

FAQ / Hilfe – Beihilfe App des Landesamts für Besoldung und Versorgung Baden-Württemberg (LBV)

FAQ - Technische Unterstützung

Wie installiere ich die App?

Hierzu müssen Sie auf den App-Store von Google oder Apple zugreifen können. Nach dem Aufruf der App „Beihilfe BW“ können Sie diese herunterladen und installieren.

Welches Betriebssystem unterstützt die App?

Für eine fehlerfreie Nutzung der App muss Ihr mobiles Endgerät über die aktuellste oder eine der zwei Vorgängerversion der Betriebssysteme iOS oder Android verfügen. Ältere Versionen dieser Betriebssysteme werden aus Sicherheitsgründen nicht unterstützt. Eine fehlerfreie Verwendung der App kann in diesen Fällen nicht garantiert werden.

Die Angabe, welche Betriebssysteme die App unterstützen, finden Sie auch in den jeweiligen App-Stores, d.h. für Android im Play Store von Google, für iOS im App Store von Apple.

Kann ich die App mit einem Huawei-Gerät nutzen?

Da auf Huawei-Geräten nicht mehr alle Google-Dienste (u.a. Play-Store von Google) unterstützt werden, ist eine Nutzung nicht möglich.

Kann ich die App auf mehreren Geräten installieren?

Sie können die App auf mehreren Geräten installieren und verwenden.

Wie registriere ich mich erstmalig für die Nutzung der App?

Um die App nutzen zu können, ist eine Registrierung am Servicekonto BW und anschließender Verknüpfung mit dem Kundenportal des LBV Voraussetzung. Wie Sie die einzelnen Schritte durchführen, können Sie [hier](#) nachlesen.

Wie melde ich mich nach der erstmaligen Registrierung am Servicekonto BW und anschließender Verknüpfung mit dem Kundenportal des LBV an der App an?

Nach dem Start der App gelangen Sie über die Auswahl „Anmelden“ zur Anmeldemaske des Kundenportals des LBV. Hier geben Sie die Ihnen bekannten Zugangsdaten ein. Im Anschluss daran bestätigen Sie die Anmeldedaten mit der Auswahl „Anmelden“. Nach der Anmeldung werden Sie automatisch zurück zur App geleitet und können die App nutzen.

Ich habe mich bei Service BW registriert, erhalte aber keinen Zugriff auf die App oder das Kundenportal des LBV. Wie ist das weitere Vorgehen?

Voraussetzung für die Nutzung der App ist eine Registrierung bei Service BW und daran anschließend eine Verknüpfung des Servicekontos mit dem Kundenportal des LBV. Wenn Sie

sich nur bei Service BW registriert haben, das Konto aber nicht mit dem Kundenportal verknüpft worden ist, erfüllen Sie diese Voraussetzung nicht. Wie Sie Ihr Servicekonto BW mit dem Kundenportal des LBV verknüpfen, können Sie [hier](#) nachlesen.

Ich habe mein Passwort vergessen. Was kann ich tun?

Hierzu gehen Sie auf die Internetseite des LBV in den Bereich „Kundenportal“. Klicken Sie auf „Start Kundenportal“. Im Anschluss werden Sie auf die Anmeldeseite des Servicekontos weitergeleitet. Hier können Sie ein neues Passwort anfordern.

Welche Voraussetzungen muss die Kamera erfüllen?

Damit eine optimale Bildqualität erreicht werden kann, sollte die Kamera über eine Auflösung von mindestens 4,7 Megapixel verfügen.

Wie groß (Datenmenge) dürfen die Belege bzw. der Gesamtantrag sein?

Die Belege dürfen eine Größe von 10 Megabyte (MB) pro Beleg nicht überschreiten. Der Gesamtantrag darf eine Größe von 25 MB nicht überschreiten.

Sie werden mittels eines Fortschrittbalkens darüber informiert, wieviel MB der zulässigen Gesamtgröße von 25 MB des Antrags bereits ausgeschöpft sind.

Benötige ich eine dauerhafte Internetverbindung für die Nutzung der App?

Für eine fehlerfreie Nutzung der App benötigen Sie eine dauerhafte und stabile Internetverbindung.

