



Baden-Württemberg

LANDESAMT FÜR BESOLDUNG UND VERSORGUNG

Häufig gestellte Fragen

1	Ich habe Probleme bei der Anmeldung/Registrierung im Kundenportal/Ich habe meine neuen Zugangsdaten (zwei Schreiben mit LINK und PIN) bekommen.....	3
1.1	Ich war bisher nicht über service-bw im Kundenportal angemeldet und möchte diese Funktion zukünftig nutzen.	3
1.2	Ich bekomme die Mitteilung „Fehler beim Hinzufügen der Zugriffsrechte“. Wie kann ich dennoch in das Kundenportal kommen?.....	3
1.3	Ich hatte schon vor der Umstellung im Jahr 2017 einen Zugang zum Kundenportal, weshalb darf ich mein Konto nicht verknüpfen?.....	4
1.4	Ich habe zwei Personalnummern und zwei PIN Schreiben erhalten. Welches Schreiben muss ich für welche Personalnummer verwenden?	4
1.5	Ich habe bei der Registrierung eine falsche E-Mail-Adresse angegeben und deshalb keine Bestätigungsmail erhalten.....	4
1.6	Ich habe, nachdem ich meine Daten auf der Registrierungsseite eingegeben habe, keine Bestätigungsmail an meine angegebene E-Mail-Adresse erhalten.	4
1.7	Was gebe ich im Feld „Alternative E-Mail-Adresse“ an?	5
1.8	Beim Versuch aus dem „Polizei Intranet“ auf das LBV-Kundenportal zuzugreifen erhalte ich die Fehlermeldung „Verbindung kann nicht angezeigt werden“. Was kann ich tun?.....	5
2	Ich habe die Anmeldung/Registrierung bereits erfolgreich abgeschlossen.....	5
2.1	Anmeldung und Benutzername im Kundenportal.....	5
2.1.1	Wie melde ich mich richtig im Kundenportal an?.....	5
2.1.2	Was ist der „Benutzername“ auf der Seite „Mein Servicekonto“?	6
2.1.3	Welches Passwort muss ich jetzt angeben?	6
2.1.4	Ich möchte mich im Kundenportal anmelden und komme nicht auf die Anmeldemaske.....	7
2.1.5	Ich habe mich erfolgreich im Kundenportal registriert und möchte jetzt meinen Benutzernamen und meine E-Mail-Adresse ändern.....	7
2.1.6	Ich habe mich erfolgreich im Kundenportal registriert und möchte jetzt mein Passwort ändern.	8
2.1.7	Mein Mann/meine Frau ist auch Beamte/r/Versorgungsempfänger/in, wir haben aber nur eine gemeinsame E-Mail-Adresse. Bei mir hat die Registrierung im Kundenportal funktioniert. Bei meinem Mann/meiner Frau kann ich diese E-Mail-Adresse nicht nehmen, es wird eine Fehlermeldung angezeigt. Wie kann sich jetzt mein Mann/meine Frau registrieren?	9
2.1.8	Ich möchte mein Kundenportal mit meinem bestehenden Konto verknüpfen	10
2.1.9	Ich möchte mein Kundenportal mit einer alten, nicht mehr aktiven Personalnummer verknüpfen und habe für diese noch keine Zugangsdaten erhalten.	15
2.2	Ich habe ein Problem mit den Zugangsdaten.....	15
2.2.1	Wann erhalte ich Zugangsdaten?	15

2.2.2	Ich habe meinen Benutzernamen und mein Passwort vergessen. An wen kann ich mich wenden?	15
2.2.3	Wann ändern sich meine Zugangsdaten?.....	16
2.2.4	Ich habe mein Passwort vergessen.	16
2.2.5	Ich habe meine Zugangsdaten vergessen, ich kann auch mein Passwort nicht zurücksetzen, da ich meine Sicherheitsfrage nicht mehr beantworten kann. Wie komme ich wieder in das Kundenportal?	18
2.3	Dokumente und Funktionen im Kundenportal	19
2.3.1	Ich habe mich unter der Seite „service-bw“ in meinem „Servicekonto“ angemeldet. Meine Dokumente und Funktionen sind nicht vorhanden. Warum ist das so?	19
2.3.2	Wo finde ich die Funktionen Beihilfe online, Nachricht senden etc.?.....	19
2.3.3	Wie lange kann ich auf die Dokumente in meinem Kundenportal zugreifen, nachdem ich ausgeschieden bin oder sich meine Personalnummer geändert hat?	19
2.3.4	Wie lange kann ich noch Dienstreisen abrechnen, nachdem ich aus dem Landesdienst ausgeschieden bin?	19
2.3.5	Ich weiß nicht, wie ich eine Nachricht versenden soll.....	20
2.3.6	Ich weiß nicht, wo ich meinen Verzicht auf Papierpost eingeben soll.....	20
2.3.7	Wie kann ich per E-Mail über neue Einträge im Kundenportal informiert werden?	21
2.3.8	Wann kann ich den elektronischen Posteingang erwarten?	22
2.3.9	Ich bekomme keine Sendebestätigung/Änderungsbestätigung.	22
2.3.10	Wann werden die Einträge in meinem Posteingang/in meiner Ablage/in meinen gesendeten Nachrichten gelöscht?	22
2.3.11	Kann ich die Einträge in meinem Posteingang/ in meiner Ablage/ in meinen gesendeten Nachrichten von Hand löschen?	23
2.3.12	Warum ist der Menüpunkt „Beihilfeantrag online“ nicht mehr sichtbar?.....	23
2.4	Ich habe eine Vorsorgevollmacht, was muss ich beachten?	24
2.4.1	Besonderheiten für Bevollmächtigte	24
2.4.2	Eingeschränkte Nutzung im Todesfall.....	24
2.5	Abmeldung im Kundenportal.....	25
2.5.1	Wie melde ich mich aus dem Kundenportal ab?	25

Stand 03/24

1 Ich habe Probleme bei der Registrierung im Kundenportal/Ich habe meine neuen Zugangsdaten (zwei Schreiben mit LINK und PIN) bekommen.

1.1 Ich war bisher nicht über service-bw im Kundenportal angemeldet und möchte diese Funktion zukünftig nutzen.

Fordern Sie unter der E-Mail-Adresse zugangsdaten@lbv.bwl.de oder postalisch ([Kontakt](#)) Zugangsdaten an. Um Ihnen die Zugangsdaten auslösen zu können, benötigen wir Ihre Personalnummer. Die Zugangsdaten werden an Ihre bei uns gemeldete Privatanschrift zugesandt und so aufgegeben, dass sie erfahrungsgemäß an zwei aufeinander folgenden Tagen bei Ihnen eintreffen. Mit dem ersten Schreiben erhalten Sie einen Link und mit dem zweiten Schreiben eine PIN. **Sie benötigen zwingend beide Schreiben für die Anmeldung/Registrierung. Beginnen Sie mit der Registrierung erst, wenn Ihnen beide Schreiben vorliegen und gehen Sie unbedingt Schritt für Schritt nach dieser [Anleitung](#) vor (Ganz wichtig: Klicken Sie im Registrierungsprozess auf „Neues Servicekonto registrieren“).** Eine möglicherweise bereits als Benutzerkennung bei Service BW hinterlegte E-Mail-Adresse kann nicht noch einmal verwendet werden. Sie erhalten sonst den Hinweis „Die Registrierung konnte nicht abgeschlossen werden. Bitte prüfen Sie Ihre Eingaben“. Grundsätzlich wird die „neue“ E-Mail-Adresse nur für die erstmalige Registrierung als Benutzerkennung benötigt. Die Benutzerkennung kann nach der erfolgreichen Registrierung geändert werden (Siehe hierzu [FAQ 2.1.5](#)).
[nach oben](#)

1.2 Ich bekomme die Mitteilung „Fehler beim Hinzufügen der Zugriffsrechte“. Wie kann ich dennoch in das Kundenportal kommen?

