMT	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¹ Basiert auf 2017; ² Basiert auf 2016

NB: Die Zahlen zu den übrigen GIPs sind gleitende Mittelwerte bis laufend.

3.4 Effekte

Bekanntheitsgrad

Man hat sich bewusst für eine gemeinsame Marke Grensinfopunkt entschieden (und nicht für verschiedene individuelle oder untergeordnete Varianten). Die GIPs sind der Meinung, dass die Entwicklung der integralen Website zum Bekanntheitsgrad und zur Erkennbarkeit der Grenzinformationsstruktur beiträgt. Es besteht der Eindruck, dass die Marke in Bezug auf ihre Reichweite und ihre Funktion („Welchen Nutzen hat sie für mich?“) an Bekanntheit gewinnt. Gleichzeitig ist man der Meinung, dass das Potenzial des Bekanntheitsgrads der GIPs noch nicht ausgeschöpft ist. Kunden wissen (noch) nicht immer, dass sie Kunden eines GIP gewesen sind. Die Grenzinformationsstruktur wird häufig eher mit einer Euregio assoziiert. Es gibt übrigens noch eine Reihe von anderen Websites, auf denen Grenzinformationen zu finden sind.



„Seit der offiziellen Einführung des Labels hat sich der Zulauf noch nicht geändert. Wir werden noch immer in erster Linie als Euregio angesehen.“

„In Bezug auf den Bekanntheitsgrad könnten noch Verbesserungen erzielt werden.“

„Ich würde gerne wissen, wie viele unserer Einwohner zu einem GIP gehen und ob wir mit unseren Sprechstunden derzeit genügend Bürger erreichen.“

Bewertung von Kunden

Der Aspekt der Kundenerfahrung wurde nicht strukturell (überall) registriert und evaluiert. Eine Ausnahme bildet eine Studie unter den Besuchern der Websites (die zum Beispiel um ein Urteil über die Brauchbarkeit der angezeigten Information gebeten wurden).

Es gibt jedoch einige GIPs, welche die Kundenzufriedenheit messen (EUREGIO) und die hierzu auch Daten veröffentlichen (Aachen-Eurode). Abgesehen davon beschränkt sich die Kundenbewertung überwiegend auf persönliches Feedback, zu dem Kunden aufgefordert wurden oder nicht. Das Fallmanagementsystem bietet eine Option zur Registrierung von Feedback, von der jedoch wenig Gebrauch gemacht wird. Benutzer des Systems sind hierzu auch nicht verpflichtet. Von Seiten der GIPs besteht der Eindruck, dass Kunden die persönliche Beratung und Nachverfolgung zu schätzen wissen (siehe auch die weiter oben genannte Studie zur Auswirkung der Bürgerberatung). Auch die Tatsache, dass Kunden umfassend beraten werden und nicht die einseitige Antwort eines Trägers erhalten oder von einer Stelle an die andere verwiesen werden, wird von Kunden als positiv bewertet.



„An den Sprechtagen evaluieren wir die Kundenzufriedenheit und händigen auch Feedback-Formulare an die Kunden aus. Im Allgemeinen sind Kunden mit unseren Dienstleistungen zufrieden; viele Informationen an einer Stelle. Als weniger positiv bewerten Kunden häufig, dass die GIPs zu weit entfernt liegen und nicht oder nicht genügend bekannt sind.“

„Sobald die Beratung eines Falls abgeschlossen wurde, wird der Kunde per E-Mail um eine Bewertung der Beratung gebeten (sofern die E-Mail-Adresse des Kunden vorliegt). Circa 10 Prozent der Kunden füllen das Formular aus. Am Ende des Jahres rufen wir noch einmal 100 Kunden an, von denen uns keine E-Mail-Adresse vorliegt.“

Bewertung von Partnern

Im Allgemeinen bewerten die Partnerorganisationen die Dienstleistungen der GIPs als positiv – von einigen wenigen kritischen Stimmen abgesehen. Die Kritik hat unter anderem damit zu tun, dass sich einige GIPs ihrer (besten) Aufgabe innerhalb der gesamten Grenzinformationsstruktur noch nicht eindeutig bewusst sind.



„Die GIPs haben eine sehr wichtige Funktion, vor allen Dingen jetzt, wo die grenzüberschreitende Arbeitsvermittlung an die Dienstleistungen gekoppelt wird.“

„Die Sprechstunden vor Ort sind sehr wichtig – beide GIPs liegen für unsere Zielgruppe, die nicht so mobil ist, zu weit entfernt.“

Grenzpendler treffen fundiertere Entscheidungen

Auch für diesen Aspekt gilt, unabhängig von der Studie zur Auswirkung der Bürgerberatung, dass dieser Effekt nicht in Zahlen ausgedrückt werden kann, da das Fallmanagementsystem sowie andere registrierte Daten vor allem auf die Registrierung von Merkmalen und weniger auf Output gerichtet sind und da ferner keine (integralen) Kundenzufriedenheits-/Kundenerfahrungsstudien durchgeführt wurden. Aus der Sicht der GIPs geht es jedoch in erster Linie darum, dass (potenzielle) Grenzgänger auf der Grundlage der erteilten und gesammelten Informationen fundiertere Entscheidungen treffen können. Und hierzu tragen die Grenzinformationsdienste bei.



„Derzeit untersuchen wir noch, wie wir Bürger erreichen können, die ohne jegliche Beratung eine Erwerbstätigkeit im Ausland aufgenommen haben. Diese Personen gehen manchmal Risiken ein, derer sie sich nicht bewusst sind.“

Dies geht auch aus der weiter oben genannten Studie der EUREGIO hervor, die Folgendes ergab: Nachdem ungefähr ein Drittel der Kunden in Erwägung zog, Grenzpendler zu werden (die übrigen Kunden waren (ehemalige) Grenzpendler), entschied sich nach einem Beratungsgespräch letztendlich jedoch nur ein Neuntel der Kunden, tatsächlich Grenzpendler zu werden. Potenzielle Grenzpendler geben an, dass

das Beratungsgespräch nicht immer ausschlaggebend für die Entscheidung an sich war, dass jedoch die erteilten Informationen neben anderen Faktoren bei der Entscheidung, Grenzpendler zu werden oder nicht, eine Rolle spielten.

3.5 Schlussfolgerung

Wie funktioniert die Grenzinformationsstruktur (Betriebsbereitschaft je Komponente und in gegenseitiger Abstimmung)?

Das heutige System, das Online-Informationendienste sowie Dienstleistungen von Front- und Backoffices umfasst, wird breit getragen. In Bezug auf die Einrichtung und das Funktionieren der Grenzinformationsstruktur sind jedoch an der deutschen und belgischen Grenze Unterschiede zu verzeichnen (siehe auch Abschnitt 2). In Deutschland gehen Grenzinformationsdienste auf eine längere Tradition zurück. Dadurch ist die Grenzinformationsstruktur an dieser Seite ausgereifter und hat einen höheren Grad der Betriebsbereitschaft. Die GIPs befinden sich in einer Phase der Weiterentwicklung. Der Fokus ist auf die Vergrößerung der Reichweite der Dienste und auf die Optimierung der Dienstleistungen gerichtet. Auf der niederländisch-flämischen Seite befindet sich die Struktur mehr im Aufbau, in der Entwicklung und in Bewegung.

Ist die Grenzinformationsstruktur effektiv? (Führen die Struktur, Umsetzung/Zusammenarbeit und Nutzung zu den gewünschten Ergebnissen in Bezug auf die Reichweite, Nutzung und Zufriedenheit bei Kunden und den beteiligten Stellen)?

Aus (Kontakt-)Daten und den Angaben von Beteiligten geht hervor, dass sich die Grenzinformationsstruktur bewährt hat und einen Bedarf erfüllt. Nach Meinung der GIPs kann im Allgemeinen eine Zunahme der Anzahl Kontakte und Beratungen beobachtet werden. Auch die Website www.grensinfo.nl lässt eine zunehmende Besucheranzahl erkennen. Ob die neue Struktur und Einrichtung der Grenzinformationsdienste die einzige Ursache dieser Entwicklung ist, kann nicht mit Sicherheit gesagt werden. Auch andere Faktoren, wie zum Beispiel die wirtschaftlichen und demografischen Entwicklungen können die Reichweite und die Inanspruchnahme der Dienste beeinflussen. Auch gibt es wenige kritische Stimmen zu den wichtigsten Elementen der GIP-Struktur. Hieraus kann die Schlussfolgerung gezogen werden, dass die Grenzinformationsstruktur in jedem Fall „zweckmäßig“ ist. Was die Zweckmäßigkeit in Bezug auf die Kundenzufriedenheit und den Aspekt der „fundierteren Entscheidungen“ anbelangt, so kann zum jetzigen Zeitpunkt hierüber noch keine eindeutige Aussage getroffen werden. Dieser Aspekt müsste von den GIPs näher untersucht werden.

In den kommenden Jahren wird sich immer mehr herausstellen, ob die Grenzinformationsstruktur in ihrer jetzigen Form und Entwicklung der Nachfrage gerecht wird und in Bezug auf das Angebot effektiv ist. Auch wird sich im Laufe der Zeit herausstellen, was die optimale Grenzinformationsstruktur in Bezug auf ihre Einrichtung, Anzahl, Reichweite sowie in Bezug auf die Verteilung der GIPs ist.

Kann auf der Grundlage der „Vorreiter“ im Bereich der Effektivität etwas über Entwicklungstrends für die Zukunft gesagt werden?

