



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

## Uitzonderingsscenario's CoronaCheck voor nationaal en internationaal gebruik

*Alle not so happy flows*

9 juni 2021



## Wat is de hoofdroute : hoe krijg je een bewijs?

- Hoofdroute (happy flow):
  - Digitaal ophalen van testresultaat bij commerciële testaanbieder of GGD
  - Digitaal ophalen van vaccinatiegegevens bij CIMS / RIVM of gekoppelde bronsystemen
  - Digitaal ophalen van positief testresultaat bij GGD voor herstelbewijs
  - Zelf uitprinten van test-, vaccinatie- of herstelbewijs via website



## Uitzonderingsscenario's waarbij de hoofdroute 'faalt'

Burger beschikt niet over vereiste digitale middelen	Gebruiker heeft geen geschikte smart phone / computer / printer etc. of is niet in staat om zelfstandig CoronaCheck te bedienen, heeft testafspraak via telefoon gemaakt bij GGD, etc
Geen BSN (asielzoeker, Buitenlander in NL gevaccineerd, etc.)	Gebruiker is niet ingeschreven in bevolkingsadministratie met een BSN
CoronaCheck kan gegevens niet vinden of ophalen	CoronaCheck kan geen gegevens vinden / ophalen om een bewijs te genereren
Opgehaalde gegevens zijn niet juist, tijdig, volledig	Gebruiker constateert dat gegevens op het bewijs ontbreken of niet correct zijn
BES eilanden	Personen die op Bonaire, Sint Eustatius of Saba wonen
In het buitenland gevaccineerd	Personen die in buitenland gevaccineerd zijn en daar een Nederlands vaccinatiebewijs van willen
Overige	Andere, onvoorziene uitzonderingssituaties

De uitzonderingsscenario's en de oplossingen verschillen op onderdelen voor testen, vaccinatie en herstel doordat de processen deels anders verlopen, verschillende partijen betrokken zijn en de foutsituaties verschillen



## Ondersteuning gebruikers bij problemen

Strategie Kanaalsturing : click > call > face

Click: ondersteuning via app, website CoronaCheck.nl en Rijksoverheid.nl, Stichting Open Nederland  
secundair via meerdere sites:  
- stakeholders (vervoerders, evenementenorganisatoren etc.)  
- zorgverleners

Call: algemeen via call center (Buiza?)  
technisch : 2<sup>e</sup> lijns ondersteuning vanuit **helpdesk CoronaCheck**  
2<sup>e</sup> lijns ondersteuning vanuit **Logius (voor Digid)**

hulp bij bewijs: 2<sup>e</sup> lijns ondersteuning door **Skilled Helpdesk** (primair doorverwijzen naar juiste zorgverlener  
secundair door call centers RIVM, GGD en huisartsen



## Uitzonderingsscenario's – Vaccinatie

Scenario's	Varianten binnen scenario	Oplossing
Burger beschikt niet over vereiste digitale middelen	Geen DigiD Geen smartphone of computer	Alsnog DigiD aanvragen of HKVI HKVI
CoronaCheck kan gegevens niet vinden of ophalen	Persoon niet in CIMS e/o bronsysteem Persoon is niet gevaccineerd Niet gekoppeld en geen Opt in	Skilled Helpdesk verwijst door & HKVI Geen bewijs Skilled Helpdesk verwijst door & HKVI (of alsnog toestemming geven en doorgifte aan CIMS)
Opgehaalde gegevens zijn niet juist, tijdig, volledig		Skilled Helpdesk verwijst door & zorgverlener past aan in bronsysteem of HKVI
Geen BSN (COA nummer, Diplomaten, Buitenlander in NL gevaccineerd, etc.)		HKVI
BES eilanden		<i>BES vaccinatiezetter verstrekt vaccinatiebewijs/DCC – HKVI?</i>
In het buitenland gevaccineerd of getest	Buitenlands bewijs omzetten in vaccinatiebewijs/DCC (NL ingezetenen) EU Buitenlands bewijs omzetten in vaccinatiebewijs/DCC (NL ingezetenen) Buiten EU	Land van vaccinatie verstrekt vaccinatiebewijs/DCC Buitenland & Overig Support en duidelijke beleidslijnen definiëren
Overige		Skilled Helpdesk, leren van onvoorziene omstandigheden



## Uitzonderingsscenario's – Testen (alleen voor DCC)

Getest bij/ op/in	Scenario's	Varianten binnen scenario	Oplossing
GGD	Burger beschikt niet over vereiste digitale middelen	Geen DigiD	Alsnog DigiD aanvragen
		Geen smartphone computer	GGD verstrekt testbewijs (via HKVI)
	CoronaCheck kan gegevens niet vinden of ophalen	Gegevens niet gevonden / foute gegevens gevonden	Skilled helpdesk verwijst door – GGD verstrekt testbewijs (via HKVI)
		Geen negatieve test (met juiste tijdframe)	Krijgt geen testbewijs
	Geen BSN		Komt eigenlijk niet voor; BSN is verplicht bij
Commerciële Testaanbieders	Burger beschikt niet over vereiste digitale middelen	Geen smartphone of computer	Papieren testuitslag bij testlocatie [Nu niet overal mogelijk!]
		Ophaalcode werkt niet	Probleemanalyse skilled helpdesk – terug naar testaanbieder
	CoronaCheck kan gegevens niet vinden of ophalen	Geen negatieve test (met juiste tijdframe)	Krijgt geen testbewijs
BES eilanden		Op BES getest	
Buitenland		In EU getest	Krijgt in land van testen (mogelijk) een DCC bewijs, anders papier
		Buiten EU getest	Krijgt geen testbewijs



## Uitzonderingsscenario's – Herstelbewijzen

Scenario's	Varianten binnen scenario	Oplossing
Burger beschikt niet over vereiste digitale middelen	Geen DigiD	DigiD aanvragen
	Geen smartphone of computer	Herstelbewijs aanvragen bij GGD (via HKVI)
CoronaCheck kan gegevens niet vinden of ophalen	Persoon niet in bronsysteem	Probleemanalyse skilled helpdesk – Herstelbewijs aanvragen bij GGD (via HKVI)
	Geen recente positieve test	Krijgt geen herstelbewijs
Geen BSN (COA nummer, Diplomaten, Buitenlander in NL gevaccineerd, etc.)		Herstelbewijs aanvragen bij GGD, HKVI
BES eilanden		Herstelbewijs aanvragen bij testaanbieder
In het buitenland getest		Krijgt in land van testen (mogelijk) een DCC bewijs, anders op papier. In buitenland verkregen herstelbewijs wordt niet omgezet in een Nederlands DCC
Overige		