In diesem Fall benutzen Sie einen Link der nicht mehr gültig ist. Wenn Sie sich noch nicht im Kundenportal registriert haben, fordern Sie unter der E-Mail-Adresse zugangsdaten@lbv.bwl.de oder postalisch ([Kontakt](#)) neue Zugangsdaten an. Um Ihnen die Zugangsdaten auslösen zu können, benötigen wir Ihre Personalnummer. Die Zugangsdaten werden an Ihre bei uns gemeldete Privatanschrift zugesandt und so aufgegeben, dass sie erfahrungsgemäß an zwei aufeinander folgenden Tagen eintreffen. Mit dem ersten Schreiben erhalten Sie einen Link und mit dem zweiten Schreiben eine PIN. **Sie benötigen zwingend beide Schreiben für die Registrierung. Beginnen Sie mit der Registrierung erst, wenn beide Schreiben vorliegen und gehen Sie unbedingt Schritt für Schritt nach dieser [Anleitung](#) vor (Wichtig: Klicken Sie im Registrierungsprozess auf „Neues Servicekonto registrieren“).** Eine möglicherweise bereits als Benutzerkennung bei Service BW hinterlegte E-Mail-Adresse kann nicht noch einmal verwendet werden. Sie erhalten sonst den Hinweis „Die Registrierung konnte nicht abgeschlossen werden. Bitte prüfen Sie Ihre Eingaben“. Grundsätzlich wird die „neue“ E-Mail-Adresse nur für die erstmalige Registrierung als Benutzerkennung benötigt. Die Benutzerkennung kann nach der erfolgreichen Registrierung geändert werden (Siehe hierzu [FAQ 2.1.5](#)).
[nach oben](#)

1.3 Ich hatte schon vor der Umstellung im Jahr 2017 einen Zugang zum Kundenportal, weshalb darf ich mein Konto nicht verknüpfen?

Sie können Ihr „altes“ Kundenportalkonto, das Sie vor 2018 genutzt haben, nicht verknüpfen, da es das alte Kundenportal nicht mehr gibt. Für die erstmalige Registrierung im Kundenportal müssen Sie unbedingt auf „Neues Servicekonto registrieren“ klicken. Ihre Daten aus dem alten Kundenportal werden, nachdem Sie ein neues Konto angelegt haben, im „neuen“ Kundenportal sichtbar sein.

[nach oben](#)

1.4 Ich habe zwei Personalnummern und zwei PIN Schreiben erhalten. Welches Schreiben muss ich für welche Personalnummer verwenden?

Wenn Sie zwei Personalnummern (z.B. Ihre eigene Personalnummer und Ihre Personalnummer als Witwe/Witwer) haben, testen Sie bitte mit einer Personalnummer eine PIN (zehn Versuche). Sie dürfen sich auch gerne telefonisch an 0711 3426-2582 wenden. Auf den PIN-Schreiben darf aus Sicherheitsgründen keine Personalnummer aufgedruckt sein.

[nach oben](#)

1.5 Ich habe bei der Registrierung eine falsche E-Mail-Adresse angegeben und deshalb keine Bestätigungsmail erhalten.

Fordern Sie unter der E-Mail-Adresse zugangsdaten@lbv.bwl.de oder postalisch ([Kontakt](#)) Zugangsdaten an. Um Ihnen die Zugangsdaten auslösen zu können, benötigen wir Ihre Personalnummer.

Die Zugangsdaten werden an Ihre bei uns gemeldete Privatanschrift zugesandt und so aufgegeben, dass sie erfahrungsgemäß an zwei aufeinander folgenden Tagen eintreffen. Mit dem ersten Schreiben erhalten Sie einen Link und mit dem zweiten Schreiben eine PIN. **Sie benötigen zwingend beide Schreiben für die Registrierung. Beginnen Sie mit der Registrierung erst, wenn Ihnen beide Schreiben vorliegen. Gehen Sie unbedingt Schritt für Schritt nach dieser [Anleitung](#) vor**

(Wichtig: Klicken Sie im Registrierungsprozess auf „Neues Servicekonto registrieren“). Eine möglicherweise bereits als Benutzerkennung bei Service BW hinterlegte E-Mail-Adresse kann nicht noch einmal verwendet werden. Sie erhalten sonst den Hinweis „Die Registrierung konnte nicht abgeschlossen werden. Bitte prüfen Sie Ihre Eingaben“. Grundsätzlich wird die „neue“ E-Mail-Adresse nur für die erstmalige Registrierung als Benutzerkennung benötigt. Die Benutzerkennung kann nach der erfolgreichen Registrierung geändert werden (Siehe hierzu [FAQ 2.1.5](#)).

[nach oben](#)

1.6 Ich habe, nachdem ich meine Daten auf der Registrierungsseite eingegeben habe, keine Bestätigungsmail an meine angegeben E-Mail-Adresse erhalten.

Möglicherweise ist die Bestätigungsmail in Ihrem Spamordner eingegangen. Falls Sie sich bei der E-Mail-Adresse verschrieben haben, erhalten Sie keine Bestätigungsmail. In diesem Fall müssen Sie neue Zugangsdaten anfordern (siehe hierzu [FAQ 1.5](#)) und sich mit der richtigen E-Mail-Adresse neu registrieren (siehe hierzu [FAQ 1.1](#)). [nach oben](#)

1.7 Was gebe ich im Feld „Alternative E-Mail-Adresse“ an?

Sie können bei „Alternative E-Mail-Adresse“ die gleiche E-Mail-Adresse wie bei „E-Mail-Adresse (Benutzerkennung)“ eingeben. Falls Sie über mehrere E-Mail-Adressen verfügen können Sie auch eine andere E-Mail-Adresse eingeben. Sollten Sie einmal Ihr Passwort vergessen haben, wird ein Link zur Zurücksetzung des Passworts sowohl an die unter „E-Mail-Adresse (Benutzerkennung)“ als auch an die unter „Alternative E-Mail-Adresse“ eingetragene E-Mail-Adresse verschickt.

[nach oben](#)

1.8 Beim Versuch aus dem „Polizei Intranet“ auf das LBV-Kundenportal zuzugreifen erhalte ich die Fehlermeldung „Verbindung kann nicht angezeigt werden“. Was kann ich tun?

Vermutlich wollten Sie sich von Ihrem dienstlichen PC im LBV-Kundenportal registrieren oder anmelden. Wird die o. g. Fehlermeldung angezeigt, überprüfen Sie bitte, über welchen Kanal Sie auf das Kundenportal zugreifen. Wichtig ist hierbei, dass Sie über das **Internet** die Seite des Kundenportals aufrufen, nicht über das „**Polizei-Intranet**“. Interne Netzwerke sind oft besonders geschützt und können das Laden bzw. Anzeigen bestimmter Internetseiten aus Sicherheitsgründen blockieren. Dies hat jedoch nichts mit den Sicherheitseinstellungen des LBV-Kundenportals zu tun.