Die (physische) Bündelung von (branchenbezogener) Arbeitsvermittlung und Grenzinformationsdiensten scheint eine Tendenz zu sein. Gleichzeitig besteht der Eindruck, dass mehr Mittel und eine engere Zusammenarbeit mit den Partnerorganisationen zu einem effektiveren Output führen. Aus der Sicht der Gewerkschaften verhält sich dies anders: Als Mitgliedsorganisationen müssen diese fortwährend die Balance zwischen einer konstruktiven Mitarbeit in einem Partnernetzwerk und der Wahrung der eigenen Identität im Hinblick auf ihre aktuellen Mitglieder bzw. auf potenzielle Mitglieder suchen.



Ist die Grenzinformationsstruktur zweckmäßig? (Hätte derselbe Effekt mit einem anderen Ansatz und einer anderen Umsetzung auch mit niedrigeren Kosten erreicht werden können? Oder wird mit einem anderen Handlungsansatz und einer anderen Umsetzungsweise vielleicht mehr mit denselben Mitteln erreicht? Wird mit der Informationsstruktur ein Lernsystem erzielt und „stimmt“ das Verhältnis Backoffice/Frontoffice?)

Die meisten beteiligten Parteien finden es schwierig, sich in Bezug auf diesen Aspekt ein ausgewogenes Urteil zu bilden. Die allgemeine Erfahrung ist jedoch, dass mit einer relativ kleinen Gruppe von engagierten Beratern und Fachkräften vielen Bürgern bei Entscheidungen geholfen werden kann, die im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Fragen stehen. Hierbei lässt sich nur schwer abschätzen, welche gesellschaftlichen Kosten das Fehlen einer solchen Struktur mit sich bringen würde. Ein ausschließlich digitales Informationsangebot ist zwar kostengünstiger, die Informationen stehen jedoch nicht in einem (persönlichen) Kontext und enthalten keine nähere Erläuterung. Dadurch werden digitale Informationen zu einem anderen Ergebnis führen und einen anderen Effekt mit sich bringen. Die Effektivität der Grenzinformationsstruktur wird sich weiter erhöhen, wenn Maßnahmen wie „Targeting“ ergriffen und der Bekanntheitsgrad und damit die Reichweite der Informationsdienste vergrößert werden.

Was ist das Verhältnis zwischen der Grenzinformationsstruktur zur Arbeitsvermittlung und der neuen EURES-Verordnung?

Die Arbeit der GIP-Berater ist derzeit hauptsächlich auf Grenzinformationsdienste gerichtet. Die Arbeitsvermittlung zählt nicht zu den Kernaufgaben der GIPs.³² Bei der Arbeit der GIP-Berater geht es nicht so sehr darum, Bürgern bei der Suche nach einer Erwerbstätigkeit im benachbarten Ausland zu helfen, sondern ihnen Informationen zu erteilen, damit sie die richtige Entscheidung treffen können, wenn sie im Nachbarland arbeiten, ein Praktikum absolvieren oder eine unternehmerische Tätigkeit aufnehmen möchten. Es gibt viele Berührungspunkte mit dem Bereich der Arbeitsvermittlung. Die Dienstleistungen der GIPs haben einen stärkeren Bezug zur Arbeitsvermittlung erhalten, da die zusätzlichen, auf der Grundlage der neuen EURES-Verordnung bereitgestellten Mittel (unter anderem) für die persönlichen Dienstleistungen der GIPs eingesetzt werden.



„Bei der grenzüberschreitenden Arbeitsvermittlung ist es wichtig, dass man auf eine gut organisierte Informationsstruktur zurückgreifen kann.“

„Zwischen den Grenzinformationsdiensten und der grenzüberschreitenden Arbeitsvermittlung liegt ein gewisses Spannungsfeld. Wir sind auch ein Partner von EURES. Man wird Partner, wenn man zwei der drei Voraussetzungen erfüllt. Die einzige Dienstleistung, die wir hier nicht erbringen, ist die eigentliche Arbeitsvermittlung. Wenn Kunden Arbeit suchen, können wir zwar auf unser Netzwerk zurückgreifen, wir haben natürlich keine konkreten Stellenangebote. In dieser Hinsicht kann die Zusammenarbeit mit dem UWW und der Agentur für Arbeit zukünftig noch effizienter gestaltet und noch mehr (physisch) aufeinander abgestimmt werden.“

³² Dies gilt nicht notwendigerweise für die GIP-Berater an der niederländisch-flämischen Grenze, wo zum Beispiel die Arbeitsvermittlung eher Kernaufgabe des VDAB ist und Informationsdienste zu den zusätzlichen Dienstleistungen zählen.

4

ABSCHNITT

Finanzierung



4. Finanzierung

Fragestellung der vorliegenden Studie:

- Was hat die Grenzinformationsstruktur gekostet (und was wird diese noch kosten) und wie werden die Kosten finanziert (wie hoch war der Anteil der Interreg-Mittel)?
- Wie stehen die beteiligten Parteien zu dieser Finanzierung und bis wann läuft die Finanzierung?

4.1 Heutige Finanzierungsstruktur der digitalen Dienstleistungen

Die digitalen Dienstleistungen bilden einen wichtigen Bestandteil der Informationsdienste. Neben der Mitte April 2017 lancierten Website www.grenzinfo.eu – die speziell auf die regionalspezifischen Grenzinformationsdienste der GIPs hin ausgerichtet ist – gibt es noch die Website www.grensinfo.nl („die von der niederländischen Regierung eingerichtete, bedarfsorientierte Website für Bürger, die berufsbedingt oder aus anderen Gründen zwischen den Niederlanden und Belgien oder zwischen den Niederlanden und Deutschland pendeln“).

Im Jahr 2014 wurden die gesamten jährlichen Kosten der über die Website www.grensinfo.nl erbrachten digitalen Dienstleistungen auf 640.000 € festgesetzt. Etwas weniger als die Hälfte der erforderlichen Finanzierung wird von der SVB getragen. Der jüngste Haushaltsplan für 2017 geht von 718.000 € aus (die größtenteils von der SVB getragen werden). Die höheren Kosten der E-Dienstleistungen sind auf eine neue Zurechnungssystematik für Gemeinkosten sowie auf Entwicklungen im Bereich der Tarifverträge zurückzuführen. Die Beiträge der übrigen Partnerorganisationen entsprechen den Beiträgen, wie diese im Jahr 2014 aufgestellten Haushaltsplan enthalten sind.

Tabelle 4.1

Geschätzte Kosten der digitalen Dienstleistungen über die Website www.grensinfo.nl, Beitrag je Organisation

	2015: PRO JAHR*	2017**
SVB (SZW)	€ 300.000	€ 528.000
UWV (SZW)	€ 150.000	Auf die SVB übertragen
Zorginstituut Nederland (VWS)	€ 150.000	€ 150.000
Belastingdienst (Fin)	€ 40.000	€ 40.000
GESAMT	€ 640.000	€ 718.000

* Quelle: Anlage zum Schreiben der SVB (17. Juli 2014); Informatievoorziening aan grensarbeiders vanaf 2015, overzicht van functionaliteiten en kosten (Informationsdienste für Grenzgänger ab 2015, Übersicht über Funktionalität und Kosten)

** Quelle: SVB, Begroting dienstverlening aan grensarbeiders – E-dienstverlening (Haushaltsplan für die Dienstleistungen für Grenzgänger – E-Dienstleistungen) (2017)

Die Einrichtung, inhaltliche Gestaltung und Pflege der Website www.grenzinfo.eu wird mit den laufenden Finanzierungsmitteln der Grensinfopunkte gedeckt.

4.2 Derzeitige Kosten- und Finanzierungsstruktur der Grenzinfpunkte (Frontoffices)

Kostenübersicht Grenzinfpunkte

Auf der Grundlage der von den GIPs zur Verfügung gestellten Angaben wurde eine Übersicht über die Kostenstruktur für 2016 und 2017 erstellt. Aus dieser Übersicht gehen die für 2016 veranschlagten und entstandenen Kosten sowie die für 2017 veranschlagten Kosten entsprechend dem Haushaltsplan hervor. In den Kostenübersichten der GIPs bilden Personalaufwendungen den weitaus größten Kostenposten. Vergleicht man die für 2016 veranschlagten mit den entstandenen Kosten, so lässt sich feststellen, dass keiner der GIPs, die hierzu Angaben bereitgestellt haben, das Budget überschritten hat. Einige GIPs haben 2016 weniger Ausgaben getätigt als zunächst veranschlagt wurde. Dies ist zu einem Teil darauf zurückzuführen, dass offene Stellen nicht besetzt wurden und dass die Betriebs- und sonstigen Kosten niedriger ausfielen.

Der für die neun GIPs an der niederländisch-deutschen und der niederländisch-flämischen Grenze aufgestellte Haushaltsplan beläuft sich für 2017 insgesamt auf ca. 2,3 Millionen €. Dieser Haushaltsplan



basiert auf den Kosten der geteilten niederländisch-deutschen GIPs, deren Aktivitäten sich auf beide Seiten der Grenze erstrecken, sowie auf den Kosten der niederländischen GIPs an der niederländisch-flämischen Grenze.

