



# Maatwerkloket

## IND-maatwerkloket, voor aanvragers die extra hulp nodig hebben

De IND informeert en ondersteunt mensen die hulp nodig hebben bij het indienen van hun aanvraag of het beantwoorden van vragen rondom hun verblijf in Nederland. Dit kan via de website, telefonisch of bij de loketten met een (informatie)afspraken. Kent u iemand, die zijn weg niet vindt? Lees dan hier of contact met het maatwerkloket bij de situatie van deze persoon past.



## Wat is het maatwerkloket?

Een loket waar minder zelfredzame aanvragers en/of hulpverleners persoonlijke hulp krijgen bij vragen rondom het regelen van hun verblijf in Nederland. Het gaat om:

- het uitleggen van de situatie rondom het verblijf en aangeven welke stappen er gezet moeten worden;
- het bieden van persoonlijke hulp bij het indienen van de aanvragen of het vervolg hierop (bezwaar of reactie op intrekking bijvoorbeeld).

## Voor wie is het maatwerkloket?

Het maatwerkloket is er voor minder zelfredzame aanvragers die één of meer van de onderstaande kenmerken hebben:

- multi-problematiek waarbij ook andere (overheids) organisaties (zoals bijvoorbeeld sociale diensten van gemeenten, Belastingdienst, UWV, DUO) betrokken zijn;
- beperkt doenvermogen; moeite met communiceren door bijvoorbeeld taalbarrière, psychiatrische problematiek, een laag IQ of wantrouwen naar de overheid;
- weinig tot geen digitale vaardigheden.

## Waar is het maatwerkloket?

Het maatwerkloket is te vinden op alle IND-loket locaties: in Den Haag, Amsterdam, Zwolle en Den Bosch.

Afspraken kunnen fysiek, maar indien gewenst ook (video) telefonisch plaatsvinden.

## Hoe kom je in contact met het maatwerkloket?

Gemeentelijke instellingen, uitvoeringsorganisaties en maatschappelijke organisaties kunnen casussen voorleggen aan medewerkers van het maatwerkloket. Casussen voorleggen kan door een e-mail met telefoonnummer te sturen naar [maatwerkplaats@ind.nl](mailto:maatwerkplaats@ind.nl). Een medewerker van het maatwerkloket neemt vervolgens telefonisch contact met u op en plant zo nodig een afspraak met de aanvrager. Ook voor meer informatie over het maatwerkloket kunt u via het genoemde e-mailadres contact opnemen.

*Let op! We adviseren de casus inhoudelijk te omschrijven zonder privacygevoelige informatie in verband met de AVG.*

# Dienstverlening en contact

- **Telefoonnummer voor aanvragers, klanten en burgers**

De IND is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur: Klant Informatiecentrum, telefoon **088 043 04 30** (*normaal tarief*).

- **Afspraak maken bij het Informatieloket**

Via telefoon **088 043 04 30** kan een afspraak gemaakt worden bij het Informatieloket in Den Bosch, Zwolle, Den Haag of Amsterdam.

- **V-nummer of Zaaknummer nodig?**

Bij telefonisch contact vraagt de IND om het vreemdelingennummer (V-nummer) of zaaknummer. Dit staat in een brief of beschikking van de IND. Op de achterkant van het verblijfsdocument staat het V-nummer.

- **Online Afspraak**

Aanvragers kunnen via [www.ind.nl](http://www.ind.nl) online een afspraak maken voor o.a. de afname van biometrie, het ophalen van een verblijfsdocument of originele stukken.

- **MijnIND**

De status van de aanvraag kan worden gevolgd via MijnIND.

- **Chatbot Sofia**

Voor een algemene vraag kan Chatbot Sofia benaderd worden. Open de chatbot via de knop rechtsonder op de homepage van de IND. Indien nodig neemt de livechat het gesprek over.

- **Mailbox**

Voor algemene vragen of opmerkingen kan het contact-formulier worden gebruikt. Dit formulier is te vinden op de IND-website.

## Volg de IND op social media:

X: @IND\_NL

LinkedIn: Vacatures en kijkje achter de schermen

Facebook: Werk, tips en achtergrondinformatie

Instagram: Volg ons via @ind.nl en leer de IND kennen

YouTube: Uitleg over procedures en de IND.

## Professionals

Voor professionals heeft de IND een eigen ingang, de Ketenservice: **088 043 05 00** (*gesloten van 12:00 tot 13:00 uur*).

Professionals kunnen hier van maandag tot en met vrijdag terecht met de volgende vragen:

- Algemene informatie en wet- en regelgeving
- Stand van zaken lopende procedure
- Beschikking/correspondentie
- Naturalisatie (voor medewerkers burgerzaken en advocatuur)

## Maatwerkloket

Gemeentelijke instellingen, uitvoeringsorganisaties en maatschappelijke organisaties kunnen per e-mail casussen voorleggen aan medewerkers van het maatwerkloket. Het Maatwerkloket is uitsluitend bedoeld voor professionals en niet voor aanvragers of burgers. Voor meer informatie, zie ommezijde.