

#wirsindzuständig



Berliner Beihilfe App

Landesverwaltungsamt Berlin

BERLIN





Berliner Beihilfe App

Unser Service



Einfach Belege einreichen



Bearbeitungsstand verfolgen



Schnelle Kostenerstattung



Weitere Zusatzfunktionen

ERLÄUTERUNGEN ZUR APP

1. Voraussetzungen zur Nutzung der APP
2. Einrichten der APP
3. Belege einreichen
4. Statusübersicht
(Bearbeitungsstand verfolgen)
5. Mein Postfach
6. Mein Profil
7. Kontakt
8. Weitere nützliche Informationen
9. FAQ

01

VORAUSSETZUNGEN ZUR NUTZUNG DER APP

- Technische Voraussetzungen
- Nutzerbezogene und administrative Voraussetzungen

Voraussetzungen zur Nutzung der APP

Technische Voraussetzungen

Betriebssystem:

- bei Android wird ein Support nur für die aktuellsten zwei Versionen gewährleistet
- bei iOS sollte es immer die neuste Version sein

Download der Berliner Beihilfe App aus dem Playstore bzw. App Store

Voraussetzungen zur Nutzung der APP

Nutzerbezogene und administrative Voraussetzungen

- Sie gehören zur Gruppe der aktiven Beamten/Beamtinnen oder Pensionären bzw. Versorgungsempfängern des Landes Berlin?
- Sie besitzen eine Personal- oder Versorgungsnummer für Beamte/Beamtinnen?
- Sie haben sich für die individuelle Beihilfe entschieden?
- Sie haben folgende Unterlagen beim Landesverwaltungsamt in **Papierform** eingereicht
 - Krankenversicherungsschein (erhalten Sie über die Krankenversicherung)
 - Stammdatenblatt (Formular der LVWA-Internetseite)
 - Antrag auf Beihilfe in Krankheits-, Geburts- und sonstigen Fällen (Formular der LVwA-Internetseite)
- Sie haben über Ihren Antrag einen Beihilfebescheid erhalten?

 Sollten Sie alle Fragen bejahen können, können Sie mit dem Einrichten der App beginnen.

#wirsindzuständig

Voraussetzungen zur Nutzung der APP

Hinweise zur Einreichung und Bearbeitungszeit

Diese App ist ausschließlich für die Einreichung von Rechnungen, dazugehörigen Verordnungen und Behandlungsnachweisen gedacht.

Die Einreichung anderer Anliegen wie Stammdatenänderungen, Anträge auf Pflegeleistungen, Heil- und Kostenpläne, Nachreichungen zu nicht verarbeitbaren Belegen, Nachreichungen zu unvollständigen Belegen oder sonstige Mitteilungen über diese App wird ausdrücklich nicht empfohlen.

Da sich die Bearbeitungswege unterscheiden, führt dies zu erheblichen Verzögerungen bei der Bearbeitung dieser Anliegen. Nutzen Sie dafür bitte unsere Kontaktformulare auf der Internetseite:

[Kontaktformulare auf der Internetseite des Beihilfeservice](#)

Die Kontaktformulare können Sie auch direkt in der APP über den Menüpunkt „Kontakt Beihilfeservice“ aufrufen.

02 EINRICHTEN DER APP

Download der App mit Hilfe von QR-Codes



Google - Playstore



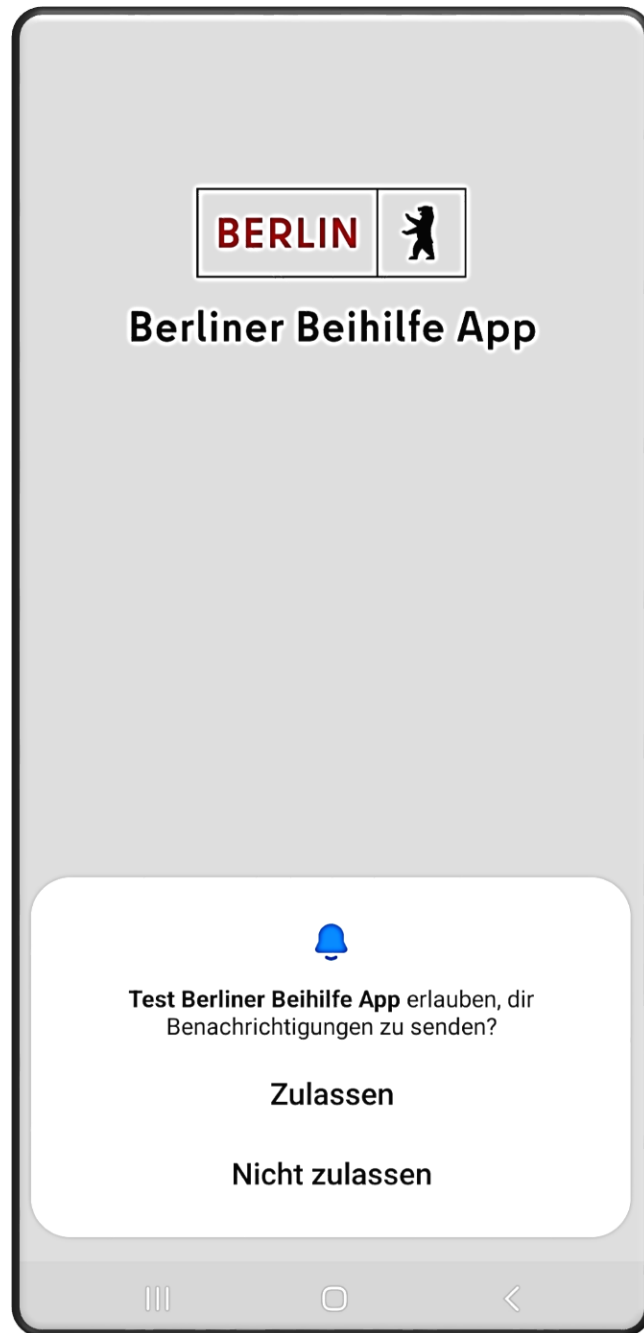
IOS - Apple
App Store



App Logo

BERLIN





Einrichten der APP

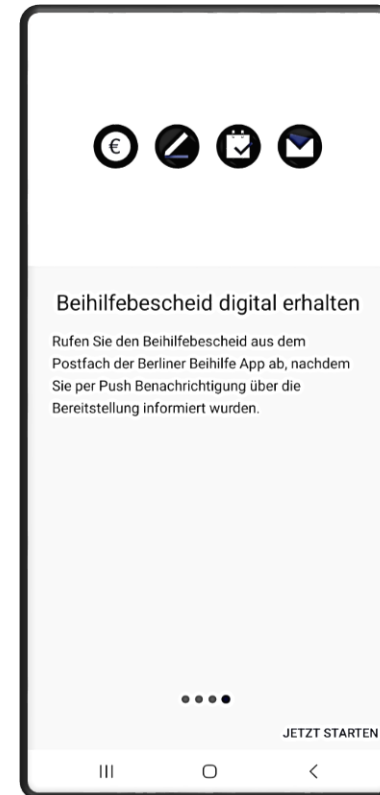
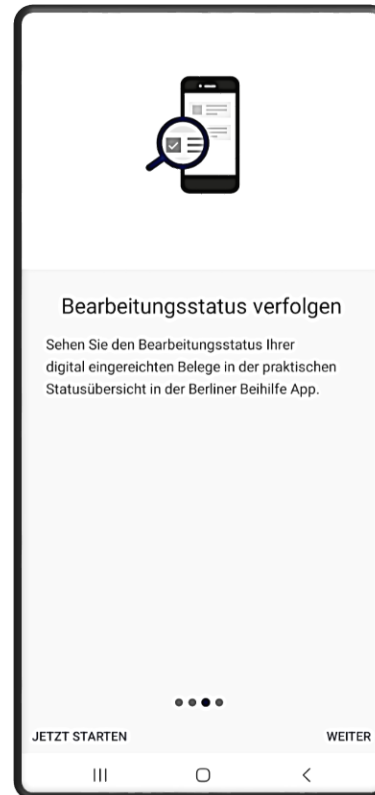
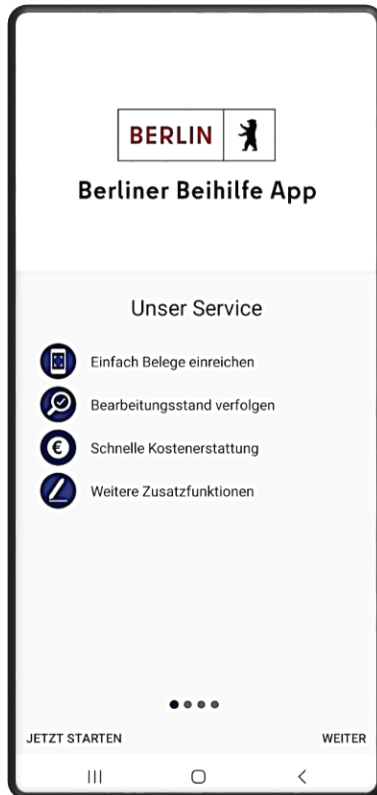
Zulassen von Benachrichtigungen

Nach der Installation und Öffnen der App, erhalten Sie eine Pop-Up-Benachrichtigung, die erfragt, ob Sie der App erlauben möchten, Benachrichtigungen zu senden.

Darüber erhalten Sie Informationen zu geänderten Statusmeldungen und der Zustellung eines Beihilfebescheides in „mein Postfach“.

Einrichten der APP

Im Anschluss werden Ihnen die Vorteile der App auf vier Folien präsentiert. Diese können Sie sich mit dem Klick auf „Weiter“ ansehen oder mit „Jetzt starten“ überspringen.



BERLIN

Beihilfe

Online-Formular

✓

2

3

Vorname

Sebastian

Name

Schönes-Auge

Geburtsdatum

13

▼

Mai

▼

1983

▼

Personalkennzeichen

21602002

☒ Ich akzeptiere die [Nutzungsbedingungen](#).

BESTÄTIGEN

HILFE

III

O

<

Einrichten der APP

Eingabe der persönlichen Daten

Im Anschluss geben Sie Ihre persönlichen Daten ein.

Beachten Sie, dass Titel wie „Prof.“ usw. nicht eingegeben werden müssen, Namenszusätze wie „von“ werden hinter dem Vornamen mit einem Leerzeichen dazwischen eingetragen. Bitte geben Sie alle Vornamen ein.

Verwenden Sie immer Ihr aktuelles Personalkennzeichen / Versorgungsnummer. Ggf. schauen Sie in den letzten Besoldungsnachweis oder Beihilfebescheid. Bitte beachten Sie mit Eintritt in den Ruhestand ändert sich Ihr Personalkennzeichen / Versorgungsnummer.

Einrichten der APP

Festlegung eines Passwortes

Sie werden aufgefordert ein Passwort einzugeben. *

Ihnen wird angezeigt, ob es sich um ein sicheres oder leichtes Passwort handelt. Zudem müssen Sie das Passwort wiederholen.

Bitte notieren Sie sich das Passwort, da bei Verlust die App zurückgesetzt werden muss und eine erneute Registrierung durchzuführen ist.

*Bei IOS wird darüber hinaus gleich abgefragt, ob Touch- oder Face-ID gewünscht ist

← BERLIN  Beihilfe

Passwort

✓ — 2 — 3

Bitte wählen Sie ein Passwort für Ihre Test Berliner Beihilfe App. Mit Ihrem Passwort melden Sie sich künftig bei der Test Berliner Beihilfe App an.

Passwort 

Das Passwort muss mindestens 8 Zeichen, einen Großbuchstaben und eine Zahl enthalten.

