



Meine Versorgung

# Portal „Meine Versorgung“

## Handbuch für Administrator:innen

Version: 2.0

Stand: 06/2026





## Herausgeber

Kommunale Versorgungskassen Westfalen-Lippe  
Zumsandstraße 12 // 48145 Münster

### AUSKUNFT

Kommunale Versorgungskassen Westfalen-Lippe  
Zumsandstraße 12 // 48145 Münster

[meineversorgung.beamtenversorgung@kvw-muenster.de](mailto:meineversorgung.beamtenversorgung@kvw-muenster.de)



## Inhaltsverzeichnis

1.	Zugriff	5
1.1.	Registrieren	5
1.2.	Anmelden	6
1.3.	Abmelden und automatisches Logout	8
1.4.	Nutzerkennung vergessen	8
1.5.	Passwort vergessen	9
1.6.	Passwort ändern	10
1.7.	Funktionseinschränkungen	10
2.	Navigation	11
3.	Nutzer anlegen und Berechtigungen festlegen	12
4.	Nutzerdaten und Berechtigungen anpassen	15
5.	Nutzer sperren bzw. deaktivieren	18
6.	Gruppenpostfächer verwalten	19
7.	Quittungsnachrichten konfigurieren	20
8.	Kontaktaufnahme mit den Kassen	20
8.1.	Gruppenpostfach Administration	20
8.2.	Nachrichten verfassen	21
8.3.	Nachrichten filtern	22
8.4.	Nachrichten verwalten	24
9.	Weitere Hilfestellungen, Feedback und Support	25
9.1.	FAQ – Häufig gestellte Fragen	25
9.2.	Feedback	25
9.3.	Support	25
10.	Hinweise zum Handbuch	26



Neu im Portal „Meine Versorgung“?

Machen Sie sich mithilfe dieses Handbuchs mit den Grundlagen für Administratoren vertraut.

Als Administrator sind Sie für die Verwaltung der Zugriffsrechte von Beschäftigten Ihrer Organisation zuständig. Sie können Nutzer anlegen, verwalten und den Zugriff auf personenbezogene Daten über Berechtigungen steuern.

Den Nutzern dient das Portal „Meine Versorgung“ zum Austausch mit den Kassen. Dazu stehen verschiedene Funktionalitäten zur Verfügung: Digitale Postfächer zum Versand und Empfang von Nachrichten und Dokumenten, Übersicht und Verwaltung des Datenbestandes der Anspruchsberechtigten sowie fachspezifische Formulare.



## 1. Zugriff

Das Portal „Meine Versorgung“ erreichen Sie über Ihren Webbrowser unter:  
[www.meineversorgung.org](http://www.meineversorgung.org).

### 1.1. Registrieren

Ihre Registrierung nehmen die Portal-Administratoren der Kassen vor. Dazu legen diese einen individuellen Zugang mit Ihrem Namen und Ihrer dienstlichen E-Mail-Adresse an.

Im Anschluss erhalten Sie zwei E-Mails an die hinterlegte E-Mail-Adresse:

#### 1. Passwort festlegen

Mit Klick auf den Link in der ersten E-Mail können Sie ein individuelles Passwort vergeben.

Ihr Passwort muss folgende Eigenschaften aufweisen:

- Länge zwischen 12 und 128 Zeichen
- Mindestens ein Buchstabe, eine Ziffer und ein Sonderzeichen enthalten
- Zuvor noch nicht für dieses Nutzerkonto genutzt worden sein

#### 2. Nutzerkennung abrufen

Nach dem erfolgreichen Setzen des Passwortes, erhalten Sie eine weitere E-Mail. Darin enthalten ist ein Link zum Abruf Ihrer persönlichen Nutzerkennung.

Zum Abruf der Nutzerkennung ist die Eingabe folgender Daten erforderlich:

- Vorname
- Name
- Geburtsdatum
- Mitgliedsnummer

Hinweis: Nutzerkennungen von Administratoren beginnen mit einem „X“.

Beide Links sind nur eine begrenzte Zeit gültig. Bei Überschreitung des Zeitfensters bzw. fehlgeschlagenem Abruf der Nutzerkennung wenden Sie sich bitte an die Portal-Administratoren der Kassen.

Sollte sich Ihre E-Mail-Adresse oder Ihr Name einmal ändern, wenden Sie sich für die Anpassung bitte direkt an die Portal-Administratoren der Kassen.



## 1.2. Anmelden

Die Anmeldung erfolgt über einen zweistufigen Prozess.

Zunächst geben Sie Ihre Nutzerkennung und Ihr Passwort ein und bestätigen die Eingabe über die Schaltfläche „Anmelden“.

The screenshot shows a login interface for 'Portal Meine Versorgung'. At the top left is the logo. The main heading is 'Willkommen im Portal Meine Versorgung'. Below it, the instruction 'Bitte melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten an.' is displayed. A note states 'Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder'. There are two input fields: the first is labeled 'Nutzerkennung oder Identifikationsnummer/PNR\*' and contains the text 'X20177120281'; the second is labeled 'Passwort\*' and contains a series of dots. To the right of the password field is an eye icon. Below the input fields are two links: 'Passwort vergessen' and 'Registrieren'. At the bottom center is a blue button with a checkmark icon and the text 'Anmelden'.



Geben Sie daraufhin die TAN Ihrer Authenticator-App in das vorgegebene Feld ein und klicken Sie auf Bestätigen.