Sollte es trotz Nutzung des **Internets** weiterhin zu der o. g. Fehlermeldungen kommen, versuchen Sie zunächst die Registrierung oder Anmeldung an Ihrem privaten PC zu Hause.

[nach oben](#)

2 Ich habe die Registrierung bereits erfolgreich abgeschlossen

2.1 Anmeldung und Benutzername im Kundenportal

2.1.1 Wie melde ich mich richtig im Kundenportal an?

Klicken Sie auf der Seite <https://lbv.landbw.de/kundenportal> auf den Button "**Start Kundenportal**".

[nach oben](#)

2.1.2 Was ist der „Benutzername“ auf der Seite „Mein Servicekonto“?

Ihr Benutzername ist die „E-Mail-Adresse (Benutzerkennung)“, die Sie auf der Seite „Registrierung“ angegeben haben, es sei denn Sie haben nach der erstmaligen Anmeldung im Kundenportal anstelle Ihrer E-Mail-Adresse einen persönlichen Benutzernamen vergeben.

The image displays three screenshots of the 'Serviceportal Baden-Württemberg' registration process, illustrating the relationship between the email address and the username.

Screenshot 1 (Left): Shows the login page 'Anmeldung mit dem portaleigenen Konto'. It features fields for 'E-Mail-Adresse / Benutzername' and 'Passwort'. A red arrow points from the 'E-Mail-Adresse / Benutzername' field to the 'E-Mail-Adresse' field in the registration page.

Screenshot 2 (Top Right): Shows the registration page 'Registrierung mit E-Mail-Adresse und Passwort'. It includes a sidebar with steps: 1. Persönliche Angaben, 2. Servicekonto-Passwort, 3. Wiederherstellungspasswort, and 4. Datenschutzerklärung und Nutzungsbedingungen. The main form has fields for 'Vorname*', 'Familienname*', 'E-Mail-Adresse*', and 'Alternative E-Mail-Adresse*'. A red arrow points from the 'E-Mail-Adresse*' field to the 'E-Mail-Adresse / Benutzername' field in the login page.

Screenshot 3 (Bottom): Shows the registration page 'Registrierung mit E-Mail-Adresse und Passwort' at the 'Servicekonto-Passwort' step. It includes fields for 'Passwort*' and 'Passwort wiederholen*'. A red arrow points from the 'Passwort*' field to the 'Servicekonto-Passwort' step in the sidebar.

[nach oben](#)

2.1.3 Welches Passwort muss ich jetzt angeben?

Geben Sie das Passwort an, dass Sie auf der Registrierungsseite vergeben haben, **nicht** die PIN, die Sie von uns erhalten haben.

[nach oben](#)

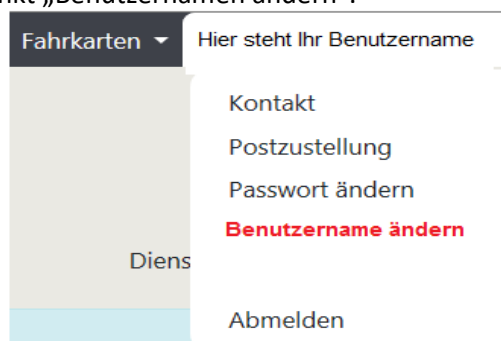
2.1.4 Ich möchte mich im Kundenportal anmelden und komme nicht auf die Anmeldemaske.

Sollten Sie bei der Benutzung von Service BW oder des LBV-Kundenportals eine Fehlermeldung erhalten, bitten wir Sie, den Vorgang zu einem späteren Zeitpunkt zu wiederholen, da die Systeme möglicherweise gerade überlastet sind. Ein Schließen des Internet-Browsers (z.B. Internet-Explorers, Firefox oder Chrome) zwischen den Anmeldeversuchen kann Probleme reduzieren/ausschließen.

[nach oben](#)

2.1.5 Ich habe mich erfolgreich im Kundenportal registriert und möchte jetzt meinen Benutzernamen und/ oder meine E-Mail-Adresse ändern.

Melden Sie sich im Kundenportal an und klicken Sie rechts oben auf Ihren Benutzernamen. Wählen Sie den Menüpunkt „Benutzernamen ändern“.



Sie werden im Anschluss zu Service BW weitergeleitet.



Infos, Behörden und mehr finden

Ort angeben (optional)



Nachdem Sie „Zur Servicekonto Anmeldung“ angeklickt haben, erscheint die Anmeldemaske von Service-BW. Bitte melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort an.

Unter dem Menüpunkt „Kontoverwaltung – E-Mail und Benutzername verwalten“ können Sie Ihren Benutzernamen und ggf. Ihre E-Mail-Adresse ändern.

Startseite → Kontoverwaltung → E-Mail und Benutzername verwalten

E-Mail und Benutzername verwalten

Bitte beachten Sie, die mit * markierten Eingabefelder sind Pflichtfelder.

Benutzername*
[Redacted]

E-Mail-Adresse*
[Redacted]

Alternative E-Mail-Adresse*
[Redacted]

Passwort* ⓘ
[Redacted] 

Speichern

Aus Sicherheitsgründen müssen Sie die Änderungen mit Ihrem Passwort bestätigen („Speichern“). Ihr Benutzername und/ oder Ihre E-Mail-Adresse wurde(n) aktualisiert. Die Bestätigung erfolgt durch folgende Anzeige:

E-Mail und Benutzername verwalten

Ihre Änderungen wurden erfolgreich gespeichert.

[nach oben](#)

2.1.6 Ich habe mich erfolgreich im Kundenportal registriert und möchte jetzt mein Passwort ändern.

Melden Sie sich im Kundenportal an und klicken Sie rechts oben auf Ihren Benutzernamen. Wählen Sie den Menüpunkt „Passwort ändern“.



Sie werden nun zu Service BW weitergeleitet.



Startseite → Zugriff nicht erlaubt

Zugriff nicht erlaubt

Bitte melden Sie sich in Ihrem Servicekonto an, um diese Seite aufrufen zu können.

- **Zur Servicekonto Anmeldung**
- Zur kostenlosen Registrierung
- Zur Startseite

Nachdem Sie „Zur Servicekonto Anmeldung“ angeklickt haben, erscheint die Anmeldemaske von Service-BW. Bitte melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort an.

Unter dem Menüpunkt „Kontoverwaltung – Passwort ändern“ können Sie Ihr Passwort ändern.



Startseite → Kontoverwaltung → Passwort ändern

Profildaten verwalten

E-Mail und Benutzername verwalten

Passwort ändern

Sicherheitsfrage ändern

Ausweis verknüpfen

Konto löschen

Passwort ändern

Bitte beachten Sie, die mit * markierten Eingabefelder sind Pflichtfelder.

Das Passwort ist der Schlüssel für Ihr Servicekonto. Achten Sie darauf, dass es nur Ihnen bekannt ist. Sie können Ihr Passwort jederzeit ändern.