Passwort wiederholen 

ABSCHICKEN

← BERLIN  Beihilfe

Passwort

✓ — 2 — 3

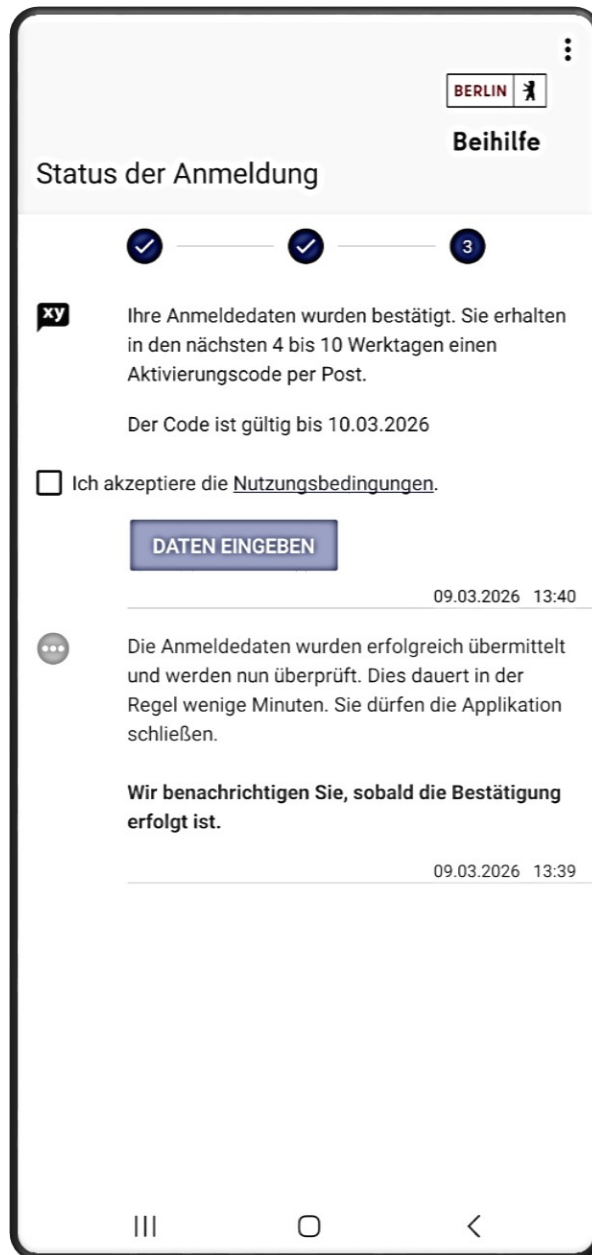
Bitte wählen Sie ein Passwort für Ihre Test Berliner Beihilfe App. Mit Ihrem Passwort melden Sie sich künftig bei der Test Berliner Beihilfe App an.

Passwort  Passwortstärke **hoch**

Das Passwort muss mindestens 8 Zeichen, einen Großbuchstaben und eine Zahl enthalten.

Passwort wiederholen 

ABSCHICKEN



Einrichten der APP

Status der Anmeldung

Im Anschluss erhalten Sie den Hinweis, dass Ihre Anmeldedaten erfolgreich übermittelt wurden (unterer Hinweis).

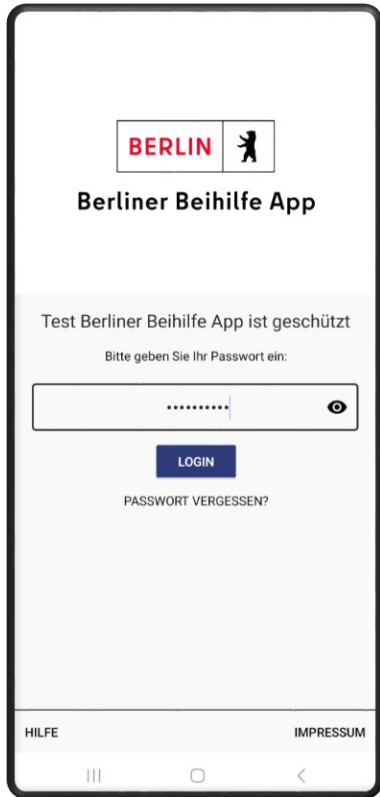
Sie erhalten dann einen Aktivierungscode postalisch zugesandt (oberer Hinweis).

Bitte schließen Sie die App, bis der Aktivierungscode eingetroffen ist.

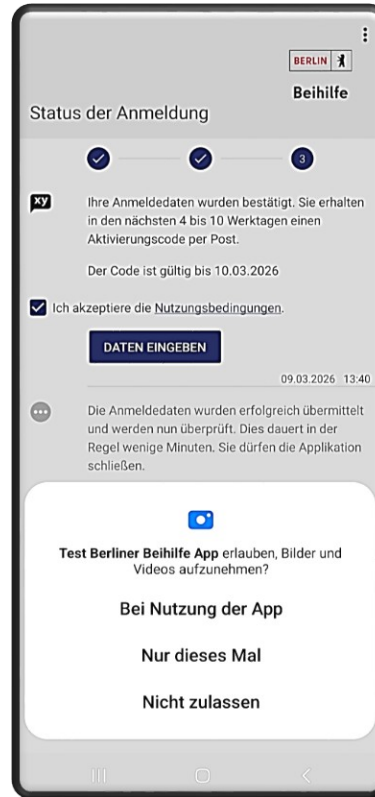
Ihre Anmeldedaten wurden nicht erfolgreich übermittelt oder Sie haben nach 10 Tagen noch keinen Code erhalten? → siehe [FAQ](#)

Einrichten der APP

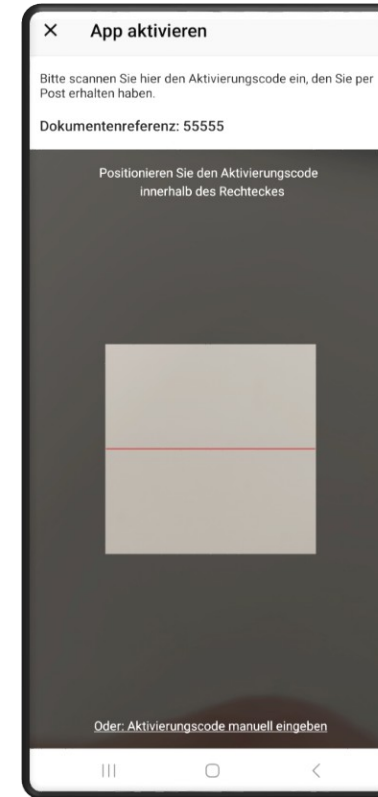
Eingabe des Aktivierungscodes



Der Brief mit dem Aktivierungscode ist eingetroffen. Öffnen Sie die App und loggen sich mit Ihrem Passwort, welches Sie sich selbst vergeben haben, ein.



Bitte erlauben Sie der App, Bilder und Videos aufzunehmen.



Vergleichen Sie in jedem Fall die Dokumentenreferenz. Sie können nun bei Übereinstimmung, den QR-Code auf dem Brief einscannen oder den Code manuell eingeben. (siehe unteren Schriftzug)

Einrichten der APP

Eingabe des Aktivierungscode

Nutzung des Briefes



Achten Sie darauf, dass die Dokumentenreferenz übereinstimmt.

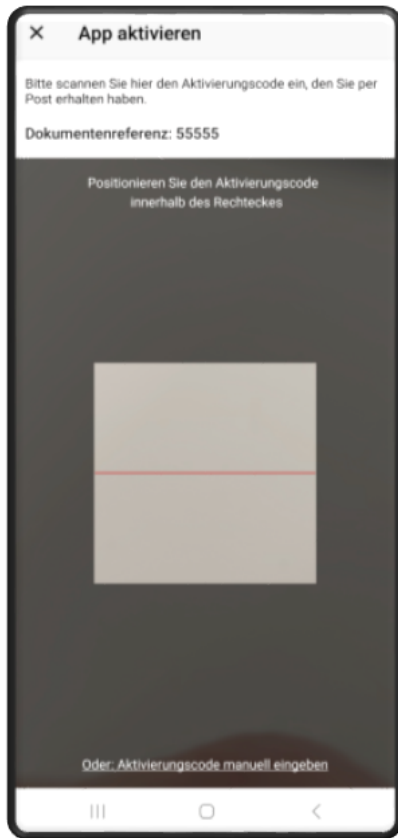
Nehmen Sie den Brief und scannen den QR-Code mit der App ein.

Die Dokumentenreferenz stimmt nicht? Dann bitte hier nicht weiter probieren. Nehmen Sie über das Menü der App Kontakt zum technischen Service auf.

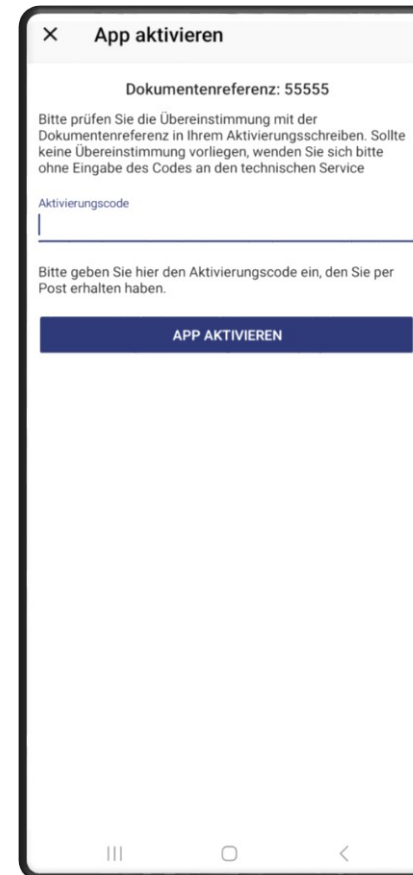


Einrichten der APP

Eingabe des Aktivierungscodes – manuelle Eingabe des Codes



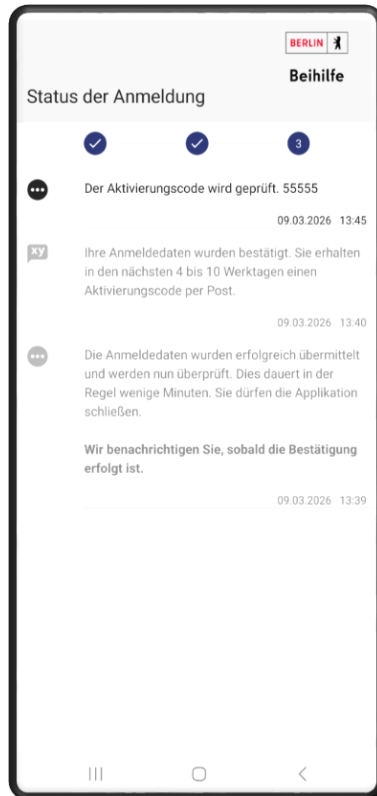
Sie können den Code auch manuell eingeben. Klicken Sie dazu am unteren Ende Ihres Smartphone auf **„Oder Aktivierungscode manuell eingeben“**.



