



Immigratie- en Naturalisatiedienst  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# FAQ

Portaal voor  
Advocaten



Handleiding

# Portaal voor Advocaten

## FAQ

### Foutmeldingen

#### **Ik krijg een foutmelding bij het inloggen.**

Het is vooralsnog alleen mogelijk om in te loggen als u een uitnodiging heeft gehad om deel te nemen aan het portaal. Bent u aangemeld voor het portaal, maar krijgt u een foutmelding bij het inloggen? Neem contact op met de hulplijn via [pva@ind.nl](mailto:pva@ind.nl) met een printscreen van de foutmelding.

#### **Ik krijg een foutmelding bij het overzicht van lopende zaken of bij het openen van een zaak.**

Neem contact op met de hulplijn via [pva@ind.nl](mailto:pva@ind.nl) en stuur een printscreen van de foutmelding mee. Wij nemen uw melding dan zo spoedig mogelijk in behandeling.

#### **Welke browser kan ik het beste gebruiken?**

Internet Explorer, Google Chrome, Safari of Mozilla Firefox.

#### **Ik ben opeens uitgelogd, hoe kan dat?**

Uit veiligheidsoverwegingen wordt u na 15 minuten inactiviteit automatisch uitgelogd. Bent u bezig met het indienen van een dossierstuk en krijgt u bijvoorbeeld een telefoontje? Let op dat u niet langer dan 15 minuten inactief bent in het portaal, zodat wijzigingen niet verloren gaan.



## Handleiding

# Portaal voor Advocaten

## FAQ

### **Ontbrekende notificaties, zaken of dossierstukken**

#### **Ik ben gemachtigd, maar zie de zaak niet in het portaal.**

De IND voert u zo spoedig mogelijk op als gemachtigde zodra de machtiging kenbaar is gemaakt door de Raad voor de Rechtsbijstand of door uzelf. Het kan 24 uur duren voordat de toewijzing is verwerkt. Wij proberen dit altijd zo spoedig mogelijk te doen.

Bent u al eerder gemachtigd of heeft het zichtbaar maken van de zaak ernstige spoed? Neem dan contact op via [pva@ind.nl](mailto:pva@ind.nl). Vermeld het zaaknummer en voeg een bevestiging van uw machtiging toe.

#### **Ik ben gemachtigd, maar ontvang geen notificaties.**

Het is niet mogelijk om een extra e-mailadres voor notificaties in te stellen. We adviseren de gemachtigde regelmatig in te loggen op het portaal en nieuwe mededelingen te controleren. Ook kunt u zelf Outlook instellen om alle e-mails van de IND door te sturen naar de gemachtigde advocaat.

#### **Ik mis een dossierstuk in een zaak.**

Ingediende dossierstukken worden eerst goedgekeurd voor verwerking door een IND-medewerker. Dit kan een aantal uur duren. Deze ingediende stukken zijn in de tussentijd dus niet zichtbaar in het portaal nadat u ze daar heeft geüpload. Mist u een inkomend dossierstuk of is een uitgaand dossierstuk na 24 uur nog niet zichtbaar? Neem dan contact op via [pva@ind.nl](mailto:pva@ind.nl) onder vermelding van het zaaknummer en welk dossierstuk u in het overzicht mist.



## Handleiding

# Portaal voor Advocaten

## FAQ

### Lopende zaken

#### **Hoe lang kan ik een asielzaak zien in het portaal?**

Zaken en de bijbehorende dossierstukken zijn nog 28 dagen zichtbaar na afronden van de zaak en ná uitreiking van een verblijfsdocument indien van toepassing. Het portaal is niet bedoeld als archief voor gesloten zaken. Het is daarom van belang dat u uw eigen archivering bijhoudt. Dossierstukken uit lopende asielzaken zijn uiteraard te downloaden vanuit het portaal voor archivering.

#### **Kan ik nog een stuk indienen als de zaak al gesloten is?**

Als een zaak definitief is, dan wordt de zaak in het portaal gesloten en kan er niets meer ingevuld of geüpload worden.

#### **Hoe weet ik dat een dossierstuk goed is aangekomen?**

Na het indienen van een dossierstuk kunt u de bevestiging downloaden als pdf. Ook ontvangt u een e-mailbevestiging van het indienen van een dossierstuk voor een zaak.

#### **Hoef ik nu niet meer te faxen?**

Dossierstukken die u indient via het portaal hoeft u inderdaad niet meer te faxen.

#### **Waar kan ik wijzigingen in mijn gegevens doorvoeren?**

Wijzigingen van uw gegevens kunt u doorvoeren bij de NOvA. De IND heeft een technische koppeling met de NOvA en het portaal leest de gegevens vanuit het NOvA-systeem.



Handleiding

# Portaal voor Advocaten

## FAQ

### Lopende zaken

#### **Kan ik een bericht sturen naar een IND-medewerker?**

Nee, dit kan niet via het portaal. Tijdens de beproeving in 2021 lieten deelnemers weten graag een bericht te kunnen sturen naar de behandelaar bij de IND. Die signalen zijn doorgezet binnen de IND.

#### **Waarom krijg ik wel een e-mail, maar zie ik het dossierstuk nog niet in het portaal staan?**

Verversen duurt soms maximaal 20 minuten. Indien u al ingelogd bent en een e-mail ontvangt dat er een nieuw dossierstuk in het portaal staat.

#### **Ik heb een medisch dossierstuk geüpload in het portaal, maar ik zie dit niet terug onder de zaak.**

Medische stukken mogen wel worden ingediend via het portaal, maar deze ingediende stukken mogen wegens regelgeving niet worden getoond in het portaal.