



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. 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, professionals 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 gezet moeten worden;
- het bieden van persoonlijke hulp bij het indienen van een aanvraag of het vervolg hierop.

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 maatschappelijke of overheidsorganisaties (zoals bijvoorbeeld sociale diensten van gemeenten, sociaal raadslieden, GGD, 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 de IND-loket locaties in Amsterdam, Den Bosch, Den Haag en Zwolle. Afspraken zijn fysiek bij het IND-loket of (video) telefonisch maar kunnen eventueel ook plaatsvinden op de locatie van de betrokken organisatie.

Hoe komt u in contact met het maatwerkloket?

Gemeentelijke instellingen, uitvoeringsorganisaties en maatschappelijke organisaties kunnen casussen voorleggen aan medewerkers van het maatwerkloket.

Dit kan door een e-mail met uw telefoonnummer te sturen naar maatwerkplaats@ind.nl. Een medewerker van het maatwerkloket neemt vervolgens telefonisch contact met u op en plant, indien nodig, een afspraak met de aanvrager.

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

Meer informatie? Mail uw vraag naar maatwerkplaats@ind.nl