Was passiert, wenn die Internetverbindung beim Einreichvorgang unterbrochen wird oder ganz abbricht?

In diesem Fall wird Ihr Antrag nicht übermittelt. Sobald die Internetverbindung wieder hergestellt ist, öffnen Sie die App erneut. Ihnen wird eine Seite angezeigt, die Sie über den Übermittlungsfortschritt der Seiten ans LBV informiert. Zusätzlich hierzu werden Sie gefragt, ob Sie die Übertragung erneut versuchen oder den Antrag verwerfen möchten.

Entscheiden Sie sich für „Erneut versuchen“, wird der Antrag ans LBV übertragen. Bei der Auswahl „Antrag verwerfen“ wird der Antrag endgültig nicht ans LBV übertragen und gelöscht.

Sind meine Daten bei der Übertragung an das LBV sicher?

Ja, da Ihre Daten verschlüsselt an das LBV übertragen werden.

Ich habe ein Problem und benötige Hilfe!

Haben Sie ein Problem bei der Nutzung der App, senden Sie uns eine E-Mail. Bitte teilen Sie uns in Ihrer Nachricht -nach Möglichkeit- folgende Informationen mit:

- Beschreibung des Problems bzw. Fehlers
 - Wann ist der Fehler aufgetreten (Datum & Uhrzeit)?
 - Wie lautet der Fehlertext?
- *Eine möglichst genaue Beschreibung hilft uns bei der Problemlösung.*
- Verwendetes Smartphone Modell
- Betriebssystemversion des Smartphones (z.B. iOS 12.5.4)

Die E-Mail senden Sie bitte an: BHO-App-Anfragen@lbv.bwl.de

An wen kann ich mich wenden, wenn meine Frage zur App hier nicht beantwortet wurde?

Haben Sie Fragen, die hier nicht beantwortet wurden, können Sie sich wie folgt an uns wenden:

E-Mail: BHO-App-Anfragen@lbv.bwl.de

Telefon: [0711 3426-3702](tel:071134263702)

FAQ - Handhabung

Wer kann die App nutzen?

Voraussetzung für die Nutzung der App „Beihilfe BW“ sind ein Beihilfeanspruch gegenüber dem Land Baden-Württemberg und ein Zugang zum Kundenportal des LBV.

Was kostet die Nutzung/Installation der App?

Die Installation und Nutzung der App ist kostenlos. Es können aber gegebenenfalls Kosten für den App-Store oder die notwendige Internetverbindung anfallen. Diese werden nicht durch das LBV getragen.

Erklärungen zum Datenschutz

Die Erklärung zum Datenschutz wird Ihnen immer vor der Erstellung eines Antrags bzw. bei der Fortsetzung eines gespeicherten Antrags zur Bestätigung angezeigt. Zusätzlich hierzu können Sie diese im Menüpunkt „Datenschutz“ bzw. über das gleichnamige Icon am linken unteren Seitenende aufrufen.

Erklärung der Nutzungsbedingungen

Die Erklärung der Nutzungsbedingungen wird Ihnen immer vor der Erstellung eines Antrags bzw. bei der Fortsetzung eines gespeicherten Antrags zur Bestätigung angezeigt. Ausführliche Nutzungsbedingungen können auf der Internetseite des LBV nachgelesen werden.

Wie beginne ich die Antragstellung / Belegeinreichung?

Hierzu melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten des Kundenportals in der App an. Nach der erfolgreichen Anmeldung befinden Sie sich auf der Startseite der App. Dort können Sie die Auswahl „Neuer Antrag“ auswählen und so mit dem Einreichen Ihres Antrags beginnen, indem Sie Ihre Belege fotografieren.

Wie fotografiere ich meine Belege?

Sobald Sie einen Antrag geöffnet haben, haben Sie die Möglichkeit, einen Beleg hinzuzufügen. Hierzu tippen Sie auf die Auswahl mit dem „Plus“. Im Anschluss daran können Sie auswählen, ob die App auf Ihre Kamera zugreifen darf oder ob Sie einen bereits fotografierten Beleg aus der lokalen Bildergalerie Ihres Endgerätes verwenden möchten.