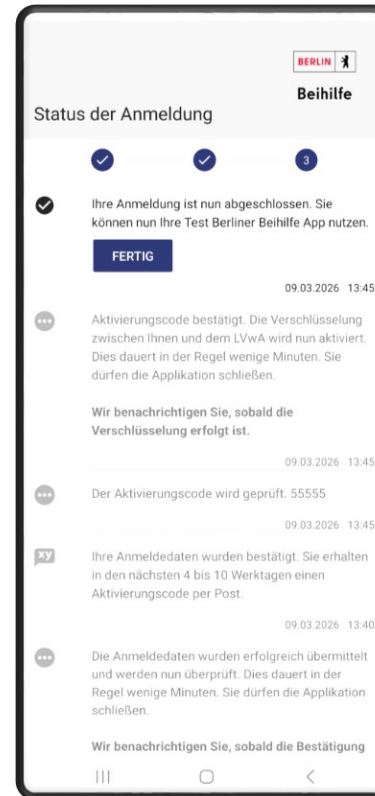
Es erscheint nun eine beschreibbare Zeile. Sie können nun den Code eingeben und auf **App aktivieren** klicken.

Einrichten der APP

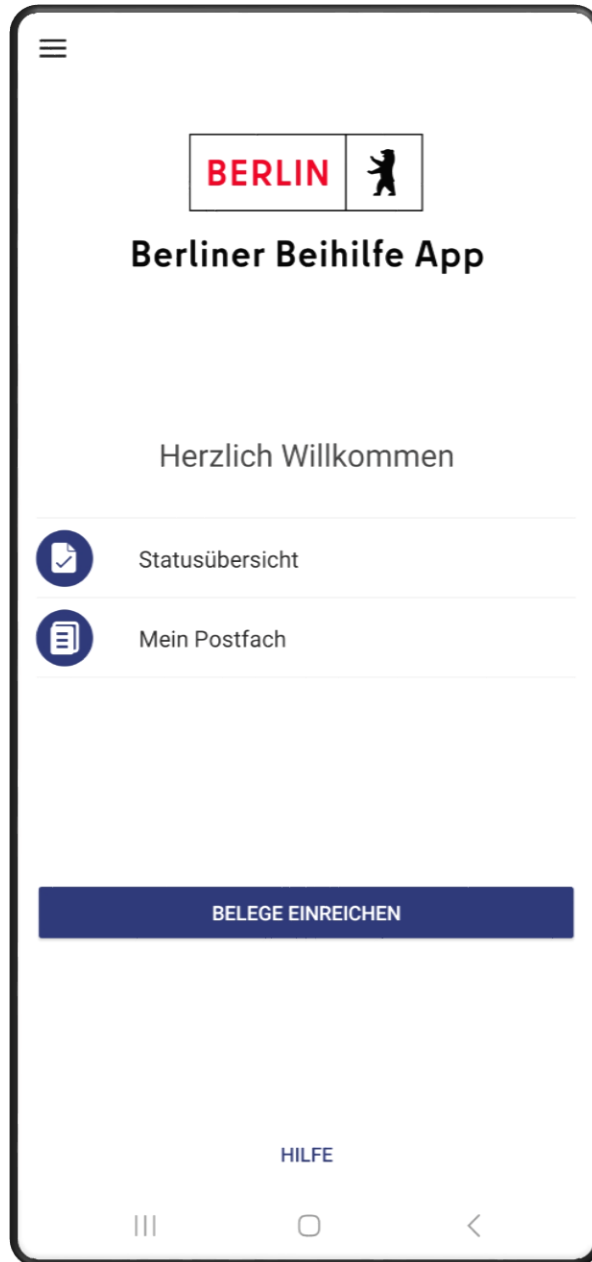
Bestätigung des Aktivierungscodes



Der eingeegebene oder gescannte Code wird nun überprüft.



Sie erhalten die Bestätigung, dass die Anmeldung nun abgeschlossen ist und Sie die App nutzen können. Mit einem Klick auf **Fertig** gelangen Sie zum Startbildschirm der App.



Einrichten der APP

Startbildschirm

Nach erfolgreichem Einrichten der App gelangen Sie zum Startbildschirm der App.

Über den Startbildschirm haben Sie die Möglichkeit

- sich den Status Ihrer eingereichten Belege anzusehen
- Mitteilungen in Ihrem Postfach durchzulesen
- Belege einzureichen oder
- Hilfe auf der Internetseite zu erhalten

03

BELEGE EINREICHEN

Hier erfahren Sie, wie Sie Rechnungen einreichen können.

Bitte beachten Sie, dass die App nicht für Einreichung von Stammdaten, Pflegeleistungen, Widersprüchen, Nachberechnungen oder sonstigen Mitteilungen geeignet ist.

In diesen Fällen nutzen Sie bitte den Menüpunkt Kontakt Beihilfservice und senden Sie diese Unterlagen über die Kontaktformulare. Diese sind nach Themen sortiert.

#wirsindzuständig

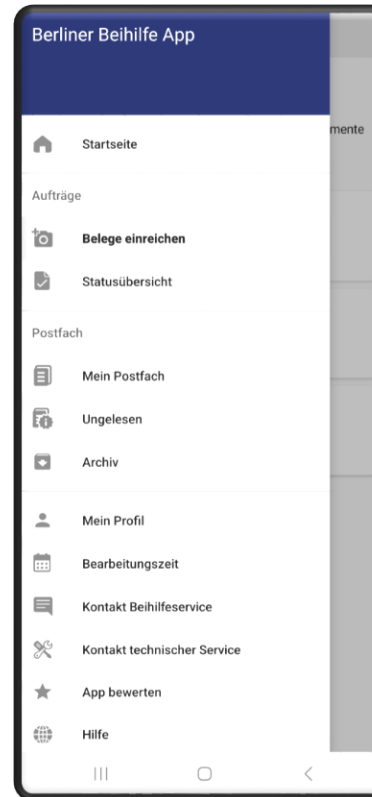
Belege einreichen

Sie haben zwei Möglichkeiten, um zum Menüpunkt „Belege einreichen“ zu gelangen.



Startbildschirm:

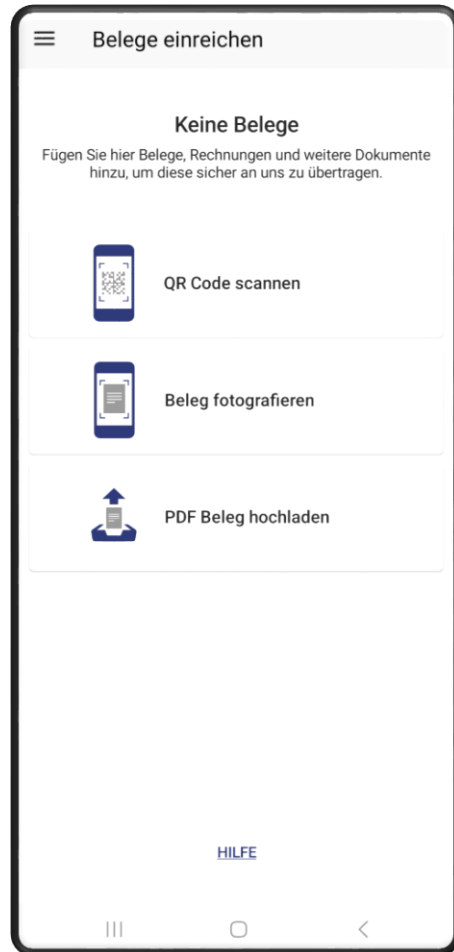
Auf dem Startbildschirm klicken Sie auf das blaue Feld **Belege einreichen**.



Über das Menüband:

In der App, oben links, finden Sie drei Striche. Diese führen Sie in das Menü. Auch hier haben Sie unter „**Aufträge - Belege einreichen**“ die Möglichkeit Ihre Belege zu übermitteln.

Belege einreichen



Es gibt drei Möglichkeiten, Ihre Belege zu übermitteln.

- **QR Code scannen:**
Einige Rechnungen enthalten einen QR-Code, der abfotografiert werden kann
- **Beleg fotografieren:**
Sie können den Beleg bzw. die Rechnung fotografieren
- **PDF Beleg hochladen:**
Sie können eine Rechnung als PDF-Datei hochladen

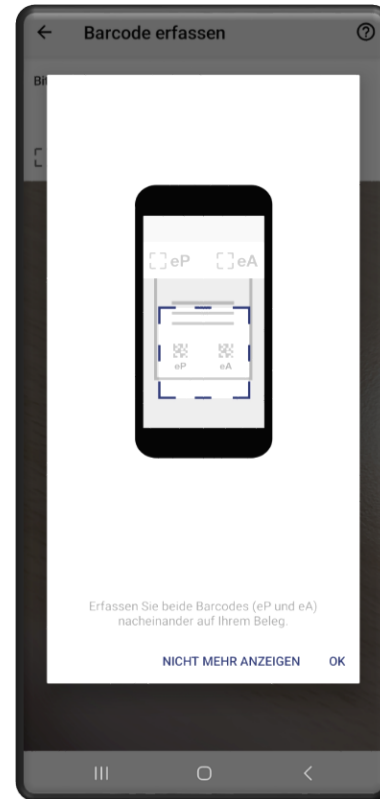
Belege einreichen

QR-Code scannen

Nach der Auswahl „QR-Code scannen“, erhalten Sie mehrere Informationen, wie der Beleg zu fotografieren ist.



Legen Sie die erste Seite des Belegs flach auf den Tisch.



Erfassen Sie **beide** Barcodes nacheinander.



Positionieren Sie zuerst den eP-Barcode.



Der eP-Barcode wird erfolgreich erfasst.

Belege einreichen

QR-Code scannen



Scannen Sie
anschließend den
eA-Barcode auf
Ihrem Beleg.



Beide Barcodes
wurden
erfolgreich
erfasst.

Musterbeispiel:



[Bitte klicken Sie hier, wenn Sie erfahren möchten, wie Sie einen weiteren Beleg zum Vorgang hinzufügen.](#)

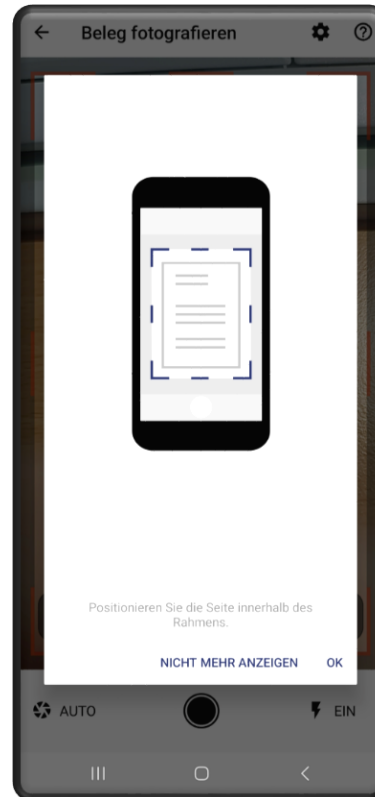
Belege einreichen

Beleg fotografieren

Nach der Auswahl „Beleg fotografieren“, erhalten Sie mehrere Informationen, wie der Beleg zu fotografieren ist.



Die Seite einzeln und flach auf einen dunklen Untergrund legen.



Positionieren Sie die Seite innerhalb des Rahmens.