The screenshot shows a login interface for 'Portal Meine Versorgung'. At the top left is the logo. The main heading is 'Willkommen im Portal Meine Versorgung'. Below it, the instruction reads 'Geben Sie die TAN Ihrer Authenticator-App ein.' A note states 'Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder'. A red-bordered input field is labeled 'TAN\*' and contains a vertical bar. Below the field is an information icon and the text: 'Falls Sie Ihr TOTP-Verfahren nicht mehr im Zugriff haben, wenden Sie sich bitte an Ihre Portaladministration.' At the bottom are two buttons: 'Abbrechen' (with a close icon) and 'Bestätigen' (with a checkmark icon).

Hinweis: Sofern die Zwei-Faktor-Authentifizierung per TOTP-Verfahren (Authenticator-App) in Ihrer Organisation nicht möglich ist, wenden Sie sich bitte an die Portal-Administratoren der Kassen. Diese können das Authentifizierungsverfahren auf E-Mail-TAN umstellen. Bedenken Sie dabei bitte das geringere Sicherheitsniveau sowie mögliche Verzögerungen beim Anmelden, die durch Spam-Filter oder temporäre Server-Probleme verursacht werden können.



### 1.3. Abmelden und automatisches Logout

Die Abmeldung vom Portal „Meine Versorgung“ erfolgt über das Nutzermenü unter der Auswahl des Menüpunktes „Abmelden“.

The screenshot shows the 'Meine Versorgung' portal. At the top left is the logo and the title 'Meine Versorgung'. Below it are navigation links: 'Nutzer:in anlegen', 'Nutzer:in verwalten', 'Übersicht: Gruppenpostfächer', and 'Postfach-Konfiguration'. A search bar with 'Suchen...' is on the right. A user profile dropdown is open, showing the name 'Kim Mustermensch' and ID 'X20177120281'. The dropdown menu includes 'Einstellungen', 'Mitgliederdaten', and 'Abmelden', with 'Abmelden' highlighted by a green border. Below the navigation is a greeting: 'Guten Tag, Kim Mustermensch!'. The main content area is titled 'Eingang Gruppenpostfächer' and shows 'Neueste Nachrichten in Gruppenpostfächern.' with a table header for 'Datum' and 'Betreff'. The table is empty, showing 'Keine Daten vorhanden'.

Um die Sicherheit Ihrer Daten zu wahren, werden Sie zudem nach 10 Minuten der Inaktivität automatisch ausgeloggt.

The notification box has a title 'Inaktivität festgestellt' in blue. Below it is the text: 'Sie wurden aufgrund von Inaktivität abgemeldet. Bitte melden Sie sich erneut an, um das Portal wieder zu benutzen.' At the bottom right is a blue button with a checkmark icon and the text 'Bestätigen'.

Eine Minute vor Ablauf dieser Zeit weist Sie ein Hinweis auf das bevorstehende Logout hin.

The notification box has a title 'Ihre Sitzung läuft bald ab' in blue. Below it is the text: 'Um Ihre Sitzung aktiv zu halten, genügt eine Aktion wie ein Klick, eine Mausbewegung oder eine Tastatureingabe. Wenn keine Aktivität erfolgt, werden Sie automatisch abgemeldet und ungespeicherte Eingaben gehen möglicherweise verloren.' At the bottom right is a blue button with a checkmark icon and the text 'Ich bin noch hier'.

### 1.4. Nutzererkennung vergessen

Sollten Sie Ihre Nutzererkennung vergessen haben, wenden Sie sich bitte direkt an die Portal-Administratoren der Kassen.



## 1.5. Passwort vergessen

Sollten Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie dieses über die Schaltfläche „Passwort vergessen“ zurücksetzen. Sie erhalten im Anschluss eine E-Mail mit einem Link zur Neuvergabe Ihres Passwortes.

### Willkommen im Portal Meine Versorgung

Bitte melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten an.

Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

Nutzerkennung oder Identifikationsnummer/PNR\*

Passwort\*

[🔑 Passwort vergessen](#) [👤 Registrieren](#)

### Passwort zurücksetzen

Sie können unter Angabe Ihrer Nutzerkennung die Zurücksetzung Ihres Passwortes anfordern.

Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

Nutzerkennung\*



## 1.6. Passwort ändern

Um Ihr Passwort zu ändern, rufen Sie das Nutzermenü unter der Auswahl des Menüpunktes „Einstellungen“ auf.

The screenshot shows the 'Meine Versorgung' web portal. The user is logged in as 'Kim Mustermensch' (X20177120281). The user menu is open, showing options: 'Einstellungen', 'Mitgliederdaten', and 'Abmelden'. The 'Einstellungen' option is highlighted with a green box. The main content area shows the 'Passwort ändern' link, also highlighted with a green box. Below the link, there is a message: 'Bitte geben Sie Ihr aktuelles und ein neues Passwort ein.' and a warning: 'Bitte beachten Sie, dass Sie nach der Passwortänderung unmittelbar von Ihrer aktuellen Portalsitzung abgemeldet werden und neuen Passwort wieder anmelden können.' The form includes three input fields: 'Altes Passwort\*', 'Neues Passwort\*', and 'Neues Passwort bestätigen\*'. A note below the fields states: 'Das neue Passwort muss zwischen 12 und 128 Zeichen lang sein.' A 'Passwort ändern' button is located at the bottom right of the form.

Bei der Vergabe Ihres neuen Passwortes beachten Sie bitte die in Abschnitt „1.1 Registrieren“ beschriebenen Anforderungen an Ihr Passwort.

