**1**. Welkom bij de Vlaamse helpdesk COVID-certificaten.

**2.**   Wilt u een COVID-certificaat laten verzenden? Druk 1.
Heeft u een andere vraag over vaccinatie of certificaten? Druk 2. (van hier naar voorlichter)

Wilt u een certificaat van uw vaccinatie? Druk 1.

Als u in België gevaccineerd werd, dan staat een certificaat voor u klaar in de app [Covidsafe](http://covidsafe.be/%22%20%5Ct%20%22_blank)BE, beschikbaar in de app-stores. U kan ook terecht op [www.Mijnburgerprofiel.be](http://www.mijnburgerprofiel.be/) om uw certificaat snel te downloaden. Wilt u dit certificaat toch laten verzenden naar uw thuisadres en ebox? Wacht met de aanvraag tot enkele dagen na de vaccinatie. Houdt uw rijksregisternummer bij de hand. U vindt dit achteraan op uw identiteitskaart. We zullen uw rijksregisternummer slechts bewaren tot de verzenddienst uw aanvraag verwerkt heeft. Om verzending van uw vaccinatiecertificaat nu aan te vragen, druk op 1 (van hier naar 5).

Heeft u een andere vraag? Druk op 2 (van hier naar voorlichter)

**3.**      Wilt u een certificaat na een negatieve covid-test? Druk 2.

U heeft resultaat van een negatieve PCR- of antigeentest ontvangen? Dan kan u het certificaat hiervan opvragen in de app CovidsafeBE, beschikbaar in de app-stores. U kan ook terecht op www.[Mijnburgerprofiel.be](http://mijnburgerprofiel.be/) om uw certificaat snel te downloaden. Een testcertificaat is slechts beperkt geldig. We kunnen u dit **niet** via de post bezorgen. Heeft u uw digitale e-box bij de overheid al geactiveerd? Dan kunt u wel een verzending naar uw e-box aanvragen. Druk hiervoor op 1. (van hier direct naar 5.)

Heeft u nog een andere vraag? Druk op 2 (van hier naar voorlichter)

**4.**     Wilt u een certificaat van uw herstel na een coronabesmetting? Druk 3.

Er werd een coronabesmetting bij u vastgesteld en u hebt de isolatieperiode van 10 dagen volledig doorlopen? Dan kan u het certificaat hiervan opvragen in de app CovidsafeBE, beschikbaar in de app-stores. U kan ook terecht op www.[Mijnburgerprofiel.be](http://mijnburgerprofiel.be/) om uw certificaat snel te downloaden.   We kunnen een herstelcertificaat niet via de post bezorgen. Heeft u uw digitale e-box bij de overheid al geactiveerd? Dan kunt u wel een verzending naar uw e-box aanvragen. Druk hiervoor op 1. (van hier direct naar 5.)

Heeft u nog een andere vraag? Druk op 2 (van hier naar voorlichter)

**5.**    Geef de 11 cijfers van uw rijksregisternummer in en druk daarna op hekje: (Na hekje: IVR doet volgende beide controles: RRN geen 11 Nummers? Controle modulus 97)

a.      U noteerde als uw rijksregisternummer xxxxxxxxxxx (genoteerde nummers)? Om te bevestigen, druk 1. Om te wijzigen, druk 2.

b.      Het rijksregisternummer dat u ingaf is niet herkend. Wilt u opnieuw proberen, druk 1. Wilt u hulp van een voorlichter? Druk 2.

**6.**     Uw aanvraag is geregistreerd. Als een geldig certificaat beschikbaar is, sturen we dit naar u op. Bij een ebox-verzending staat het certificaat daarin vandaag nog klaar. Hou voor een postverzending van een vaccinatiecertificaat rekening met een wachttijd van 1 week voor u het certificaat ontvangt.

**7.**    Dank voor uw oproep.