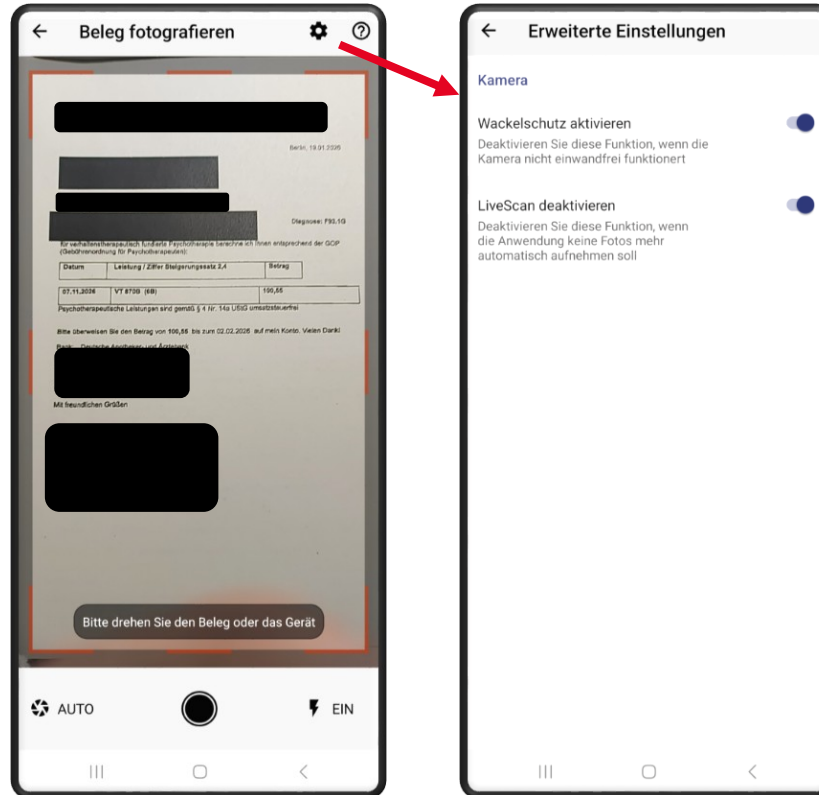


Fotografieren Sie den Beleg.

Belege einreichen

Beleg fotografieren

Das Fotografieren erfolgt automatisch, wenn der Beleg erkannt wird. Andernfalls muss die Auslösetaste durch Sie betätigt werden.



Über das Rädchen haben Sie die Möglichkeit erweiterte Einstellungen für die Kamera zu aktivieren.

Über das Fragezeichensymbol erhalten Sie erneut die Informationen, wie der Beleg zu fotografieren ist.

Belege einreichen

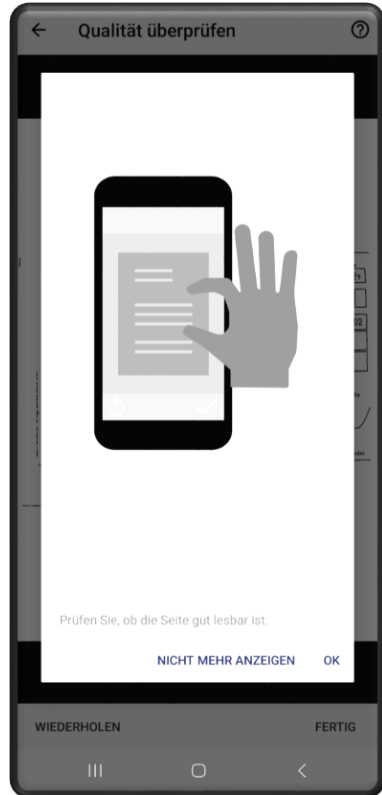
Korrigieren des Rahmen

Der Rahmen kann durch Ziehen der Positionspunkte an den Ecken angepasst werden.

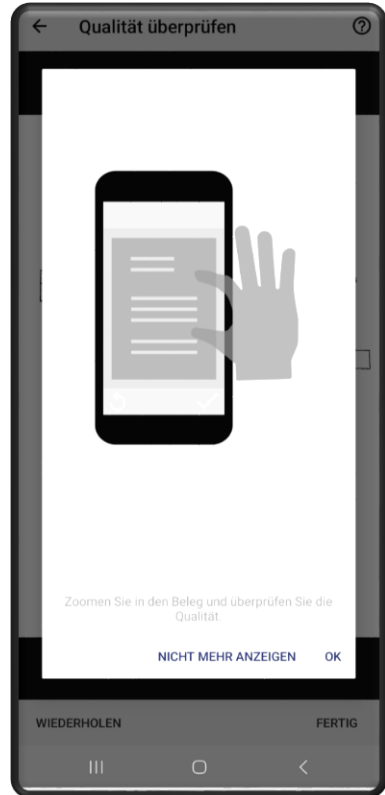


Belege einreichen

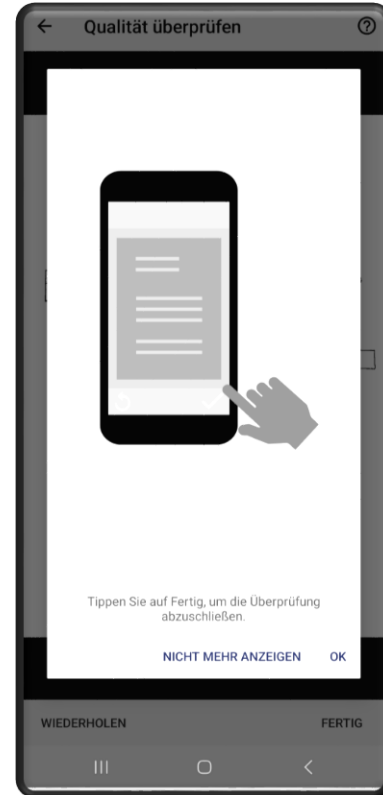
Qualität überprüfen



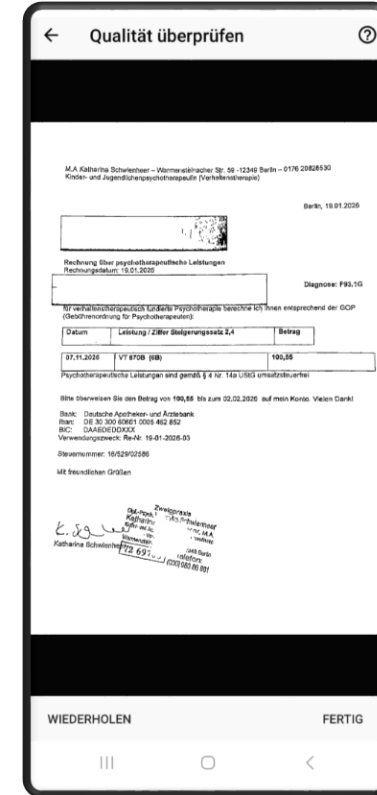
Prüfen Sie, ob die Seite gut lesbar ist.



Überprüfen Sie die Qualität durch Heranzoomen.



Tippen Sie auf Fertig, um die Überprüfung abzuschließen.



Anzeige der Rechnung für die Qualitätskontrolle.

Sollten die Inhalte nicht gut lesbar sein, so wiederholen (unten links) Sie bitte den Vorgang. Andernfalls kann es dazu kommen, dass Ihr Beleg abgelehnt wird. Gründe hierfür können sein:

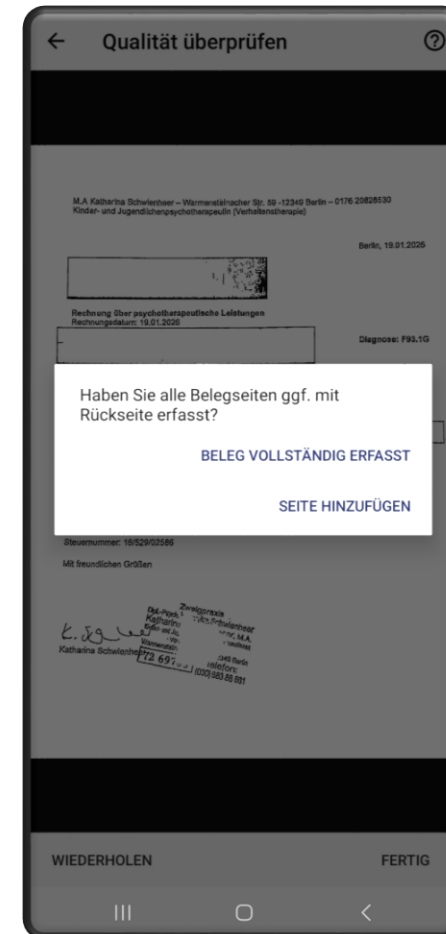
- mehrere Belege auf einer Seite
- Beleg nicht oder sehr schlecht lesbar
- eine oder mehrere Seiten des Beleges fehlen

Belege einreichen

Weitere Rechnungsseiten einreichen

Besteht Ihre Rechnung aus mehreren Seiten, haben Sie hier die Möglichkeit eine weitere Seite hinzuzufügen.

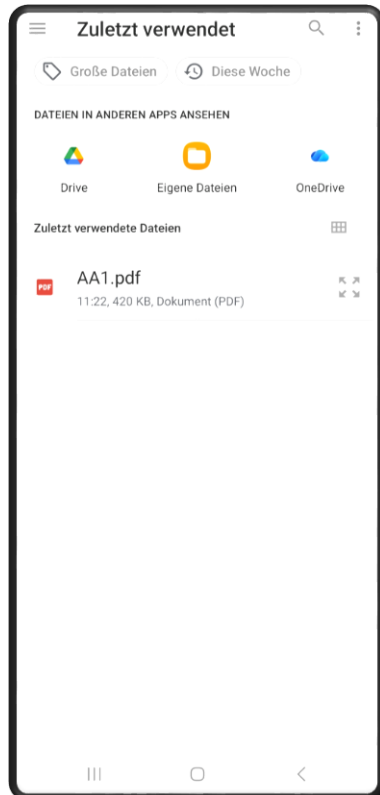
Andernfalls klicken Sie bitte auf „Beleg vollständig erfasst“.



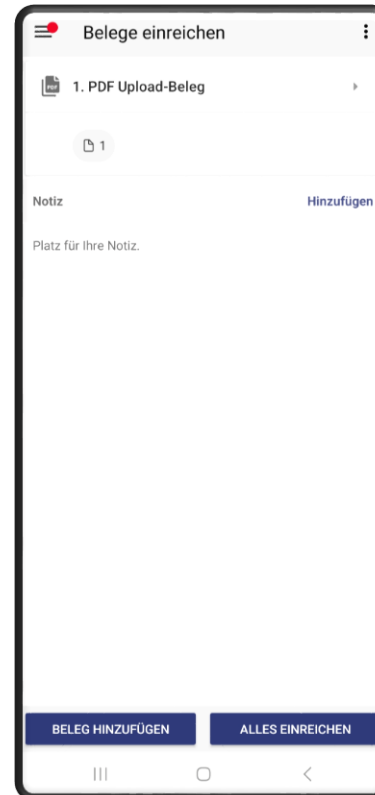
[Bitte klicken Sie hier, wenn Sie erfahren möchten, wie Sie einen weiteren Beleg zum Vorgang hinzufügen.](#)

Belege einreichen

PDF-Upload



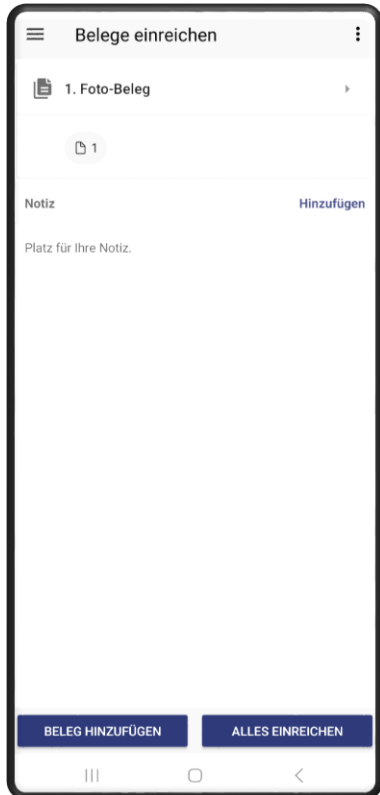
Nach Auswahl „PDF Beleg hochladen“ wird Ihr Dateimanager geöffnet, in dem Sie Ihre Datei auswählen können. Bitte beachten Sie, dass Ihr Dateimanager anders aussehen kann.



