



# ZeroPhobia: Spinnenangst FAQ

## 2021

### **Het lukt niet om ZeroPhobia te downloaden.**

Mogelijk oorzaken:

- Onvoldoende vrije ruimte op telefoon: Maak voldoende ruimte vrij om de app te kunnen downloaden (825 MB).
- U heeft bij het installeren geen toestemming gegeven op de melding "ZeroPhobia het volgende toestaan: toegang krijgen tot foto's, media en bestanden op uw apparaat. Weigeren of afwijzen/toestaan." Installeer ZeroPhobia opnieuw en kies toestaan. (Dit is een standaard melding, wij zullen uiteraard niets doen met uw bestanden).
- U heeft geen Gmail account: voor het downloaden van ZeroPhobia heeft u, net zoals voor het downloaden van andere apps, een Gmail account nodig. Heeft u nog geen Gmail account? Maak deze dan gratis aan op: [www.gmail.com](http://www.gmail.com)

Mocht u ZeroPhobia nog steeds niet kunnen downloaden, mail dan naar [zerophobia@vu.nl](mailto:zerophobia@vu.nl)

### **Ik krijg bij het downloaden de melding: ZeroPhobia het volgende toestaan: toegang krijgen tot foto's, media en bestanden op uw apparaat. Weigeren of afwijzen/toestaan.**

Installeer ZeroPhobia opnieuw en kies toestaan. (Dit is een standaard melding, wij zullen uiteraard niets doen met uw bestanden).

### **Mijn pincode is geblokkeerd.**

Neem contact met ons op per email ([zerophobia@vu.nl](mailto:zerophobia@vu.nl)) zodat wij u een nieuwe code kunnen sturen.

## De app loopt vast.

Wanneer u de app afsluit en opnieuw opstart, zal dit probleem waarschijnlijk verholpen zijn. Zie voor android: <http://nl.wikihow.com/Apps-afsluiten-in-Android>. Zie voor iPhone: <https://www.iculture.nl/tips/multitasking-apps-afsluiten-iphone-ipad/>.

Start ZeroPhobia opnieuw op.

Mocht het onverhoopt niet verholpen zijn, kunt u de app verwijderen en opnieuw installeren. Mocht het probleem onverhoopt niet verholpen zijn, mail dan naar [zerophobia@vu.nl](mailto:zerophobia@vu.nl)

## Het lukt niet om het oefengebied te activeren.

- Zorg ervoor dat het oppervlak waar u op wilt oefenen niet glanst of van glas is gemaakt.
- Indien het oppervlakte een egale kleur heeft, leg er dan een tijdschrift of leeg (ander gekleurd) vel papier op. Dit kunt u verwijderen wanneer u het oefengebied geactiveerd heeft.
- Zorg ervoor dat er genoeg licht is op de plek waar u wilt oefenen.
- Beweeg uw telefoon zoals aangegeven met het symbool.
- Vergroot de afstand tussen uw telefoon en de tafel en beweeg de telefoon over de oppervlakte.

Mocht u nog steeds problemen ondervinden, mail dan naar [zerophobia@vu.nl](mailto:zerophobia@vu.nl)

## Het oefengebied of de spin "plakt" aan mijn telefoon vast

Dit gebeurt bij een Android telefoon als u het oefengebied heeft geactiveerd op een plek waar een voorwerp stond dat niet plat is. Verwijder het voorwerp en activeer het oefengebied op een plek zonder voorwerpen die een hoogteverschil hebben. Als u oefent op een egaal gekleurd oppervlakte, leg er dan een plat voorwerp op zoals een gekleurd papier.

Mocht u nog steeds problemen ondervinden, mail dan naar [zerophobia@vu.nl](mailto:zerophobia@vu.nl)

### Het oefengebied verplaatst zich

Dit gebeurt als u de telefoon verplaatst. Probeer bij het oefenen de telefoon stil te houden zodat het oefengebied zichtbaar blijft.

### Ik heb het verkeerde level /spin gekozen en ik wil niet het hele level moeten uitspelen voordat ik een andere spin of ander level kan kiezen

Dit is geen probleem; u kunt gewoon op het exit symbool klikken en het level verlaten.

### Wat doet de Play/My ZeroPhobia knop?



In het 'Play' menu kunt u de verschillende filmpjes met instructies van Tara afzonderlijk bekijken.



In het My ZeroPhobia menu komen uw doelen, helpende en rampgedachten en uw angsthiërarchie te staan.

### Ik ben mijn inlogcode kwijt.

Mail dan naar [zerophobia@vu.nl](mailto:zerophobia@vu.nl). Wij zullen u z.s.m. uw inlogcode opnieuw toesturen.

### Ik heb mijn inlogcode verkeerd ingevuld.

#### Heeft u een verkeerde inlogcode gebruikt maar is het wel gelukt om in te loggen?

Verwijder de app dan direct van uw telefoon en installeer de app opnieuw. Ga geen vragen invullen. U kunt de app opnieuw installeren via de link

die u per e-mail heeft gekregen, of via de Playstore/App Store met de zoekterm "ZeroPhobia". Gebruik de inlogcode die u van ons heeft ontvangen.

**Heeft u wel de app doorgelopen en antwoorden ingevuld?** Stuur dan alstublieft een mail naar ons ([zerophobia@vu.nl](mailto:zerophobia@vu.nl)) waarin u aangeeft wanneer u heeft geoefend en indien u dit weet, ook met welke inlogcode. Verwijder meteen de app en installeer deze opnieuw met de juiste inlogcode.

### **Is het u niet gelukt om in te loggen?**

Gebruik uw inlogcode die u van ons heeft ontvangen. Indien u deze kwijt bent, mail dan naar [zerophobia@vu.nl](mailto:zerophobia@vu.nl). Wij zullen u z.s.m. uw inlogcode opnieuw toesturen.

### **Ik heb ZeroPhobia per ongeluk verwijderd.**

U kunt de app opnieuw installeren via de link die u per email heeft gekregen, of via de Playstore/App Store met de zoekterm "ZeroPhobia" met de inlogcode die u eerder heeft ontvangen.

### **Ik kan niet genoeg ruimte op mijn telefoon vrijmaken**

Voor het installeren van de ZeroPhobia app heeft u **825 MB** vrije ruimte nodig. Probeer foto's en video's uit uw telefoon over te zetten naar een andere opslagruimte zoals uw computer, een USB stick of een externe harde schijf.

U kunt ook de ZeroPhobia app of andere apps op uw SD-kaart zetten indien u deze heeft. Een andere oplossing is geheugen vrijmaken door uw Android telefoon op te schonen (zie <https://www.androidplanet.nl/apps/android-schoonmaken-apps/>).

### **Ik heb een vraag verkeerd ingevuld/kan ik vragen opnieuw invullen?**

U kunt altijd een vraag opnieuw invullen door de bestaande tekst te verwijderen en een nieuw antwoord in te typen.

**Ik wil het introductiefilmpje opnieuw bekijken. Waar kan ik dit vinden?**



U kunt het introductiefilmpje terugvinden in het play button menu.