

# HINWEISE ZUR NUTZUNG DER BERLINER BEIHILFE-APP

Stand: März 2024

# Inhaltsverzeichnis

- QR Code für Google Play- und iOS App Store [Seite 3](#)
- nicht zugelassener Personenkreis [Seite 4](#)
- Registrierungsablauf [Seite 5](#)
- Namenszusätze [Seite 6](#)
- Namens-, Personalkennzeichen- bzw. Kontoverbindungsänderung [Seite 7](#)
- Nutzung der Beihilfe-App für weitere Beihilfeberechtigte [Seite 8](#)
- Belege nachreichen [Seite 9](#)
- Passwort [Seite 10](#)
- Meldungen [Seite 11](#)
- Abmelden [Seite 12](#)
- Kontaktaufnahme [Seite 13](#)

# QR Code für den App - Download aus dem Google Play- und iOS App Store

QR-Code mit Link  
für den Download der iOS-Version



QR-Code mit Link  
für den Download der Android-Version



# Nicht zugelassene Personenkreise

Von der Nutzung der Berliner Beihilfe-App sind folgende Personenkreise ausgeschlossen:

- 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

# Registrierungsablauf

Sie müssen sich einmalig erfolgreich gegenüber der App identifizieren, den Nutzungsbedingungen (AGB(Allgemeine Geschäftsbedingungen)) zustimmen und ein Passwort festlegen.

Ihre Eingaben müssen exakt mit den Daten Ihrer Personalstelle , welche einmal zum Ende des Monats mittels einer IPV-Schnittstelle an den Beihilfeservice übermittelt werden, übereinstimmen. Bitte vermeiden Sie bei der Eingabe Ihrer Daten überflüssige Leerzeichen.

Es sind dabei Besonderheiten, wie mehrere Vornamen, akademische Grade, Namenszusätze im Feld Vorname zu berücksichtigen. Diese Vorgaben können Sie Ihrem letzten Beihilfebescheid entnehmen.

Der Beihilfeservice hat auf diese Stammdaten keinen Einfluss und somit keine Möglichkeit diese zu ändern, korrigieren oder ähnliches.

Dem Beihilfeservice muss vor einer möglichen Registrierung in der Beihilfe-App Ihr Nachweis der Krankenversicherung vorliegen und Sie sollten einen Beihilfebescheid erhalten haben.

Die Überprüfung Ihrer Angaben erfolgt automatisiert innerhalb weniger Minuten.

Anschließend können Sie Ihre ersten Belege per Fotofunktion, Barcode Scannung oder PDF Upload einreichen.

# Namenszusätze

Bitte achten Sie auf die übereinstimmende Schreibweise gegenüber dem letzten Beihilfebescheid (z. B. mit mehreren Vornamen).

Soweit Ihr Name einen akademischen Grad enthält, gehört dieser regelmäßig mit einem Komma getrennt, ohne Leerzeichen hinter den Vornamen.

Auch Namenszusätze (z. B. van, von) sind beim Vornamen einzutragen.

Verwenden Sie bitte folgende Schreibweisen im Feld Vorname:

- Vorname1 Vorname2
- Vorname,Dr.
- Vorname,Prof. Dr.
- Vorname,Univ.-Prof
- Vorname,Dr. med.
- Vorname van
- Vorname von der,Dr.
- Vorname Gräfin von

Sollten weiterhin Probleme bestehen, senden Sie eine Email an [beihilfe-app@lvwa.berlin.de](mailto:beihilfe-app@lvwa.berlin.de)

# Namens-, Personalkennzeichen- bzw. Kontoverbindungsänderung

Da Ihre Belege mit dem in der App gespeicherten Registrierungsdaten an den Beihilfeservice übergeben werden, kann keine automatisierte Zuordnung mehr zu Ihrer Beihilfeakte erfolgen.

Dies kann dazu führen, dass sich die Bearbeitung deutlich verzögern.

Sie können dies vermeiden, wenn Sie in diesem Fall die App über das Menü „Mein Profil“ – „Erweiterten Einstellungen“ auf den Auslieferungszustand „Zurücksetzen“ (Inhalte & Einstellungen löschen) und anschließend einen erneuten Registrierungsprozess mit dem aktuellen Vor- und Familiennamen oder Personalkennzeichen (PKZ) durchlaufen.

\*\*\*\*\*  
Änderungen zur Kontoverbindung sind nicht über die Beihilfe-App möglich.

Die Zahlung erfolgt grundsätzlich auf Ihr Gehaltskonto, das der Beihilfeservice von Ihrer Personalstelle mitgeteilt wird. Soweit Sie in der Vergangenheit jedoch ein anderes Konto dauerhaft für die Beihilfezahlung bestimmt haben, wird immer dieses berücksichtigt.

Eine Änderung dieser speziellen Kontoverbindung für Beihilfezahlungen können Sie formlos schriftlich mitteilen.

