

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Bezoekadres

Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
T 070 340 79 11
F 070 340 78 34
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk

3283230-1019871-DICIO

Bijlagen

1

Uw brief

10 november 2021

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de datum
en het kenmerk van deze
brief.*

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Datum 7 december 2021
Betreft Kamervragen

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u de antwoorden op de vragen van de leden Paternotte (D66) en Van den Berg (CDA) over de blijvende problemen van het ophalen van de QR-code voor het coronatoegangsbewijs (2021Z19921 ingezonden 10 november 2021).

Hoogachtend,

de minister van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

Hugo de Jonge

Antwoorden op Kamervragen van de leden Paternotte (D66) en Van den Berg (CDA) over de blijvende problemen van het ophalen van de QR-code voor het coronatoegangsbewijs (2021Z19921 ingezonden 10 november 2021).

Ons kenmerk
3283230-1019871-DICIO

Vraag 1

Bent u bekend met het onderzoek van Radar waarin bijna 2000 mensen problemen melden met de app CoronaCheck?

Antwoord vraag 1

Ja.

Vraag 2

Hoeveel mensen hebben dagelijks contact met de helpdesk voor CoronaCheck en hoeveel met de GGD over problemen met het digitaal aanmaken van een QR-code of het opsturen op papier? In hoeveel procent van de gevallen was het probleem direct opgelost en bij hoeveel procent zijn er blijvende problemen?

Antwoord vraag 2

In de week van 1 november ontving de CoronaCheck helpdesk in totaal rond de 70.000 telefoontjes. Ongeveer 7% van deze mensen had een vraag met betrekking tot problemen bij het aanmaken van een QR-code. Het is in gevallen waar het problemen met de registratie van vaccinaties betreft meestal aan de organisatie die de vaccins heeft gezet om ervoor te zorgen dat deze goed geregistreerd staan, zodat een bewijs in de app kan worden aangemaakt. Het kan daarnaast echter ook zo zijn dat er geen toestemming is gegeven om gegevens te delen met het RIVM, waardoor het aanmaken van een bewijs in de app niet mogelijk is. Of gegevens staan wel goed geregistreerd, maar worden door technische fouten niet goed aangeleverd aan CoronaCheck. Waar nodig wordt daarom doorverwezen naar de verantwoordelijke partij die daarbij verder kan helpen. Waar burgers problemen ervaren met de CoronaCheck-app of het aanmaken van een papieren QR-code (via coronacheck.nl/print), worden deze ook zorgvuldig door de helpdesk geholpen en indien noodzakelijk worden de app als ook de processen daartoe verbeterd. Deze meldingen worden nagenoeg allemaal opgelost.

Gemiddeld handelt de Backoffice van de GGD zo'n 3.000 gesprekken per dag af die gaan over registratie van vaccinaties. Voor een deel van de mensen met een vraag kan direct een Coronabewijs aangemaakt worden. Een ander deel van de vragen gaat niet over de registratie zelf, maar bijvoorbeeld om vragen als 'hoe print ik een bewijs uit'.

Vraag 3

Kunt u een opsomming maken van de problemen waar mensen over bellen naar de helpdesk van CoronaCheck en kunt u per probleem een percentage geven hoe vaak dit voorkomt ten opzichte van het totaal aantal contacten bij de helpdesk?

Antwoord vraag 3

Mensen bellen met diverse redenen naar de CoronaCheck helpdesk. Over het algemeen betreft het vragen rondom het beleid van de inzet van de CoronaCheck-app en de werking ervan, vragen rondom privacy bij gebruik, en tijdens een meting in de week van 1 november jl. betrof het in 7% van de gevallen problemen die worden ervaren bij het aanmaken van een QR-code. In deze laatste categorie gaat het voornamelijk om registratieproblemen waarbij data niet of niet correct in de app kunnen worden opgehaald, waardoor geen bewijs kan worden aangemaakt. Precieze aantallen en percentages van de soorten voorkomende problemen worden niet bijgehouden.

Vraag 4

Kunt u een inschatting maken hoeveel mensen in Nederland momenteel volledig

gevaccineerd of hersteld zijn van het coronavirus maar het niet lukt om een QR-code te verkrijgen?

Ons kenmerk
3283230-1019871-DICIO

Antwoord vraag 4

Hier kan ik geen precieze inschatting van maken. De meeste problemen die voorkwamen met het aanvragen van een QR-code zijn inmiddels opgelost, maar in een klein aantal gevallen kan het nog voorkomen dat mensen problemen ondervinden. Uiteraard wordt ernaar gestreefd om de bekende problemen zo snel als mogelijk te verhelpen. Op Rijksoverheid.nl worden burgers over oplossingen en handelingsperspectieven geïnformeerd.¹

Vraag 5

Is er genoeg capaciteit bij de helpdesk van CoronaCheck? Zo ja, waar baseert u dat op?