Sie haben hier die Möglichkeit sich Ihren Beleg nochmal anzusehen, eine Notiz oder einen weiteren Beleg hinzuzufügen (Schaltfläche links).

Belege einreichen

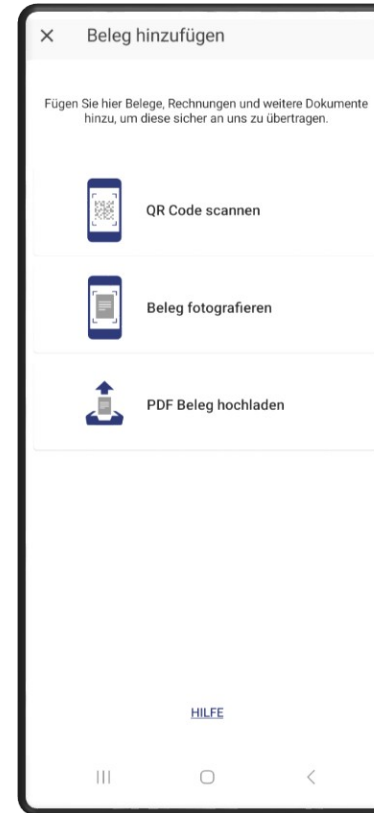
Belege hinzufügen oder Beleg einreichen



Egal, ob Sie einen Beleg mit Hilfe des QR-Code-Scanners, als Foto oder als PDF-Dokument einreichen, sie gelangen immer im Anschluss auf die Übersicht über Ihre einzureichenden Belege. Sie haben im unteren Rand die Wahl, einen weiteren Beleg hinzuzufügen oder alles einzureichen.

Zudem können Sie sich hier die Belege vor [Einreichung nochmal ansehen](#), [Notizen hinzufügen](#) oder [Belege löschen](#).

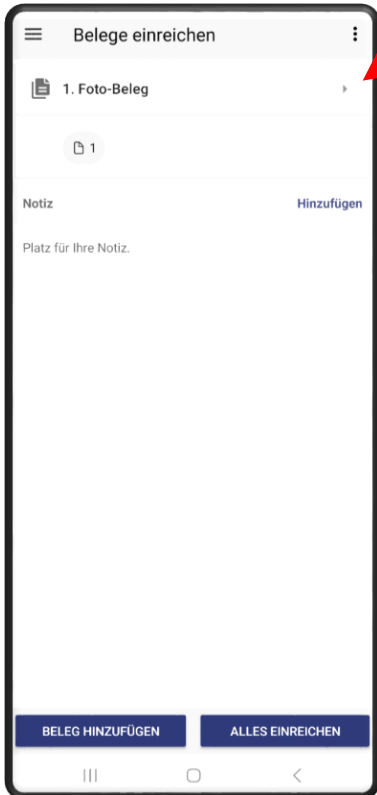
Bitte beachten Sie, dass das Hinzufügen von weiteren Belegen vor dem Absenden, mit der linken Schaltfläche die Bearbeitung Ihrer Belege verkürzen kann.



Sofern Sie auf „Beleg hinzufügen“ geklickt haben, stehen Ihnen wieder die drei Möglichkeiten der Belegeinreichung zur Verfügung.

Belege einreichen

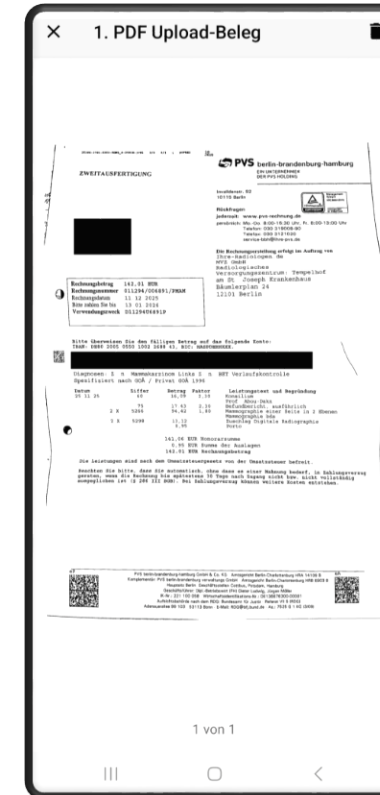
Belege nochmal ansehen



Sie können sich die Belege nochmal ansehen, indem Sie auf das Dreieck (siehe Pfeil) klicken.



Sie sehen nun die Belegdetails. Mit einem Klick auf das Bild, können Sie sich den Beleg nochmal ansehen.



Ansicht Beleg. Hier können Sie den Beleg über den Papierkorb oben rechts löschen oder die Ansicht über das X oben links schließen.

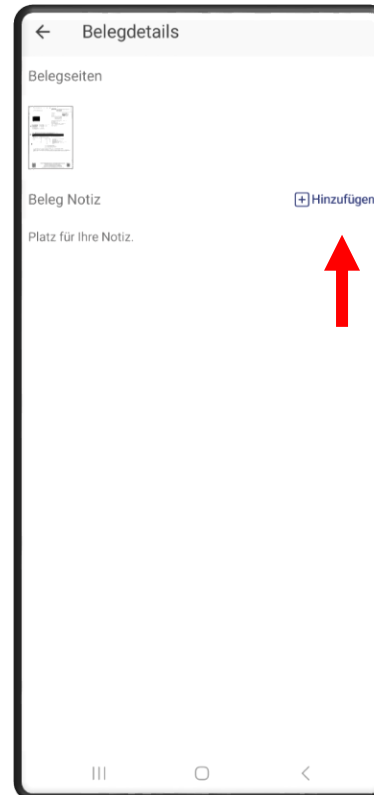
Belege einreichen

Notiz zum Beleg hinzufügen

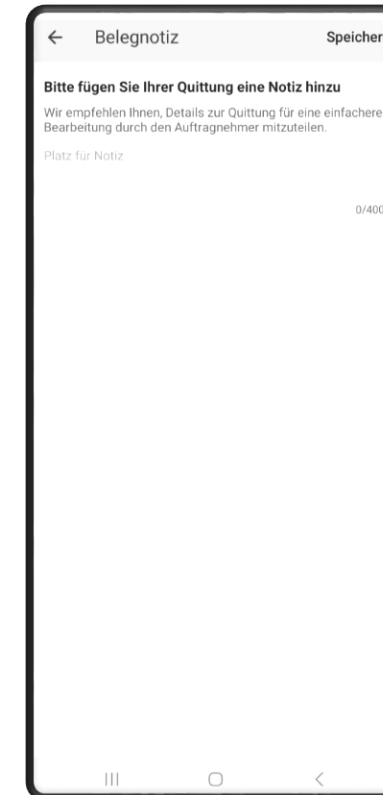
Sie haben die Möglichkeit eine Notiz zu einzelnen Belegen hinzuzufügen oder zum kompletten Vorgang.



Möchten Sie eine Notiz zu einem Beleg hinzufügen, klicken Sie auf das Dreieck (siehe Pfeil).



Sie sehen nun die Belegdetails. Klicken Sie auf Hinzufügen, um eine Notiz zu hinterlassen.



Fügen Sie Ihre Notiz hinzu und klicken auf Speichern.

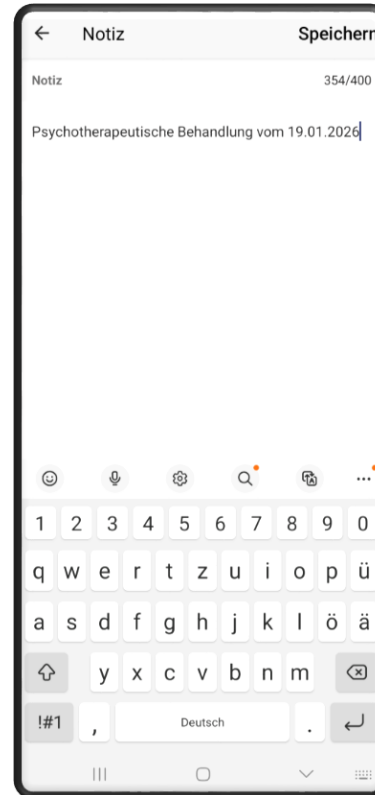
Belege einreichen

Notiz zum Vorgang hinzufügen

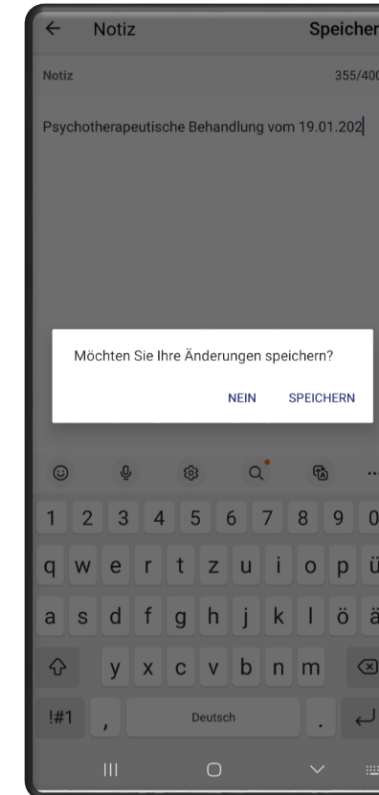


Um für einen Vorgang eine relevante Notiz für die/den Sachbearbeiter/in zu hinterlassen, klicken Sie auf „Hinzufügen“.

Bitte beachten Sie, dass Notizen zum Beleg erst gelesen werden, wenn der Antrag gemäß dem Eingangsdatum bearbeitet wird. Hinweise wie z.B. „eilig“ werden nicht vorweg gefiltert.



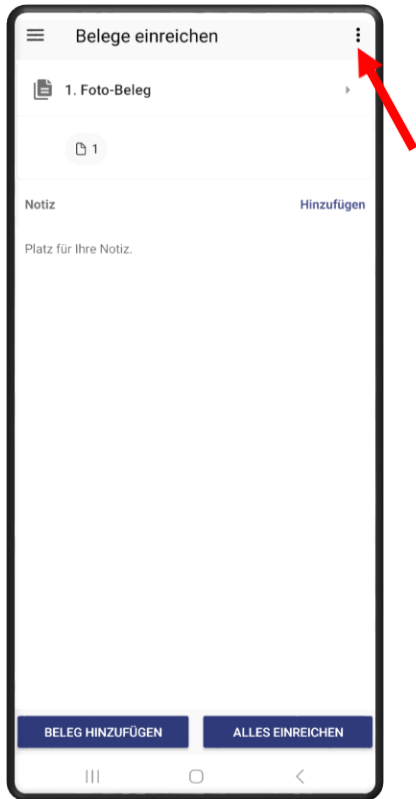
Dies ist ein Beispieltext. Solch eine Bemerkung müssen Sie nicht zu jedem Beleg notieren. Nutzen Sie gerne die Notizfunktion, wenn Medikamente nur aufgrund einer Diagnose beihilfefähig sind.



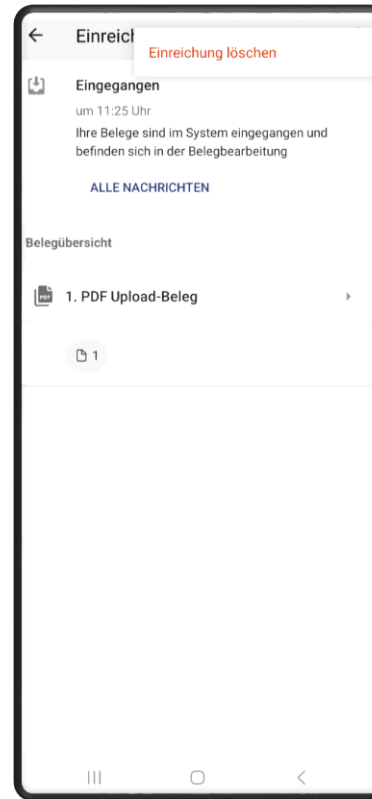
Klicken Sie auf Speichern und bestätigen die Eingabe mit Speichern.