Tabelle 4.2

Kosten pro GIP (NL-D und NL-FL), 2016 und 2017

KOSTENÜBERSICHT	2016		2017
	VERANSCHLAGT	ENTSTANDEN	VERANSCHLAGT
GIP Aachen-Eurode	€ 480.000	€ 480.000	€ 480.000
GIP Bad Nieuweschans	€ 160.000	€ 160.000	€ 160.000
GIP Bergen op Zoom	-	-	€ 40.000
GIP Eindhoven	€ 5.000	€ 3.000	€ 22.000
GIP Gronau	€ 522.500	€ 514.000	€ 585.000
GIP Kleve	€ 378.000	€ 301.000	€ 478.000
GIP Maastricht	€ 215.000	€ 145.000	€ 235.000
GIP Mönchengladbach	€ 152.000	€ 116.000	€ 135.000
GIP Terneuzen	-	-	€ 120.000
GESAMT	€ 1.912.000	€ 1.718.000	€ 2.254.000

Quelle: Angabe der Euregios (die Zahlen sind auf Tausender gerundet)

Finanzierungsstruktur der GIPs

Mit Ausnahme des GIP Aachen-Eurode und des GIP Maastricht werden die GIPs derzeit zu einem großen Teil mit Interreg-Projektgeldern finanziert. Bei der Einrichtung der GIP-Struktur sollten Interreg-Mittel für die erste Phase der Einrichtung und die Realisierung der Grenzinformationsstruktur eingesetzt werden (2014-2018). In der zweiten Phase, ab 2019, soll eine mehr strukturelle und nachhaltigere Form der Finanzierung gefunden werden. Betrachtet man die Laufzeiten der Interreg-Finanzierungsströme, so lässt sich feststellen, dass diese überwiegend in der ersten Hälfte von 2019 enden (siehe Tabelle 4.3). Finanzierung mit Interreg-Mitteln erfolgt durch Kofinanzierung, (max.) 50 Prozent der Mittel stammen von der EU und 50 Prozent von den Kommunen, Provinzen und/oder den Bundesländern.

Tabelle 4.3

Laufende Interreg-Projekte

Beteiligte	GIPs	NAME	VON	BIS	TEIL VON
Ems-Dollart-Region	GIP Nieuweschans	(Dachprojekt) Arbeitsmarkt Nord	01.07.2015	30.06.2019	Interreg DL-NL
EUREGIO	GIP Gronau	UNLOCK, Personeel over de grens!	01.07.2015	31.01.2019	Interreg DL-NL
Euregio Rhein-Waal	GIP Kleve	GIP ERW	01.01.2016	31.12.2019	Interreg DL-NL
Euregio Rhein-Maas-Nord	GIP Mönchengladbach	GIP ERMN	01.01.2016	31.12.2019	Interreg DL-NL
Grenzregion Niederlande-Flandern	Arbeitspakete „West“, „Midden“, „Oost“	Grenzinformationsdienste FL-NL	01.06.2016	31.05.2019	Interreg FL-NL

Quelle: www.deutschland-nederland.eu und www.grensregio.eu

Auf der Grundlage der von den GIPs bereitgestellten Angaben zur Finanzierung kann ein Gesamtbild der für die Grenzinformationsdienste eingesetzten Mittel skizziert werden. Hieraus geht hervor, dass EFRO-/Interreg-Mittel ungefähr ein Drittel der Gesamtfinanzierung ausmachen. Mit ungefähr einem Fünftel stellt die Kofinanzierung einen kleineren Bestandteil der Finanzierung dar. Die finanziellen (eigenen) Beiträge der Euregios, Kommunen und übrigen Projektpartner bilden fast die Hälfte des für die GIPs verfügbaren Budgets (siehe Spalte 2 und 3 der Tabelle 4.4). Zwischen den einzelnen GIPs sind in Bezug auf die Finanzierung eindeutige Unterschiede zu verzeichnen. Der GIP Aachen-Eurode wird zum Beispiel ganz ohne Interreg-Mittel finanziert. Bei anderen GIPs wird die Hälfte des Budgets mit EU-Mitteln (EFRO) finanziert.



Tabelle 4.4

Finanzierungsstruktur der GIPs (2016 bis 2019)

	ALLE GIPs (ALSO INKL. GIPS OHNE INTERREG)*		GIPS MIT INTERREG**	
	absolut	prozentual	absolut	prozentual
EFRO/INTERREG	€ 3.121.000	36%	€ 2.885.000	49%
KOFINANZIERUNG	€ 2.008.000	23%	€ 1.926.000	33%
EIGENE BEITRÄGE	€ 3.623.000	41%	€ 1.079.000	18%
GESAMT	€ 8.751.000	100%	€ 5.889.000	100%

* GIP Aachen-Eurode, GIP Bad Nieuweschans, GIP Bergen op Zoom, GIP Eindhoven, GIP Gronau, GIP Kleve, GIP Maastricht, GIP Mönchengladbach, GIP Terneuzen.

** GIP Bad Nieuweschans, GIP Bergen op Zoom, GIP Eindhoven, GIP Gronau, GIP Kleve, GIP Mönchengladbach, GIP Terneuzen.

NB: Die GIPs Aachen-Eurode und Maastricht haben für 2017 Jahresberichte erstellt. Um eine eindeutige Tabelle für alle GIPs NL-DL und NL-FL erstellen zu können, wurden die Jahresberichte mit dem Faktor 4 multipliziert.

Quelle: Angabe der Euregios

GIPs mit substantieller Interreg-Finanzierung (die GIPs Aachen-Eurode und Maastricht also nicht mitgerechnet) werden zu durchschnittlich 49 Prozent mit EFRO-/Interreg-Mitteln finanziert; die Kofinanzierung macht dann 33 Prozent der GIP-Finanzierung aus. „Eigene“ Beiträge machen 18 Prozent des Budgets aus (siehe Spalte 3 und 4 der Tabelle 4.4).

4.3 Derzeitige Kosten- und Finanzierungsstruktur der Backoffices

Kosten der fachbezogenen Backoffices

Für den Zeitraum 2015-2018 hat das niederländische Ministerium für Soziales und Arbeit (SZW) für die Aktivitäten der Backoffices BBZ und BDZ der SVB ein jährliches Budget in Höhe von 800.000 € zur Verfügung gestellt. Die zusätzliche Finanzierung wird mit Interreg-Mitteln realisiert.

Tabelle 4.5 zeigt den ursprünglichen Haushaltsplan, der für die persönlichen Dienstleistungen des BBZ und des BDZ aufgestellt wurde. Tabelle 4.6 zeigt den Haushaltsplan für 2017. Gegenüber 2014 wurden weniger Interreg-Mittel eingesetzt. Das Budget für die Besprechung von komplexen Fragen innerhalb der Region wurde 2015 zugesagt (Schreiben des niederländischen Ministeriums für Soziales und Arbeit an die Provinz Limburg vom 07.12.2015).

Tabelle 4.5

Haushaltsplan für die fachbezogenen Backoffices NL-D und NL-FL zusammen (2014)

	KOSTEN PRO JAHR	FINANZIERUNG 2015-2018
Wissensmanagement und -transfer an regionsspezifische Frontoffices	€ 280.000	SZW
Möglichkeit der Übertragung von komplexen Fragen an das Backoffice	€ 420.000	SZW
Besprechung von komplexen Fragen innerhalb der Region (Sprechstunden)	€ 100.000	INTERREG-V DL-NL (50%) und FL-NL (50%)
Netzwerkkoordinator	€ 140.000	INTERREG-V FL-NL
<i>Zwischensumme</i>	€ 940.000	
Aktivitäten zum kostendeckenden Preis an private Anbieter	€ 100.000	Private Anbieter
GESAMT	€ 1.040.000	

NB: ausschließlich der Kosten für die Unterstützung der primären Informationsdienste (aktuelle Fragen der primären Dienste NL-FL) in Höhe von 145.000 € pro Jahr (INTERREG-V FL-NL)

Quelle: Anlage zum Schreiben der SVB vom 17. Juli 2014

Tabelle 4.6

Haushaltsplan für die fachbezogenen Backoffices NL-D und NL-FL zusammen* (2017)

	KOSTEN PRO JAHR	FINANZIERUNG
Wissensmanagement und -transfer an regionsspezifische Frontoffices	€ 280.000 (2,8 FTE)	SZW
Möglichkeit der Übertragung von komplexen Fragen an das Backoffice	€ 420.000 (4,2 FTE)	SZW
Besprechung von komplexen Fragen innerhalb der Region (Sprechstunden)	€ 100.000 (1 FTE)	SZW
Projektkoordinator	€ 60.000 (0,8 FTE)	INTERREG-V FL-NL
Netzwerkkoordinator	€ 61.000	INTERREG-V FL-NL
<i>Zwischensumme</i>	<i>€ 921.000</i>	
Aktivitäten zum kostendeckenden Preis an private Anbieter	€ 75.000 (0,75 FTE)	Private Anbieter
GESAMT	€ 996.000 (9,5 FTE)	

* Persönliche Dienstleistungen

NB: ausschließlich der Beantwortung von Fragen der primären Informationsdienste im Frontoffice in Höhe von 176.000 €, Finanzierung durch Frontoffices durch die Entleihung von Ressourcen beim BBZ/BDZ; Unterstützung der primären Informationsdienste durch das Backoffice (aktuelle Fragen der primären Dienste NL-FL) in Höhe von 90.000 €, Finanzierung INTERREG-V FL-NL

Quelle: SVB, Begroting dienstverlening aan grensarbeiders – P-dienstverlening (Haushaltsplan für die Dienstleistungen für Grenzgänger – P-Dienstleistungen) (2017)

Neben den (veranschlagten) Kosten für die Dienstleistungen des BBZ-/BDZ-Backoffice sind auch Einkünfte zu verzeichnen, die durch die Entsendung von BBZ-/BDZ-Fachkräften zu den GIPs generiert werden. Diese Inanspruchnahme von Fachwissen und Ressourcen wurde wieder in den im Haushaltsplan der GIPs vorgesehenen Personalaufwendungen aufgenommen.

Beiträge des Teams GWO und des UWV

Das Team GWO stellt eine strukturelle Einrichtung der niederländischen Finanzbehörde (Belastingdienst) dar. Das niederländische Finanzministerium stellt keine (weiteren) Mittel für die oben genannte Struktur zur Verfügung. Das Finanzministerium unterstützt die Struktur wohl in materieller Hinsicht, wie weiter oben beschrieben (Beratung, Website, Sprechstunden, Ausbildung usw.).