## 1.7. Funktionseinschränkungen

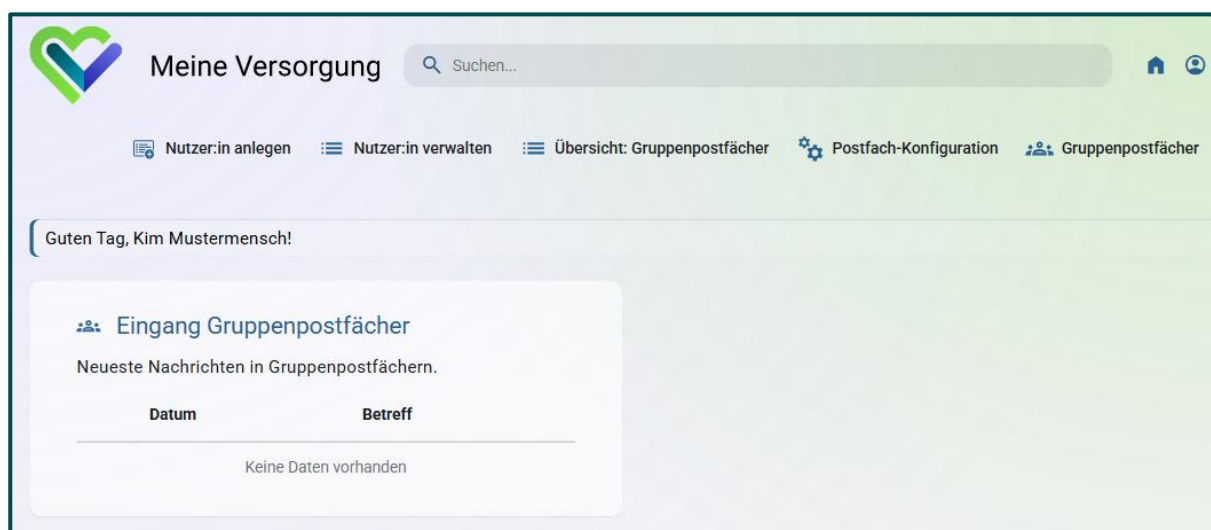
Einige der Funktionen zur Verwaltung der Nutzer (siehe „3 Nutzer anlegen und Berechtigungen festlegen“) können durch die Portal-Administratoren der Kassen für Ihre Organisation beschränkt werden. Funktionen, die Ihrer Organisation nicht zur Verfügung stehen, werden Ihnen als Auswahloption nicht angezeigt.



## 2. Navigation

Auf der Startseite haben Sie immer einen Überblick über die zuletzt eingegangenen Nachrichten im Gruppenpostfach Administration.

Mit einem Klick auf die Nachricht können Sie umgehend in diese hineinspringen.



Die Kopfleiste am oberen Bildschirmrand bietet Ihnen jederzeit Zugriff auf die wichtigsten Funktionalitäten:

- Suchleiste
- Startseite (Haus-Symbol)
- Nutzermenü (Profil-Symbol)
- Nutzer:in anlegen
- Nutzer:in verwalten
- Übersicht: Gruppenpostfächer
- Postfach-Konfiguration
- Gruppenpostfach: Administration

Mit der Suchleiste können Sie folgende Bereiche des Portals „Meine Versorgung“ durchsuchen und sofort an die gewünschte Stelle springen:

- Häufig gestellte Fragen (FAQ) mit Sprung zur Hilfestellung
- Gruppenpostfachnachrichten (Betreff und Nachrichtentext) mit Sprung zur Nachricht

Im Nutzermenü können Sie unter Auswahl des Menüpunktes „Mitgliederdaten“ die Daten Ihrer Organisation einsehen.

Sollten Sie auf eine vorangegangene Seite zurückkehren wollen, nutzen Sie die „Zurück“-Schaltfläche Ihres Browsers.



### 3. Nutzer anlegen und Berechtigungen festlegen

Die Anlage neuer Nutzer beginnen Sie über die Schaltfläche „Nutzer:in anlegen“ der Kopfleiste.

**Meine Versorgung** Suchen...

Nutzer:in anlegen | Nutzer:in verwalten | Übersicht: Gruppenpostfächer | Postfach-Konfiguration | Gruppenpostfächer

#### Nutzer:in anlegen

Sie können hier neue Nutzer:innen für das Portal Meine Versorgung anlegen.

Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

**Nutzer:innen-Daten**

Vorname\*  Name\*

Mitglied  E-Mail-Adresse\*

**Berechtigungen für Gruppenpostfächer**

Bitte wählen Sie hier die Gruppenpostfächer aus, auf welche der/die Nutzer:in zugreifen können soll.

Beihilfe  Beamtenversorgung  Finanzierung  Mitglieder/Recht  Geschäftsleitung  Zusatzversorgung

Administration

**Berechtigungen für Portal-Funktionalitäten**

Bitte wählen Sie die Berechtigungen des/der Nutzer:in aus.

Postfachfunktionalität  Anzeige von Anspruchsberechtigten (bei Beamten inkl. Lebensläufen)  Anzeige und Bearbeitung von Personen-/Kontaktdaten von Anspruchsberechtigten  Meldung von Änderungen an aktiven Beamten mittels Beamtenformularen

Ich bestätige, dass die Nutzungsbedingungen dem Beschäftigten bekannt sind und dass er/sie diese mit der Anlage des Zugangs akzeptiert.\*

Für die Anlage benötigen Sie sowohl Vor- und Nachname des Beschäftigten als auch eine E-Mail-Adresse. Zudem legen Sie in diesem Schritt bereits den Zugriff auf die Gruppenpostfächer fest und vergeben Berechtigungen an die Nutzer.

Bitte weisen Sie die Beschäftigten stets auf die Nutzungsbedingungen des Portals hin und bestätigen Sie deren Zustimmung. Die Nutzungsbedingungen finden Sie in der Fußzeile des Portals.