Entscheiden Sie sich für die Verwendung der Kamera, wird die Aufnahme des Belegs automatisch ausgelöst, sobald eine ausreichende Qualität des Belegs erkannt worden ist. Im Anschluss wird Ihnen das aufgenommene Bild zur Kontrolle angezeigt.

Sind Sie mit der Qualität zufrieden, fahren Sie mit der Aufnahme der nächsten Seite der Rechnung oder eines neuen Belegs fort.

Es besteht stets die Möglichkeit, den Auslöser der Kamera manuell zu betätigen.

Bitte achten Sie beim Fotografieren der Belege auf einen starken Kontrast zwischen Beleg und Unterlage, um die automatische Erkennung des Belegs zu erleichtern. Optimal sind helle Belege auf einem dunklen Hintergrund.

Was bedeuten die Hinweise, die während des Fotografierens des Belegs angezeigt werden?

Während des Fotografierens erhalten Sie Hinweise, wie Sie die Qualität des Bildes steigern können. Diese Hinweise lauten wie folgt:

Bild erkannt, Aufnahmewinkel nicht ideal

Bitte halten Sie Ihr mobiles Endgerät gerade über den zu fotografierenden Beleg.

Lichtverhältnisse verbessern

Bitte schalten Sie Lampen an oder fotografieren Sie den Beleg in der Nähe eines Fensters. Alternativ schalten Sie bitte den Blitz an, damit ausreichend Licht für ein Foto vorhanden ist.

Bild zu klein

Bitte gehen Sie mit Ihrem mobilen Endgerät näher an den zu fotografierenden Beleg heran.

Kein Dokument erkannt

Dies kann verschiedene Gründe haben. Vergrößern Sie den Kontrast zwischen der Unterlage und dem zu fotografierenden Beleg. Darüber hinaus können Sie versuchen, die Lichtverhältnisse zu verbessern oder den Abstand zwischen dem Beleg und dem mobilen Endgerät zu ändern.

Energie sparen aktiv

Bitte bewegen Sie Ihr mobiles Endgerät, damit die Fotofunktion der App aus dem Energiespar-Modus wechselt.

Kann ich die Belege in beliebiger Reihenfolge fotografieren?

Sie können die Reihenfolge der Belege frei wählen. Besteht ein Beleg aus mehreren Seiten, fotografieren Sie diese bitte in der vorgegebenen Reihenfolge hintereinander ab (Seite 1, Seite 2, ...).

Bitte fotografieren Sie die Belege einzeln ab. Mehrere Belege pro Foto sind nicht zulässig und können nicht verarbeitet werden. Eine Beihilfegewährung ist in diesen Fällen nicht möglich.

Wie reiche ich mehrseitige Belege ein?

Besteht ein Beleg aus mehreren Seiten, fotografieren Sie bitte die Seiten aufsteigend (Seite 1, Seite 2, ...), beginnend mit der ersten Seite.

Darf ich mehrere Belege / Seiten mit nur einem Foto einreichen?

Bitte fotografieren Sie immer jeden Beleg einzeln ab. Dasselbe gilt, wenn ein Beleg aus mehreren Seiten besteht. Auch hier fotografieren Sie bitte jede Seite einzeln.

Was bedeuten die Hinweise zur Qualität des fotografierten Belegs?

Bei der Erstellung des Fotos wird geprüft, ob die Qualität des Bildes für eine maschinelle Weiterverarbeitung ausreichend ist. Ist dies der Fall, erhält Ihr Bild einen grünen Rahmen. Ist

die Qualität nicht ganz so gut, eine maschinelle Verarbeitung des Belegs aber dennoch möglich, erhält das Bild einen gelben Rahmen.

Die Qualität von Belegen mit einem roten Rahmen ist für eine maschinelle Verarbeitung nicht ausreichend. Daher kann ein Beleg mit einem roten Rahmen nicht eingereicht werden. Erhält das Bild einen roten Rahmen, fotografieren Sie die Seite bitte erneut, bis das Bild einen gelben oder vorzugsweise grünen Rahmen erhält.

Kann ich bereits fotografierte Belege auch aus der Bildergalerie hochladen?

Bereits fotografierte Belege können aus der Bildergalerie in die App hochgeladen werden.

Ist es ausreichend den QR- / Barcode einer Rechnung zu schicken?