Das UWV hat das BBZ und das BDZ mitfinanziert. Nach einem Einsparungsprogramm wurde der Fokus auf Online-Dienstleistungen verlegt, der in der Erstellung der Website www.grensinfo.nl resultierte. Der frühere Beitrag des UWV (150.000 € pro Jahr) wurde vom Ministerium für Soziales und Arbeit vom Haushalt des UWV auf den der SVB übertragen. Das UWV hat sich zur Mitwirkung an der Website www.grensinfo.nl verpflichtet. Diese Verpflichtung beinhaltet in erster Linie, dass alle UWV-bezogenen Themen der Website (u. a. im Bereich der sozialen Sicherheit und der Arbeitnehmersicherungen) vom UWV auf dem neuesten Stand gehalten werden.

Aufgrund der neuen Europäischen Verordnung von EURES (April 2016) sind von der EU neue Finanzmittel verfügbar geworden, die eine Mitarbeit des UWV an der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit ermöglichen. Für die von den GIPs bereitgestellten persönlichen Dienstleistungen und Beratungsdienste wurde ein zusätzliches Budget zur Verfügung gestellt, mit dem pro Region durchschnittlich 1 FTE finanziert werden kann. Wie bereits erwähnt, ist es das Ziel der EURES-Verordnung, Arbeitnehmern der EU-Mitgliedstaaten den Zugang zu unterstützenden Dienstleistungen im Bereich der Arbeitsmobilität innerhalb der EU zu erleichtern, um in der gesamten EU eine ehrliche Mobilität zu gewährleisten und die Beschäftigungschancen zu erhöhen.

Das UWV stellt also keine finanziellen Mittel für die Grenzinformativstruktur bereit, der Träger unterstützt jedoch die GIP-Struktur durch die (Beteiligung an der) Pflege der Website www.grensinfo.nl. Mit den EURES-Beratern sorgt das UWV außerdem in den Grenzregionen dafür, dass potenzielle Grenzgänger auf dem Gebiet der sozialen Sicherheit und der Arbeitsvermittlung unterstützt werden können.



4.4 Zukünftige Finanzierungsstruktur

Welche Finanzierung sehen die Geschäftspläne vor?

Für die Zukunft der Grenzinformationsdienste ist die Sicherstellung der Finanzierung von großer Bedeutung. Die heutige Finanzierungsstruktur ist begrenzt. Das vom niederländischen Ministerium für Soziales und Arbeit bereitgestellte Budget für persönliche Backoffice-Dienstleistungen hat eine Laufzeit bis Ende 2018. Die Interreg-Mittel, die sowohl für die Frontoffice- als auch für die Backoffice-Dienstleistungen genutzt werden, haben verschiedene Endzeiten (die oftmals im Jahr 2019 liegen).

Die Geschäftspläne von 2014 gewähren lediglich in begrenztem Maße einen Vorausblick auf den Zeitraum nach 2019. Hierbei wurde festgestellt, dass die Interreg-Finanzierung ein gutes Instrument zur Stabilisierung der Anlaufphase ist (war), nicht jedoch für die langfristige Sicherstellung/Realisierung einer nachhaltigen Grenzinformationsstruktur. Für den Zeitraum nach Ablauf der Interreg-Finanzierung werden einige Optionen genannt:

- Frontoffice: Finanzierung mit Beiträgen der Partner, wobei die Beiträge proportional verteilt sind und dem Umfang und dem Grad der Beteiligung des Partners entsprechen (Finanzierung: mit Geld und/oder in Form von Sachleistungen, zum Beispiel personelle Ressourcen).
- Spezialisiertes, fachbezogenes Backoffice: nationale/regionale Behörden an beiden Seiten der Grenzen.

Der kürzlich aufgestellte/angepasste Geschäftsplan Grenzinformationsdienste Flandern-Niederlande (Mai 2017) enthält (auch) keinen detaillierten, auf die Zukunft gerichteten Finanzierungsplan. Im Geschäftsplan wird jedoch festgestellt, dass eine zweite Version erforderlich sein wird, in der näher auf die (organisatorische und finanzielle) Optimierung und die nachhaltige Einbettung der GIPs nach dem Interreg-Projektzeitraum eingegangen werden kann.

Kostenschätzung GIPs nach Interreg

Zusätzlich zu den (veranschlagten) Kosten im jetzigen Interreg-Zeitraum bis 2019 wurden die GIPs um eine erste Einschätzung der Kosten gebeten, die nach diesem Zeitraum anfallen werden. Für den Zeitraum nach 2019 schätzen die GIPs, die derzeit zu einem Teil mit Interreg-Mitteln finanziert werden, im Vergleich mit der Kostenschätzung für 2017 die Kosten teilweise höher ein. Dies gilt auch für die Personalbesetzung, gemessen in FTE. Hierbei gilt, dass bei den Angaben (auch) davon ausgegangen wird, dass für den Nachfolgezeitraum ein Interreg-Antrag gestellt wird.

Die Kostenschätzung des GIP Gronau bildet die Grundlage für einen folgenden Interreg-Antrag (2019-2022, Laufzeit von 41 Monaten). Der GIP Kleve geht bei der Kostenschätzung von 4 FTE aus, von denen 1 FTE von Partnerorganisationen bereitgestellt wird.

Die vom GIP-Mönchengladbach abgegebene Prognose von 2,5 FTE setzt sich aus 2,0 FTE für GIP-Berater und 0,5 FTE für unterstützende Tätigkeiten zusammen. Der GIP Eindhoven sieht für die Zukunft einen gleichbleibenden Einsatz von 0,3 FTE für Grenzinformationsdienste vor (entsprechend dem jetzigen Interreg-Zeitraum). Der GIP Bergen op Zoom geht in seiner Kostenschätzung von 1,5 FTE für den Einsatz eines GIP-Beraters und für die strategische Unterstützung aus. Die GIPs Aachen-Eurode und Maastricht verfügen nicht/nur in begrenztem Maße über Interreg-Mittel. Für den Zeitraum nach Ablauf der jetzigen Interreg-Projekte wurde keine Kostenschätzung abgegeben. Dies bedeutet nicht, dass die Diskussion über die zukünftige (strukturelle) Finanzierung für diese GIPs nicht relevant ist. Auch diese GIPs können damit konfrontiert werden, dass die Finanzierung (möglicherweise) endet. Für den GIP Aachen-Eurode gilt zum Beispiel, dass die Beiträge der Partner für längere Zeit vertraglich festgelegt wurden, dass diese jedoch unter Wahrung einer Kündigungsfrist von einem Jahr beendet werden können.



Tabelle 4.7

Kostenschätzung der GIPs für die Zeit nach dem jetzigen Interreg-Zeitraum (nach 2019)

	GIP BAD NIEUWESCHANS	GIP BERGEN OP ZOOM	GIP EINDHOVEN	GIP GRONAU	GIP KLEVE	GIP MÖNCHENGLADBACH	GIP TERNEUZEN
GESAMT NACH 2019	€ 238.500	€ 80.800	€ 21.500	€ 553.200	€ 399.000	€ 257.700	€ 172.500
(GESAMT 2017)	€ 159.700	€ 40.300	€ 21.500	€ 585.200	€ 477.800	€ 134.900	€ 120.000
FTE NACH 2019	2,5	1,5	0,3	5,6	4	2,5	1,8
(FTE AKTUELL)	1,5	0,5	0,3	6	2,4*	1,2	1,4

* NB: ohne offene Stelle für die Funktion des Koordinators

Die Finanzierung der über die Website www.grensinfo.nl bereitgestellten Online-Dienstleistungen ist Teil des strukturellen Haushaltsplans der SVB und ist damit vorläufig für die Zukunft gesichert. Für die Finanzierung des BBZ-/BDZ-Backoffice ist ein neuer Beschluss erforderlich. Zur Gewährleistung des Qualitätsniveaus des Backoffice sollte der Aspekt der Indexierung in Betracht gezogen werden.

Blick auf die Zukunft

Auf der Grundlage der Gespräche, die mit Vertretern der GIPs, Backoffices, Provinzen und Kommunen (in den Grenzregionen) geführt wurden, sind einige allgemeine Feststellungen über die zukünftige Finanzierung der Grenzinformativstruktur zu nennen.

In Bezug auf die zukünftige Finanzierung kann allgemein festgestellt werden, dass die Option der kostenpflichtigen Dienstleistungen für Bürger (die Bürgerberatung) als nicht wünschenswert angesehen wird. Was spezifische – maßgeschneiderte oder auf Anfrage erbrachte – Dienstleistungen (zum Beispiel für Unternehmer) anbelangt, so sind kostenpflichtige Dienstleistungen weniger ein „No Go“.

In Bezug auf die zukünftige Finanzierungsstruktur gehen die Wahrnehmungen der GIPs auseinander. Im Allgemeinen herrscht eine gewisse Unsicherheit angesichts des Fehlens einer strukturellen, langfristigen Finanzierung. Insbesondere jene GIPs, die mit Interreg-Mitteln finanziert werden, stehen am Scheideweg. Je nach Grad der Abhängigkeit von Interreg-Mitteln und der Laufzeit der Finanzierung befinden sich die GIPs in einem Dilemma. Einerseits will man nicht länger warten und sich daher für eine projektbezogene Anschlussfinanzierung entscheiden, andererseits besteht die Hoffnung auf eine strukturelle Finanzierung und Sicherstellung, was die bevorzugte Lösung ist. Für einige GIPs gilt, dass der Zeitraum der Interreg-Finanzierung in naher Zukunft abläuft. Diese GIPs bereiten bereits einen neuen Interreg-Antrag vor, da diese Antragsverfahren aufwändig sind und viel Zeit kosten. Um die eingerichtete (Wissens- und Netzwerk-) Struktur erhalten zu können, muss – den Überlegungen der GIPs zufolge – das Risiko einer Finanzierungslücke und damit der Erosion der Grenzinformativstruktur auf ein Minimum reduziert werden. Aus denselben Gründen besteht außerdem der Wunsch nach einer anderen Art der Finanzierung. Mit einer strukturellen, nachhaltigen Form der Finanzierung sind nämlich die Möglichkeiten für den Wissensaufbau und die Bindung von guten Mitarbeitern an die Organisation größer, da GIP-Mitarbeitern eventuell unbefristete Arbeitsverträge angeboten werden können. Kontinuität ist wichtig. Wenn man alle 2 bis 3 Jahre wieder für die Finanzierung kämpfen muss, steht dies der Kontinuität im Wege – so die Erwägung einiger GIPs.