**Diese Änderungen sind nicht durch den Beihilfeservice möglich.**

# Nutzung der Beihilfe-App für weitere Beihilfeberechtigte

Die Beihilfe-App kann immer nur für eine beihilfeberechtigte Person verwendet werden. Belege von Aufwendungen Ihrer nicht selbst beihilfeberechtigten Familienangehörigen können Sie selbstverständlich weiterhin zusammen mit Ihren eigenen Belegen einreichen.

Sie müssen die Belege dabei nicht nach Person, Aufwendungsart, Rechnungsdatum oder Behandlungsbeginn sortieren. Jedoch ist jeder Beleg in der Reihenfolge – erstes Rechnungsblatt mit Vorderseite und ggf. Rückseite (nur, soweit rechnungsrelevant), zweites Blatt mit Vorderseite und ggf. Rückseite usw. – zu fotografieren.

Soweit Anlagen (z. B. Verordnung) zur Rechnung gehören, fotografieren sie diese bitte als Folgeseiten zu diesem Beleg.

Sie sollten an einem Tag nicht mehrere Anträge mit nur einem Beleg stellen, hierfür nutzen Sie bitte die App-Funktion „Beleg hinzufügen“ bevor sie den Antrag mit „alles einreichen“ abschließen.

**Weitere Beihilfeberechtigte müssen jeweils ein anderes Gerät verwenden.**

# Belege nachreichen

Sofern Sie den Antrag mit der Funktion „alles einreichen“ abgeschlossen haben, können Sie der Antragsstellung nichts mehr hinzufügen.

**Reichen Sie die vergessenen Seiten nicht separat ein.**

Warten Sie den Bescheid ab und prüfen Sie die Festsetzung, ob die Rechnung abgelehnt wurde und reichen Sie dann die Rechnung ggf. auch später nochmals komplett ein.

Der Beihilfeservice empfiehlt die zur Einreichung hochgeladenen Belege auf Vollständigkeit in der Statusübersicht vor dem Absenden zu überprüfen.

Nur an dieser Stelle haben Sie die Möglichkeit unvollständige Belege zu löschen.

# Passwort

Wenn Ihnen das Passwort für die Nutzung der App nicht mehr einfällt, kann Ihnen leider niemand helfen.

Um weiterhin Belege per App an die Beihilfestelle einreichen zu können, müssen Sie die App auf den Auslieferungszustand zurücksetzen und dann erneut den Registrierungsprozess mit der Passwortvergabe durchlaufen.

Auf der Login-Maske finden Sie einen Link mit der Bezeichnung "PASSWORT VERGESSEN?". Folgen Sie diesem Link und wählen Sie anschließend "ZURÜCKSETZEN".

Auch die Statusübersicht kann nicht wieder hergestellt werden.

# Meldungen

Die Beihilfe-App hat aktuell nur zwei Übermittlungsmeldungen:

- Belege werden zugestellt
  - Ihre Belege werden nun an LVwA übermittelt. Sie erhalten in Kürze eine Eingangsbestätigung (in-App)
- Eingegangen
  - Ihre Rechnungsbelege sind jetzt an das LVwA übermittelt. Sie befinden sich in der digitalen Posteingangsbearbeitung. Die abschließende Bearbeitungszeit beträgt aktuell durchschnittlich 15 bis 20 Arbeitstage.

Des Weiteren erhalten Sie in der Beihilfe-App auch Fehlermeldungen, welche Sie unbedingt beachten sollten.

- Unterschiedliche Nachrichten empfangen
  - In rot „ Probleme aufgetreten“ . Über das rechte „>“ – Symbol öffnen Sie die Einreichung und Ihnen werden alle Belege angezeigt. Der fehlerhafte Beleg ist mit einem roten Ausrufungszeichen und dem Wort Fehler gekennzeichnet.  
Die mobil eingereichte Rechnung konnte nicht verarbeitet werden. Bitte verarbeiten Sie den Beleg erneut und reichen ihn erneut über die App oder auf dem Postweg ein.

# Abmelden

Die Berliner Beihilfe-App hat keine Logout-Funktion.

Sie lässt sich zwar nur mit einem Passwort oder biometrischen Daten öffnen, dies bedeutet jedoch nicht, dass Sie damit auf einem entfernten System (z. B. Online-Banking im Web-Browser) angemeldet sind.

Somit gibt es auch nichts von dem Sie sich „abmelden“ müssten. Allein das Wechseln in eine andere App oder das Aktivieren des Sperrbildschirms sorgt dafür, dass sich die App nur mit erneuter Authentisierung wieder öffnen lässt. Sie können jederzeit die App in den Hintergrund verschieben oder ganz beenden, Ihre Daten sind immer geschützt und Ihre Zwischenstände gespeichert.

Wie viele andere Apps hat auch die Berliner Beihilfe-App keinen besonderen Schalter zum Beenden. Wenn sich die App im Hintergrund befindet, kann sie über die Anzeige der gestarteten Apps (Quadrat oder zwei überlagernde Quadrate im unteren Bereich des Bildschirms) wieder in der Vordergrund geholt oder durch Tippen auf das „X“ bzw. einer Wischgeste oder „Alle schließen“ beendet werden.