Antwoord vraag 5

Op dit moment is er voldoende capaciteit bij de helpdesk van CoronaCheck. Eerder was sprake van een toegenomen vraag, onder andere rondom de aankondiging van nieuwe maatregelen vanaf 25 september dit jaar. In die periode is de helpdesk opgeschaald en is ook het keuzemenu dat mensen bij bellen krijgen geoptimaliseerd, waardoor nu automatisch doorverbonden wordt naar andere verantwoordelijke partijen zonder tussenkomst van een helpdeskmedewerker. Drukke wordt continu gemonitord en als er signalen zijn dat dit nodig is kan de capaciteit opgeschaald worden.

Vraag 6

Kunt u antwoord geven op hoe deze casus wordt opgelost: iemand is volledig gevaccineerd (ofwel met twee prikken, dan wel met 1 prik én hersteld), degene die de prik heeft gezet (huisarts of GGD) en het RIVM geven aan dat het goed in het systeem staat, maar desondanks lukt het door een technische storing toch niet om een QR-code op te halen?

Antwoord vraag 6

Soms komt het voor dat door een technische reden de gegevens niet kunnen worden opgehaald in de CoronaCheck-app, ondanks dat deze correct geregistreerd zijn in het betreffende bronsysteem van bijvoorbeeld de huisarts of de GGD. In deze gevallen kan de vaccinatiezetter wel een papieren vaccinatiebewijs maken via het daarvoor ontwikkelde webportaal. De GGD werkt ook aan een duurzame oplossing voor dit specifieke technische probleem welke op korte termijn gereed zal zijn. Tot die tijd is er een noodprocedure in werking bij de Data Mutatie Helpdesk (0800 - 5090) waarmee via het genoemde webportaal alsnog een coronatoegangsbewijs kan worden aangemaakt.

Vraag 7

Is het ook mogelijk voor mensen om zich te melden bij een fysieke helpdesk of loket als het niet lukt om een QR-code op te vragen?

Antwoord vraag 7

De meeste mensen kunnen zelf via CoronaCheck een QR-code aanmaken of eventueel printen via de website www.coronacheck.nl/print. Dit zo nodig met behulp van personen uit hun omgeving. Naast deze digitale weg zijn ook alternatieven beschikbaar waarbij zonder smartphone en/of internet een bewijs kan worden aangemaakt; bijvoorbeeld telefonisch via het publieksinformatienummer coronavirus (0800 - 1351) of de CoronaCheck Helpdesk (0800 - 1421), en sinds 28 september jl. is het ook mogelijk om via een papieren antwoordformulier een bewijs aan te vragen. Gebruikers die hulp nodig hebben bij

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/coronabewijs/hulp-en-vragen-over-coronabewijs/vragen-over-coronabewijs>.

de aanvraag van een CTB kunnen voor ondersteuning terecht in bibliotheken bij het Informatiepunt Digitale Overheid.

Ons kenmerk
3283230-1019871-DICIO

Voor mensen die buiten de EU gevaccineerd zijn en een Nederlandse nationaliteit hebben of in Nederland woonachtig zijn, is bij de GGD in Utrecht, Groningen en Rotterdam-Rijnmond een fysiek loket geopend waar zij terecht kunnen om hun buitenlandse vaccinatiebewijs om te zetten in een Nederlands DCC en CTB. Sinds 30 november jl. kunnen ook personen die woonachtig zijn in Nederland maar elders in de Europese Unie zijn gevaccineerd en daar geen DCC kunnen krijgen, een CTB aanvragen bij deze drie GGD'en.

Vraag 8

Bent u bereid de helpdesk voor het ophalen van een QR-code uit te breiden, ook gegeven de mogelijkheid dat het coronatoegangsbewijs breder wordt ingezet? Zo nee, waarom niet?

Antwoord vraag 8

Ik zie hier momenteel geen reden voor. Zoals in het antwoord op vraag 5 aangegeven, is er op dit moment voldoende capaciteit bij de CoronaCheck helpdesk, welke indien noodzakelijk kan worden opgeschaald.

Vraag 9

Wat is de oorzaak dat het pas vanaf half november mogelijk is voor mensen die hun 1e prik elders maar hun 2e prik in Nederland hebben gekregen om een coronatoegangsbewijs te krijgen? En wat is de reden dat in de loop van de tweede helft van november er een oplossing is voor mensen die woonachtig zijn in Nederland maar elders in Europa zijn gevaccineerd?

