

# FAQ: Häufig gestellte Fragen zur Beihilfe

## NRW App – ab 09.04.2018

### Wozu nutze ich die Beihilfe NRW App?

Mit der Beihilfe NRW App können Sie die für einen Kurzantrag („Kurzantrag auf Zahlung einer Beihilfe“) erforderlichen Belege auf elektronischem Weg über das Internet einreichen.

### Welche Vorteile bietet mir die App?

Sie können Ihre Belege schnell und unkompliziert abfotografieren und an die Zentrale Scanstelle Detmold übermitteln. Durch die papierlose Einreichung Ihrer Unterlagen sparen Sie Portokosten und der bisherige Postweg entfällt.

### Verkürzt sich die Bearbeitungszeit bei Nutzung der App?

Durch die App entfällt der Postweg zur ZSDT. Nach der eigentlichen Bearbeitung fallen Rücksendepostwege und Bankgeschäftszeiten an, auf die die Beihilfestellen keinen Einfluss haben.

### Sind meine Daten sicher?

Ja! Die fotografierten Belege werden bereits in der App verschlüsselt abgelegt und dann verschlüsselt übertragen.

### Was kostet die App?

Die App ist kostenlos.

### Auf welchen Endgeräten läuft die App?

Die App ist empfohlen für iPhone und iPad ab iOS-Version 10. Für mobile Android Endgeräte wird der Einsatz ab-Version 7 und eine Kameraauflösung ab 4,7 Megapixel empfohlen.

### Muss ich mich registrieren?

Ja. Zur Nutzung registrieren Sie sich einmalig mit Ihrer Beihilfennummer; die Übermittlung der Beihilfennummer erfolgt über eine gesicherte Verbindung. Nach erfolgreicher Überprüfung wird die Beihilfe NRW App für Sie zur Nutzung freigeschaltet und Sie erhalten einen Freischaltcode auf postalischem Weg.

### Wie funktioniert die Einreichung?

Mit der Beihilfe NRW App können Sie die für einen Kurzantrag erforderlichen Belege abfotografieren und durch Absenden des Kurzantrags einreichen. Im Rahmen der Nutzung der App werden Sie intuitiv durch den Prozess geleitet. Bitte fotografieren Sie jeden Beleg, auch kleine Belege, einzeln und nicht z.B. zwei Rezepte nebeneinander.

### Kann ich mehrere Belege einreichen?

Ja. Indem Sie mehrere Belege nacheinander abfotografieren und dann gemeinsam absenden, werden sie zu einem Kurzantrag zusammengefasst.

## **Habe ich in der App eine Übersicht über die eingereichten Dokumente und Belege?**

Ja. In der App selber finden Sie unter „Statusübersicht“ eine Historie der eingereichten Belege. Auf diesem Wege können Doppeleinreichungen erkannt und vermieden werden.

## **Gibt es eine Obergrenze für die einreichbaren Belege?**

Ja. **Max. 50 Seiten** können mit einer einzelnen Einreichung übermittelt werden.

## **Kann ich mehrere Geräte nutzen?**

Ja. Allerdings ist eine separate Freischaltung für jedes einzelne Endgerät notwendig.

## **Kann ich für mehrere Personen (Beihilfenummern) die gleiche App-Registrierung nutzen?**

Nein. Aus Sicherheitsgründen ist dies derzeit nicht möglich.

## **Kann ich die App auf ein anderes Gerät übertragen?**

Nein. Aus Sicherheitsgründen ist eine Übertragung nicht möglich. Wenn Sie ein neues Gerät haben, müssen Sie dieses Gerät neu registrieren.

## **Was passiert, wenn die Übertragung fehlschlägt?**

Schlägt die Datenübertragung fehl, bekommen Sie durch die App einen entsprechenden Hinweis. Sie müssen dann die Übertragung erneut starten.

## **Kann ich über die App Informationen zum Bearbeitungsstand erhalten?**

Nein, das ist aktuell nicht vorgesehen.

## **Durch wen erfolgt die Festsetzung?**

Die Festsetzung erfolgt wie gewohnt durch die für Sie zuständige Beihilfestelle.

## **An wen wende ich mich bei Fragen oder Problemen?**

Bei Fragen zur Bearbeitung oder zur Festsetzung des Beihilfeantrags wenden Sie sich wie gewohnt an Ihre zuständige Beihilfestelle.

Bei Fragen und Probleme zur Handhabung der Beihilfe NRW App können Sie sich von Montag bis Freitag von 07:00 Uhr bis 16:00 Uhr (außer an Feiertagen in NRW) an die Anwenderbetreuung (Beihilfe App Hotline) bei IT.NRW unter folgender Rufnummer wenden: Telefon: **0211 9449-2116**

Bei Fragen zur Bearbeitung oder zur Festsetzung des Beihilfeantrags wenden Sie sich wie gewohnt an Ihre zuständige Beihilfestelle.

## **Erhalte ich weiterhin einen Beihilfebescheid?**

Ja. Der Beihilfebescheid wird Ihnen wie gewohnt postalisch