Belege einreichen

Belege oder Einreichung löschen



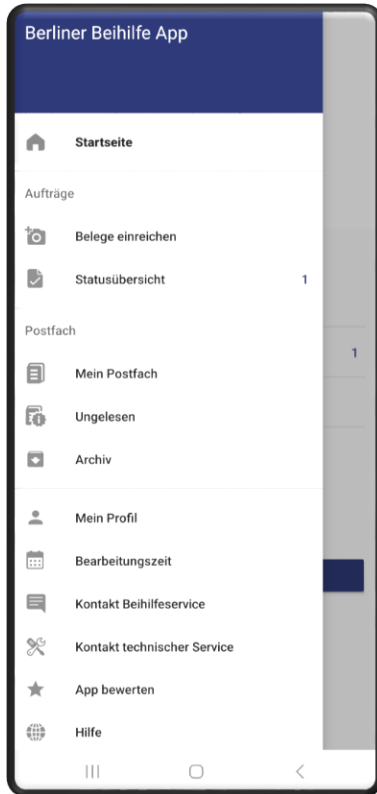
Sie können vor Einreichung Belege löschen, indem Sie oben rechts auf die drei Punkte klicken.



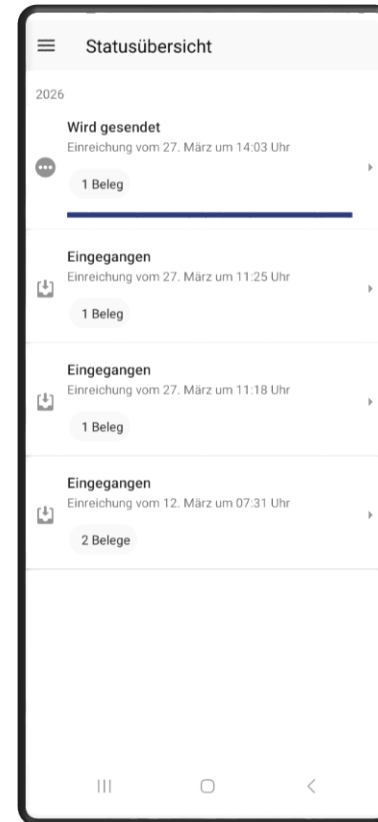
Sie haben auch nach Einreichung die Möglichkeit die komplette Einreichung in Ihrer Historie zu löschen. Dazu gehen Sie in die Statusübersicht auf die eingereichten Belege und klicken ebenfalls oben rechts auf die drei Punkte und klicken auf Einreichung löschen. Dies ruft die Einsendung des Antrages jedoch nicht zurück.

Statusübersicht

Bearbeitungsstand verfolgen



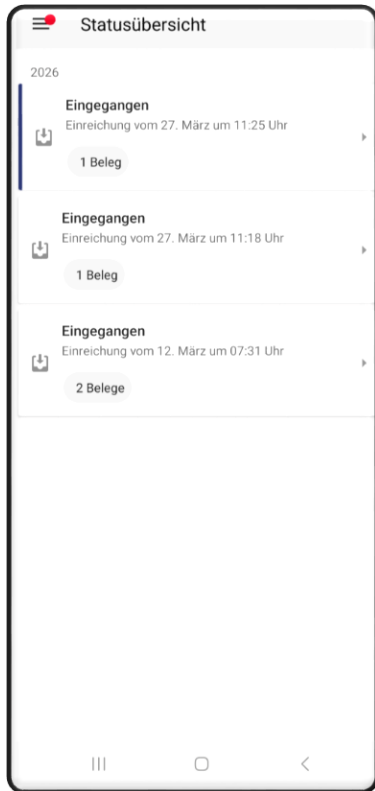
Haben Sie einen oder mehrere Belege eingereicht, so erscheint neben der Statusübersicht eine Zahl. Diese gibt an, wie viele Änderungsmitteilungen Ihres Vorgangs oder Ihrer Vorgänge Sie noch nicht gelesen haben. Die Zahl wird nicht mehr angezeigt, sobald Sie die Nachrichten angeklickt haben.



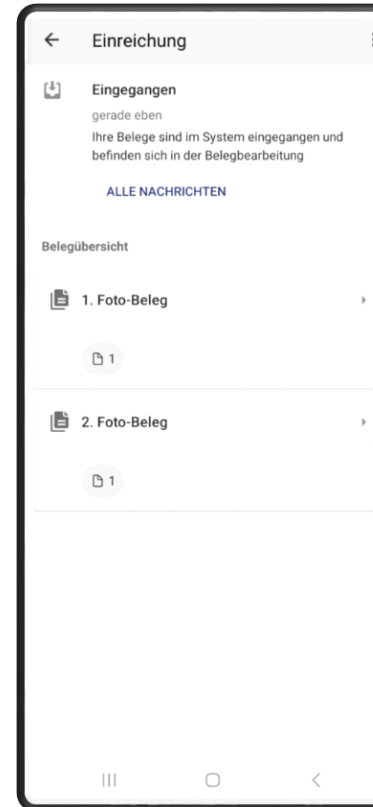
In diesem Beispiel sind bereits drei Vorgänge eingegangen und ein Vorgang wird gerade übersandt.

Statusübersicht

Bearbeitungsstand verfolgen



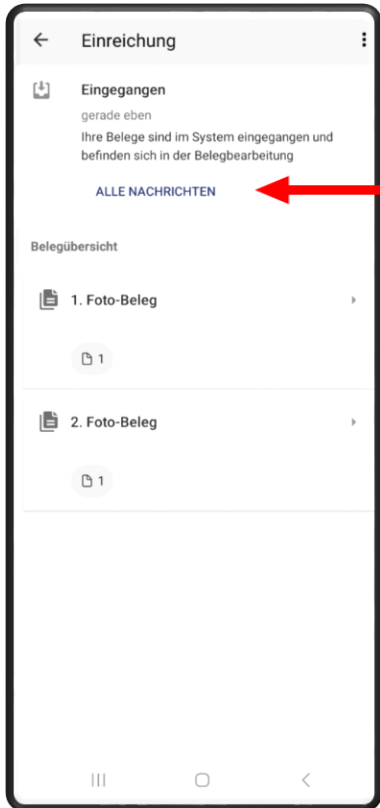
In diesem Beispiel sind drei Vorgänge bei dem Dienstleister eingegangen. Bei der oberen Einreichung ist links daneben ein blauer Strich zu erkennen. Dies bedeutet, dass diese Statusmeldung noch nicht von Ihnen gelesen wurde.



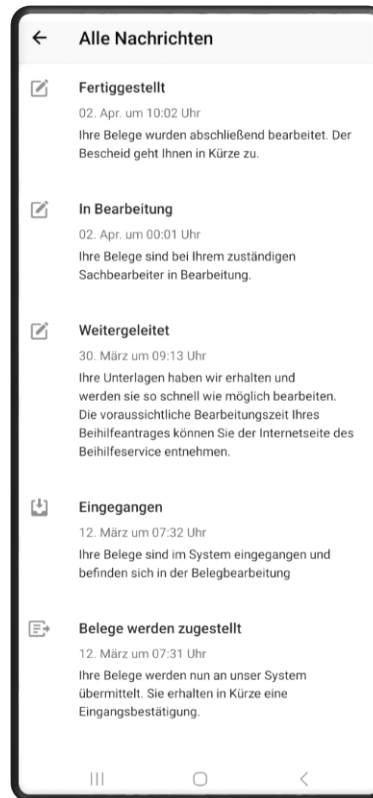
Sofern Sie auf die Statusmeldung klicken, können Sie sich Ihre Einreichung nochmal ansehen und durch Klick auf alle Nachrichten ändert sich auch die Zahlenanzeige.

Statusübersicht

Bearbeitungsstand verfolgen



Sie können sich unter „Alle Nachrichten“ ansehen, wann Ihr Vorgang welchen Status erreicht hat.

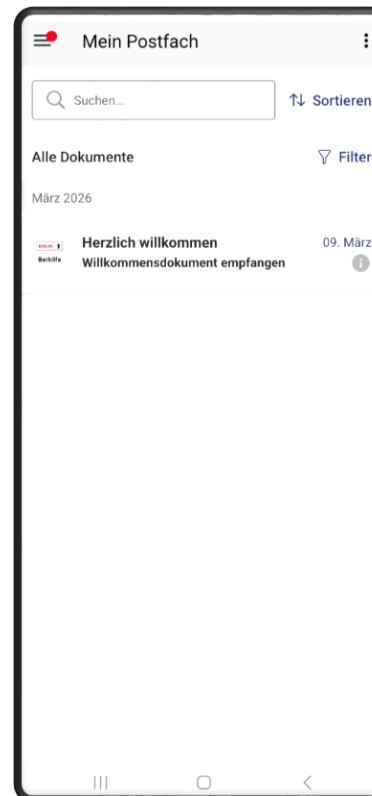
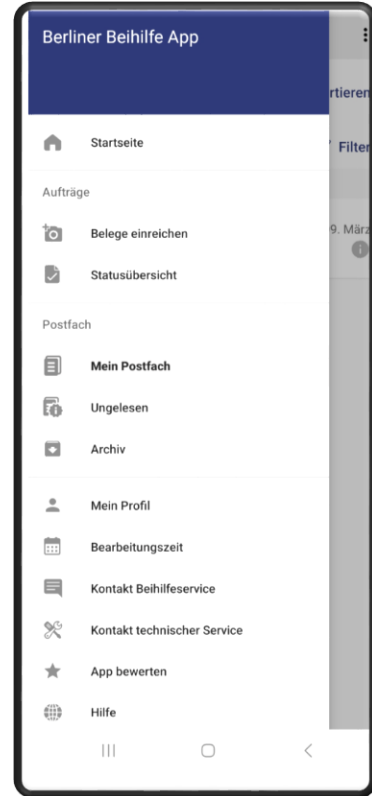
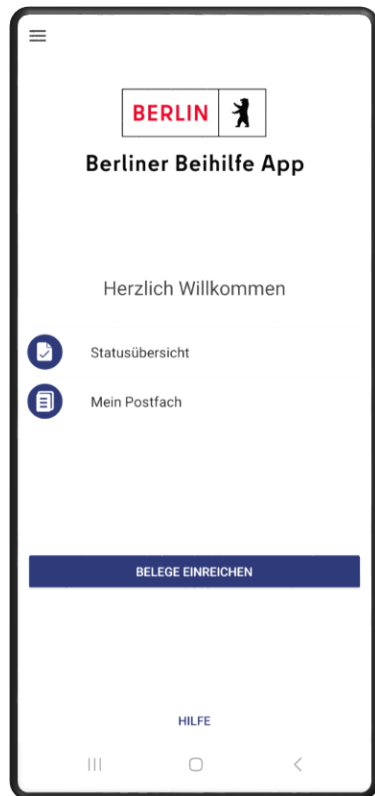


Folgende Status gibt es:

1. Wird gesendet
2. Belege werden zugestellt
3. Eingegangen
4. Weitergeleitet (Antrag liegt im Beihilfeservice vor)
5. In Bearbeitung
6. Fertiggestellt

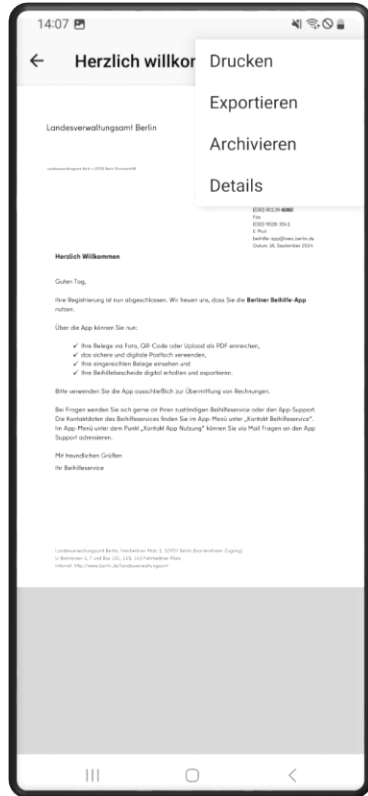
Mein Postfach

Über den Startbildschirm oder über die Menüleiste gelangen Sie zu Ihrem Postfach.



