

dBeihilfePlus

Häufig gestellte Fragen

Allgemeines

Wer kann die dBeihilfePlus-App nutzen?

Sie können dBeihilfePlus nutzen, wenn Sie beihilfeberechtigt sind – das gilt für Beamtinnen und Beamte, Versorgungsempfänger sowie ehemalige Beamtinnen und Beamte mit einem Anspruch auf Beihilfe. Voraussetzung ist, dass Ihre zuständige Abrechnungsstelle in der App verfügbar ist. Solange Ihr Anspruch besteht, können Sie die App für die digitale Einreichung und Verwaltung Ihrer Anträge nutzen.

Wo finde ich die App und was kann sie?

Die **dBeihilfePlus App** kann aus den gängigen App-Stores heruntergeladen werden:

Android (Play Store)



Apple-Geräte (IOS App Store)



- Sicherheit durch 2-Faktor-Authentifizierung
- Belege können (wie gewohnt) verwaltet und eingereicht werden
- zeitgemäße Oberfläche (technisch und optisch)
- Funktionsumfang zunächst wie bisherige App, Erweiterungen sind geplant
- erfüllt Anforderungen an Barrierefreiheit nach BITV 2.0

Ist die Nutzung von dBeihilfePlus kostenlos?

Ja, die Nutzung der dBeihilfePlus App ist für Sie komplett kostenlos.

Was benötige ich, um dBeihilfePlus nutzen zu können?

Sie brauchen ein Smartphone oder Tablet mit Android (ab Version 8.0) oder iOS (ab Version 17.6), einen Internetzugang, eine private E-Mail-Adresse und Ihre Personalnummer.

Welche Vorteile bietet dBeihilfePlus?

Sie können Belege und Bescheinigungen schnell und einfach digital einreichen, sparen Portokosten und behalten den Überblick über Ihre Anträge.

Kann ich dBeihilfePlus auch auf meinem iPad oder Tablet herunterladen?

Ja, dBeihilfePlus kann auch auf Ihrem iPad oder Tablet heruntergeladen und genutzt werden.

Kann ich dBeihilfePlus aus einem ausländischen App Store herunterladen?

Ja, dBeihilfePlus kann grundsätzlich weltweit aus den gängigen App Stores heruntergeladen werden. In einzelnen Ländern können jedoch Einschränkungen auftreten.

Hilfestellungen & Support

Wie kontaktiere ich das Support-Team von dBeihilfePlus?

Bei technischen Fragen oder Problemen mit der App hilft Ihnen unser Support-Team gerne weiter. Sie erreichen uns telefonisch unter 040 42846-2222 oder per E-Mail an support.dbeihilfeplus@dataport.de.

Unsere telefonischen Servicezeiten sind:

Montag, Mittwoch, Freitag: 09:30 – 13:00 Uhr

Dienstag, Donnerstag: 14:00 – 17:30 Uhr

Welche Unterstützung kann ich zur Nutzung der App erhalten?

Im Profilbereich der App finden Sie unter „Hilfe & Support“ verschiedene Angebote:

Sie können das Onboarding der App erneut aufrufen, erhalten Tipps zur optimalen Fotoaufnahme von Belegen, gelangen direkt zum FAQ-Bereich und finden die Kontaktmöglichkeiten zum Support-Team. So erhalten Sie schnell und unkompliziert Hilfe bei allen Fragen rund um die App.

An wen kann ich mich wenden, wenn ich weitere Fragen zu beihilferechtlichen Themen habe?

Bei **Fragen zum Thema Beihilfe** wenden Sie sich bitte an die Beihilfe im ZPD Hamburg unter der Rufnummer: 040 / 428 05 4500 oder senden eine Nachricht an: beihilfe@zpd.hamburg.de.

Die aktuellen **durchschnittlichen Bearbeitungszeiten** der Beihilfeanträge erfahren sie unter der Rufnummer: 040 / 428 05 - 40999

Registrierung & Anmeldung

Wie registriere ich mich in der App und aktiviere mein Benutzerkonto?