Die folgenden Berechtigungen können Sie vergeben bzw. entziehen:

- Berechtigungen für Gruppenpostfächer
- Berechtigungen für Portal-Funktionalitäten

Die Berechtigungen für Gruppenpostfächer steuern, auf welche Gruppenpostfächer Nutzer Zugriff erhalten. Den Zugriff auf ein persönliches Postfach besitzen Nutzer stets.

Die Berechtigungen für Portal-Funktionalitäten regeln, welche Funktionen des Portals Nutzer verwenden können. Sie werden untergliedert in:

- Postfachfunktionalität (Persönliches Postfach und Gruppenpostfächer)
- Anzeige von Anspruchsberechtigten (bei Beamten inkl. Lebensläufen)
- Anzeige und Bearbeitung von Personen-/ Kontaktdaten von Anspruchsberechtigten
- Meldung von Änderungen an aktiven Beamten mittels Beamtenformularen


Bestehen Abhängigkeiten zwischen den Berechtigungen, so finden Sie einen Hinweis darauf im Infofeld.

Hinweis: Die Portal-Administratoren der Kassen können Ihre Auswahlmöglichkeiten bei der Rechtevergabe organisationsweit beschränken (siehe „1.7 Funktionseinschränkungen“ ). Sie sehen nur jene Auswahlmöglichkeiten, für welche Ihre Organisation freigeschaltet wurde.

Die Bearbeitung schließen Sie über die Schaltfläche „Anlegen“ ab. Die erfolgreiche Anlage wird Ihnen anschließend bestätigt.

**ANLAGE ERFOLGREICH**

Das Nutzer:innen-Konto wurde erfolgreich angelegt. Bitte teilen Sie Max Mustermensch die Nutzerkennung separat mit. Max Mustermensch erhält in Kürze automatisch eine E-Mail zum erstmaligen Setzen des Passwortes.

 **Bestätigen**

Bitte teilen Sie die Nutzerkennung mit den Beschäftigten und fordern Sie diese zur Aktivierung ihres Nutzerkontos innerhalb der nächsten 60 Minuten auf. Die Beschäftigten erhalten hierzu eine Aufforderung per E-Mail. Die Nutzerkennung wird automatisch erzeugt und kann nicht von Ihnen verändert werden.

Die erfolgreiche Aktivierung eines Nutzerkontos erkennen Sie am „Aktiv“- Status der Nutzer.



Sollte eine Aktivierung des Nutzerkontos innerhalb des Aktivierungszeitraums nicht erfolgen, können Sie für noch nicht aktivierte Nutzerkonten eine erneute Aufforderung zur Festlegung eines Passworts an die Nutzer schicken. Die Schaltfläche zum Versand der E-Mail finden Sie in den Nutzerdetails. Die Ansicht der Nutzerdetails erreichen Sie über den Klick auf eine Zeile der Nutzerübersicht.

**Meine Versorgung**

[Nutzer:in anlegen](#) **[Nutzer:in verwalten](#)** [Übersicht: Gruppenpostfächer](#) [Postfach-Konfiguration](#) [Gruppenpostfächer](#)

### Übersicht: Nutzer:innen

Sie können hier Nutzer:innen Ihrer Organisation für das Portal Meine Versorgung verwalten. [Filter](#)

Name	Vorname	Nutzerkennung	Gruppenpostfach	Status
Mustermensch	Max	S20106542291	Beihilfe, Beamtenversorgung	Angelegt

Elemente pro Seite: 20 21 - 21 von 21 [|<](#) [<](#) [>](#) [>|](#)

### Nutzer:innen-Details

[Bearbeiten](#)

Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

#### Nutzer:innen-Daten

Vorname*	Max	Name*	Mustermensch
Mitglied	Blaugraben	E-Mail-Adresse*	max.mustermensch@musterstadt.de
Nutzerstatus	angelegt (TOTP-Einrichtung ausstehend)	Nutzerkennung	S20106542291

#### Berechtigungen für Gruppenpostfächer

Bitte wählen Sie hier die Gruppenpostfächer aus, auf welche der/die Nutzer:in zugreifen können soll.

Beihilfe  Beamtenversorgung  Finanzierung  Mitglieder/Recht  Geschäftsleitung  Zusatzversorgung

Administration

Sie sind nur in den Geschäftsbereichen Beamtenversorgung und Zusatzversorgung bei der Kasse gemeldet.

#### Berechtigungen für Portal-Funktionalitäten

Bitte wählen Sie die Berechtigungen des/der Nutzer:in aus.

Postfachfunktionalität

Anzeige von Anspruchsberechtigten (bei Beamten inkl. Lebensläufen)

Anzeige und Bearbeitung von Personen-/Kontaktdaten von Anspruchsberechtigten

Meldung von Änderungen an aktiven Beamten mittels Beamtenformularen

[Nutzer:in temporär sperren](#) [Nutzer:in dauerhaft deaktivieren](#) **[E-Mail für neues Passwort versenden](#)**



Hinweis: Möchten Sie das Portal „Meine Versorgung“ ebenfalls fachlich nutzen, legen Sie bitte auch für sich ein eigenes Nutzerkonto an. Ihr Administratoren-Konto dient Ihnen ausschließlich zur Nutzerverwaltung.

#### 4. Nutzerdaten und Berechtigungen anpassen

Auch nach erfolgreicher Aktivierung eines Nutzerkontos kann es notwendig sein, die Nutzerdaten oder Berechtigungen von Nutzern anzupassen. Hierfür wählen Sie die entsprechende Zeile in der Nutzerübersicht aus, um die Nutzerdetailansicht zu öffnen. Über die Filterfunktion können Sie die Übersicht nach spezifischen Einträgen durchsuchen.