Im Posteingang befindet sich bereits ein ungelesener Willkommensbrief. Alle gelesenen Dokumente sind nicht mehr fett hinterlegt. Zukünftig finden Sie dort auch die Bescheide zu Ihren eingereichten Belege.

Mein Postfach

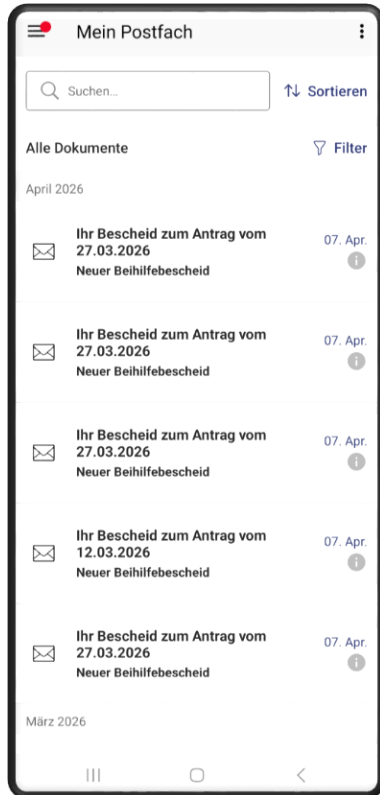


Wenn Sie auf die Nachricht klicken, können Sie sich Ihre Nachricht ansehen. Zudem können Sie in der oberen rechten Ecke auf die drei Punkte klicken, um sich das Dokument zu drucken, zu exportieren, zu archivieren oder sich weitere Details anzeigen zu lassen.

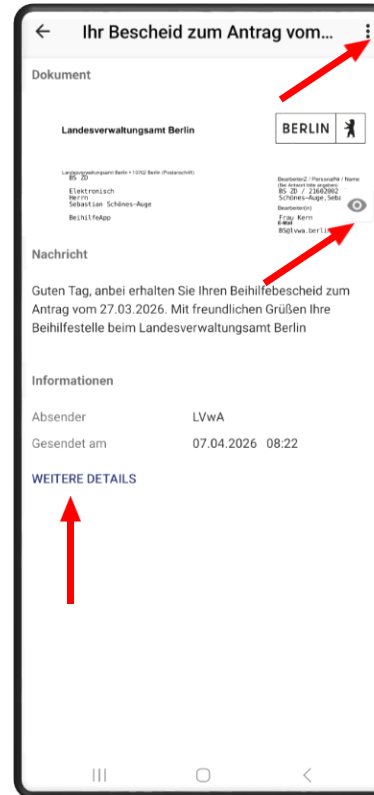
Sobald Sie auf „archivieren“ klicken, finden Sie die Nachricht unter dem Menüpunkt Archiv.

Um wieder zum Posteingang zurückzukehren, nutzen Sie den oberen linken Pfeil.

Mein Postfach



Wurden Ihre Vorgänge bearbeitet, erhalten Sie Ihre Bescheide in das Postfach. Hier sehen Sie fünf ungelesene Bescheide. Wenn Sie auf eine Nachricht klicken, können Sie den Bescheid und weitere Details dazu sehen.

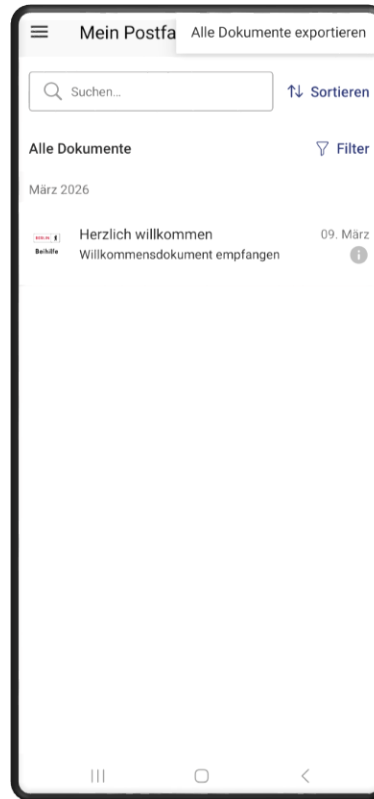
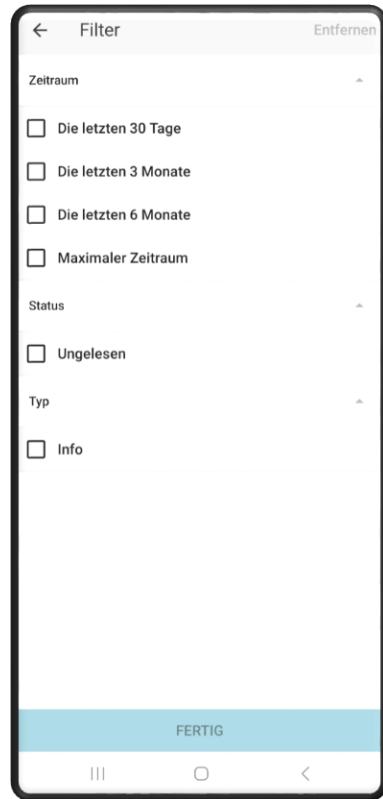


In dieser Anzeige können Sie über die drei Punkte das Dokument drucken, exportieren, archivieren oder sich weitere Details anzeigen lassen. Über das Augensymbol können Sie das Dokument komplett ansehen. Unter „weitere Details“ erhalten Sie Informationen über die Historie.

Auch hier ändert sich die Zahlenanzeige nur, wenn Sie den Beihilfebescheid angeklickt haben.

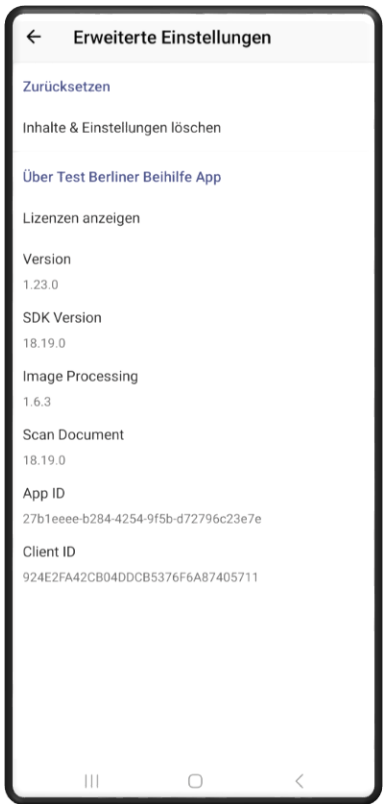
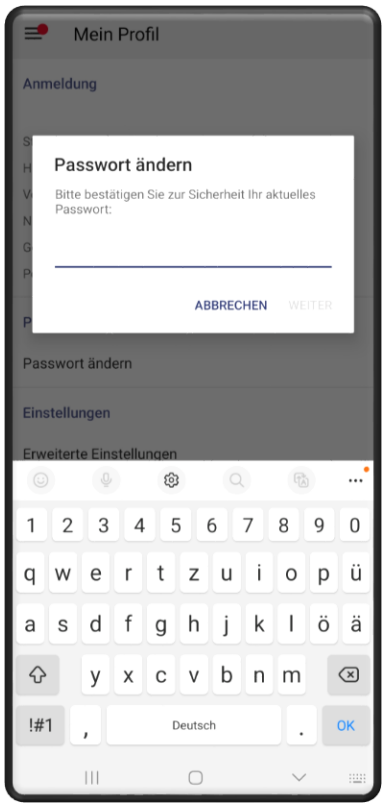
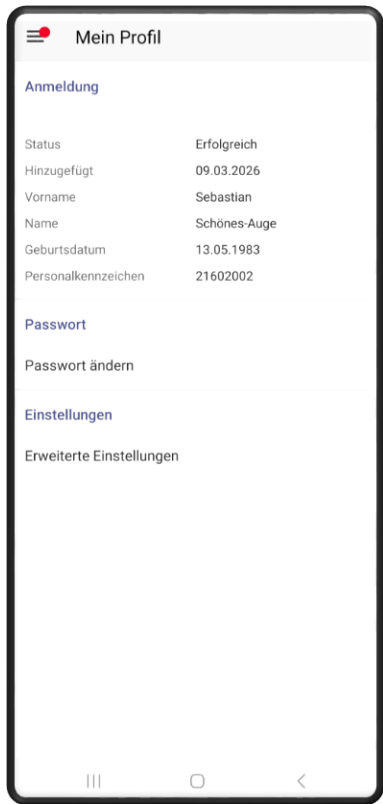
Mein Postfach

In Ihrem Postfach haben Sie die Möglichkeit die Dokumente zu sortieren, zu filtern oder über die drei Punkte in der oberen rechten Ecke zu exportieren.



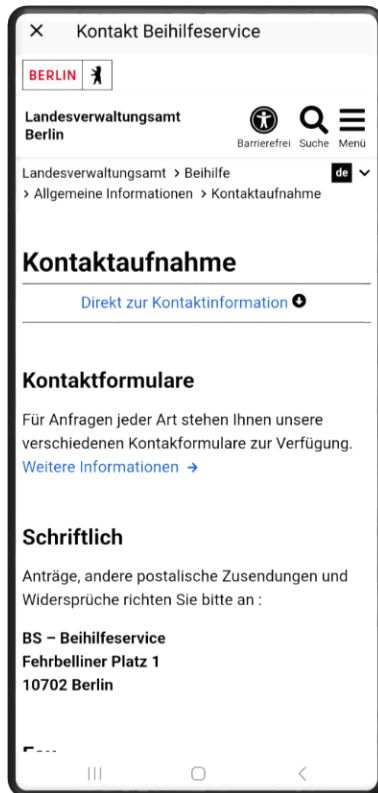
Mein Profil

Unter dem Menüpunkt Mein Profil finden Sie Ihre personenbezogenen Daten, können Ihr Passwort ändern und finden weitere Informationen unter erweiterte Einstellungen.