Die Registrierung und Freischaltung für Ihre Abrechnungsstelle erfolgt Schritt für Schritt:

1. Wählen Sie in der App „Registrieren“ und geben Sie Ihre persönlichen Daten, einen Benutzernamen, Ihre private E-Mail-Adresse und ein selbst gewähltes Passwort ein.
2. Sie erhalten eine E-Mail an die angegebene Adresse. Bitte bestätigen Sie diese innerhalb von 15 Minuten, um fortzufahren.

3. Im nächsten Schritt richten Sie die Zwei-Faktor-Authentisierung ein. Dafür benötigen Sie eine Authenticator-App auf Ihrem Mobilgerät. Um Ihre Daten besonders zu schützen, empfehlen wir Ihnen die Verwendung eines Zweitgerätes. Die App stellt Ihnen einen Einrichtungsschlüssel sowie einen QR-Code zur Verfügung, den Sie in die Authenticator-App kopieren oder über das Zweitgerät scannen können. Anschließend geben Sie den dort erzeugten Code in dBeihilfePlus ein.
4. Wählen Sie Ihre zuständige Abrechnungsstelle aus der Liste aus und geben Sie Ihre persönlichen Daten sowie Ihre Personalnummer ein.
5. Fordern Sie anschließend einen Freischaltcode an. Dieser wird Ihnen per Post innerhalb weniger Tage zugeschickt.
6. Sobald Sie den Brief mit dem Freischaltcode erhalten haben, öffnen Sie dBeihilfePlus und geben den Code ein. Der Code ist 31 Tage gültig und kann bei Bedarf erneut angefordert werden.
7. Nach erfolgreicher Eingabe des Codes ist Ihre Registrierung abgeschlossen und Sie können die App nutzen.

Was ist ein Einmalcode und wofür brauche ich diesen?

Die Generierung eines zeitbasierten Einmalcodes ist Teil der Zwei-Faktor-Authentifizierung und schützt Ihr Benutzerkonto vor unbefugtem Zugriff. Sie benötigen ihn, um sich sicher in der App anzumelden.

Wie kann ich meine Authenticator-App wechseln?

Sie können Ihre Authenticator-App ganz einfach im Profilbereich unter "Sicherheit" wechseln. Nutzen Sie dort die Funktion "FA löschen", um den aktuell verknüpften Authenticator zu entfernen. Anschließend können Sie eine neue Authenticator-App mit dBeihilfePlus verbinden. Beim nächsten Anmelden werden Sie automatisch aufgefordert, die Zwei-Faktor-Authentifizierung erneut einzurichten.

Was mache ich, wenn ich keinen Zugriff mehr auf meine Authenticator App habe (z.B. bei Verlust, Neuanschaffung oder Defekt des Smartphones)?

Nach der Anmeldung in dBeihilfePlus werden Sie aufgefordert, Ihren TAN-Code einzugeben. Sollten Sie keinen Zugriff mehr auf Ihre Authenticator-App haben, können Sie an dieser Stelle die Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) erneut einrichten. Falls Sie Ihre Authenticator-App zuvor mit einer E-Mail-Adresse verknüpft oder eine Synchronisation eingerichtet haben, können Sie diese auf einem neuen Gerät wiederherstellen.

Ich habe mein Passwort vergessen. Was kann ich tun?

Nutzen Sie die Funktion "Passwort Vergessen?" im Anmeldebereich der App. Geben Sie Ihre bei der Registrierung hinterlegte E-Mail-Adresse an. Sie erhalten anschließend eine E-Mail mit einem Link über den Sie ein neues Passwort festlegen können. Das neu vergebene Passwort können Sie direkt verwenden.

Was mache ich, wenn ich den Brief mit dem Freischaltcode verloren habe?

Sie können den Freischaltcode bis zu drei Mal neu anfordern. Bitte beachten Sie, dass immer nur der zuletzt angeforderte Code gültig ist.

Muss ich die führenden Nullen meiner Personalnummer bei der Registrierung eingeben?

