



# Presseinformation

Nr.: 53/2010 – 30. September 2010

## Probleme beim Ausfüllen?

### Elektronische Hilfe zum Antrag auf Arbeitslosengeld

Die Ergebnisse der regelmäßigen Kundenbefragungen im Bereich der Grundsicherung zeigen, dass bei der Verständlichkeit der Antragsunterlagen zum Arbeitslosengeld II weiter Handlungsbedarf besteht. Die Kundenzufriedenheit wird hier im Schulnotensystem nur mit „befriedigend“ bewertet.

Kritik als Chance, Schwachpunkte zu erkennen und Angebot kundenfreundlicher zu gestalten. Zur Steigerung der Kundenzufriedenheit wurde deshalb der Inhalt des Arbeitslosengeld-II-Antrages als elektronische Ausfüllanleitung für die Kunden audio-visuell aufbereitet. Mit dieser Ausfüllanleitung sollen Kunden dabei unterstützt werden, ihren Antrag weitgehend selbstständig auszufüllen.

Die Anleitung ist einfach und kundenfreundlich gestaltet und bietet außerdem weitergehende Informationen zur Beantragung von Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts. Einfache und häufig auftretende Anfragen im Zusammenhang mit dem Prozess der Antragstellung können direkt mit der Ausfüllanleitung ohne gesonderte Vorsprache geklärt werden.

Die elektronische Ausfüllanleitung steht im Internet der Bundesagentur für Arbeit zur Verfügung. Sie kann an den Selbstinformations-Terminals in den Geschäftsstellen oder am eigenen PC über den Pfad [Antrag auf Arbeitslosengeld II > Links](#) aufgerufen werden.