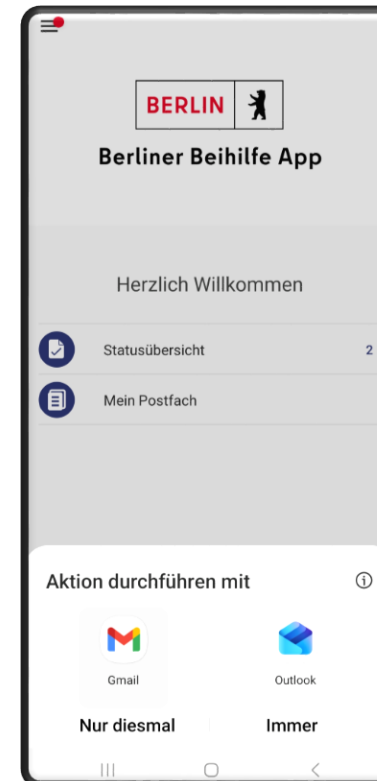
Kontakt

Beihilfeservice

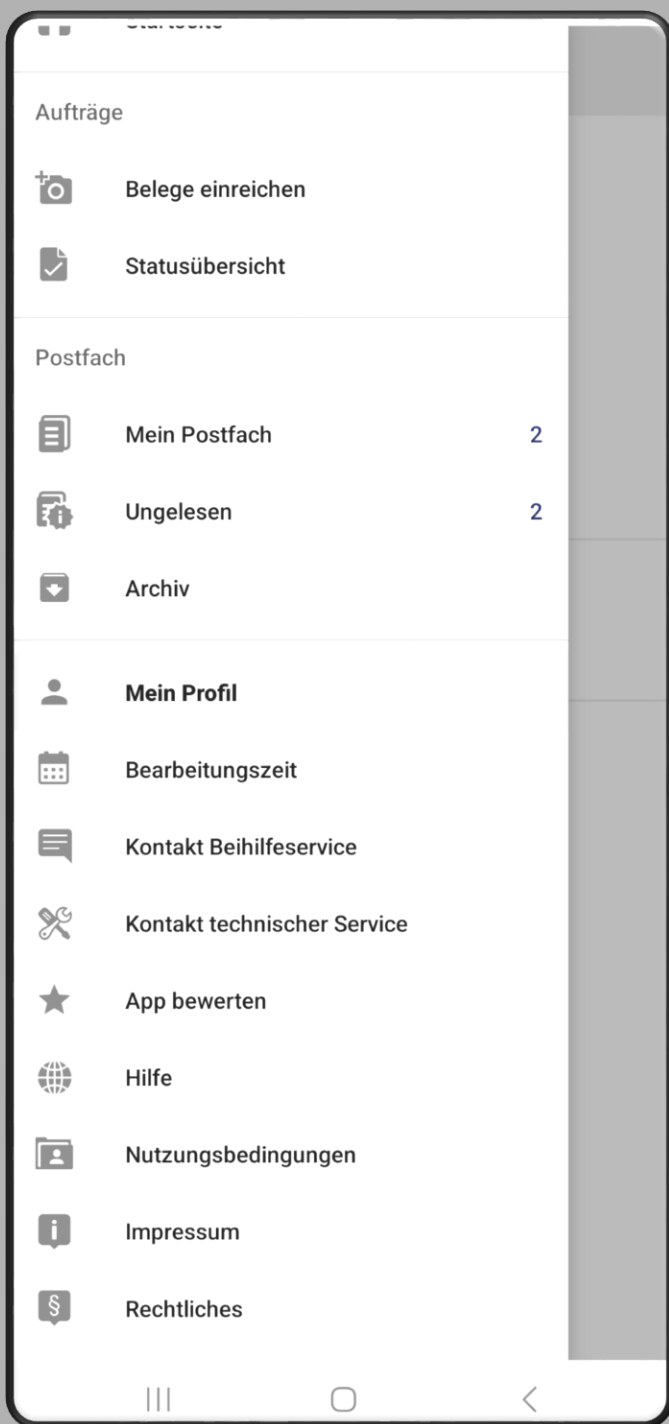


Sie benötigen Hilfe? Dann gelangen Sie mit Hilfe des Menüpunktes Kontakt Beihilfeservice auf die Internetseite mit den aktuellen Kontaktformularen und Ansprechpartner/innen.

Technischer Service



Sie haben ein technisches Problem? Dann werden Sie mit Hilfe des Menüpunktes Kontakt technischer Service zu Ihrem privaten E-Mail-Account weitergeleitet. Der Empfänger befindet sich bereits im „an“-Feld.



Weitere nützliche Informationen

In der Menüleiste finden Sie noch weitere nützliche Informationen. So können Sie z.B. die aktuelle Bearbeitungszeit sehen, die App bewerten, unter Hilfe sich den Internetauftritt zur App durchlesen und Informationen zu Nutzungsbedingungen, Impressum und Rechtliches einholen.

09 FAQ

Ich kann mich nicht registrieren bzw. können meine Daten bei der Registrierung von der Beihilfe App nicht bestätigt werden!

Ich habe keinen Aktivierungscode postalisch zugesandt bekommen.

Der zugesandte Aktivierungscode stimmt nicht mit der angegebenen Dokumentenreferenz in der App überein.

Mein Nachname hat sich geändert. Die Namensänderung wird in der App trotz Mitteilung bei der Personalstelle nicht angezeigt.

Meine Personalnummer hat sich geändert. Was muss ich beachten?

Warum wurde ich für die Einreichung von Anträgen in der App gesperrt?

Ich habe ein neues Smartphone. Was muss ich beachten?

Kann ich meine Beihilfe App auf mehreren Endgeräten nutzen?

Auf den nächsten Seiten finden Sie Hilfestellungen zu möglich auftretenden Problemen und Fragen.

FAQ

Ich kann mich nicht registrieren bzw. können meine Daten bei der Registrierung von der Beihilfe App nicht bestätigt werden!

1. Prüfen Sie, ob Sie zum ausgeschlossenem Personenkreis für die App-Nutzung gehören.
 - Beihilfeberechtigte, deren Personalkennzeichen mit den Buchstaben „ER“ beginnt
 - Beihilfeberechtigte, deren Anträge mittels Botendienst einzureichen sind
 - Beihilfeberechtigte, die sich für die Pauschale Beihilfe entschieden haben
 - Beihilfeberechtigte, die in der freien Heilfürsorge krankenversichert sind
 - minderjährige Beihilfeberechtigte
 - Tarifbeschäftigte ohne Beihilfeanspruch
2. Haben Sie die folgenden Unterlagen beim Landesverwaltungsamt in Papierform eingereicht und einen Beihilfebescheid erhalten?
 - Krankenversicherungsschein
 - Stammdatenblatt
 - Antrag auf Beihilfe in Krankheits-, Geburts- und sonstigen Fällen

FAQ

Ich kann mich nicht registrieren bzw. können meine Daten bei der Registrierung von der Beihilfe App nicht bestätigt werden!

3. Haben Sie alle Vornamen eingegeben, unter denen Sie in der Personalstelle im Verfahren IPV/SPM geführt werden?
4. Haben Sie Titel wie z.B. Prof eingegeben? Bitte versuchen Sie es ohne Eingabe des Titels erneut.
5. Sie haben ein falsches Personalkennzeichen eingegeben. Dies finden Sie im aktuellen Beihilfebescheid oder Besoldungsnachweis.

FAQ

Ich habe keinen Aktivierungscode postalisch zugesandt bekommen.

Sollten Sie innerhalb von 10 Werktagen keinen Brief erhalten haben, wenden Sie sich bitte an: beihilfe-app@lvwa.berlin.de unter Angabe folgender Informationen:

- Vor- und Zuname
- Personalkennzeichen-/nummer
- Dokumentenreferenz, die in der Beihilfe App angezeigt wird.

Bitte gleichen Sie zudem Ihre Anschrift bei Ihrem Personalservice ab, da Ihre Adressdaten von Ihrer zust. Personalstelle gepflegt werden und diese regelmäßig zum Ende jedes Monats an den Beihilfeservice über eine digitale Schnittstelle aus dem Berliner Personalverwaltungsverfahren – IPV – übermittelt werden. Sofern sich Ihre Privatanschrift ändert, teilen Sie dies bitte stets Ihrer zuständigen Personalstelle zeitnah mit.

Die Angabe Ihre zust. Personalstelle finden Sie auch im Kopfbereich Ihres schriftlichen Besoldungs- oder Versorgungsnachweises.

FAQ

Der zugesandte Aktivierungscode stimmt nicht mit der angegebenen Dokumentenreferenz in der App überein.

Sie haben höchstwahrscheinlich mehrere AktivierungsCodes angefordert. Es werden bei jeder Anforderung ein neuer Aktivierungscode und Referenznummer generiert.

Sie können sich an beihilfe-app@lvwa.berlin.de wenden und Ihren aktuellen Aktivierungscode zur Referenznummer in Ihrer App erfragen. Geben Sie folgende Informationen an:

- Vor- und Zuname
- Personalkennzeichen-/nummer
- Dokumentenreferenz, die in der Beihilfe App angezeigt wird.

FAQ

Mein Nachname hat sich geändert. Die Namensänderung wird in der App trotz Mitteilung bei der Personalstelle nicht angezeigt.

Ihre persönlichen Daten, wie Name und Personalkennzeichen, werden mit der Erstregistrierung der App in Ihrem Profil der App gespeichert.

Die Namensänderung wird durch Übermittlung der IPV-Daten dem Beihilfeservice bekanntgegeben, jedoch kann kein Fernzugriff auf Ihre App erfolgen. Sie können weiterhin die App mit Ihrem „alten“ Namen verwenden und erhalten den Beihilfebescheid mit Ihrem „neuen“ Namen.

Sollten Sie trotzdem auf eine Änderung Ihres Namens in Ihrem App-Profil bestehen, kann dies nur durch eine erneute Registrierung (eine Deinstallation der App ist erforderlich) durch Sie erfolgen. Dies bedeutet auch, dass Sie wieder einen Aktivierungscode anfordern müssen und zugesandt bekommen.

FAQ

Meine Personalnummer hat sich geändert. Was muss ich beachten?

Sie müssen nichts weiter veranlassen. Auch wenn die App in Ihrem Profil weiterhin die alte Personalnummer anzeigt, erkennt das System, dass die Anträge zur neuen Personalnummer gehören.

Den Bescheid erhalten Sie ebenso schon mit der neuen Personalnummer.

Sollten Sie trotzdem auf eine Änderung Ihrer Personalnummer in Ihrem App-Profil bestehen, kann dies nur durch eine erneute Registrierung (eine Deinstallation der App ist erforderlich) durch Sie erfolgen. Dies bedeutet auch, dass Sie wieder einen Aktivierungscode anfordern müssen und zugesandt bekommen.

FAQ

Warum wurde ich für die Einreichung von Anträgen in der App gesperrt?

Jeden Monat werden die Personaldaten durch die Personalstellen mit Hilfe der IPV-Schnittstellen an das LVwA übertragen. Bei einer Versetzung oder anderen Gründen werden Wegfallschlüssel übermittelt, die automatisch die Einreichung in der Beihilfe App sperrt.

Bitte wenden Sie sich an beihilfe-app@lvwa.berlin.de unter Angabe folgender Informationen:

- Vor- und Zuname
- Personalkennzeichen-/nummer
- Information, wohin Sie versetzt werden (bitte mit Datum)

FAQ

Ich habe ein neues Smartphone. Was muss ich beachten?

Bitte übertragen Sie nicht die Beihilfe App von Ihrem alten auf das neue Smartphone, sondern laden Sie sich die Beihilfe App erneut über den Playstore oder App-Store herunter. Der Registrierungsprozess muss erneut durchgeführt werden und Sie erhalten einen neuen Aktivierungscode.

FAQ

Kann ich meine Beihilfe App auf mehreren Endgeräten nutzen?

Ja, Sie können die Beihilfe App auf mehreren Endgeräten benutzen. Bitte beachten Sie, dass Sie für jedes Endgerät einen Registrierungsprozess durchführen und einen neuen/ eigenen Aktivierungscode benötigen.

#wirsindzuständig

Landesverwaltungsamt Berlin
Fehrbelliner Platz 1
10707 Berlin

BERLIN