Neues Passwort*

Neues Passwort wiederholen*

Bisheriges Passwort* ⓘ

Passwortanforderung

- ⊗ Muss min. 8 Zeichen erhalten
- ⊗ Muss ein Sonderzeichen enthalten
- ⊗ Muss eine Zahl enthalten
- ⊗ Muss einen Großbuchstaben enthalten
- ⊗ Muss einen Kleinbuchstaben enthalten

Passwort ändern

Das Passwort wurde geändert. Die Bestätigung erfolgt durch folgende Anzeige:

Passwort ändern

Ihr Passwort wurde erfolgreich geändert.

[nach oben](#)

- 2.1.7 **Mein Mann/meine Frau ist auch Beamte/r/Versorgungsempfänger/in, wir haben aber nur eine gemeinsame E-Mail-Adresse. Bei mir hat die Registrierung im Kundenportal funktioniert. Bei meinem Mann/meiner Frau kann ich diese E-Mail-Adresse nicht verwenden, es wird eine Fehlermeldung angezeigt. Wie kann sich jetzt mein Mann/meine Frau registrieren?**

Eine E-Mail-Adresse kann nur einmal für ein Service-Konto hinterlegt werden. Ihr Mann/Ihre Frau benötigt in diesem Fall entweder eine eigene neue E-Mail-Adresse oder Sie ändern Ihren Benutzernamen (siehe hierzu [FAQ 2.1.5](#)). Dann kann die E-Mail-Adresse für ein neues Konto wieder verwendet werden.
[nach oben](#)

2.1.8 Ich möchte mein Kundenportal mit meinem bestehenden Konto verknüpfen

Diese Anleitung ist nur für Personen, die sich bereits erfolgreich im LBV-Kundenportal angemeldet haben und jetzt eine weitere Personalnummer mit dem bestehenden LBV-Kundenportal der ersten Personalnummer verknüpfen wollen oder bereits bei Service BW ein Konto angelegt haben.

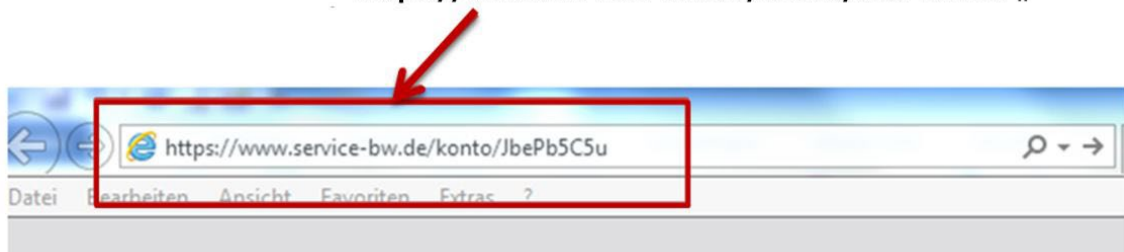
Dies ist z.B. der Fall wenn ein aktiver Beamter in den Ruhestand versetzt oder ein Arbeitnehmerverhältnis in ein Beamtenverhältnis umgewandelt wird.

Sie haben für Ihre weitere Personalnummer Zugangsdaten angefordert und haben bereits beide Schreiben erhalten. Die Zugangsdaten gehen an Ihre Privatanschrift und werden so aufgegeben, dass sie erfahrungsgemäß an zwei aufeinander folgenden Tagen bei Ihnen eintreffen. Mit dem ersten Schreiben wird Ihnen ein Registrierungslink zugesandt, mit dem zweiten Schreiben eine PIN. **Sie benötigen beide Schreiben zwingend für die Anmeldung.**

Geben Sie den Link in die Adresszeile Ihres Browser-Fensters ein (Achtung: Direkt in die Adressleiste (i.d.R. oben ganz links), nicht in das Suchfeld z.B. von Google!). Der Link könnte wie folgt aussehen:

Beispiel:

<https://www.service-bw.de/konto/JbePb5C5u>



Sie werden nach der Eingabe auf die Seite von Service BW weitergeleitet. Klicken Sie als nächstes auf „Anmelden“.

Serviceportal
Baden-Württemberg

Zugang aktivieren

Sie müssen mit einem persönlichen Servicekonto angemeldet sein, um Ihren Zugang zu aktivieren.

Anmelden

ODER

Neues Servicekonto registrieren

→ Abbrechen und zur Startseite

Melden Sie sich hier mit Ihren bekannten Anmeldedaten an: Der Benutzername ist die E-Mail-Adresse (es sei denn, Sie haben den Benutzernamen selbst in Ihrem Kundenportal geändert) und Ihr eigenes Passwort.

Serviceportal
Baden-Württemberg

← Zurück zur Auswahl

Anmeldung mit dem portaleigenen Konto

Nutzen Sie ein Servicekonto von service-bw, um sich anzumelden. Sie können die bei der Registrierung verwendete E-Mail-Adresse zur Anmeldung nutzen. Sollten Sie einen abweichenden Benutzernamen festgelegt haben, müssen Sie diesen für die Anmeldung eingeben.

E-Mail-Adresse / Benutzername

Passwort

Anmelden

ODER

Anmeldung mit Online-Ausweis

→ Passwort vergessen?

→ Kostenlos registrieren

Nach Eingabe des Benutzernamens und des Passworts gelangen Sie auf die nachfolgende Maske:

Serviceportal
Baden-Württemberg

Zugang aktivieren

Sie sind angemeldet als [Name] Möchten Sie den Zugang für Ihr angemeldetes Konto aktivieren?

Aktivieren

ODER

Für ein anderes Konto aktivieren

→ Abbrechen und zur Startseite

In der Maske wird der in der Registrierung angegebene Name angezeigt. Sollte ein anderer Name als der angenommene/erwartete erscheinen, so kann über „**Für ein anderes Konto aktivieren**“ eine Abmeldung am Serviceportal erfolgen.

Hinweis

Sie werden von Ihrem Servicekonto abgemeldet und auf die Anmeldeseite weitergeleitet.