Meine Versorgung

Nutzer:in anlegen | **Nutzer:in verwalten** | Übersicht: Gruppenpostfächer | Postfach-Konfiguration | Gruppenpostfächer

Übersicht: Nutzer:innen

Sie können hier Nutzer:innen Ihrer Organisation für das Portal Meine Versorgung verwalten.

Filter

Name	Vorname	Nutzerkennung	Gruppenpostfach	Status
Mustermensch	Max	S20106542291	Beihilfe, Beamtenversorgung	Aktiv

Elemente pro Seite: 20 | 1 - 1 von 1



Über die Schaltfläche „Bearbeiten“ können Sie folgende Daten anpassen:

- Name
- E-Mail-Adresse
- Berechtigungen für Gruppenpostfächer
- Berechtigungen für Portal-Funktionalitäten

### Nutzer:innen-Details

Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

**Bearbeiten**

#### Nutzer:innen-Daten

Vorname* Max	Name* Mustermensch
Mitglied Blaugraben	E-Mail-Adresse* max.mustermensch@musterstadt.de
Nutzerstatus angelegt (TOTP-Einrichtung ausstehend)	Nutzerkennung S20106542291

---

#### Berechtigungen für Gruppenpostfächer

Bitte wählen Sie hier die Gruppenpostfächer aus, auf welche der/die Nutzer:in zugreifen können soll.

Beihilfe  Beamtenversorgung  Finanzierung  Mitglieder/Recht  Geschäftsleitung  Zusatzversorgung

Administration

**i** Sie sind nur in den Geschäftsbereichen Beamtenversorgung und Zusatzversorgung bei der Kasse gemeldet.

---

#### Berechtigungen für Portal-Funktionalitäten

Bitte wählen Sie die Berechtigungen des/der Nutzer:in aus.

Postfachfunktionalität **i**

Anzeige von Anspruchsberechtigten (bei Beamten inkl. Lebensläufen) **i**

Anzeige und Bearbeitung von Personen-/Kontaktdaten von Anspruchsberechtigten

Meldung von Änderungen an aktiven Beamten mittels Beamtenformularen

Weitere Details zur Auswahl der Berechtigungen finden Sie unter „3 Nutzer anlegen und Berechtigungen festlegen“.



Die Bearbeitung schließen Sie über die Schaltfläche „Speichern“ ab. Eine Benachrichtigung über die Änderung der Daten an die Nutzer erfolgt nicht. Bitte informieren Sie die Nutzer über die Änderungen.

### Sachbearbeiterdetails ändern

Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

**Account-Daten**

Vorname* Max	Name* Mustermensch
Mitglied Mäuserast (Beamtenversorgung) (PNR: 78970, Abr: 102898)	E-Mail-Adresse* max.mustermensch@musterstadt.de
Benutzerstatus AKTIV	Nutzerkennung S201-DEMO47950906

---

**Berechtigungen für Gruppenpostfächer**

Bitte wählen Sie hier mindestens ein Gruppenpostfach aus, auf das der Sachbearbeiter zugreifen kann.\*

Beihilfe  Beamtenversorgung  Finanzierung  Mitglieder/Recht  Geschäftsleitung  Administration

---

**Rechtevergabe**

Bitte wählen Sie hier die Berechtigungen des Sachbearbeiters aus.

- persönliches Postfach und Gruppenpostfächer (gemäß Auswahl oben) ⓘ
- darf Anspruchsberechtigte (inkl. Lebensläufe) sehen (bei aktiven Beamten) ⓘ
- darf Personen-/Kontaktdaten sehen und ändern
- darf Beamtenformulare sehen und Änderungen melden



## 5. Nutzer sperren bzw. deaktivieren

Die temporäre Sperrung von Nutzern erfolgt über den Aufruf der Nutzerdetails innerhalb der Nutzerübersicht. Diese erreichen Sie über die Schaltfläche „Nutzer:innen verwalten“ in der Kopfleiste. Über die Filterfunktion können Sie die Übersicht nach spezifischen Einträgen durchsuchen.

Meine Versorgung

Nutzer:in anlegen **Nutzer:in verwalten** Übersicht: Gruppenpostfächer Postfach-Konfiguration Gruppenpostfächer

Übersicht: Nutzer:innen

Sie können hier Nutzer:innen Ihrer Organisation für das Portal Meine Versorgung verwalten.

Name:  Vorname:  Nutzerkennung:

Gruppen:  Benutzerstatus:

Name	Vorname	Nutzerkennung	Gruppenpostfach	Status
Mustermensch	Max	S20106542291	Beihilfe, Beamtenversorgung	Aktiv

Elemente pro Seite: 20 1 - 1 von 1

Die erfolgreiche Sperrung eines Nutzerkontos erkennen Sie am „Gesperrt“- Status der Nutzer.

Die Entsperrung des Nutzers kann durch Sie an derselben Stelle ausgelöst werden.

Hinweis: Hat ein Nutzer sich durch die Fehleingabe seiner Anmeldedaten selbst gesperrt, können Sie das Nutzerkonto nicht entsperren. Eine Entsperrung erfolgt automatisch nach Ablauf der Sperrfrist.

Die dauerhafte Deaktivierung eines Nutzers erfolgt über die Schaltfläche „Nutzer:in dauerhaft deaktivieren“. Bitte bedenken Sie, dass die Deaktivierung nicht aufgehoben werden kann und die verbundenen Daten (insbesondere Postfach und Nachrichten) verloren gehen. Ein deaktivierter Nutzer erscheint nicht mehr in der Nutzerübersicht.



## 6. Gruppenpostfächer verwalten

Über die Schaltfläche „Übersicht: Gruppenpostfächer“ der Kopfleiste können Sie sich einen Überblick über die zur Verfügung stehenden Gruppenpostfächer und die zugeordneten Nutzer verschaffen.

