

## **FAQs: Häufig gestellte Fragen zur Beihilfe-App COM.beihilfe.digital**

### **1. Wozu nutze ich die Beihilfe-App?**

Mit der Beihilfe-App können Sie die für einen Kurzantrag („Kurzantrag auf Zahlung einer Beihilfe“) erforderlichen Belege auf elektronischem Weg über das Internet einreichen. Es ist ebenfalls möglich, einen sog. Langantrag damit einzureichen. Dazu ist es erforderlich, dass der Langantrag ebenfalls vollständig abfotografiert wird.

### **2. Wer kann die Beihilfe-App COM.beihilfe nutzen?**

Alle Beihilfeberechtigten, die ihre Beihilfeanträge bisher auf dem postalischen Weg zur Beihilfestelle der Stadt Dortmund geschickt haben.

### **3. Welchen Vorteil habe ich durch die Nutzung der Beihilfe-App COM.beihilfe?**

Sie können Ihre Belege einfach und schnell abfotografieren und an die Beihilfestelle der Stadt Dortmund übermitteln. Durch die papierlose Einreichung Ihrer Unterlagen sparen Sie Portokosten und der bisherige Postweg entfällt. Zudem bleibt Ihnen selbst für Ihre Unterlagen der abfotografierte Beleg erhalten.

Beachten Sie jedoch, dass eine Bearbeitung Ihres Beihilfeantrages nicht genauso schnell erfolgen wird, wie Sie es ggf. bei Ihrer privaten Krankenversicherung gewohnt sind. Viele Krankenversicherungen sind in der Lage durch rein maschinelle Bearbeitung („Dunkelverarbeitung“) in kürzester Zeit die Erstattungsleistungen an Sie vorzunehmen. Die Bearbeitungszeit bei der Beihilfestelle wird ähnlich bleiben wie vor der App-Einführung.

### **4. Werden per Beihilfe-App eingereichte Anträge schneller bearbeitet?**

Anträge, die per App eingehen, werden nicht bevorzugt behandelt. Die Bearbeitung der Anträge erfolgt nach Eingangsdatum, zusammen mit Anträgen in Papierform.

### **5. Auf welchen Endgeräten läuft die Beihilfe-App?**

Die Beihilfe-App COM.beihilfe steht für Android-Geräte und für iPhones sowie iPads in den jeweiligen Vertriebsportalen (App Stores) kostenlos zur Verfügung.

### **6. Wie registriere ich mich?**

Nachdem Sie die Beihilfe-App COM.beihilfe.digital heruntergeladen und installiert haben, registrieren Sie sich bitte einmalig. Nach der Registrierung wird Ihnen innerhalb weniger Tage ein Freischaltcode per Post zugesandt. Nachdem Sie mit diesem die App freigeschaltet haben, können Sie Belege einreichen. Für die Registrierung stehen Ihnen auf der Webseite der Beihilfestelle eine Anleitung sowie ein Lernvideo zur Verfügung.

### **7. Warum funktioniert die Registrierung mit meinen Daten nicht?**

Wenn Sie diese Meldung erhalten: „Leider können Ihre Daten nicht zugeordnet werden. Eine Registrierung ist erst möglich, wenn Sie durch Ihren Arbeitgeber oder Dienstherrn informiert wurden.“, dann können verschiedene Gründe vorliegen:

- 7.1 Sie haben evtl. die führende 0 bei Ihrer Personalnummer nicht mit angegeben. Bitte geben Sie Ihre Personalnummer 8-stellig an und füllen dabei eine ggf. kürzere Personalnummer vorne mit Nullen auf.
- 7.2 Sie werden im Personalwirtschaftssystem evtl. mit einem Doppelnamen (Vorname und/oder Nachname), vielleicht auch mit Bindestrich geführt, nutzen tagtäglich, aber evtl. nicht Ihren vollen Namen. Bitte geben Sie bei der Registrierung Ihren vollen Namen an.
  - Sie sind neue\*r Beschäftigte\*r, und Ihre Daten sind ggf. noch nicht in die Beihilfebearbeitungssoftware übertragen worden. Reichen Sie in diesem Fall zunächst einen Antrag in Papierform ein. Spätestens nach dessen Bearbeitung wird die Registrierung in der App möglich sein.

## **8. Wie sind die Kriterien für ein Passwort für die App?**

Das Passwort muss zwischen 13 und 40 Zeichen lang sein, mindestens je einen Großbuchstaben, einen Kleinbuchstaben, eine Zahl und ein Sonderzeichen enthalten.

## **9. Warum soll ich eine private Mail-Adresse für die Registrierung verwenden und nicht meine dienstliche Mail-Adresse?**

Sie sollten auch dann Nachrichten erhalten können, wenn Sie sich im Urlaub befinden oder krankheitsbedingt abwesend sind. Der Zugang bleibt auch erhalten, wenn Sie in den Ruhestand wechseln.

## **10. Kann ich über die App auch Widersprüche, Unfallbelege, Schriftwechsel, Kostenvoranschläge oder sonstige Anfragen einreichen?**

Nein, die App ist nur zur Einreichung von Belegen, welche zur Erstattung vorgelegt werden sollen, gedacht. Für die Übermittlung von Heil- und Kostenplänen oder anderen Unterlagen nutzen Sie wie bisher den Postweg.

## **11. Was muss ich beachten, wenn ich die Beihilfe-App lösche und mich danach neu registrieren will?**

Es ist keine erneute „Registrierung“ erforderlich, Sie können sich in der neu installierten App weiter mit Ihrer E-Mail-Adresse und dem selbst gewählten Passwort anmelden. Lediglich nach zehnmaliger falscher Eingabe Ihres Passwortes würde eine erneute Registrierung erforderlich. Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, steht Ihnen jedoch dafür die Funktion zum Zurücksetzen Ihres Passwortes zur Verfügung.