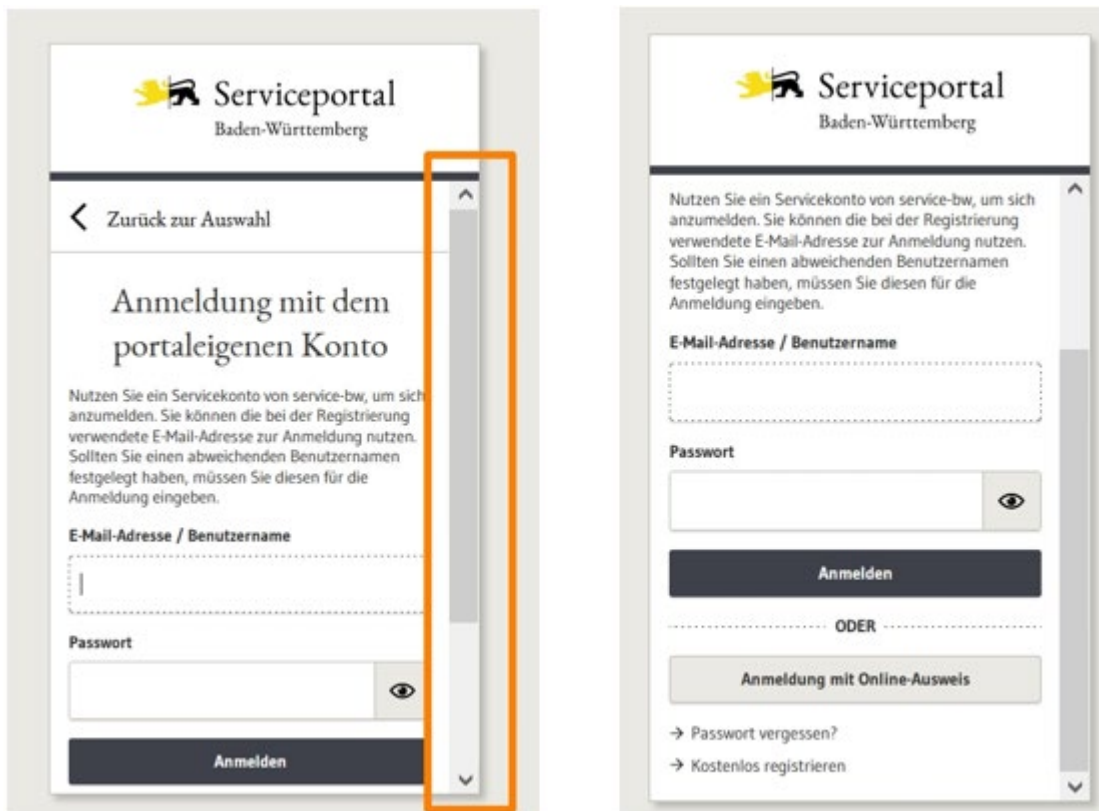
Abbrechen **Fortfahren**

Wird die Auswahlmöglichkeit „**Fortfahren**“ angeklickt, gelangt man wieder zur Anmeldemaske.

Wird der angenommene/erwartete Name angezeigt, klicken Sie auf „**Aktivieren**“. Sie erhalten dann folgende Bestätigung:



Klicken Sie den Button „**Zum Kundenportal**“ an. Sie gelangen wieder auf die Anmeldemaske und tragen dort Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein.



Ihnen wird nun eine Einladung zum LBV-Kundenportal angezeigt. Willigen Sie in die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zwecke der Nutzung des Kundenportals ein und bestätigen Sie, dass Sie für die Personalnummer berechtigt sind. Tragen Sie dann die PIN aus dem zweiten Zugangsschreiben ein. Danach verifizieren Sie bitte die PIN.

Kundenportal-Registrierung

Step 1: Einladung

Sie wurden in das Kundenportal des LBV eingeladen. Damit Sie die fachlichen Funktionen freischalten können, benötigen Sie zur Überprüfung Ihrer Identität die zugesandte PIN.

Wichtige Information ×

Mit dem **Ablehnen** der Einladung werden die Ihnen zugesandten Schreiben ungültig. Sie benötigen dann neue Zugangsschreiben von uns.

Diese Einladung ist gültig für folgende Personalnummern:

- [REDACTED]

☐ Ich willige in die Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten zum Zwecke der Nutzung des Kundenportals ein. Ich weiß, dass ich nicht verpflichtet bin, diese Einwilligung zu erteilen, jedoch ist ohne diese eine Nutzung nicht möglich. Über die Einzelheiten der Datenverarbeitung bin ich durch die [Datenschutzerklärung](#) informiert

☐ Ich bestätige, dass ich für den Zugriff der oben genannten Personalnummer berechtigt bin.

PIN

👁

Bitte geben Sie die zugesandte PIN aus dem Schreiben ein.

PIN verifizieren

Einladung ablehnen

Führen Sie die weiteren Step 2 bis Step 5 durch.

Sie können künftig beide Personalnummern in Ihrem Kundenportal einsehen.

Kundenportal
Dokumente Service
Fahrkarten

Konto

Willkommen, [REDACTED]

Letzte Anmeldung [REDACTED]

Postkörbe

Alle	97
Bezüge	61
Beihilfe	4
Reisekosten	32

Personalnummer

Frühere Personalnummer

Letzte 5 E-Mails

+	Betreff: Nachricht	[REDACTED]
+	Betreff: Nachricht	[REDACTED]
+	Betreff: Nachricht	[REDACTED]
+	Betreff: Nachricht	[REDACTED]
+	Betreff: Nachricht	[REDACTED]

Weitere Informationen zum LBV-Kundenportal erhalten Sie unter <https://lbv.landbw.de/kundenportal>. Für die künftigen Anmeldungen im LBV-Kundenportal melden Sie sich immer über die Internetseite des LBV unter <https://lbv.landbw.de/kundenportal> - Start Kundenportal - an und geben Ihren Benutzernamen = E-Mail-Adresse und Ihr eigenes Passwort ein.

[nach oben](#)

2.1.9 Ich möchte mein Kundenportal mit einer alten, nicht mehr aktiven Personalnummer verknüpfen und habe für diese noch keine Zugangsdaten erhalten.

Sind Sie bereits länger als 2 Jahre ausgeschieden, ist ein Zugang über das Kundenportal zu dieser Personalnummer nicht mehr möglich. **Bitte beachten Sie:** Die Dokumente können nach Ihrem Ausscheiden noch ca. 2-3 Jahre über das Kundenportal abgerufen werden. Nach dieser Zeit können Ihnen die Dokumente nur noch postalisch zugesandt werden. Sichern Sie sich daher zeitnah nach Ihrem Ausscheiden Ihre Dokumente.

2.2 Ich habe ein Problem mit den Zugangsdaten

2.2.1 Wann erhalte ich Zugangsdaten?

Zugangsdaten werden Ihnen automatisch zugesandt

- bei Ihrer Einstellung
- bei Eintritt in den Ruhestand
- wenn Sie Anspruch auf Hinterbliebenenversorgung (z.B. Witwen-/Witwergeld, Waisengeld) erworben haben.

Haben Sie nach der Umstellung des Kundenportals noch keine Zugangsdaten erhalten oder sind Ihre Zugangsdaten nicht mehr gültig, fordern Sie unter der E-Mail-Adresse zugangsdaten@lbv.bwl.de oder postalisch ([Kontakt](#)) Zugangsdaten an. Um Ihnen die Zugangsdaten auslösen zu können, benötigen wir Ihre Personalnummer. Die Zugangsdaten werden Ihnen an Ihre bei uns gemeldete Privatanschrift zugesandt und so aufgegeben, dass sie erfahrungsgemäß an zwei aufeinander folgenden Tagen bei Ihnen eintreffen. Mit dem ersten Schreiben erhalten Sie einen Registrierungslink und mit dem zweiten Schreiben eine PIN. Sie benötigen zwingend beide Schreiben für die Registrierung. Beginnen Sie mit der Registrierung erst, wenn Ihnen beide Schreiben vorliegen und gehen Sie unbedingt Schritt für Schritt nach dieser Anleitung vor (Ganz wichtig: Klicken Sie im Registrierungsprozess auf „Neues Servicekonto registrieren“). Eine möglicherweise bereits als Benutzerkennung bei Service BW hinterlegte E-Mail-Adresse kann nicht noch einmal verwendet werden. Sie erhalten sonst den Hinweis „Die Registrierung konnte nicht abgeschlossen werden. Bitte prüfen Sie Ihre Eingaben“. Grundsätzlich wird die „neue“ E-Mail-Adresse nur für die erstmalige Anmeldung/Registrierung als Benutzerkennung benötigt. Die Benutzerkennung kann nach der erfolgreichen Registrierung geändert werden (Siehe hierzu [FAQ 2.1.5](#)).