Wenn wir uns die Frage vor Augen führen, wer in Bezug auf die zukünftige Finanzierung (Mit-) Verantwortung übernehmen muss, so gilt hier in gewisser Weise das Bottom-up-Prinzip. So betrachten Kommunen (in der Grenzregion) die Beteiligung, Mitwirkung und Unterstützung von regionalen und provinziellen Behörden als logisch. Provinzen sehen für sich in erster Linie die Rolle des Facilitators, der treibenden Kraft und des Mitfinanzierers. Für das Zustandekommen einer strukturellen Finanzierung der

Grenzinformationsdienste sind Provinzen der Meinung, dass ihnen hierbei nicht die Rolle einer in Aktion tretenden Partei zukommt.

Aus den meisten Gesprächen, die mit den Vertretern aller involvierten Parteien geführt wurden, geht hervor, dass man gespannt der Rolle entgegenseht, welche die Regierungen übernehmen werden. Die Tatsache, dass im Koalitionsvertrag der niederländischen Regierung (übrigens ohne Mittel zuzuweisen) und in den Koalitionsverträgen beider deutschen Bundesländer die Grenze explizit genannt wird, scheint diese Erwartungen zu schüren. Eine gemeinsame – grenzüberschreitende – Finanzierung (zum Beispiel trilateral durch Regierung-Provinz-(Grenz-)Kommune) ist hierbei die am häufigsten genannte chancenreichste Lösung für die Zukunft, bei der die nationalen Behörden das „strukturelle finanzielle Fundament“ bieten.

Der grenzüberschreitende Charakter der Finanzierung kann dadurch erreicht werden, dass auch Parteien im deutschen und belgischen Grenzgebiet auf strukturelle Weise zur Finanzierung beitragen.

Solange jedoch die niederländische Regierung noch keine konkreten Zusagen in Bezug auf die Finanzierung macht, bleibt Interreg ein willkommenes finanzielles Sicherheitsnetz, auf das viele GIPs zurückgreifen. Die innovative Komponente, Voraussetzung für die Bewilligung bei Interreg-Anträgen, kann zur notwendigen Weiterentwicklung der Grenzinformationsstruktur beitragen. In den Grenzregionen hofft man, dass Regierungen diese Finanzierung (teilweise) ausweiten und auch finanzielle Verantwortung für die Frontoffice-Dienstleistungen mittels der GIP-Standorte übernehmen werden.

Finanzierungsstruktur der übrigen Grenzfunkpunkte (im benachbarten Ausland)

Aus der Sicht des VDAB stellen Informationsdienste für Grenzgänger eine reguläre Aufgabe der Organisation dar. Die Finanzierung wird über die regulären Aufgaben und Dienstleistungen des VDAB gedeckt und erfolgt durch die Bereitstellung von personellen Ressourcen für die Erbringung von Grenzinformationsdiensten.

Auch die Gewerkschaften auf beiden Seiten der niederländisch-flämischen Grenze sehen Dienstleistungen für Grenzgänger als eine reguläre Aufgabe an, die sie auch weiterhin erfüllen werden. Die grenzüberschreitende Abstimmung mit ausländischen „Counterparts“, und zwar auch in Bezug auf die Finanzierung, kann zu einer weiteren Stärkung des GIP-Netzwerks beitragen.



„Ich denke, dass aufgrund der wirtschaftlichen Auswirkungen, denen eine Grenzregion gegenübersteht, der [niederländischen] Regierung hierbei auch eine Aufgabe zukommt. Es ist auch im Interesse der Regierungen in Den Haag und Brüssel dafür zu sorgen, dass die Region ein gutes Potenzial und einen gut funktionierenden Arbeitsmarkt hat.“

„In einem nachhaltigen Modell könnte die Landesregierung eine Handreichung leisten. Wenn man auch Flandern, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen mit einbezieht, hat man, glaube ich, ein nachhaltiges Modell gefunden. Und regionale Angelegenheiten können von regionalen Behörden finanziert werden.“

„Ich schöpfe viel Hoffnung aus der Tatsache, dass die Finanzierung über das Aktionsteam GEA auf der politischen Agenda steht und dass dadurch eine mehr strukturelle Finanzierung zur Verfügung gestellt wird, sodass man nicht immer von einer Projektfinanzierung zur anderen holpern muss.“

„Wir arbeiten bereits wieder an einem neuen Interreg-Antrag. Ich weiß, dass andere dieser Form der Finanzierung kritisch gegenüberstehen. Es wird uns jedoch niemals gelingen, innerhalb eines Jahres eine strukturelle Finanzierung von niederländischen und deutschen Behörden zu bekommen.“

„Wenn man sich für eine strukturelle Form der Finanzierung entscheidet, gibt man nach außen hin zu erkennen, dass ein Bedarf hierfür besteht. Die Frage der (strukturellen) Finanzierung ist daher identisch mit der Frage, ob wir Grenzinformationsdienste als eine Aufgabe der öffentlichen Hand ansehen.“





„Im breiter gefassten Sinne gibt es immer wieder die Diskussion, wer wofür zuständig ist. Als Provinz betrachten wir es als unsere Aufgabe, treibende Kraft und Facilitator zu sein. Es ist jedoch die Frage, ob eine Provinz diese Dienstleistungen auch auf strukturelle Weise finanzieren sollte. Die Diskussion darüber, wer strukturelle Mittel bereitstellen sollte – die niederländische Regierung, Kommunen oder gegebenenfalls private Unternehmen – muss dann noch geführt werden.“

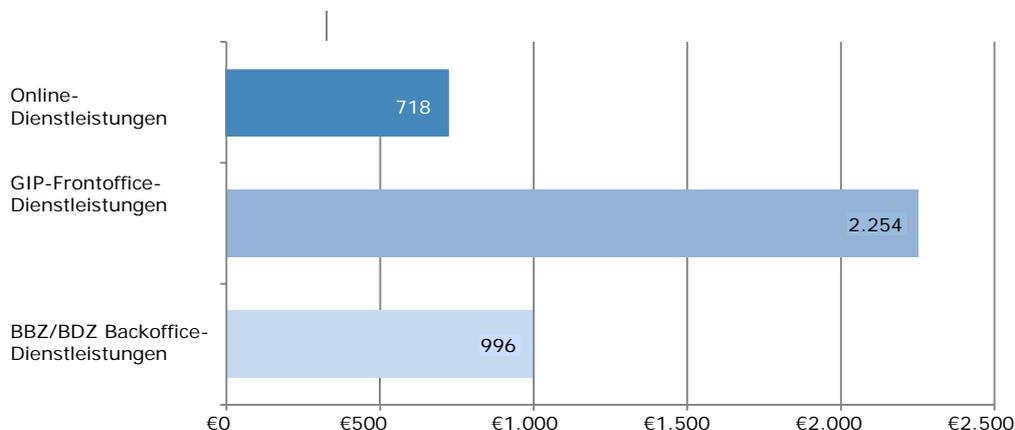
„Es wäre merkwürdig, wenn man als Provinz überhaupt nichts mehr tun würde, wenn die Interreg-Mittel enden. Man wird dann zusammen mit anderen Parteien, darunter auch die Kommunen, prüfen müssen, ob andere (zusätzliche) Mittel bereitgestellt werden können.“

4.5 Schlussfolgerung

Was hat die Grenzinformationsstruktur gekostet (und was wird diese noch kosten) und wie werden die Kosten finanziert (wie hoch war der Anteil der Interreg-Mittel)? Auf der Grundlage der verfügbaren Übersichten über die entstandenen und veranschlagten Kosten beträgt die geschätzte, für die Grenzinformationsstruktur erforderliche jährliche Investition (2017) insgesamt ca. 4 Millionen €. Diese Gesamtkosten basieren auf den und umfassen die Kosten der über die Website www.grensinfo.nl bereitgestellten Online-Dienstleistungen (18 Prozent), die Kosten der physischen von den GIPs erbrachten primären Dienstleistungen (57 Prozent)³³ sowie die Kosten für die sekundären Dienstleistungen der fachbezogenen BBZ-/BDZ-Backoffices (25 Prozent). Hierbei gilt, dass die Kosten der geteilten niederländisch-deutschen GIPs, deren Aktivitäten sich auf beide Seiten der Grenze erstrecken, von den Mitfinanzierern auf der niederländischen und deutschen Seite mitgetragen werden. Die Kosten der niederländischen GIPs an der niederländisch-flämischen Grenze werden vor allem von den Niederlanden mitfinanziert.

Abbildung 4.1

Haushaltsplan für die Grenzinformationsstruktur 2017 (gegliedert nach Art der Dienstleistung, x 1.000 €)



NB: In dem Betrag der BBZ-/BDZ-Backoffice-Dienstleistungen ist die Unterstützung der primären Informationsdienste durch die GIPs und das Backoffice nicht enthalten.