Meine Versorgung

Nutzer:in anlegen | Nutzer:in verwalten | **Übersicht: Gruppenpostfächer** | Postfach-Konfiguration | Gruppenpostfächer

### Übersicht: Gruppenpostfächer

Sie können hier die Gruppenpostfächer Ihrer Organisation im Portal Meine Versorgung verwalten.

Filter

Gruppenpostfach	E-Mail-Adresse(n)	Nutzer:innen
Beihilfe	⚠ Keine E-Mail-Adresse(n) hinterlegt.	Mustermensch, Max S20156415917
		Mustermensch, Max S20106542291
		Mustermensch, Max S20156415917
		Mustermensch, Kim S20100000100
Beamtenversorgung	⚠ Keine E-Mail-Adresse(n) hinterlegt.	Mustermensch, Kim S20100000101
		Mustermensch, Kim S20100000102
		Mustermensch, Kim S20100000103

[Mehr anzeigen](#)

Mit einem Klick auf eine Zeile der Übersicht können E-Mail-Adressen in den Gruppendetails hinterlegt werden. An die hinterlegte/n E-Mail-Adresse/n erfolgt eine Benachrichtigung über den Eingang einer Nachricht im jeweiligen Gruppenpostfach des Portals „Meine Versorgung“.

Gruppendetails

Gruppe: Beihilfe

[Bearbeiten](#)

Es sind keine E-Mail-Adressen für diese Gruppe hinterlegt.

Gruppendetails

Gruppe: Beihilfe

Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

E-Mail-Adresse\*

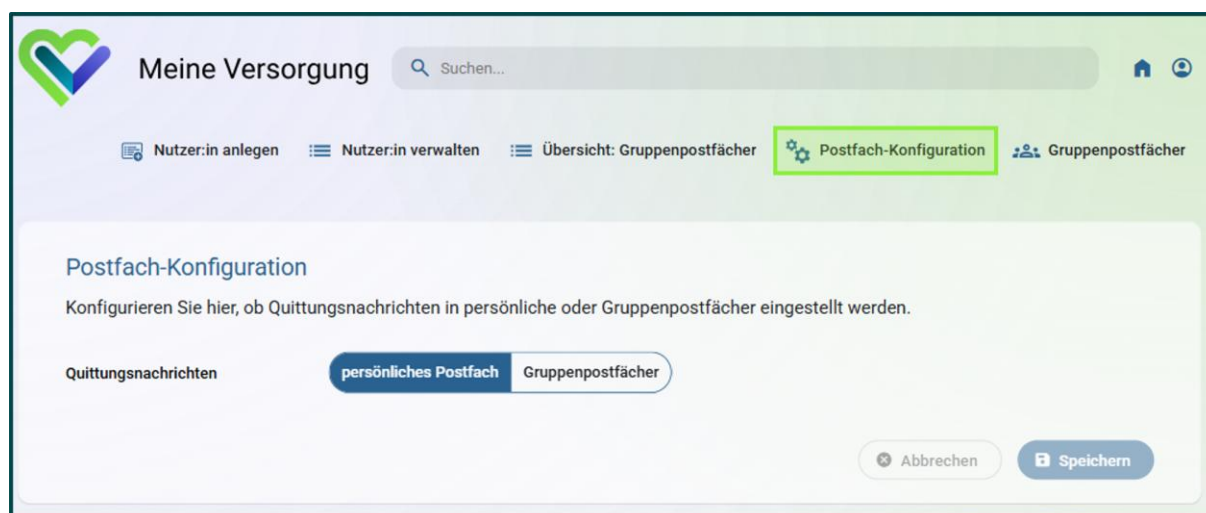
[+ E-Mail-Adresse hinzufügen](#)

[Abbrechen](#) [Speichern](#)



## 7. Quittungsnachrichten konfigurieren

Über die Schaltfläche „Postfach-Konfiguration“ der Kopfleiste können Sie steuern, ob Quittungsnachrichten zu abgesandten Formularen in persönliche oder Gruppenpostfächer eingestellt werden.



Wenn Sie die Einstellung „persönliches Postfach“ wählen, gehen die Quittungsnachrichten als Systemmeldung im persönlichen Postfach der Nutzer ein.

Wenn Sie die Einstellung „Gruppenpostfächer“ wählen, gehen die Quittungsnachrichten im entsprechenden Gruppenpostfach ein. Die Nutzer benötigen eine Zuordnung zum entsprechenden Gruppenpostfach, um diese lesen zu können.

Die Postfach-Konfiguration bewirkt kein Verschieben bestehender Quittungsnachrichten. Diese verbleiben im jeweiligen Postfach.

Hinweis: Die Quittungsnachrichten zu den aktuell vorhandenen Formularen sind dem Gruppenpostfach Beamtenversorgung zugeordnet.

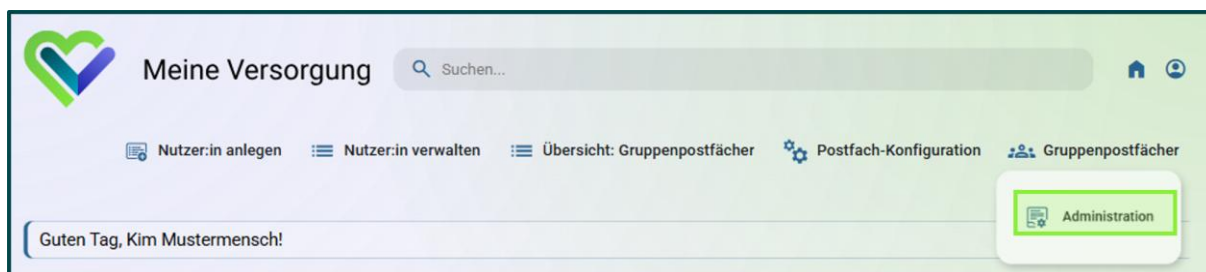
## 8. Kontaktaufnahme mit den Kassen

### 8.1. Gruppenpostfach Administration

Für die Kontaktaufnahme mit den Kassen zu Themen der Administration steht Ihnen das Gruppenpostfach Administration zur Verfügung. Das Gruppenpostfach dient zum Austausch von Nachrichten mit den Kassen und ist für alle Mitglieder der Gruppe einsehbar.