[nach oben](#)

2.2.2 Ich habe meinen Benutzernamen und mein Passwort vergessen. An wen kann ich mich wenden?

Wenn Sie Ihren Benutzernamen nicht mehr wissen, wenden Sie sich per E-Mail an service-bw@im.bwl.de.

[nach oben](#)

2.2.3 Wann ändern sich meine Zugangsdaten?

Sie erhalten grundsätzlich neue Zugangsdaten, wenn sich Ihre Personalnummer ändert.

Sie erhalten z.B. eine neue Personalnummer

- wenn Sie aus einem Beschäftigungsverhältnis in ein Beamtenverhältnis übernommen werden
- bei Eintritt in den Ruhestand
- wenn Sie Anspruch auf Hinterbliebenenversorgung (z.B. Witwen-/Witwergeld, Waisengeld) erwerben
- wenn Sie eine zusätzliche Personalnummer erhalten.

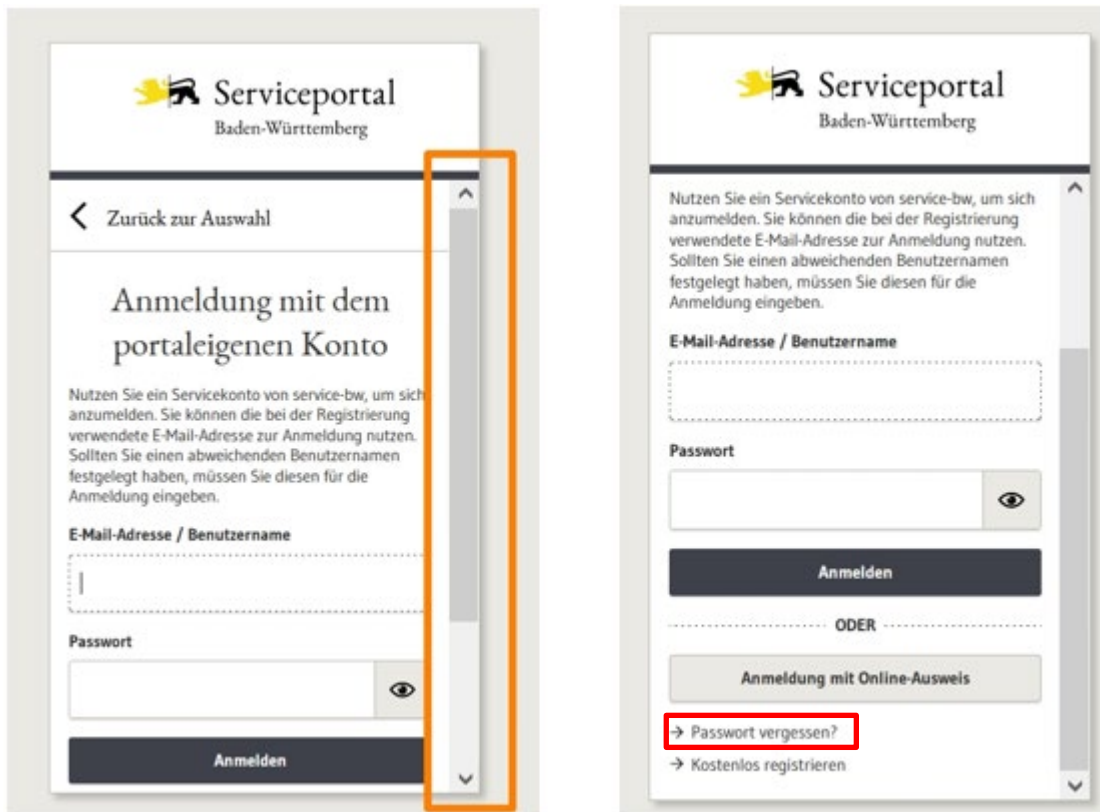
Wenn Sie eine neue Personalnummer erhalten haben, stehen Ihnen die Einträge der alten Personalnummer im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen zur Verfügung.

Bitte beachten Sie: Die Dokumente können nach Ihrem Ausscheiden noch ca. 2-3 Jahre über das Kundenportal abgerufen werden. Nach dieser Zeit können Ihnen die Dokumente nur noch postalisch zugesandt werden. Sichern Sie sich daher zeitnah Ihre Dokumente.

[nach oben](#)

2.2.4 Ich habe mein Passwort vergessen.

Sie können Ihr Passwort auf der Seite „Mein Servicekonto“ selbst zurücksetzen. Klicken Sie dafür auf den Menüpunkt „Passwort vergessen?“.



Anschließend geben Sie Ihren „Benutzername“ ein und Sie bekommen an Ihre hinterlegten E-Mail-Adressen einen Link zugesandt, der es Ihnen ermöglicht Ihr Passwort selbst zu ändern.

Passwort vergessen

Bitte geben Sie Ihren Benutzernamen an. Sie werden nach dem Absenden eine E-Mail mit weiteren Instruktionen erhalten.

Benutzername *

sabine.mustermann@xyz.de

E-Mail anfordern

Bestätigen Sie mit: „**Zum Ändern des Passworts hier klicken**“.

Passwort vergessen

Bitte prüfen Sie Ihre E-Mails (primäre oder alternative E-Mail Adresse). Dort finden Sie eine Nachricht mit einem Link, über den Sie dann Ihr Passwort nach Beantworten der Sicherheitsfrage ändern können.

Von: Servicekonto [<mailto:service-bw@im.bwl.de>]
Gesendet: Dienstag, 6. November 2018 13:34
An: [REDACTED]
Betreff: Servicekonto: Passwort vergessen

Sehr geehrte [REDACTED]

bitte bestätigen mit folgendem Link, dass Sie Ihr Passwort vergessen haben.

[Zum Ändern des Passworts hier klicken](#)

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Servicekonto Baden-Württemberg
www.service-bw.de

Bestätigen Sie mit: „**Zum Ändern des Passworts hier klicken**“.

Geben Sie nun Ihre Sicherheitsantwort sowie Ihr neues Passwort ein und klicken Sie auf „Passwort ändern“.

Passwort neu vergeben

Sicherheitsfrage
Name der Großmutter

Sicherheitsantwort *

Neues Passwort *

Zu kurz

Neues Passwort (Wiederholung) *

[nach oben](#)

2.2.5 Ich habe meine Anmeldedaten vergessen, ich kann auch mein Passwort nicht zurücksetzen, da ich meine Sicherheitsfrage nicht mehr beantworten kann bzw. das Wiederherstellungspasswort nicht mehr kenne. Wie komme ich wieder in das Kundenportal?

Das Servicekonto kann zurückgesetzt werden, sodass Sie ein neues Passwort vergeben können und ein neues Wiederherstellungspasswort erhalten. Senden Sie hierfür eine E-Mail an service-bw@im.bwl.de. Sie erhalten von service-bw weitere Informationen für die Zurücksetzung Ihres Servicekontos.