Der GIP Aachen-Eurode kommt ohne Interreg-Mittel für die Kosten auf und in Maastricht ist der Anteil der EFRO-/Interreg-Mittel begrenzt. Die übrigen GIPs in der niederländisch-deutschen und niederländisch-flämischen Grenzregion nehmen in einem größeren Maße Interreg-Mittel in Anspruch. Für die GIPs mit (substantieller) Interreg-Finanzierung gilt, dass ungefähr die Hälfte der Finanzierung, die für die Dienstleistungen der GIPs zur Verfügung gestellt wird, von EFRO-/Interreg-Mitteln stammt (49 Prozent). Die niederländische, deutsche und flämische Kofinanzierung macht 33 Prozent der GIP-Finanzierung aus. Die restlichen 18 Prozent der insgesamt zur Verfügung stehenden Budgets stammen nicht von Interreg. Mit Ausnahme der GIPs Aachen-Eurode und Maastricht bildet die Interreg-

³³ Gesamtkosten der GIPs basieren auf dem GIP Aachen-Eurode, GIP Bad Nieuweschans, GIP Bergen op Zoom, GIP Eindhoven, GIP Gronau, GIP Kleve, GIP Maastricht, GIP Mönchengladbach und dem GIP Terneuzen.



(Ko-)Finanzierung in der jetzigen Situation somit das Fundament für die Grenzinformationsdienste der GIPs.

Wie stehen die beteiligten Parteien zu dieser Finanzierung und bis wann läuft die Finanzierung?

Was die zukünftige Finanzierung der Grenzinformationsdienste anbelangt, ist der Blick zunächst auf die Zeit nach Ablauf der Interreg-Finanzierung gerichtet, was größtenteils im Laufe/Ende des Jahres 2019 der Fall sein wird. Die finanzielle Absicherung der Online- und Backoffice-Dienstleistungen scheint unter den Beteiligten in geringerem Maße Gegenstand der Diskussion zu sein. Jedoch gilt auch hier, dass die niederländische Regierung noch über die Finanzierung der Backoffice-Dienstleistungen entscheiden muss.

Die Kostenschätzungen der GIPs für die Zeit nach dem jetzigen Interreg-Zeitraum sind „mit Bleistift geschrieben“ und entsprechen häufig der derzeitigen Personalausstattung und damit den derzeitigen Personalkosten. Einige wenige GIPs setzen ein zusätzliches FTE ein. Möglicherweise kann sich die (vorgesehene) Arbeitsweise ändern, indem weniger personelle Ressourcen vom BBZ oder BDZ beschäftigt und mehr Ressourcen selbst unter Vertrag gestellt werden. Erwartungsgemäß wird dies keine großen Folgen für die Kostenstruktur haben.

Die meisten GIPs sind (derzeit) abhängig von einer Projektfinanzierung über Interreg, um die jetzige Grenzinformationsstruktur aufrechterhalten zu können. Es ist nicht als wahrscheinlich anzusehen, dass die Regionen und Provinzen diese Finanzierungsaufgabe (vollständig) übernehmen werden. Gegenüber einer mehrjährigen Finanzierung mit Interreg-Mitteln wird eine strukturelle Form der Finanzierung bevorzugt, im Rahmen derer Behörden auf beiden Seiten der Grenze und auf allen Ebenen (strukturell) zum finanziellen Fundament der grenzüberschreitenden Grenzinformationsstruktur beitragen. Während manche GIPs kurz vor der Entscheidung stehen, einen neuen Interreg-Antrag zu stellen oder nicht, steht anderen GIPs etwas mehr Zeit zur Verfügung, um die politischen Entscheidungen der Regierungen auf beiden Seiten der Grenze zu verfolgen.

Abschließend kann festgestellt werden, dass das BBZ-/BDZ-Backoffice notwendig ist, um die dezentrale Struktur der GIPs optimal funktionieren zu lassen. Der alleinige Fokus auf das Backoffice birgt jedoch gleichzeitig das Risiko, dass die (verbindenden) Dienstleistungen in der Region wieder schrumpfen. Die verschiedenen Elemente der Struktur sind voneinander abhängig und verstärken sich gegenseitig.

5

ABSCHNITT

Schlussfolgerung und Aufgaben



5. Schlussfolgerung und Aufgaben

5.1 Einleitung

Im vorliegenden letzten Abschnitt sollen anhand des Ergebnisses der Evaluierung eine übergreifende Schlussfolgerung sowie drei Aufgaben für die Zukunft der Grenzinformationsstruktur formuliert werden.

5.2 Schlussfolgerung

In den vergangenen Jahren konnte hinsichtlich der digitalen und persönlichen Grenzinformationsstruktur zwischen Belgien, den Niederlanden und Deutschland Vieles realisiert werden. Für die kommenden Jahre sind außerdem verschiedene Vorhaben geplant. An beiden Seiten der Grenze hat eine Gruppe von Professionals hierbei auf das Wissensfundament des BBZ/BDZ und des Teams GWO zurückgreifen können. An der niederländisch-deutschen Grenze sowie in Zeeuws-Vlaanderen konnte man ferner auf die Erfahrungen aufbauen, die im Rahmen der Euregio-Bürgerberatung erworben wurden. In den übrigen Regionen entlang der niederländisch-belgischen Grenze gab es diese Erfahrungen noch nicht, jedoch führt jetzt auch dort die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Instanzen und dem BBZ als Lead Partner zur Einrichtung von immer mehr Grenzinfopunkten. Das Netzwerk weitet sich aus – auch in den unterschiedlichsten Verbänden mit Backoffices und regionaler Arbeitsmarktvermittlung (u. a. EURES) und unter Berücksichtigung der spezifischen regionalen (wirtschaftlichen) Situationen. Einheit in der Vielfalt!

Die Grenzinformationsstruktur scheint ihren Nutzen und ihre Notwendigkeit in der Praxis unter Beweis zu stellen. Die von den Beteiligten bereitgestellten Zahlen (zu den Kundenkontakten) und Angaben lassen ferner ein Wachstum erkennen, das wiederum unter Beweis stellt, dass die Grenzinformationsstruktur einen Bedarf erfüllt. 2017 wurden etwa 22.500 Bürger direkt an der niederländisch-deutschen Grenze bedient. Für die niederländisch-flämische Grenze ist die Zahl zurzeit noch nicht genau einzuschätzen. Auch werden andere Faktoren, wie zum Beispiel die wirtschaftlichen und demografischen Entwicklungen die Reichweite und die Inanspruchnahme der Dienste beeinflussen. Kritische Stimmen zu den Kernbestandteilen der GIP-Struktur gibt es relativ wenige. Hieraus kann gefolgert werden, dass die Grenzinformationsstruktur in ausreichendem Umfang „zweckmäßig“ ist. GIPs und Backoffices scheinen für die Überwindung von Barrieren, die mit der Grenze in Zusammenhang stehen, wichtig zu sein. Sie helfen den Grenzregionen, sich zu einer „guten“ Region zu entwickeln.

Zur Effektivität in Bezug auf die Kundenzufriedenheit und die Nachsorge können vorläufig keine eindeutigen Angaben gemacht werden. Die Unsicherheitsfaktoren im Hinblick auf die Effektivität betreffen insbesondere den Umfang der bestehenden GIPs und den Erfahrungsstand bei einigen neuen GIPs.

Für die meisten Beteiligten ist es schwierig, sich ein Urteil über die Effektivität zu bilden. Im Allgemeinen zeigt die Erfahrung, dass eine relativ kleine Gruppe von Beratern und Spezialisten einer großen Zahl von Bürgern bei einer grenzüberschreitenden Entscheidung helfen kann. Als schwierig erweist sich die Schätzung der gesellschaftlichen Kosten bei einem Verzicht auf eine solche Struktur. Ein ausschließlich digitales Informationsangebot ist zwar kostengünstiger, die Informationen stehen jedoch nicht in einem (persönlichen) Kontext und werden nicht weiter interpretiert. Dadurch werden digitale Informationen in geringerem Maße zum gewünschten Ergebnis führen. Eine größere Reichweite durch einen höheren Bekanntheitsgrad und das „Targeting“ der wichtigsten Zielgruppen können die Effektivität weiter erhöhen.

Die hier beschriebene Grenzinformationsstruktur kostete 2017 etwa 4 Millionen Euro. Hiervon wurden 18 Prozent für den Online-Informationssdienst über www.grensinfo.nl ausgegeben, 57 Prozent für die sowohl persönlich als auch online angebotenen primären Dienstleistungen über die GIPs und 25 Prozent für die sekundären Dienstleistungen der spezialisierten Backoffices BBZ und BDZ. Dies ist einschließlich der Kosten der geteilten niederländisch-deutschen GIPs, deren Aktivitäten sich auf beide Seiten der



Grenze erstrecken, und der Kosten für die niederländischen GIPs an der flämischen Grenze. Hinzu kommen de facto noch die regulären Kosten des Belastingdienst/Team GWO und die Kosten der Organisationen, die als Backoffice an der anderen Seite der jeweiligen Grenze fungieren, sowie der GIPs auf flämischer Seite.

Für die GIPs insgesamt – also alle niederländisch-deutschen GIPs und die niederländischen GIPs an der flämischen Grenze – gilt, wie bereits in Abschnitt 4 angegeben, die unten stehende Kostenrahmung und Finanzierungsstruktur.

Tabelle 5.1

Haushaltsplan für die Grenzinformationsdienste 2017 (gegliedert nach Art der Dienstleistung)

	ABSOLUT	PROZENTUAL
Online-Informationendienste www.grensinfo.nl	€ 718.000	18%
GIPs (Frontoffice)	€ 2.254.000	57%
- hiervon EU-Beitrag (gemäß Finanzierungsstruktur für den gesamten Projektzeitraum)	-	- 36%
- hiervon Kofinanzierung (gemäß Finanzierungsstruktur für den gesamten Projektzeitraum)	-	- 23%
- hiervon Eigenmittel (gemäß Finanzierungsstruktur für den gesamten Projektzeitraum)	-	- 41%
Backoffice BBZ/BDZ	€ 996.000	25%
GESAMT	€ 3.968.000	100%

Für die Gruppe der GIPs mit (substantieller) Interreg-Finanzierung gilt, dass ungefähr die Hälfte der Finanzierung, die für die Dienstleistungen der GIPs zur Verfügung gestellt wird, von EFRO-/Interreg-Mitteln stammt (49 Prozent).

