

Q&A Problemen

Versie 1.0 – 1 juni 2021

Versie 1.1 – 8 juni 2021

Versie 1.2 – 14 juni 2021

De CoronaCheck app kan mijn vaccinatiegegevens niet ophalen

Bel naar de helpdesk. Zij zullen helpen met de probleemanalyse (zonder persoonsgegevens uit te vragen of in te zien). Op basis van de probleemanalyse kan de burger terug naar de vaccinatiezetter om 1) het vaccinatiebewijs uit te laten printen m.b.v. HVKI in geval dat data niet in bronsysteem staat voor CoronaCheck of 2) data laten aanpassen in bronsysteem om daarmee het vaccinatiebewijs op te kunnen halen in de CoronaCheck app.

De CoronaCheck app kan mijn testgegevens niet ophalen

Het kan een paar uur duren tot jouw uitslag door de testlocatie is verwerkt. Probeer het later nog een keer. Ben je langer geleden getest? Neem dan contact op met de testlocatie.

De gegevens in de CoronaCheck app zijn onvolledig of onjuist

U moet hiervoor contact opnemen met de zorgverlener die de vaccinatie heeft uitgevoerd. Dit kan de huisarts, de GGD of een zorginstelling zijn. Zij kunnen de registratiegegevens corrigeren in uw medisch dossier. Na wijziging worden uw gegevens doorgestuurd naar CIMS en zijn ze, na enkele dagen, beschikbaar in CoronaCheck. Als u geen toestemming heeft gegeven voor doorgifte aan CIMS kunt u uw zorgverlener vragen om een papieren bewijs

Ik ben mijn telefoon met de CoronaCheck app kwijtgeraakt (in het buitenland)

U kunt op uw nieuwe mobiele telefoon de CoronaCheck app opnieuw downloaden en daarin ook weer uw bewijzen uploaden.

Welke tijd wordt aangehouden**Hoe zit het met tijdsverschillen binnen Europa in combinatie met testbewijzen?**

Bij het bepalen van de geldigheid wordt rekening gehouden met de tijdzones.

De app doet het niet en nu word ik niet toegelaten tot land X

Sluit de CoronaCheck app af. Start hem daarna opnieuw op. Doet de app het nog steeds niet, neem dan contact op met de CoronaCheck helpdesk, telefoonnummer: 0800-1421. Je kan altijd ook een papieren QR meenemen of die alsnog printen via www.coronacheck.nl/print.

Let op: of je een land binnen kan komen, hangt niet af van of de app het doet. Je wordt in principe altijd toegelaten tot een land. Als je niet aan de regels van dat land voldoet of niet de juiste papieren hebt, kan je wel een boete krijgen. Ook kan het gebeuren dat je geen toegang tot een vervoersmiddel naar een land krijgt, als blijkt dat je geen DCC of ander bewijs hebt dat aan de voorwaarden voldoet.

Ik krijg geen groen scherm

Dat betekent dat je test- of vaccinatiebewijs, in de vorm van een QR-code, ongeldig is. Er is dus geen bewijs van geaccepteerde vaccinatie of een recente negatieve testuitslag of je testbewijs is verlopen. Dit kun je doen:

QR code via CoronaCheck app

- Laat altijd de QR-code vanuit de CoronaCheck-app laat zien. Een schermafbeelding of kopie van een QR-code uit de app geeft altijd een rood scherm
- In geval van een testbewijs: Controleer de tijd op je telefoon. Als de tijd op jouw telefoon voor of achter loopt of op een andere tijdzone staat kan dat tot een rood scherm leiden
- Sluit de CoronaCheck-app af. Start hem daarna opnieuw op en laat je QR-code nogmaals scannen
- Blijft er een rood scherm komen, terwijl je wel een geldig bewijs hebt? Neem dan contact op met de CoronaCheck helpdesk, telefoonnummer: 0800-1421
- Sluit de CoronaCheck-app af. Start hem daarna opnieuw op en laat je QR-code nogmaals scannen
- Blijft er een rood scherm komen, terwijl je wel een geldig bewijs hebt? Neem dan contact op met de CoronaCheck helpdesk, telefoonnummer: 0800-1421

•

•

•

- **QR code op uitgeprinte versie:**

- Blijft er een rood scherm komen, terwijl je wel een geldig bewijs hebt? Neem dan contact op met de CoronaCheck helpdesk, telefoonnummer: [0800-1421](tel:0800-1421)
- Sluit de CoronaCheck-app af. Start hem daarna opnieuw op en laat je QR-code nogmaals scannen
- Blijft er een rood scherm komen, terwijl je wel een geldig bewijs hebt? Neem dan contact op met de CoronaCheck helpdesk, telefoonnummer: [0800-1421](tel:0800-1421)
-
-
- **Ik heb geen smartphone**
- U kunt ook via www.coronacheck.nl/print een Corona Toegangsbewijs of EU Digitaal Corona Certificaat maken.
-
- **Ik heb geen smartphone en/of internet**
- Het vaccinatiebewijs kan aangevraagd worden bij de instantie die jou heeft gevaccineerd. Zij kunnen een vaccinatiebewijs uitgeven op basis van de vaccinatiegegevens die bij hen bekend zijn.
-
- **Ik heb geen BSN-nummer**
- Het vaccinatiebewijs kan aangevraagd worden bij de instantie die jou heeft gevaccineerd. Zij kunnen een vaccinatiebewijs uitgeven op basis van de vaccinatiegegevens die bij hen bekend zijn. Hiervoor is geen BSN benodigd.
-
- **Ik heb geen DigiD**
- U kunt een DigiD aanvragen bij [\[link\]](#). Het kan even duren voordat u uw inloggegevens ontvangt. Begin hier daarom op tijd mee.