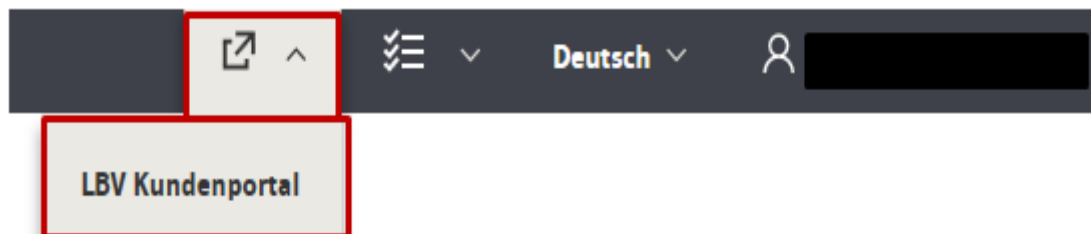
[nach oben](#)

2.3 Dokumente und Funktionen im Kundenportal

2.3.1 Ich habe mich unter der Seite von Service BW in meinem „Servicekonto“ angemeldet. Meine Dokumente und Funktionen sind nicht vorhanden. Warum ist das so?

Nach erfolgreicher Anmeldung finden Sie Ihre Anwendungen des LBV (z.B. „Drive-BW“ und „Beihilfe-Online“) immer über das Kundenportal: <https://lbv.landbw.de/kundenportal>

Ausschließlich dort stellt Ihnen das LBV die für Sie bestimmten Dokumente (z.B. Gehaltsmitteilungen) bereit. Das Servicekonto des Serviceportals Baden-Württemberg stellt Ihnen unter der Adresse „www.service-bw.de“ ein weiteres vom LBV getrenntes Postfach zur Verfügung. Dieses ist Teil des E-Governments Baden-Württemberg und steht für die künftige Kommunikation von Bürgern mit Behörden bereit. Von Ihrem Servicekonto aus können Sie auch auf das Kundenportal zugreifen.

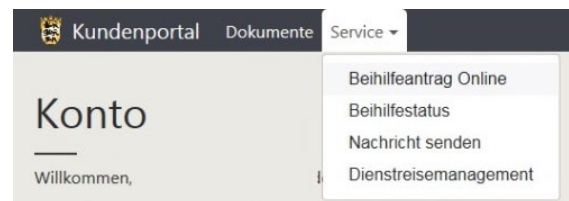


[nach oben](#)

2.3.2 Wo finde ich die Funktionen Beihilfe online, Nachricht senden etc.?

Klicken Sie auf den Punkt „Service“.
Hier finden Sie die gewohnten Funktionen.

[nach oben](#)



2.3.3 Wie lange kann ich auf die Dokumente in meinem Kundenportal zugreifen, nachdem ich ausgeschieden bin oder sich meine Personalnummer geändert hat?

Die Dokumente können nach Ihrem Ausscheiden noch ca. 2-3 Jahre über das Kundenportal abgerufen werden. Sichern Sie sich daher zeitnah nach Ihrem Ausscheiden die Dokumente, die Sie benötigen. Nach dieser Zeit **können Ihnen die Dokumente nur noch postalisch zugesandt werden.**

[nach oben](#)

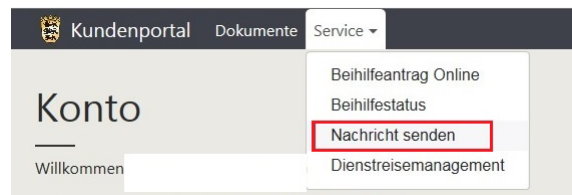
2.3.4 Wie lange kann ich noch Dienstreisen abrechnen, nachdem ich aus dem Landesdienst ausgeschieden bin?

Die Funktion „Dienstreisemanagement“ steht Ihnen noch 6 Monate nach Ausscheiden zur Verfügung.

[nach oben](#)

2.3.5 Wie kann ich eine Nachricht versenden?

Klicken Sie nach der Anmeldung im Menü auf „Service - Nachricht senden“.



Danach wählen Sie das betreffende Fachgebiet aus.

Nachricht senden

Senden Sie uns hier schnell und online Ihre Nachrichten (ggf. mit Anlage). Ihre Nachricht kommt so direkt bei Ihrem zuständigen Arbeitsgebiet an und kann ohne Umwege bearbeitet werden.

Sie haben die Personalnummer [] ausgewählt.

Beihilfe Das zuständige Arbeitsgebiet lautet: []	[]
Bezüge/Gehalt Das zuständige Arbeitsgebiet lautet: []	[]
JobBike BW Das zuständige Arbeitsgebiet lautet: []	[]
JobTicket BW Das zuständige Arbeitsgebiet lautet: []	[]
Kinderbezogene Leistungen Das zuständige Arbeitsgebiet lautet: []	[]
Reisekosten Das zuständige Arbeitsgebiet lautet: []	[]
Technischer Service (Nur technische Anfragen) Das zuständige Arbeitsgebiet lautet: 5PORTALS	[]
Trennungsgeld Das zuständige Arbeitsgebiet lautet: []	[]
Umzugskosten Das zuständige Arbeitsgebiet lautet: []	[]

https://xp.bw.landflow.de/8/ LBV Service BW Datenschutz Impressum

[nach oben](#)

2.3.6 Ich möchte auf Papierpost verzichten.

Klicken Sie nach der Anmeldung rechts oben auf Ihren Benutzernamen und wählen Sie „Postzustellung“ aus.



Hier können Sie entweder „Auf Papierpost verzichten“ oder „Papierpost beantragen“ auswählen. Diese Auswahl können Sie jederzeit wieder ändern.

[nach oben](#)

2.3.7 Wie kann ich per E-Mail über neue Einträge im Kundenportal informiert werden?

Klicken Sie nach der Anmeldung rechts oben auf Ihren Benutzernamen, wählen Sie „Kontakt“.



Klicken Sie anschließend auf der Seite „Persönlicher Kontakt“ auf den Button „Kontaktdaten eingeben“.

Geben Sie nun Ihre E-Mail-Adresse ein, kreuzen Sie die Personalnummer an, für die Sie die Kontaktdaten eingeben möchten und wählen Sie die Kontaktart „E-Mail Benachrichtigung“ aus. Anschließend klicken Sie auf den Button „speichern“.

Kontaktdaten eingeben ×

E-Mailadresse

sabine.mustermann@xyz.de ✓

Bitte geben Sie eine gültige E-Mailadresse ein

Personalnummern

☒ [Redacted]

Bitte kreuzen Sie die Personalnummern an, für die Sie die Kontaktdaten eingeben möchten.

E-Mail für

E-Mail Benachrichtigung ▼

Bitte wählen Sie eine Kontaktart aus

Speichern **Abbrechen**

[nach oben](#)

2.3.8 Wann kann ich den elektronischen Posteingang erwarten?

Der Beihilfebescheid bzw. die Gehaltsmitteilung sind wenige Tage nach der Erstellung in Ihrem Posteingang.

[nach oben](#)

2.3.9 Ich bekomme keine Sendebestätigung/Änderungsbestätigung.

Aus technischen Gründen erhalten Sie keine Sendebestätigung, wenn Sie uns eine Kurzmitteilung senden.