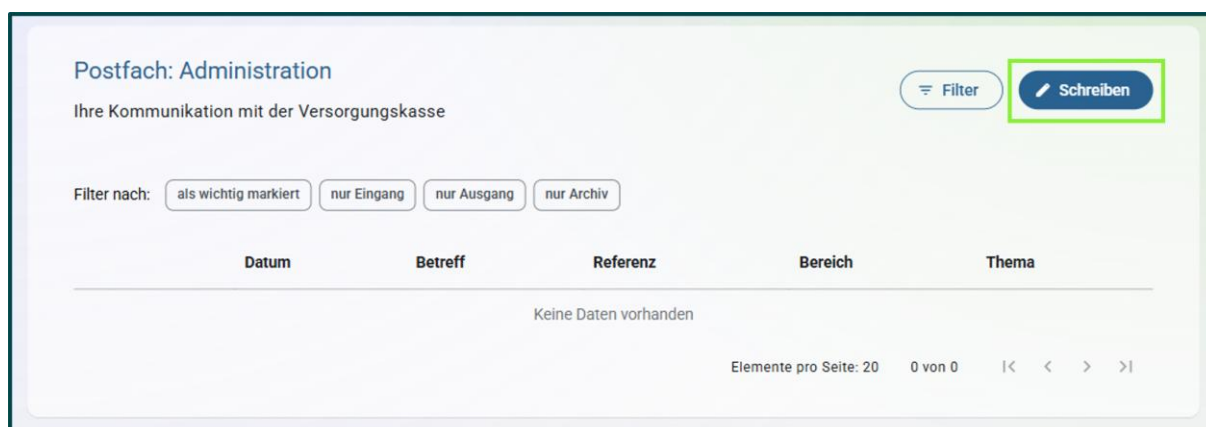
Das Gruppenpostfach rufen Sie über die Schaltfläche „Gruppenpostfächer“ auf.



Hinweis: Administratoren haben standardmäßig einen Zugriff auf das Gruppenpostfach Administration. Sie können weitere Nutzer für den Zugriff berechtigen.

## 8.2. Nachrichten verfassen

Um eine neue Postfachnachricht zu verfassen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Schreiben“.



Die Adressierung der Nachricht an die Kassen nehmen Sie über die Auswahl im Feld „Bereich“ vor. Ihnen stehen folgende Bereiche zur Verfügung:

- Beamtenversorgung
- Beihilfe
- Zusatzversorgung

Über Ihre Auswahl im Feld „Thema“ grenzen Sie Ihr Anliegen weiter ein.



Postfach: Administration

Nachricht schreiben

Mit \* gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

Betreff\*

Bereich\* Thema\*

Text\*

0 / 10000

Pro Nachricht sind max. 10 Anhänge (pdf, jpg, png, csv) mit insgesamt 10 MB zulässig.  
Sonderzeichen im Dateinamen werden automatisch ersetzt.

Anhang hinzufügen

Abbrechen Senden

Ihre Nachricht können Sie mit Anhängen (maximal 10 Stück) in den Formaten pdf, jpg, png und csv versehen. Die Gesamtgröße der Dateien darf dabei 10 MB nicht überschreiten.

### 8.3. Nachrichten filtern

Ihr Postfach zeigt Ihnen sowohl eingegangene als auch ausgegangene Nachrichten in einer Übersicht an. Um Nachrichten leicht wiederzufinden, stehen Ihnen Filtermöglichkeiten zur Verfügung.

Die Schnellfilter finden Sie direkt zum Anklicken in der Leiste über Ihren Postfachnachrichten.

Postfach: Administration

Ihre Kommunikation mit der Versorgungskasse

Filter Schreiben

Filter nach: als wichtig markiert nur Eingang nur Ausgang nur Archiv

Datum	Betreff	Referenz	Bereich	Thema
Keine Daten vorhanden				

Elemente pro Seite: 20 0 von 0 << >>



Auf erweiterte Filtermöglichkeiten können Sie durch das Öffnen des Filtermenüs zugreifen.

Postfach: Administration

Ihre Kommunikation mit der Versorgungskasse

Filter

Schreiben

Postfach: Ausgehend, Eingehend

Betreff

Lesestatus

Referenz

Bereich

Thema

Filter nach: als wichtig markiert nur Eingang nur Ausgang nur Archiv

Datum	Betreff	Referenz	Bereich	Thema
Keine Daten vorhanden				

Elemente pro Seite: 20 0 von 0 < >

Standardmäßig werden Ihnen im Postfach ausgehende und eingehende Nachrichten angezeigt. Nachrichten aus dem Archiv blenden Sie über die Mehrfachauswahl im Filter „Postfach“ ein.

Erhalten Sie Antwort auf eine von Ihnen verfasste Nachricht an die Kassen, so ist der Nachrichtenverlauf über die Referenznummer miteinander verknüpft. Den kompletten Schriftverkehr können Sie nachvollziehen, wenn Sie nach der Referenznummer filtern.

