

# FAQ: Häufige technische Probleme und Lösungen

## Online-Antrag auf Bürgergeld

---

**Hinweis:** Diese FAQ beantwortet häufige technische Fragen zur Online-Antragstellung. Bei anhaltenden Problemen kontaktieren Sie die Support-Hotline Ihres Jobcenters oder nutzen Sie alternative Antragswege (Papierantrag, persönliche Abgabe).

### 1. Zugangs- und Anmeldeprobleme

---

#### Ich kann mich nicht im Portal anmelden. Was kann ich tun?

- **Passwort zurücksetzen:** Nutzen Sie die "Passwort vergessen"-Funktion auf der Anmeldeseite
- **E-Mail-Adresse prüfen:** Stellen Sie sicher, dass Sie die richtige E-Mail-Adresse verwenden
- **Browser-Cache leeren:** Löschen Sie Cookies und Cache Ihres Browsers
- **Anderen Browser probieren:** Versuchen Sie es mit einem anderen Browser (Chrome, Firefox, Edge, Safari)
- **Inkognito-Modus:** Testen Sie die Anmeldung im Inkognito-/Privat-Modus

#### Die Registrierung funktioniert nicht. Was ist das Problem?

Mögliche Ursachen und Lösungen:

- **E-Mail-Bestätigung:** Prüfen Sie Ihr E-Mail-Postfach (auch Spam-Ordner) auf die Bestätigungsmail
- **E-Mail-Adresse bereits verwendet:** Versuchen Sie sich anzumelden statt neu zu registrieren
- **Technische Probleme:** Warten Sie einige Minuten und versuchen Sie es erneut
- **Browser-Kompatibilität:** Aktualisieren Sie Ihren Browser auf die neueste Version

#### Ich habe mein Passwort vergessen. Wie kann ich es zurücksetzen?

- Klicken Sie auf "Passwort vergessen" auf der Anmeldeseite
- Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein
- Folgen Sie den Anweisungen in der E-Mail, die Sie erhalten
- Erstellen Sie ein neues, sicheres Passwort

*Tipp: Notieren Sie sich Ihr Passwort an einem sicheren Ort oder nutzen Sie einen Passwort-Manager.*

## 2. Identifizierungsprobleme

---

### Die Online-Ausweisfunktion funktioniert nicht. Was kann ich tun?

- **eID aktiviert?** Prüfen Sie, ob die Online-Funktion Ihres Personalausweises aktiviert ist
- **Kartenlesegerät:** Stellen Sie sicher, dass Ihr Kartenlesegerät korrekt angeschlossen ist
- **NFC-fähiges Smartphone:** Bei Smartphone-Nutzung: Prüfen Sie, ob NFC aktiviert ist
- **eID-App:** Installieren Sie die offizielle eID-App und folgen Sie den Anweisungen
- **Alternative Methoden:** Nutzen Sie ELSTER-Zertifikat oder andere angebotene Identifizierungsmethoden
- **Nachträgliche Identifizierung:** Viele Portale erlauben eine nachträgliche Identifizierung vor Ort im Jobcenter

### Kann ich den Antrag auch ohne Online-Ausweisfunktion stellen?

Ja, in der Regel gibt es alternative Identifizierungsmethoden:

- **ELSTER-Zertifikat:** Wenn Sie bereits ein ELSTER-Konto haben
- **De-Mail:** Falls Sie ein De-Mail-Konto besitzen
- **Persönliches Konto:** Bei der Arbeitsagentur registriert sein
- **Nachträgliche Identifizierung:** Antrag stellen und später im Jobcenter identifizieren
- **Papierantrag:** Als Alternative den Antrag per Post oder persönlich einreichen