[nach oben](#)

2.3.10 Wann werden die Einträge in meinem Posteingang/in meiner Ablage/in meinen gesendeten Nachrichten gelöscht?

Die Einträge stehen Ihnen im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen zur Verfügung. Eine manuelle Löschungsmöglichkeit ist nicht vorgesehen. Wir müssen die Dokumente für die Dauer der verschiedenen Fristen nach den gesetzlichen Aufbewahrungsbestimmungen aufbewahren bzw. speichern. So sind die Personalaktendaten über Beihilfen, Heilfürsorge, Umzugs- und Reisekosten gemäß § 86 Abs. 6 Landesbeamtengesetz (LBG) drei Jahre nach Ablauf des Jahres, in dem die Bearbeitung des einzelnen Vorgangs abgeschlossen wurde, aufzubewahren. Für Personalaktendaten bestimmt § 86 Abs. 2 LBG eine Aufbewahrungsfrist von 5 Jahren, nach Abschluss der Personalakte. Dieser Löszeitpunkt kann normalerweise zum Zeitpunkt der Speicherung der Dokumente noch nicht genau bestimmt werden.

Ausgehend von der Annahme, dass das Ausscheiden aus dem öffentlichen Dienst regelmäßig mit Ablauf des 65. Lebensjahres erfolgt, wird wegen möglicher Versorgungsempfänger **hilfsweise zunächst eine Speicherdauer von 80 Jahren** für die betroffenen Dokumente festgelegt. Sobald der tatsächliche Zeitpunkt des Abschlusses der Personalakte bekannt ist, **wird anschließend der Lösungszeitpunkt der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist von 5 Jahren festgelegt.**

[nach oben](#)

2.3.11 Kann ich die Einträge in meinem Posteingang/ in meiner Ablage/ in meinen gesendeten Nachrichten von Hand löschen?

Diese Möglichkeit besteht zurzeit nicht.

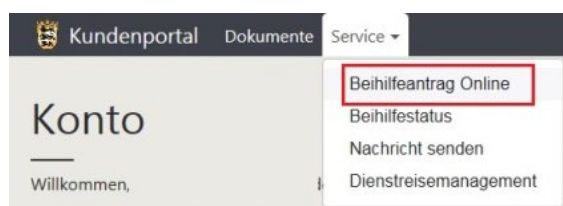
[nach oben](#)

2.3.12 Warum ist der Menüpunkt „Beihilfeantrag online“ nicht mehr sichtbar?

Der Menüpunkt „Beihilfeantrag online“ ist nicht mehr sichtbar, wenn

das Beamtenverhältnis nicht mehr besteht (z.B. bei Ende Referendariat) oder
Sie eine neue Personalnummer erhalten haben (z.B. bei Übergang in den Ruhestand).

Ansonsten finden Sie den Menüpunkt
„Beihilfeantrag online“
links oben unter „Service“.



Den Beihilfeantragsvordruck finden Sie unter <https://lbv.landbw.de/vordrucke#vordrucknummer=301>

[nach oben](#)

2.3.13 Woran erkenne ich wann meine Dokumente im Kundenportal gelöscht werden?

Die Dokumente werden nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen gelöscht .

Gehen Sie in Ihrem Kundenportal auf den Posteingang aller Dokumente. Hier ersehen Sie das Lösungsdatum.

Postkorb - Alle

Sie haben hier die Möglichkeit den Schriftverkehr zwischen Ihnen und dem LBV einzusehen bzw. herunterzuladen.

Suche In dem Postkorb nach dem Text suchen

Postkorb Alle Anderen Postkorb auswählen (50 von 91 Dokumente angezeigt)

 Von mir gelesen am	Bescheinigung 01/2020 ins Kundenportal am 24.02.2020	Datum	24.02.2020	Dokument in Löschung ab	Bezüge/Gehalt 14.02.2100	 
 Von mir gelesen am	Meldung 01/2020 ins Kundenportal am 27.01.2020	Datum	24.01.2020	Dokument in Löschung ab	Bezüge/Gehalt 22.01.2027	 

[nach oben](#)

2.4 Ich habe eine Vorsorgevollmacht, was muss ich beachten?

2.4.1 Besonderheiten für Bevollmächtigte

Die Nutzung des Kundenportals ist für Bevollmächtigte mit gewissen Einschränkungen verbunden, da es technisch nicht möglich ist, den Zugang auf bestimmte Bereiche zu begrenzen. So wird Bevollmächtigten der Zugang nur ermöglicht, wenn die Vollmacht dem Landesamt vorliegt und alle Bereiche umfasst. Die Zugangsdaten können Sie unter der E-Mail-Adresse zugangsdaten@lbv.bwl.de, per Fax (0711 3426-2745) oder postalisch (Kontakt) anfordern. Um Zugangsdaten auslösen zu können, benötigen wir die Personalnummer des Vollmachtgebers.

Die Zugangsdaten werden an die Privatschrift des Vollmachtnehmers zugesandt und so aufgegeben, dass sie erfahrungsgemäß an zwei aufeinander folgenden Tagen eintreffen. Das erste Schreiben enthält einen Registrierungslink und das zweite Schreiben eine PIN. **Sie benötigen zwingend beide Schreiben für die Registrierung.** Beginnen Sie mit der Registrierung erst, wenn Ihnen beide Schreiben vorliegen. Gehen Sie unbedingt Schritt für Schritt nach dieser [Anleitung](#) vor (**Wichtig:** Klicken Sie im Registrierungsprozess auf „**Neues Konto anlegen**“).

Hat der Vollmachtgeber bereits selbst einen Zugang angelegt, kann er trotzdem weiterhin auf das Kundenportal zugreifen.

[nach oben](#)

2.4.2 Eingeschränkte Nutzung im Todesfall

Im Todesfall müssen wir - unabhängig vom Vorliegen einer über den Tod hinaus geltenden Vollmacht - den Zugang zum Kundenportal aus Sicherheits- und Datenschutzgründen zunächst sofort sperren.

Bedauerlicherweise ist nun eine weitere Abwicklung der Angelegenheiten Verstorbener nur noch auf dem herkömmlichen Postweg in Papierform möglich (siehe dazu auch unser Info-Blatt „LBV [305h2](#)-Information zur Beihilfefähigkeit von Aufwendungen in Todesfällen“). **Der Menüpunkt „Nachricht**

senden“ und der Menüpunkt „Beihilfeantrag Online“ sind im Kundenportal Verstorbener nicht mehr aktiviert.

Sollte uns eine gültige (über den Tod hinausgehende) Vollmacht vorliegen oder vorgelegt werden, stellen wir auf Wunsch der oder dem Bevollmächtigten den Zugang für das Kundenportal der oder des Verstorbenen wieder her. Bevollmächtigte können alle im Kundenportal hinterlegten Dokumente einsehen und ausdrucken bzw. herunterladen, sowie die dort gespeicherte E-Mail-Adresse für die Benachrichtigung über neue Post entsprechend ändern oder löschen. Die Möglichkeit des Zugriffs auf das Kundenportal besteht nur, wenn das Kundenportal zu Lebzeiten des Verstorbenen bereits angelegt war.

[nach oben](#)

2.5 Abmeldung im Kundenportal

2.5.1 Wie melde ich mich aus dem Kundenportal ab?

Klicken Sie auf Ihren Benutzernamen, dort finden Sie den Unterpunkt „Abmelden“.



[nach oben](#)