Ja, bitte geben Sie Ihre Personalnummer immer vollständig inklusive aller führenden Nullen ein.

Können mehrere Nutzer ein Endgerät für die App verwenden?

Ja, das ist möglich. Jede Person muss sich jedoch separat registrieren und eine eigene Authenticator-App verknüpfen. Bei der Anmeldung in dBeihilfePlus müssen die jeweiligen Anmeldedaten aus der Registrierung verwendet werden.

Ich erhalte keine Bestätigungsmail. Was kann ich tun?

Bitte prüfen Sie zunächst Ihren Spam-Ordner. Sollte dort keine E-Mail zu finden sein, starten Sie den Registrierungsvorgang erneut. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich bitte an unseren Support.

Was mache ich, wenn ich die E-Mail mit dem Aktivierungslink gelöscht habe?

Sie können den Aktivierungslink direkt aus dBeihilfePlus erneut anfordern. Der Link ist zeitlich begrenzt und immer nur der zuletzt angeforderte Link ist gültig.

Kann ich mich mit mehreren Personalnummern registrieren?

Sie können mit einer der nächsten App Versionen mehrere Profile einrichten, die es Ihnen ermöglichen mehrere Personalnummern zu erfassen.

Belege & Antragstellung

Was kann ich über die App einreichen?

Sie können alle relevanten Rechnungsbelege zu Ihren Aufwendungen bequem über die App einreichen, die Ihnen zur Absicherung und Vorsorge von Krankheiten entstanden sind. Welche konkreten Aufwendungen bei Ihrer zuständigen Abrechnungsstelle eingereicht werden können, entnehmen Sie bitte den entsprechenden Rechtsgrundlagen. Weitere Informationen zu den Einreichungsvoraussetzungen finden Sie im Profildbereich der App.

Kann ich Belege an meine Private Krankenversicherung einreichen.

Die Einreichung an Ihre Private Krankenversicherung ist nicht möglich, da diese Funktion nur über einen unverschlüsselten E-Mail-Versand erfolgen könnte.

Zudem bieten die meisten privaten Krankenversicherungen eigene Apps oder Portale zur Einreichung von Belegen an. Diese verfügen in der Regel über eine vergleichbare Sicherheit für Ihre persönlichen Daten wie die App dBeihilfePlus.

Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen, um einen Antrag über die App stellen zu können?

Als anspruchsberechtigte Person können Sie Anträge über die App stellen, sobald Sie sich erfolgreich registriert und gegenüber Ihrer zuständigen Abrechnungsstelle legitimiert haben. Voraussetzung ist außerdem, dass Sie bereits mindestens einmal einen [Langantrag auf Beihilfe](#) per Post eingereicht haben.

Wie reiche ich Belege innerhalb der App dBeihilfePlus ein?

Fotografieren oder laden Sie Ihre Belege über die Funktion "Beleg hinzufügen" hoch und senden Sie diese direkt an Ihre zuständige Abrechnungsstelle des ZPD. Sie haben zudem die Möglichkeit, die erfassten Belege erst einmal in der App zu sammeln und später gebündelt einzureichen. Gerne in einem Umfang von 10 bis 20 Belegen je Antrag.

Kann ich weiterhin Beihilfeanträge per Post einreichen, wenn ich die App nutze?

Ja, Sie entscheiden bei jedem Antrag selbst, ob Sie ihn per Post oder bequem über die App einreichen möchten. Die Verwendung der App ist freiwillig.

Welche Dateitypen kann ich nutzen?

Sie können folgende Dateiformate verwenden: JPG/JPEG und PDF.

PDF-Dateien können mit einer Größe von bis zu 2,5 MB hochgeladen werden.

Wie kann ich die Qualität der Fotos verbessern?

Glätten Sie das Papier, legen Sie den Beleg auf einen dunklen Untergrund und sorgen Sie für gute Ausleuchtung. Vermeiden Sie Schatten oder Filter. Fotografieren Sie den Beleg möglichst direkt von oben.

Wie lange sollte ich die eingereichten Belege mindestens aufbewahren?