Die niederländische, deutsche und flämische Kofinanzierung macht einen kleineren Teil der GIP-Finanzierung aus, nämlich 33 Prozent. Die restlichen 18 Prozent der insgesamt zur Verfügung stehenden Budgets sind keine Interreg-Mittel. Auf Anfrage hin werden die Kosten für 2019 ungefähr auf einen vergleichbaren Gesamtbetrag geschätzt, wobei manche GIPs davon ausgehen, dass sie weniger Mittel benötigen werden als zuvor, während andere GIPs davon ausgehen, mehr Mittel zu benötigen als im vorherigen Zeitraum.

Mit Ausnahme der GIPs Aachen-Eurode und Maastricht bildet die Interreg-(Ko-)Finanzierung in der jetzigen Situation somit das Fundament für die Grenzinformationsdienste der GIPs. Gegenüber einer mehrjährigen Finanzierung mit Interreg-Mitteln wird eine strukturelle Form der Finanzierung bevorzugt, im Rahmen derer Behörden auf beiden Seiten der Grenze und auf allen Ebenen (strukturell) zum finanziellen Fundament der grenzüberschreitenden Grenzinformationsstruktur beitragen. Während manche GIPs kurz vor der Entscheidung stehen, einen neuen Interreg-Antrag zu stellen oder nicht, steht anderen GIPs etwas mehr Zeit zur Verfügung, um die politischen Entscheidungen der Regierungen auf beiden Seiten der Grenze zu verfolgen.

5.3 Drei Aufgaben

Einheit in der Vielfalt?

Manchmal erfordert Vielfalt auch eine Diskussion. Die Websites können wahrscheinlich noch besser integriert werden, beide Hausarztmodelle müssen noch einmal miteinander und mit dem fachbezogenen Backoffice verglichen werden. Auch muss ein Austausch über die Vorteile des Netzwerk- und des One-Stop-Ansatzes (sowie die Zwischenvarianten) und über das unterschiedliche Tempo der Entwicklung der Marke Grenzinfopunkt stattfinden.



Anfälligkeit begrenzen

Wie bereits festgestellt, ist ein Teil der Struktur anfällig. Dies ist unter anderem auf eine (kurzfristige) Projektfinanzierung (auch der Backoffices BBZ und BDZ), auf ownership, Zersplitterung, personelle Ressourcen, Überalterung sowie auf die Notwendigkeit zurückzuführen, Kenntnisse in der Organisation zu halten. Auch die Abhängigkeit von der Entleihung von personellen Ressourcen und Engagement sind Faktoren, welche die Anfälligkeit der Struktur bedingen. Dies macht eine Instandhaltung der Netzwerkstruktur erforderlich. Der Lenkungsausschuss – sofern dieser die Gelegenheit hierzu hat – kann einen Plan aufstellen, der Maßnahmen zur Begrenzung der Anfälligkeit sowie die Integration mit der neu zu definierenden Governance vorsieht. Eine zu große Abhängigkeit von einer Partei ist kein Heilmittel für eine finanzielle Anfälligkeit. Die Bündelung von Kräften, auch mit dem Bereich der Arbeitsvermittlung oder den anderen Aktionsbereichen des Aktionsteams GEA/GROS sowie Verbindungen mit Stellen jenseits der Grenze stellen weiterhin wichtige Faktoren dar.

Die strategische Einrichtung eines Dienstes für grenzüberschreitende Arbeitsvermittlung am Standort eines GIP – wie in Kerkrade, Gronau und Maastricht (ab 2018) – lässt erkennen, dass eine Bündelung von Dienstleistungen mit nachhaltigen „Kompetenzzentren“ zu einer gegenseitigen Verstärkung führen und Grenzregionen Zukunftsperspektiven bieten kann.

Weiterentwicklung

Die Weiterentwicklung und weitere Professionalisierung der Grenzinformationsstruktur ist ein wichtiges Ziel. Anhand eines gemeinsamen Kundensystems, das Meta-Informationen enthält, können mehr und besseres Kundenwissen (in welchen Bereichen ist der Mehrwert am größten?) erworben und eine zunehmende (Marken-)Reichweite erzielt werden. Letzteres erfordert eine Strategie für die Zukunft (was sind die nächsten Meilensteine?), regelmäßige Überlegungen hinsichtlich der Ausgestaltung/Aufgaben der verschiedenen Standorte sowie einen übergreifenden Kommunikationsplan. Wie bereits gesagt, stehen die Weiterentwicklung und die Innovation hierbei in Einklang mit den Zielen von Interreg. Was Regionen mit einer hohen Netzwerkdichte betrifft, so kann über eine Fusion oder über komplementäre Dienstleistungen nachgedacht werden.



1

ANHANG

Übersichtskarte: Regionen und GIPs



2

ANHANG

Liste der befragten Personen



Anhang 2. Liste der befragten Personen

INSTANZ	KONTAKTPERSON(EN)
Belastingdienst, Team GWO	Nicole Janssen und Rob van den Berg
Euregio Maas-Rhein/GIP Aachen-Eurode	Arthur Hansen
SVB BBZ/BDZ	Kees Martens
Euregio Ems-Dollart-Region/GIP Bad Nieuweschans	Michiel Malewicz
Euregio Scheldemond/GIP Terneuzen	Aicha Ait Bari und Ronald de Back
Aranco	Arno Knoops und Wesley Jongen
Provinc Antwerpen	Bert Serneels
Euregio Rhein-Maas-Nord/GIP Mönchengladbach	Heike Xhonneux und Andy Drippy
Euregio Rhein-Waal/GIP Kleve	Heidi de Ruiter und Alfred Derks
EUREGIO / GIP Gronau	Elisabeth Schwenzow und Linda Blom
GIP Maastricht/ITEM	Martin Unfried und Marcel Dautzenberg
Provinc Overijssel	Moniek Bom
Gemeinde Maastricht	Hans Dassen
Provinc Groningen	Mirjam Punter
Provinc Limburg	Tom Martinussen
Gemeinde Enschede	Peter Schildkamp
HECS/Gemeinde Eindhoven	Anoek Smits
ISD Brabantse Wal/Gemeinde Bergen op Zoom	Karlijn van den Berg
Rijksdienst voor Sociale Zekerheid	Bruno de Pauw
Provinc Gelderland	Myriam van Zetten
VDAB	Emmanuelle Bernolet
Famifed	Jessie Vergauwen
FNV/IVR Schelde Kempen	Daan Withagen
RSD De Liemers	Bart Colsen
RIZIV („Dienst uitkeringen“ und „Dienst geneeskundige verzorging“)	Bob de Mars und Chris Segaert
Gemeinde Coevorden	André Kolk
Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening	Marc Rogiers
Provinc Drenthe	Anneke Bosch
Industrie- und Handelskammer Nord Westfalen	Sven Wolf
DVKA (Deutsche Verbindungsstelle Krankenversicherung - Ausland)	anonym
Agentur für Arbeit Wesel	anonym
Deutsche Rentenversicherung Rheinland	anonym
CZ-verzekeringen	per E-Mail
CAK	Rene van der Wissel
Gemeinde Venray	Mat van den Beuken
UWV	Johan de Jong
Gemeinde Terneuzen	Cees Liefing



3

ANHANG

Kosten und Finanzierung



Anhang 3. Kosten und Finanzierung

Tabelle B3.2

Kostenübersicht pro GIP (NL-DE und NL-FL)

KOSTENÜBERSICHT	2016		2017	2018	2019*
	VERANSCHLAGT	ENTSTANDEN	VERAN- SCHLAGT	VERAN- SCHLAGT	VERAN- SCHLAGT
GIP Aachen-Eurode					
Personalkosten	€ 323.000	€ 323.000	€ 323.000	€ 323.000	€ 323.000
Betriebskosten	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000	€ 40.000
Gemeinkosten	€ 66.000	€ 66.000	€ 66.000	€ 66.000	€ 66.000
Sonstige Kosten	€ 51.000	€ 51.000	€ 51.000	€ 51.000	€ 51.000
<i>Gesamt</i>	<i>€ 480.000</i>	<i>€ 480.000</i>	<i>€ 480.000</i>	<i>€ 480.000</i>	<i>€ 480.000</i>
GIP Bad Nieuweschans					
Personalkosten	€ 159.700	€ 159.700	€ 159.700	€ 159.700	€ 159.700
Betriebskosten	-	-	-	-	-
<i>Gesamt</i>	<i>€ 159.700</i>	<i>€ 159.700</i>	<i>€ 159.700</i>	<i>€ 159.700</i>	<i>€ 159.700</i>
GIP Bergen op Zoom					
Personalkosten	€ 0	€ 0	€ 27.300	€ 27.300	€ 11.100
Betriebskosten	-	-	-	-	-
Gemeinkosten	-	-	-	-	-
Sonstige Kosten	-	-	€ 13.000	€ 13.000	€ 6.500
<i>Gesamt</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>€ 40.300</i>	<i>€ 40.300</i>	<i>€ 17.600</i>
GIP Eindhoven					
Personalkosten	€ 5.400	€ 2.900	€ 21.500	€ 21.500	€ 10.800
Betriebskosten	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Gemeinkosten	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
<i>Gesamt</i>	<i>€ 5.400</i>	<i>€ 2.900</i>	<i>€ 21.500</i>	<i>€ 21.500</i>	<i>€ 10.800</i>
GIP Gronau^{*)}					
Personalkosten	€ 415.100	€ 422.700	€ 439.800	€ 433.400	€ 37.200
Betriebskosten	€ 92.800	€ 63.900	€ 122.500	€ 124.700	€ 5.700
Gemeinkosten	€ 83.000	€ 84.500	€ 88.000	€ 86.700	€ 7.400
Nicht zuzurechnende Kosten GIP ^{**)}	-€ 68.500	€ -57.100	€ -65.000	€ -64.500	€ -5.000
<i>Gesamt</i>	<i>€ 522.500</i>	<i>€ 514.000</i>	<i>€ 585.200</i>	<i>€ 580.300</i>	<i>€ 45.300</i>
GIP Kleve					
Personalkosten	€ 315.900	€ 246.900	€ 315.900	€ 315.900	€ 315.900
Betriebskosten	€ 26.700	€ 27.400	€ 126.700	€ 126.700	€ 226.700
Gemeinkosten	€ 35.100	€ 26.300	€ 35.100	€ 35.100	€ 35.100
<i>Gesamt</i>	<i>€ 377.800</i>	<i>€ 300.500</i>	<i>€ 477.800</i>	<i>€ 477.800</i>	<i>€ 577.800</i>
GIP Maastricht					
Personalkosten	€ 173.100	€ 133.500	€ 199.100	-	-
Allgemeine und Betriebskosten	€ 29.700	€ 6.100	€ 26.500	-	-
Gemeinkosten	-	-	-	-	-
Sonstige Kosten	€ 11.800	€ 5.300	€ 9.000	-	-
<i>Gesamt</i>	<i>€ 214.500</i>	<i>€ 144.900</i>	<i>€ 234.600</i>	<i>-</i>	<i>-</i>



