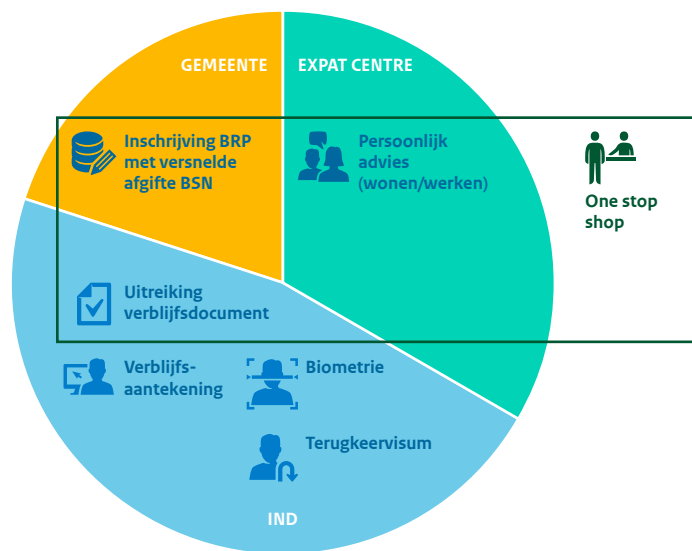


# Pilot Expat Centre Maastricht Region, gemeente Maastricht en Immigratie- en Naturalisatiedienst

Het Expat Centre Maastricht Region, de gemeente Maastricht en de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) zijn in januari 2020 gezamenlijk een bijzondere pilot gestart. Doel hiervan is om de dienstverlening naar internationale klanten te verbeteren. Wat zijn de resultaten van het (corona)jaar 2020? En wat is de verwachting voor 2021?

## De pilot in één overzicht



## Klantwaardering Begrijpelijkheid schriftelijke informatie

Expat Centre	GemeenteLoket	IND
<b>4,9</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

(op een schaal van 1-5)



## Klantwaardering Baliepersoneel

Expat Centre	GemeenteLoket	IND
<b>4,95</b>	<b>4,93</b>	<b>4,95</b>

(op een schaal van 1-5)

## Totaal aantal klantcontacten

2019	<b>548</b>
2020	<b>1.769</b>
	<b>↑ 323%</b>

## Totaal aantal uitgereikte verblijfsdocumenten

2019	<b>3.932</b>
2020	<b>4.630</b>
	<b>↑ 18%</b>

## Totaal aantal 'One Stop Shop' afspraken 2020

EU/EER	<b>49</b>
Non-EU/EER	<b>144</b>

## Sinds januari 2020

- Biometrie
  - Verblijfsaantekening
  - Terugkeervisum
- Totaal **2.412**

NB. Vanwege Covid-19 waren alle balies gesloten van 16 maart tot 15 juni 2020. Sinds 15 juni 2020 is de dienstverlening alleen met beperkingen open.

## 'Quotes' van onze klanten

### How would you rate the information you received about living and working in the Maastricht Region?

- Straightforward process and friendly people
- Very warm and welcoming service

### How satisfied are you with the way your application for a residence permit was processed?

- The procedure is simple and well organized
- Very efficient and fast

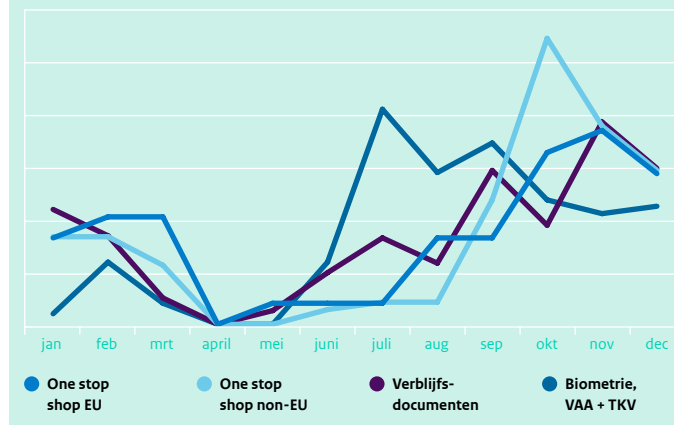
### What are you most satisfied with?

- Clear instruction of steps of how things work
- Services and friendly staff

### What can we do better?

- No issues yet
- Not sure, all was good

## Verloop volledige pilot in 2020



## Wat is de verwachting voor 2021?

De pilot is vanwege de heersende coronamaatregelen met een half jaar verlengd tot juli 2021. De cijfers van januari 2021 tonen een stijgende lijn en geven aan dat we dit jaar hoogstwaarschijnlijk weer meer klanten kunnen helpen dan in de jaren 2019 en 2020. In de zomer volgt een evalueatie van de pilot en kijken we hoe we de opbrengsten van de pilot duurzaam kunnen voortzetten.