Bitte bewahren Sie die Belege auf, bis Sie den schriftlichen Beihilfebescheid erhalten haben.

Kann ich bereits übermittelte Einreichungen aus der App löschen?

Ja, Sie können Belege, die bereits übermittelt wurden, in der App löschen.

Die Belege sind bei Ihrer Abrechnungsstelle eingegangen und werden dort weiterbearbeitet. Gelöschte Belege in der App können nicht wiederhergestellt werden.

Kann ich auch Belege für mitversicherte Personen erfassen und einreichen?

Ja, Sie können Belege für alle berücksichtigungsfähigen Angehörigen erfassen und über die App einreichen. Dafür können Sie im Profilbereich unter „Meine Familie“ Ihre berücksichtigungsfähigen Angehörigen verwalten.

Bearbeitung & Status

Kann ich in der App sehen, wie weit die Bearbeitung meiner eingereichten Belege ist?

Nein, diese Funktion steht derzeit nicht zur Verfügung.

Wie erfahre ich, wenn ein Beleg abschließend bearbeitet wurde?

Den Beihilfebescheid erhalten Sie wie gewohnt per Post, sobald Ihre Belege abschließend bearbeitet wurden.

Kann ich den Bearbeitungsstatus meiner Anträge verwalten?

Sie können den Bearbeitungsstand für Ihre Belege festhalten. Dies hat keinen Einfluss auf den offiziellen Status bei der Abrechnungsstelle oder Krankenkasse. Folgende Status-Werte stehen zur Auswahl: nicht eingereicht, eingereicht, abgeschlossen und keine Angaben.

Benutzerdaten & Sicherheit

Wer hat Zugriff auf meine Daten?

Nur Sie allein haben Zugriff auf Ihre Daten in der App. Wenn Sie Belege einreichen, werden diese an Ihre Abrechnungsstelle übermittelt.

Wo werden meine Daten und Belege gespeichert?

Ihre Daten und Belege werden sicher in Deutschland auf Servern gespeichert, die von Dataport verwaltet werden.

Sind meine Daten sicher?

Ja, Ihre Daten sind durch ein mehrstufiges Sicherheitskonzept und einer sicheren Speicherung umfassend geschützt.

Ich habe meinen Namen geändert (z. B. nach einer Eheschließung). Was muss ich beachten?

Bitte teilen Sie Ihre Namensänderung mit einer Eheurkunde an Ihre zuständige Personalabteilung mit. Die Personalabteilung verarbeitet die Änderung. Diese werden in einem automatisierten Verfahren an das Beihilfefachverfahren übermittelt. In der App können Sie Ihren Namen im Profil unter „Meine persönlichen Daten“ selbst anpassen. Diese Änderung dient Ihrer eigenen Verwaltung und wird nicht automatisch an die Abrechnungsstelle weitergegeben.

Kann ich meine Benutzerdaten nachträglich verändern?

Ja, Sie können Ihre Zugangsdaten jederzeit in Ihrem Profil unter „Meine persönlichen Daten“ ändern.

Warum soll ich meine private E-Mail-Adresse verwenden?

Ihre private E-Mail-Adresse ist sicherer, da dienstliche Adressen möglicherweise von Vertretungen gelesen werden können. Weiter hätten Sie bei einem Wechsel der Dienststelle keinen Zugriff mehr auf Ihre dienstliche E-Mail-Adresse und damit auch nicht mehr auf die App.

Wie kann ich mein Benutzerkonto löschen und die Teilnahme an dBeihilfePlus beenden?

Unter „Sicherheit“ in der App können Sie Ihr Benutzerkonto löschen. Bitte beachten Sie, dass Ihre Daten nach der Löschung endgültig entfernt werden und nicht wiederhergestellt werden können.

Wie kann ich ein weiteres Familienmitglied hinzufügen?

Gehen Sie in Ihr Profil und wählen Sie „Mein Konto“. Unter „Meine Familie“ können Sie weitere Familienmitglieder zu Ihrem Konto hinzufügen.