Nein, QR- / Barcodes können nicht verarbeitet werden. Bitte fotografieren Sie den vollständigen Beleg.

Wie viele Belege darf ich mit einem App-Antrag einreichen?

Bitte reichen Sie maximal 15 Belege (Rechnungen, Rezepte usw. - unabhängig von der Seitenzahl der Einzelbelege) pro Antrag ein.

Gibt es eine Mindestantragssumme?

Nein, es muss keine Mindestsumme beachtet werden.

Werden die Bilder, die mit der App fotografiert wurden, auf dem mobilen Endgerät gespeichert?

Nein, Bilder, die mit der App fotografiert wurden, werden nicht auf dem mobilen Endgerät gespeichert. Die mit der App fotografierten Bilder werden auf den Systemen des LBV zwischengespeichert und Ihnen zur Ansicht in der App zur Verfügung gestellt. Aktuell werden diese Belege drei Monate nach der Übermittlung an das LBV aus den Systemen für die App gelöscht und werden nicht mehr in der App angezeigt.

Im Kundenportal des LBV sind Ihre Anträge mit den dazugehörigen Belegen aber nach wie vor für Sie einsehbar, bis diese im Rahmen der gesetzlichen Löschfristen gelöscht werden. Das Datum der Löschung können Sie im Kundenportal sehen.

Wie schicke ich einen Antrag ab?

Haben Sie alle Belege fotografiert, die Sie einreichen möchten, können Sie den Antrag an das LBV senden. Hierfür nutzen Sie in der App die Auswahl „Antrag einreichen“.

Bestätigung vor dem Einreichen des Antrags?

Bevor Sie den Antrag abschließen und an das LBV senden können, bestätigen Sie, dass

- dieser Antrag keine Rechnungen aufgrund einer Behandlung durch nahe Angehörige der jeweils behandelten Person enthält,
- gegebenenfalls der beihilferechtlich relevante Gesamtbetrag der Einkünfte in mindestens einem der beiden Kalenderjahre vor der Antragstellung unter der für Ihre Ehegattin / Ihren Ehegatten / Ihrer Lebenspartnerin / Ihres Lebenspartners nach dem Lebenspartnerschaftsgesetz maßgeblichen Einkünftegrenze liegt (18.000 Euro, für Aufwendungen, die bis zum 31.12.2020 entstanden sind und 20.000 Euro für ab 01.01.2021 entstandene Aufwendungen),
- alle in diesem Antrag gemachten Angaben richtig und vollständig sind. Ihnen ist damit bekannt, dass alle Angaben Grundlage für die Beihilfegewährung sind und dass auch

nachträgliche Preisermäßigungen oder Preisnachlässe sowie weitere Kostenerstattungen sofort der Beihilfestelle schriftlich anzuzeigen sind. Sie bestätigen weiter, dass für die geltend gemachten Belege bisher noch keine Beihilfe beantragt wurde.

- Ihnen bekannt ist, dass die Daten mit Ihrem hiermit erteilten Einverständnis nur für Zwecke der Beihilfefestsetzung entsprechend § 18 Beihilfeverordnung (BVO) auf Grundlage der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) erhoben werden.

Des Weiteren bestätigen Sie, dass Sie nach Erhalt einer Benachrichtigung an die von Ihnen im Kundenportal des LBV unter "Kontakt" hinterlegte E-Mail-Adresse den Beihilfebescheid zeitnah abrufen werden. Für den Fall, dass Sie noch keine E-Mail-Adresse hinterlegt haben, verpflichten Sie sich dazu, dies schnellstmöglich nachzuholen. Bei einer Antragstellung per App erhalten Sie keinen Beihilfebescheid in Papierform.

Erst wenn Sie diese Erklärung bestätigen, können Sie den erstellten Beihilfeantrag an das LBV übermitteln.

Was bedeutet „Antrag verwerfen“?

Mit dieser Auswahl löschen Sie den Antrag mit allen möglicherweise bereits fotografierten Belegen. Vor der endgültigen Löschung müssen Sie dieses Vorhaben noch einmal bestätigen.

Kann ich einen Antrag unterbrechen?

Ja, hierfür steht die Auswahl „Unterbrechen“ zur Verfügung.