Antwoord vraag 9

Voor de mensen die hun eerste prik elders, en hun tweede prik in Nederland bij de GGD hebben gekregen, wordt hard gewerkt om een technische oplossing in te voeren waarmee het voor hen ook mogelijk wordt om via CoronaCheck een volledig vaccinatiebewijs te ontvangen. Hiervoor was een oplossing gereed die helaas nog niet naar behoren werkte. Verder mogen, zoals toegelicht in mijn Kamerbrief² van 2 november jl., mensen die woonachtig zijn in Nederland, maar elders in Europa zijn gevaccineerd, binnen de juridische kaders die de EU-verordening over het DCC biedt enkel een CTB krijgen op basis van de vaccinaties die zijn gezet elders in de EU. Zoals ook in de beantwoording van vraag 7 aangegeven is het sinds 30 november jl. voor deze mensen mogelijk om bij het fysieke loket bij de GGD in Utrecht, Groningen en Rotterdam-Rijnmond een CTB aan te vragen.

Vraag 10

Wat zijn momenteel de wachttijden bij de locaties in Utrecht en Groningen voor mensen die in het buitenland gevaccineerd zijn en woonachtig zijn in Nederland (of Nederlander zijn)? Bent u bereid meer locaties te openen verspreid over het land?

Antwoord vraag 10

Als personen die buiten de EU zijn gevaccineerd maar in Nederland woonachtig zijn of de Nederlandse nationaliteit hebben, nu bellen voor een afspraak, kunnen zij vaak binnen een dag nog terecht bij alle GGD locaties waar deze service momenteel wordt aangeboden. Dat zijn op dit moment de GGD regio's Utrecht, Groningen en Rotterdam-Rijnmond. Ik blijf met GGD GHOR Nederland en de regio's in gesprek om, waar nodig, deze service uit te breiden.

Vraag 11

Is het mogelijk om ook andere GGD-vaccinatielocaties toegang te geven tot het

² Tweede Kamer 25295 nr. 1468

systeem om handmatig buitenlandse vaccinatiebewijzen te registreren, en dat slechts een enkele medewerker ter plaatse hier toegang tot heeft? Zo nee, waarom niet? Waarom is hier specifieke ict-kennis voor nodig?

Ons kenmerk
3283230-1019871-DICIO

Antwoord vraag 11

Zoals in mijn antwoord op vraag 10 aangegeven wordt deze service momenteel al aangeboden in de GGD regio's Utrecht, Groningen en Rotterdam-Rijnmond. Het openen van eventueel meer locaties zal voorbereidingen op onder meer het gebied van organisatie en ook ICT vereisen. Ik blijf met GGD GHOR Nederland en de GGD'en in gesprek om, waar nodig, deze service uit te breiden.

Vraag 12

Vanaf wanneer kunnen ook mensen die buiten de EU volledig gevaccineerd zijn, maar geen Nederlander zijn of niet in Nederland wonen, ook een QR-code opvragen voor het coronatoegangsbewijs, zoals bezoekers aan conferenties? Waarom is het wenselijk als zij zich iedere keer moeten testen?

Antwoord vraag 12

Voor volledig gevaccineerde reizigers uit een derde land is aansluiting van hun land op het EU DCC de meeste effectieve en efficiënte oplossing om zich in EU-landen en in andere bij het DCC-systeem aangesloten landen vrij te kunnen bewegen. Aansluiting op het EU-DCC is echter niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld wanneer een land geen digitale certificaten verstrekt.

Reizigers uit derde landen die wel volledig gevaccineerd zijn, maar die geen gebruik kunnen maken van het coronatoegangsbewijs, een DCC of een DCC-equivalent certificaat, kunnen via een test een 24-uurs CTB ontvangen waarmee zij toegang krijgen tot voorzieningen waar een CTB voor vereist is. Het gaat hier bijvoorbeeld inderdaad om toeristen en zakelijke reizigers. De mate waarin deze reizigers hinder ondervinden doordat zij frequent een test moeten ondergaan zal mede afhangen van hun verblijfsduur en de aard van het bezoek. Ik werk aan een oplossing waarmee deze reizigers zich mogelijkerwijs niet meer dagelijks hoeven te laten testen.

Vraag 13

Kunt u deze vragen zo spoedig mogelijk, en ieder afzonderlijk beantwoorden, gegeven de bredere inzet van het coronatoegangsbewijs?

Antwoord vraag 13

Dat heb ik geprobeerd.

1) Radar, 8 november 2021, 'Getest, genezen of gevaccineerd, maar geen QR-code: wat gaat er mis?' (<https://radar.avrotros.nl/testpanel/uitslagen/item/getest-genezen-of-gevaccineerd-maar-geen-qr-code-wat-gaat-er-mis/>)