GIP Mönchengladbach					
Personalkosten	€ 97.700	€ 85.700	€ 96.000	€ 102.800	€ 96.000
Betriebskosten	€ 39.900	€ 16.400	€ 24.500	€ 12.400	€ 12.300
Gemeinkosten	€ 14.700	€ 13.700	€ 14.400	€ 15.400	€ 14.400
<i>Gesamt</i>	<i>€ 152.300</i>	<i>€ 115.800</i>	<i>€ 134.900</i>	<i>€ 130.700</i>	<i>€ 122.800</i>
GIP Terneuzen					
Personalkosten	-	-	€ 98.000	€ 145.000	€ 145.000
Betriebskosten	-	-	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000
Gemeinkosten	-	-	€ 0	€ 0	€ 0
Sonstige Kosten	-	-	€ 12.000	€ 17.500	€ 17.500
<i>Gesamt</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>€ 120.000</i>	<i>€ 172.500</i>	<i>€ 172.500</i>

*) Für eine Reihe von GIPs fallen die Kosten 2019 niedriger aus, da das Interreg-Projekt 2019 endet.

**) EUREGIO: das UNLOCK-Projekt umfasst einige Aktivitäten, die nicht in einem direkten Zusammenhang zum Grenzfunktion stehen. Die hierunter fallenden globalen Kosten haben wir für 2016, 2017 und 2018 abgezogen (in der Tabelle aufgeführt als Minusposten).

Quelle: Eigene Angaben der Euregios

Die Tabellen 3.2 bis 3.9 enthalten pro GIP eine Übersicht über die Finanzierungsstruktur (eigene Angabe).

Tabelle B3.3

Finanzierungsstruktur GIP Aachen-Eurode (Jahresbericht 2017)

		ABSOLUT
EU-Finanzierung	-	€ 0
Eigenmittel	Provinzen, Regionen und Kommunen	€ 338.000
	Sonstige Finanzierung	€ 135.000
	<i>Zwischensumme</i>	<i>€ 473.000</i>
GESAMT		€ 473.000

Tabelle B3.4

Finanzierungsstruktur GIP Bad Nieuweschans (Juli 2015 bis Juni 2019)

		ABSOLUT
EU-Finanzierung	EFRO/Interreg (max. 50%)	€ 319.340
Kofinanzierung	Provinz Groningen	€ 63.868
	Provinz Drenthe	€ 63.868
	Provinz Fryslân	€ 31.934
	Land Niedersachsen	€ 159.670
	<i>Zwischensumme</i>	<i>€ 638.680</i>
Eigenmittel	-	-
GESAMT		€ 638.680

Tabelle B3.5

Finanzierungsstruktur GIP Bergen op Zoom (Juni 2016 bis Mai 2019)

		ABSOLUT
EU-Finanzierung	EFRO/Interreg (max. 50%)	€ 39.620
Kofinanzierung	Gemeinde Bergen op Zoom	€ 39.620
<i>Zwischensumme</i>		<i>€ 79.240</i>
Umsetzungsprogramm „Grenzüberschreitende Arbeitsvermittlung“	Rpa, Provinz Nordbrabant	€ 20.000
Subvention „Grenzüberschreitende Arbeitsvermittlung“	Staatliche Mittel	€ 100.000
<i>Zwischensumme*)</i>		<i>€ 120.000</i>
GESAMT		€ 199.240

*) GIP Bergen op Zoom (ISD Brabantse Wal) verknüpft die Grenzinformationsdienste in viel stärkerem Umfang mit Arbeitsmarktentwicklungen als die regulären GIPs dies tun. Die in Tabelle B3.4 genannten Subventionen in Höhe von 120.000 € sind insbesondere für die grenzüberschreitende Arbeitsvermittlung der drei Gemeinden des ISD Brabantse Wal bestimmt (Bergen op Zoom, Woensdrecht und Steenberg). Hierbei fungieren die grenzüberschreitenden Informationsdienste als eine unterstützende Dienstleistung, die nun über das Projekt erweitert wird.

Tabelle B3.6

Finanzierungsstruktur GIP Eindhoven (Juni 2016 bis Mai 2019)

		ABSOLUT
EU-Finanzierung	EFRO/Interreg (max. 50%)	€ 29.613
Kofinanzierung	Gemeinde Eindhoven	€ 29.613
<i>Zwischensumme</i>		<i>€ 59.225</i>
Eigenmittel	-	-
GESAMT		€ 59.225

Tabelle B3.7

Finanzierungsstruktur GIP Gronau (Juli 2015 bis Januar 2019)

		ABSOLUT	
EU-Finanzierung	EFRO/Interreg (max. 50%)	€ 1.087.264	
Kofinanzierung	MWIDE NRW	€ 218.011	
<i>Zwischensumme</i>		<i>€ 1.305.275</i>	
Eigenmittel	Niedersächs. Staatskanzlei	€ 109.016	
	Provinz Gelderland	€ 163.508	
	Provinz Overijssel	€ 163.508	
	<i>Zwischensumme</i>		<i>€ 1.741.307</i>
	EUREGIO	€ 27.647	
	Gemeinde Hardenberg	€ 26.875	
	Kreis Borken	€ 75.250	
	Kreis Steinfurt	€ 35.833	
	Landkreis Emsland	€ 17.500	
	Landkreis Grafschaft Bentheim	€ 60.200	
Region Achterhoek	€ 46.583		
Region Twente	€ 143.333		
<i>Zwischensumme</i>		<i>€ 433.221</i>	
GESAMT		€ 2.174.529	

Tabelle B3.8

Finanzierungsstruktur GIP Kleve (2016 bis 2019)

		ABSOLUT
EU-Finanzierung	EFRO/Interreg (max. 50%)	€ 955.618
Kofinanzierung	MWIDE NRW	€ 286.682
	Provinz Gelderland	€ 161.192
	Provinz Limburg	€ 30.000
	Provinz Nordbrabant	€ 60.000
	<i>Zwischensumme</i>	<i>€ 1.493.492</i>
Eigenmittel	Euregio Rhein-Waal	€ 91.344
	Agentur für Arbeit Wesel	€ 65.280
	Deutsche Rentenversicherung	€ 65.280
	Deutscher Gewerkschaftsbund	€ 65.280
	Sociale Verzekeringsbank	€ 65.280
	Werkbedrijf Rijk van Nijmegen (UWV)	€ 65.280
	<i>Zwischensumme</i>	<i>€ 417.744</i>
GESAMT		€ 1.911.236

Tabelle B3.9

Finanzierungsstruktur GIP Maastricht (Jahresbericht 2017)

		ABSOLUT
EU-Finanzierung	Interreg Flandern-Niederlande	€ 31.000
	Interreg Easy*	€ 28.000
Kofinanzierung	SVB	€ 20.520
	<i>Zwischensumme</i>	<i>€ 79.520</i>
Eigenmittel	Kooperationsabkommen - Subventionen: Provinz Limburg, die Gemeinden Maastricht, Eijsden-Margraten, Beek, Sittard-Geleen, Valkenburg, Meersen, Stein, Echt-Susteren	€ 163.000
	<i>Zwischensumme</i>	<i>€ 163.000</i>
GESAMT		€ 242.520

* jährlich zu beantragen, für 2017 bewilligt

Tabelle B3.10

Finanzierungsstruktur GIP Mönchengladbach (2016 bis 2019)

		ABSOLUT
EU-Finanzierung	EFRO/Interreg (max. 50%)	€ 270.356
Kofinanzierung	MWEIMH NRW	€ 81.107
	Provinz Limburg	€ 81.107
	<i>Zwischensumme</i>	<i>€ 432.570</i>
Eigenmittel	Eigenmittel Euregio	€ 108.142
	<i>Zwischensumme</i>	<i>€ 108.142</i>
GESAMT		€ 540.712



Tabelle B3.11

Finanzierungsstruktur GIP Terneuzen (2016 bis 2019)

		ABSOLUT
EU-Finanzierung	EFRO/Interreg (max. 50%)	€ 182.893
Kofinanzierung	Ostflandern	€ 60.000
	Westflandern	€ 15.000
	Dethon (NL)	€ 107.833
	<i>Zwischensumme</i>	<i>€ 365.725</i>
Eigenmittel	-	-
	<i>Zwischensumme</i>	<i>-</i>
GESAMT		€ 365.725