## 3. Probleme beim Ausfüllen des Antrags

---

### Das Formular lädt nicht oder ist nicht erreichbar. Was tun?

- **Seite neu laden:** Drücken Sie F5 oder Strg+R (Windows) / Cmd+R (Mac)
- **Browser aktualisieren:** Stellen Sie sicher, dass Sie die neueste Browser-Version nutzen
- **JavaScript aktivieren:** Prüfen Sie, ob JavaScript in Ihrem Browser aktiviert ist
- **Pop-up-Blocker:** Deaktivieren Sie Pop-up-Blocker für diese Seite
- **Anderen Browser probieren:** Wechseln Sie zu einem anderen Browser
- **Internetverbindung prüfen:** Stellen Sie sicher, dass Ihre Internetverbindung stabil ist

### Meine Eingaben werden nicht gespeichert. Was ist das Problem?

- **Zwischenspeichern nutzen:** Klicken Sie regelmäßig auf "Speichern" oder "Zwischenspeichern"
- **Session-Timeout:** Bei längerer Inaktivität kann die Session ablaufen - speichern Sie regelmäßig
- **Browser-Einstellungen:** Prüfen Sie, ob Cookies aktiviert sind
- **Privat-Modus vermeiden:** Nutzen Sie den normalen Browser-Modus, nicht den Inkognito-Modus
- **Automatisches Speichern:** Viele Portale speichern automatisch - prüfen Sie nach einiger Zeit, ob Ihre Daten noch vorhanden sind

### Ich kann nicht zum nächsten Schritt weitergehen. Was fehlt?

- **Pflichtfelder prüfen:** Alle mit \* markierten Felder müssen ausgefüllt sein
- **Fehlermeldungen beachten:** Lesen Sie eventuelle Fehlermeldungen genau
- **Format prüfen:** Bei Datumsangaben: Format TT.MM.JJJJ verwenden
- **Zahlenformate:** Bei Beträgen: Dezimaltrennzeichen korrekt verwenden (Komma oder Punkt je nach System)
- **Browser-Konsole prüfen:** Drücken Sie F12 und schauen Sie in die Konsole auf Fehlermeldungen

### Was passiert, wenn ich die Antragstellung unterbreche?

Die meisten Portale bieten eine Zwischenspeicherung:

- **Automatisches Speichern:** Viele Systeme speichern automatisch

- **Manuelles Speichern:** Nutzen Sie die "Speichern"-Funktion vor dem Schließen
- **Fortsetzen:** Melden Sie sich später wieder an und setzen Sie den Antrag fort
- **Zeitliche Begrenzung:** Beachten Sie eventuelle zeitliche Begrenzungen der Speicherung (meist mehrere Wochen)

## 4. Probleme beim Upload von Dokumenten

---

### Ich kann keine Dateien hochladen. Was ist das Problem?

Mögliche Ursachen:

- **Dateiformat:** Prüfen Sie, ob das Format erlaubt ist (meist PDF, JPG, PNG)
- **Dateigröße:** Die Datei ist zu groß (meist max. 5-10 MB pro Datei)
- **Dateiname:** Vermeiden Sie Sonderzeichen im Dateinamen (nur Buchstaben, Zahlen, Bindestrich, Unterstrich)
- **Browser-Kompatibilität:** Versuchen Sie einen anderen Browser
- **Internetverbindung:** Bei langsamer Verbindung kann der Upload länger dauern

### Die Datei ist zu groß. Wie kann ich sie verkleinern?

- **PDF komprimieren:** Nutzen Sie Online-Tools wie smallpdf.com oder ilovepdf.com
- **Bildqualität reduzieren:** Bei Fotos: Qualität leicht reduzieren, aber Lesbarkeit erhalten
- **Mehrseitige PDFs:** Teilen Sie große PDFs in mehrere kleinere Dateien auf
- **Auflösung anpassen:** Bei Scans: 300 dpi reicht meist aus (nicht höher)
- **Alternative Formate:** Probieren Sie JPG statt PDF (bei Fotos)

