



IND-loketten en afsprakenlijn
IND Desks and Appointments Line

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 IND-loketten en afsprakenlijn

U kunt binnen 2 weken voor een afspraak bij een IND-loket terecht.

De openingstijden van de IND-loketten kunt u vinden op www.ind.nl

U ontvangt binnen 5 werkdagen per brief de bevestiging van de afspraak voor het indienen van uw aanvraag.

U krijgt een routebeschrijving zodat u het IND-loket kunt vinden.

De routebeschrijving ontvangt u bij de afspraakbevestiging en kunt u vinden op www.ind.nl. De routebeschrijving bevat ook een plattegrond en een foto van het gebouw.

U kunt voor algemene informatie zonder afspraak bij een IND-loket terecht.

De openingstijden van de IND-loketten kunt u vinden op www.ind.nl

Onze medewerkers geven u uitleg over uw verblijfsdocument.

U krijgt niet alleen mondeling uitleg, maar u krijgt ook een schriftelijke toelichting mee.

Deze uitleg gaat bijvoorbeeld over de geldigheidsduur en welke rechten het document u geeft.

Service Standards IND Desks and Appointments Line

Within 2 weeks you can have an appointment with an IND desk.

Please visit www.ind.nl/EN/ for information about the opening hours of the IND desks.

You will receive a written confirmation of the appointment for submitting your application within 5 working days.

You will be given a route description so that you can find the IND desk.

You will receive the route description along with the confirmation of your appointment. The route description can also be found at www.ind.nl/EN/. The route description includes a map and a picture of the building.

If you want general information, you can contact or visit an IND desk without an appointment.

Please visit www.ind.nl/EN/ for information about the opening hours of the IND desks.

Our staff members will be pleased to provide any clarification about your residence permit.

Our staff members do not only provide oral clarification; they will also give you a brochure with information to take with you. The clarification includes information about the validity of the permit or which rights you will have on the basis of this document.