## **12. Kann ich meine E-Mail-Adresse in der App ändern?**

Nein, das ist nicht möglich. Sollten Sie künftig eine andere E-Mail-Adresse für die Nutzung der App verwenden wollen, löschen Sie bitte Ihren Account und registrieren Sie sich mit der gewünschten E-Mail-Adresse neu.

## **13. Bietet die App eine Übersicht über die eingereichten Belege?**

In der App können die eingereichten Belege eingesehen werden, solange sich der Antrag in Bearbeitung befindet. Nach der Erstellung des Bescheides können Sie in der App stattdessen den Bescheid einsehen.

**14. Gibt es eine Obergrenze für eingereichte Belege?**

Ja, 15 Belege.

**15. Kann ich über die Beihilfe-App Informationen zum Bearbeitungsstand erhalten?**

Ja. Sie sehen als erstes, dass der Antrag übermittelt wurde und erhalten dazu in der App einen sogenannten Eingangsbeleg. Sie können zudem erkennen, wenn der Antrag abschließend bearbeitet wurde (sh. auch Frage 8.).

**16. Erhalte ich über die Beihilfe-App meinen Beihilfebescheid?**

Ja, wenn sie Ihren Antrag auch per App eingereicht haben. Sofern Sie den Antrag in Papierform eingereicht haben, erhalten Sie den Bescheid aufgrund gesetzlicher Bestimmungen zusätzlich auf dem Postweg.

**17. Kann ich meine Beihilfeanträge weiterhin in Papierform stellen?**

Ja. Die Beihilfe-App ist ein Angebot, eine Pflicht zur Nutzung besteht nicht.

**18. An wen wende ich mich bei Problemen mit der Beihilfe-App?**

Bei Störungen im Rahmen der App-Nutzung wenden Sie sich bitte **ausschließlich** an die Anwenderbetreuung, die Sie unter der Telefonnummer 0231/50-10010 oder per Mail unter [AppBeihilfe@stadtdo.de](mailto:AppBeihilfe@stadtdo.de) erreichen. Die Anwenderbetreuung wird Ihr Anliegen entweder direkt lösen oder, sollte das nicht möglich sein, für Sie eine Anfrage an den App-Betreiber stellen. Die Erreichbarkeit ist gegeben in folgenden Zeiten:

Montags bis freitags in der Zeit von 8.00-12.00 Uhr  
und montags bis donnerstags auch in der Zeit von 13.00-15.00 Uhr

**19. Was bedeutet das Wort „unbekannt“ in der App unter „Personen“?**

Die App würde an dieser Stelle das Geschlecht der jeweiligen Person aufführen, wenn es in den Daten der Beihilfestelle enthalten wäre. Da dies bisher nicht erforderlich war, wird hier „unbekannt“ aufgeführt. Dies hat für Sie keinerlei Auswirkung und stört die Antragsbearbeitung nicht.

**20. Warum gibt es keine Inhalte unter „Arbeitszeiten“?**

Die Arbeitszeiten waren relevant für die Kostendämpfungspauschale, solange es diese in Nordrhein-Westfalen noch gab. Die Kostendämpfungspauschale wurde jedoch in NRW im Jahr 2022 abgeschafft. Daher erfasst die Beihilfestelle die Arbeitszeiten nicht mehr. Die App ist aber nicht nur für die Stadt Dortmund vom Hersteller programmiert, sondern auch für Kunden in anderen Bundesländern, die diese Angabe noch für die Kostendämpfungspauschale benötigen. Daher findet sich die Kategorie noch in der App, obwohl die Stadt Dortmund sie nicht benötigt.

**21. Mein Kind hat einen anderen Nachnamen als ich selbst. Warum steht in der App für mein Kind dennoch mein Nachname oder kein Nachname?**

Nachnamen Ihrer Kinder wurden bisher von der Beihilfestelle nicht erfasst, da sie für die Antragsbearbeitung nicht erforderlich sind. Die neue Software übernimmt daher die Nachnamen der Beihilfeberechtigten auch für die Kinder. An einer Korrektur wird noch gearbeitet. Dieser Umstand hat keine Auswirkungen auf die Antragsbearbeitung.

**23. Warum steht mein(e) geschiedene(r) Expartner\*in noch in der App?**

Im Fall von geschiedenen Beihilfeberechtigten kann es sein, dass in der App noch die Expartner\*innen angezeigt werden, da eine Datenmigration aus dem Altverfahren GOBi erfolgte. Sollte dies der Fall sein, teilen Sie es bitte der Beihilfestelle per E-Mail unter [AppBeihilfe@stadtdo.de](mailto:AppBeihilfe@stadtdo.de) mit, damit die Daten gelöscht werden können.

**24. Was bedeuten die Angaben unter „Lizenzen“ in meinem Profil in der App?**

Die Angaben sind für Sie nicht von Belang, müssen jedoch aus technischen Gründen erhalten bleiben.

**25. Warum enthält die Datenschutzerklärung, die ich beim Einloggen bzw. bei der Registrierung bestätigen muss, nicht die Angaben der Stadt Dortmund?**

Vor dem Einloggen bzw. der Registrierung befinden Sie sich noch nicht in der App der Stadt Dortmund selbst, sondern noch in der Umgebung, die vom Hersteller für alle Kunden bereitgestellt wird. Nach dem Einloggen finden Sie in Ihrem Profil die Datenschutzerklärung der Stadt Dortmund für die Nutzung der App.