Der Antrag kann nur unterbrochen werden, wenn alle bereits erfassten Belege für die maschinelle Verarbeitung geeignet sind, also einen grünen oder gelben Rahmen aufweisen. Sind Belege mit einem roten Rahmen vorhanden oder ist die Antragsgröße von 25 MB überschritten, lässt sich der Antrag nicht unterbrechen.

Kann ich Belege wieder bearbeiten, die in einem unterbrochenen Antrag vorhanden sind?

Belege, die in einem unterbrochenen Antrag gespeichert worden sind, können nicht bearbeitet werden, z.B. durch Drehen oder Zuschneiden. Diese Belege müssen gelöscht und neu aufgenommen/hochgeladen werden, falls Anpassungen in dieser Art notwendig sind.

Kann ich den Bearbeitungsstand des Antrags in der App einsehen?

Nein, nicht in der App. Den Bearbeitungsstand können Sie aber im [Kundenportal](#) des LBV unter Service/„Beihilfestatus“ einsehen.

Was bedeuten die verschiedenen Symbole zu den gestellten Beihilfeanträgen in der Antragsübersicht?

Schwarze Sanduhr:	Einreichen	→	Ihr Antrag wird gerade an das LBV übermittelt.
Grüner Haken:	Übertragen	→	Ihr Antrag ist von der App an das LBV erfolgreich übermittelt worden.
Rotes Ausrufezeichen	Unterbrochen	→	Ihr Antrag ist unterbrochen und kann später weiter bearbeitet werden.

Wird der Beihilfebescheid in der App angezeigt?

Nein, den Beihilfebescheid können Sie jedoch im [Kundenportal](#) des LBV unter „Dokumente“ einsehen.

Wieso verschwinden meine Anträge aus der Antragsübersicht?

Die gestellten Anträge werden innerhalb der App in der Antragsübersicht 90 Tage angezeigt, anschließend werden Sie aus sicherheitstechnischen Gründen entfernt. Die gestellten Anträge können danach weiterhin im [Kundenportal](#) unter „Dokumente“ eingesehen werden.

An wen kann ich mich wenden, wenn meine Frage zur App hier nicht beantwortet wurde?

Haben Sie Fragen, die hier nicht beantwortet wurden, können Sie sich wie folgt an uns wenden:

E-Mail: BHO-App-Anfragen@lbv.bwl.de

Telefon: [0711 3426-3702](tel:071134263702)

FAQ - Fachliches

Kann ich meinen ersten Beihilfeantrag beim LBV auch über die App stellen?

Nein, bei der erstmaligen Antragstellung bzw. bei einem Wiederholungsantrag mit Änderung von beihilferelevanten Sachverhalten seit der letzten Antragstellung verwenden Sie bitte den [Antragsvordruck LBV 301](#) einschließlich der [LBV301-Anlage](#) oder den Beihilfeantrag Online über das Kundenportal.

Muss ich einen Antragsvordruck LBV 301 fotografieren?

Das Fotografieren eines ausgefüllten Beihilfeantragsdokuments ist für App-Anträge grundsätzlich nicht erforderlich. Im Rahmen der Antragseinreichung wird bei den App-Anträgen ein eigens hierfür entwickeltes Vorblatt elektronisch generiert, auf welchem alle notwendigen Informationen enthalten sind.

Nur wenn Sie die im folgenden genannten Pauschalbeihilfen beantragen wollen, müssen Sie den jeweiligen vollständig ausgefüllten Vordruck abfotografieren und als Beleg beifügen. Dies sind für Krankenhaustagegeld der Vordruck LBV 323, für häusliche Pflege der Vordruck LBV 341 und für den Pauschalzuschlag Wohngruppe der Vordruck LBV 342. Die genannten Vordrucke können [hier](#) aufgerufen werden.

Darf ich Pauschalbeihilfe zur Säuglings- und Kleinkindausstattung über die App beantragen?

Nein, Sie müssen hierfür den [Antragsvordruck LBV 301](#) in Papierform einreichen oder diese über das Kundenportal mittels Beihilfeantrag Online beantragen.

Darf ich Pauschalbeihilfe aus Anlass des Todes meines berücksichtigungsfähigen Angehörigen über die App beantragen?

Nein, Sie müssen hierfür den [Antragsvordruck LBV 301](#) in Papierform einreichen oder diese über das Kundenportal mittels Beihilfeantrag Online beantragen.