Die Anwendung eines gesetzten Filters wird Ihnen durch ein Hinweiszeichen an der Schaltfläche „Filtern“ angezeigt. Um den Filter zu entfernen, öffnen Sie entweder erneut das erweiterte Filtermenü und entfernen den spezifischen Filter oder entfernen Sie alle gesetzten Filter über den Menüpunkt „Alle Filter löschen“.

Postfach: Administration

Ihre Kommunikation mit der Versorgungskasse

Alle Filter löschen

Filter

Schreiben

Postfach: Archiviert, Ausgehend, Eingehend

Betreff

Lesestatus

Referenz

Bereich

Thema

Filter nach: als wichtig markiert nur Eingang nur Ausgang nur Archiv

Datum	Betreff	Referenz	Bereich	Thema
Keine Daten vorhanden				

Elemente pro Seite: 20 0 von 0 < >

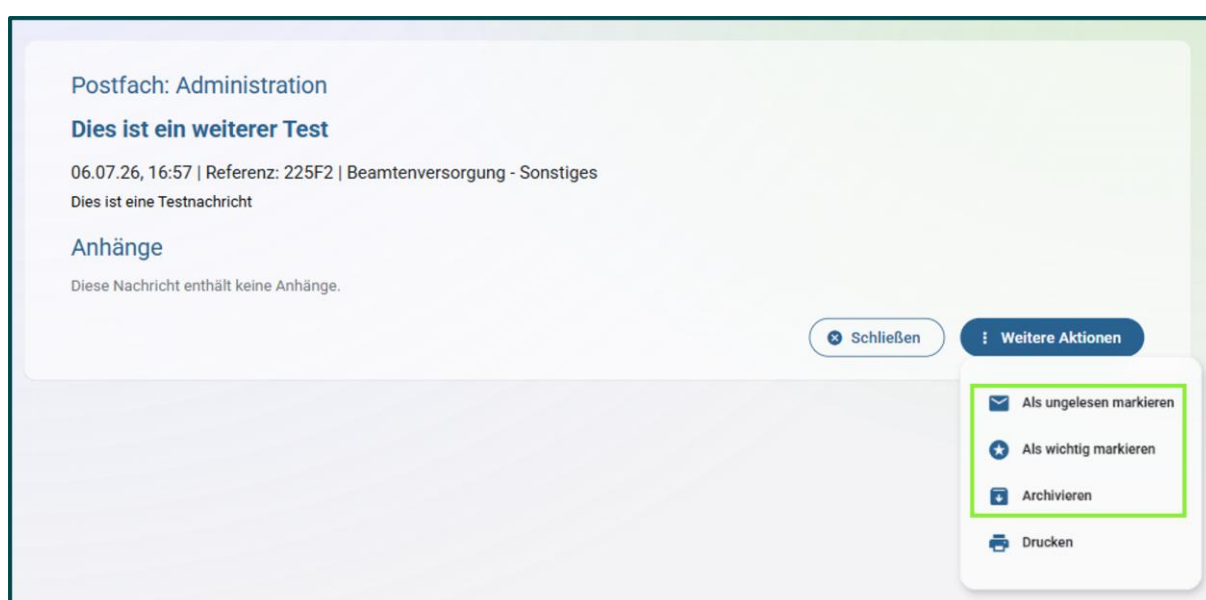


## 8.4. Nachrichten verwalten

Nachrichten lassen sich auf Ebene der einzelnen Nachrichten markieren. Hierfür öffnen Sie das Menü unter der Schaltfläche „Weitere Aktionen“ und wählen die entsprechende Markierung aus:

- Als ungelesen markieren
- Als wichtig markieren
- Archivieren

Hinweis: Archivierte und als wichtig markierte Nachrichten werden von der gesetzlichen Löschfrist ausgenommen.



In der Nachrichtenübersicht Ihres Postfaches erkennen Sie die Markierungen anschließend an den vorangegangenen Hinweiszeichen (wichtig/ archiviert) und/ oder ihrer Hervorhebung (ungelesen).



Das gleichzeitige Setzen einer Markierung an mehreren Nachrichten ist nicht vorgesehen.



## 9. Weitere Hilfestellungen, Feedback und Support

Meine Versorgung

[Nutzer:in anlegen](#) [Nutzer:in verwalten](#) [Übersicht: Gruppenpostfächer](#) [Postfach-Konfiguration](#) [Gruppenpostfächer](#)

Guten Tag, Kim Mustermensch!

**Eingang Gruppenpostfächer**  
Neueste Nachrichten in Gruppenpostfächern.

Datum	Betreff
Keine Daten vorhanden	

[FAQ](#) [Feedback](#) [Barrierefreiheit](#) [Datenschutz](#) [Impressum](#) [Support](#)

### 9.1. FAQ – Häufig gestellte Fragen

Sollten Sie weitere Fragen zum Portal „Meine Versorgung“ haben, finden Sie einen Link zu den häufig gestellten Fragen in der Fußleiste des Portals. Das FAQ können Sie ebenfalls über die Suchleiste in der Kopfleiste des Portals durchsuchen.

### 9.2. Feedback

Wenn Sie Feedback zum Portal „Meine Versorgung“ geben möchten, können Sie das Feedbackformular über die Fußleiste des Portals aufrufen.

### 9.3. Support

Benötigen Sie technische Unterstützung melden Sie sich bitte über das Supportformular. Dieses können Sie über die Fußleiste aufrufen.



## 10. Hinweise zum Handbuch

Bei den in diesem Handbuch angezeigten Daten von Nutzern handelt es sich um fiktive Daten.

Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird in diesem Handbuch auf eine genderneutrale Schreibweise verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.