



Klachtbehandeling Processing Complaints

IND-servicegarantie, de klant gegarandeerd centraal

De IND wil zijn klanten graag zo goed mogelijk van dienst zijn. Om duidelijk te maken wat u als klant kunt verwachten, hebben we servicenormen. Deze normen zijn beloften aan u als klant van de IND.

IND Service Guarantee, customer centred service

The IND seeks to serve its clients as well as possible. As a client, you have the right to know what you may expect from the IND. Therefore, we have set specific service standards. These standards are promises to you as a client of IND.

Justitie



Immigratie- en Naturalisatiedienst

Servicenormen Klachtbehandeling

U kunt van onze medewerkers altijd verwachten dat ze naar u luisteren, met u meedenken en u vriendelijk te woord staan.

U bepaalt zelf hoe u een klacht over de IND indient: telefonisch, via internet, per brief of aan een IND-loket.

Binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht bij het Centraal Klachten-registratiebureau (CKrB), ontvangt u een ontvangstbevestiging.

Hierin vindt u het klachtnummer, de naam en gegevens van uw contactpersoon bij het CKrB, informatie over de klachtprocedure en de behandeltermijn.

U wordt telefonisch benaderd door de IND als uw telefoonnummer bekend is.

In dat telefoongesprek kunt u uw klacht toelichten, wordt met u meegedacht, uitleg gegeven en worden zo mogelijk in onderling overleg afspraken gemaakt.

U krijgt binnen 6 weken een reactie op uw klacht.

Het antwoord op uw klacht is duidelijk en wordt door de IND waargemaakt.

Service Standards Processing Complaints

You may always expect a friendly reception from our staff workers, who are always ready to listen to you and to think along with you.

If you have a complaint about the IND, you can choose to lodge this complaint by telephone, through the Internet, by letter, or at an IND desk.

You will receive a confirmation of receipt of your complaint within 3 working days after the Central Complaints Registration Office (CKrB) has received your complaint.

This confirmation will state the complaint number, the name and details of your contact person at the CKrB, and information

about the complaints procedure and the processing time.

The IND will contact you by telephone if your telephone number is known to the IND.

During this telephone conversation, you will be given the opportunity to clarify your complaint; you will be aided in thinking through the issue, and you will be given an explanation. Where possible, agreements will be made with you in joint consultation.

The IND will respond to your complaint within 6 weeks.

The answer to your complaint will be clear and will be fulfilled by the IND.