Darf ich Pauschalbeihilfe aus Anlass des Todes der beihilfeberechtigten Person über die App beantragen?

Nein, Sie müssen Sie den [Antragsvordruck LBV 301](#) in Papierform verwenden. Die Nutzung der App, sowie die Antragstellung mittels Beihilfeantrag Online, ist nicht möglich.

Darf ich Rechnungen aufgrund einer Behandlung durch nahe Angehörige einreichen?

Nein, es dürfen über die App keine Rechnungen aufgrund einer Behandlung durch nahe Angehörige der jeweils behandelten Person eingereicht werden. Sie müssen den Beihilfeantrag mittels [Antragsvordruck LBV 301](#) entweder in Papierform stellen oder über das Kundenportal den Beihilfeantrag Online nutzen.

Darf ich Beihilfe für Aufwendungen für meine Ehegattin / meinen Ehegatten / meine Lebenspartnerin / meinen Lebenspartner nach dem Lebenspartnerschaftsgesetz über die App einreichen?

Ja, wenn der beihilferechtlich relevante Gesamtbetrag der Einkünfte in mindestens einem der beiden Kalenderjahre vor der Antragstellung unter der für Ihre Ehegattin / Ihren Ehegatten / Ihre Lebenspartnerin / Ihren Lebenspartner nach dem Lebenspartnerschaftsgesetz maßgeblichen Einkünftegrenze liegt (18.000 Euro, für Aufwendungen, die bis zum 31.12.2020 entstanden sind und 20.000 Euro für ab 01.01.2021 entstandene Aufwendungen).

Wie kennzeichne ich Belege, die mit einem Unfall zusammenhängen?

Bitte kennzeichnen Sie „Unfallbelege“ vor dem Fotografieren durch einen handschriftlichen Vermerk, zum Beispiel mit „U“ oder „Unfall“. So erkennt der Beihilfesachbearbeiter später, dass es sich hierbei um einen „Unfallbeleg“ handelt.

Zusätzlich hierzu geben Sie bitte in dem hierfür zur Verfügung gestellten Markierungsfeld für den betreffenden Beleg in der App an, dass es sich bei dem ausgewählten Beleg um einen „Unfallbeleg“ handelt. Dies ist notwendig, da so auch im Antrag eine Information technisch erstellt und übertragen wird, dass in diesem Antrag unfallbezogene Belege enthalten sind.

Kann Schriftverkehr über die App eingereicht werden?

Nein, Schriftverkehr wie bspw. Widersprüche, Nachreichung von Unterlagen, Änderungen des Pflegegrades (Pflegegradeinstufung), Adressänderung, Änderung der Bankverbindung, allgemeine Anfragen zur Beihilfefähigkeit von Aufwendungen und Kindergeldnachweise können nicht über die App eingereicht werden.

Eine Ausnahme gilt für den im Zusammenhang mit der Abrechnung erforderlichen Schriftverkehr wie bspw. Nachweise der Pflegeversicherung bei Wohnumfeldverbesserungsmaßnahmen, Aufstellung zu Fahrkosten, Aufnahmeanzeigen zu Krankenhausrechnungen, Übersetzungen zu Auslandsaufwendungen.

Kann ich Pflegeaufwendungen über die App einreichen?

Ja, insbesondere auch der Antrag auf [Pflegegeld \(LBV 341\)](#) und der Antrag auf den [Pauschalzuschlag Wohngruppe \(LBV 342\)](#) kann über die App eingereicht werden. Änderungen des Pflegegrades (Pflegegradeinstufung) reichen Sie bitte als Schriftverkehr in Papierform, über einen schriftlichen Beihilfeantrag oder über Beihilfeantrag Online ein.

An wen kann ich mich wenden, wenn meine Frage zur App hier nicht beantwortet wurde?

Haben Sie Fragen, die hier nicht beantwortet wurden, können Sie sich wie folgt an uns wenden:

E-Mail: BHO-App-Anfragen@lbv.bwl.de

Telefon: [0711 3426-3702](tel:0711 3426-3702)

Haben Sie Fragen zu beihilferechtlichen Themen?