### Meine hochgeladenen Dokumente sind nicht lesbar. Was kann ich tun?

- **Qualität prüfen:** Stellen Sie sicher, dass die Originaldatei lesbar ist
- **Neu scannen:** Scannen Sie das Dokument erneut mit höherer Auflösung
- **Scanner-App nutzen:** Verwenden Sie spezielle Scanner-Apps (Adobe Scan, Microsoft Office Lens) für bessere Qualität
- **Beleuchtung:** Bei Fotos: Gute, gleichmäßige Beleuchtung ohne Schatten
- **Perspektive:** Dokument gerade fotografieren, nicht schräg

- **Neu hochladen:** Löschen Sie die alte Datei und laden Sie eine neue, bessere Version hoch

### Kann ich den Antrag auch ohne alle Unterlagen abschicken?

Ja, in den meisten Fällen:

- **Fristwahrung:** Der Antrag selbst kann fristgerecht gestellt werden
- **Nachreichung:** Fehlende Dokumente können später nachgereicht werden
- **Hinweis im Antrag:** Geben Sie an, welche Unterlagen noch fehlen und warum
- **Fristverlängerung:** Beantragen Sie bei Bedarf eine Fristverlängerung für die Nachreichung

## 5. Probleme beim Absenden

---

### Ich kann den Antrag nicht abschicken. Was ist das Problem?

Prüfen Sie folgende Punkte:

- **Alle Pflichtfelder:** Alle mit \* markierten Felder müssen ausgefüllt sein
- **Pflichtdokumente:** Alle erforderlichen Dokumente müssen hochgeladen sein
- **Bestätigungen:** Datenschutzerklärung und Nutzungsbedingungen müssen akzeptiert sein
- **Fehlermeldungen:** Lesen Sie eventuelle Fehlermeldungen genau durch
- **Browser-Kompatibilität:** Versuchen Sie einen anderen Browser
- **JavaScript:** Stellen Sie sicher, dass JavaScript aktiviert ist

### Wie erfahre ich, ob mein Antrag erfolgreich eingegangen ist?

- **E-Mail-Bestätigung:** Sie erhalten in der Regel eine automatische Bestätigung per E-Mail
- **Portal prüfen:** Im Portal unter "Meine Anträge" können Sie den Status einsehen
- **Eingangsbestätigung:** Viele Portale zeigen eine Bestätigungsseite nach dem Absenden
- **Antragsnummer notieren:** Notieren Sie sich die Antragsnummer oder das Aktenzeichen

- **Postalische Bestätigung:** Manche Jobcenter senden zusätzlich eine postalische Eingangsbestätigung

### Kann ich einen bereits abgeschickten Antrag noch ändern?

Nach dem Absenden ist eine direkte Änderung meist nicht mehr möglich:

- **Korrekturen mitteilen:** Kontaktieren Sie umgehend das Jobcenter und teilen Sie die erforderlichen Korrekturen mit
- **Nachrichtenfunktion:** Nutzen Sie die Nachrichtenfunktion im Portal, falls vorhanden
- **Schriftlich:** Senden Sie eine schriftliche Korrektur per Post oder E-Mail
- **Persönlich:** Erscheinen Sie persönlich im Jobcenter zur Korrektur

## 6. Allgemeine technische Probleme

---

### Die Seite lädt sehr langsam oder gar nicht. Was kann ich tun?

- **Internetverbindung prüfen:** Testen Sie Ihre Internetverbindung
- **Andere Geräte:** Probieren Sie ein anderes Gerät (Computer, Tablet, Smartphone)
- **Anderes Netzwerk:** Versuchen Sie eine andere Internetverbindung (z.B. Mobilfunk statt WLAN)
- **Zeitpunkt:** Vermeiden Sie Stoßzeiten (morgens und abends kann es voller sein)
- **Browser-Cache:** Leeren Sie den Browser-Cache
- **VPN deaktivieren:** Falls Sie ein VPN nutzen, deaktivieren Sie es vorübergehend

### Ich erhalte Fehlermeldungen. Was bedeuten sie?

Häufige Fehlermeldungen und Lösungen:

- **"Session abgelaufen":** Melden Sie sich erneut an und setzen Sie den Antrag fort
- **"Ungültige Eingabe":** Prüfen Sie das Format Ihrer Eingabe (z.B. Datum, Zahlen)
- **"Datei zu groß":** Komprimieren Sie die Datei oder teilen Sie sie auf
- **"Ungültiges Format":** Konvertieren Sie die Datei in ein unterstütztes Format (PDF, JPG, PNG)
- **"Serverfehler":** Warten Sie einige Minuten und versuchen Sie es erneut

*Tipp: Notieren Sie sich die genaue Fehlermeldung und kontaktieren Sie bei anhaltenden Problemen den Support.*

## Welcher Browser funktioniert am besten?

Empfohlene Browser (in dieser Reihenfolge):

- **Google Chrome:** Meist beste Kompatibilität
- **Mozilla Firefox:** Sehr gute Kompatibilität
- **Microsoft Edge:** Gute Kompatibilität, besonders auf Windows
- **Apple Safari:** Funktioniert meist gut auf Mac und iOS

**Wichtig:** Stellen Sie sicher, dass Sie die neueste Version Ihres Browsers nutzen. Alte Browser-Versionen können zu Problemen führen.

## 7. Unterstützung und Alternativen

---

### Wo bekomme ich Hilfe bei technischen Problemen?

- **Support-Hotline:** Viele Portale bieten eine technische Hotline
- **Bürgergeld-Hotline:** 0800 4 5555 00 (kostenlos)
- **E-Mail-Support:** Kontaktieren Sie den Support per E-Mail
- **Chat-Support:** Falls im Portal verfügbar
- **Persönliche Hilfe:** Jobcenter oder Beratungsstellen können bei der Antragstellung helfen
- **Sozialverbände:** Bieten oft Unterstützung bei der digitalen Antragstellung

### Was kann ich tun, wenn der Online-Antrag gar nicht funktioniert?

Sie haben mehrere Alternativen:

- **Papierantrag:** Stellen Sie den Antrag per Post oder persönlich im Jobcenter
- **Formloser Antrag:** Stellen Sie zunächst einen formlosen Antrag, um die Frist zu wahren
- **Persönliche Hilfe:** Lassen Sie sich im Jobcenter oder einer Beratungsstelle helfen
- **Anderes Portal:** Prüfen Sie, ob Ihr Jobcenter ein alternatives Portal anbietet
- **Später erneut versuchen:** Manchmal sind es nur temporäre technische Probleme

**Wichtig:** Verzögern Sie die Antragstellung nicht zu lange wegen technischer Probleme. Ein formloser Antrag per Post oder persönlich wahrt die Frist und ist rechtlich gleichwertig.

## Schnellhilfe-Checkliste

---

### Bei Problemen - diese Schritte nacheinander durchgehen:

1. Seite neu laden (F5 oder Strg+R / Cmd+R)
2. Browser-Cache und Cookies leeren
3. Anderen Browser probieren
4. Browser auf neueste Version aktualisieren
5. JavaScript aktivieren
6. Pop-up-Blocker deaktivieren
7. Anderes Gerät oder Netzwerk probieren
8. Support kontaktieren
9. Als letzte Option: Papierantrag stellen

---

### Wichtige Kontaktdaten:

- **Bürgergeld-Hotline:** 0800 4 5555 00 (kostenlos)
- **Jobcenter Digital Support:** Über das Portal erreichbar
- **Ihr örtliches Jobcenter:** Kontaktdaten auf der Website Ihres Jobcenters

**Hinweis:** Diese FAQ wird regelmäßig aktualisiert. Bei anhaltenden technischen Problemen kontaktieren Sie bitte den Support Ihres Jobcenters oder nutzen Sie alternative Antragswege.

Stand: 2025. Technische Details können sich durch Updates der Portale ändern.