Sie finden vielfältige Informationen rund um Ihren Beihilfeanspruch auf der Internetseite des LBV unter „[Beihilfe](#)“. Sie können auch über das Kundenportal des LBV mit der Auswahl „Nachricht senden“ Ihre Fragen an das LBV stellen.

Die Telefonservicestelle der Beihilfe erreichen Sie unter: 0711 3426-3700 (bitte beachten Sie unsere Sprechzeiten, die Sie [hier](#) finden).

FAQ – Problemstellungen / Fehlermeldungen

Mein mobiles Endgerät hat ein Android Betriebssystem, ich verfüge aber nicht über ein Google Konto. Kann ich die App trotzdem nutzen?

Nein, in diesem Fall ist eine Nutzung der App nicht möglich.

Das Betriebssystem meines mobilen Endgeräts wird nicht unterstützt. Kann ich die App trotzdem nutzen?

Für eine fehlerfreie Nutzung der App muss Ihr mobiles Endgerät über die aktuellste oder eine der zwei Vorgängerversion der Betriebssysteme iOS oder Android verfügen. Ältere Versionen dieser Betriebssysteme werden aus Sicherheitsgründen nicht unterstützt. Eine fehlerfreie Verwendung der App kann in diesen Fällen nicht garantiert werden.

Die Angabe, welche Betriebssysteme die App unterstützen, finden Sie auch in den jeweiligen App-Stores, d.h. für Android im Play Store von Google, für iOS im App Store von Apple.

Während der Anmeldung erhalte ich folgende Fehlermeldung: „Es ist ein Fehler während der Anmeldung aufgetreten.“ Was kann ich tun?

Bitte versuchen Sie, sich erneut anzumelden. Achten Sie hierbei bitte auf die korrekte Schreibweise Ihrer Benutzernamens und des Passworts. Auch Leerzeichen können dazu führen, dass Sie sich nicht anmelden können.

Sollten Sie sich weiterhin nicht anmelden können, prüfen Sie bitte, ob eine Anmeldung im Kundenportal des LBV möglich ist. Sollten Sie sich direkt im Kundenportal anmelden können, prüfen Sie bitte, ob Ihre aktuelle Personalnummer, unter der Sie Beihilfe bei uns beantragen können, im Kundenportal hinterlegt ist. Falls dem nicht so ist, fügen Sie diese bitte Ihrem Kundenportal hinzu. Wie dies funktioniert, können Sie [hier](#) nachlesen.

Ist die richtige Personalnummer hinterlegt und Sie können sich trotzdem nicht über die App anmelden, warten Sie bis zum folgenden Montag, bevor Sie sich erneut versuchen anzumelden. Erst an diesem Tag werden unsere Daten aktualisiert und Ihre Personalnummer für die App freigeschaltet. Sollten Sie sich dann noch immer nicht in der App anmelden können, wenden Sie sich bitte wie folgt an uns:

E-Mail: BHO-App-Anfragen@lbv.bwl.de

Telefon: [0711 3426-3702](tel:0711 3426-3702)

Bitte teilen Sie uns in Ihrer Nachricht -nach Möglichkeit- folgende Informationen mit:

- Beschreibung des Problems bzw. Fehlers
 - Wann ist der Fehler aufgetreten (Datum & Uhrzeit)?
 - Wie lautet der Fehlertext?
Eine möglichst genaue Beschreibung hilft uns bei der Problemlösung.
- Verwendetes Smartphone Modell
- Betriebssystemversion des Smartphones (z.B. iOS 12.5.4)

Falls Sie sich auch im Kundenportal nicht anmelden können, besteht wahrscheinlich ein Fehler Seitens Service BW. Daher wenden Sie sich mit Ihrem Anliegen bitte an Service BW: [Startseite – Serviceportal Baden-Württemberg \(service-bw.de\)](#)

Unter „Kontakt“ können Sie Ihr Problem bezüglich der Anmeldung weitergeben.

An wen kann ich mich wenden, wenn meine Frage zur App hier nicht beantwortet wurde?

Haben Sie Fragen, die hier nicht beantwortet wurden, können Sie sich wie folgt an uns wenden:

E-Mail: BHO-App-Anfragen@lbv.bwl.de

Telefon: [0711 3426-3702](tel:071134263702)