

Two-pager EMN Nederland

Toegankelijkheid en inclusiviteit in de digitale diensten van reguliere migratieprocedures

De two-pagers van EMN Nederland analyseren de resultaten van EMN-onderzoeken vanuit Nederlands perspectief. Wat zijn de belangrijkste overeenkomsten en verschillen tussen het Nederlandse beleid en het beleid van andere landen?

Deelnemende landen

Oostenrijk (AT), België (BE), Bulgarije (BG), Cyprus (CY), Tsjechië (CZ), Duitsland (DE), Estland (EE), Griekenland (EL), Spanje (ES), Finland (FI), Frankrijk (FR), Kroatië (HR), Hongarije (HU), Ierland (IE), Italië (IT), Litouwen (LT), Luxemburg (LU), Letland (LV), Nederland (NL), Polen (PL), Zweden (SE), Slovenië (SI), Slowakije (SK); Noorwegen (NO), Oekraïne (UA)

Two-pager bij EMN-onderzoek

'Bridging the digital divide – Adapting digital services in legal migration procedures for accessibility and inclusion', mei 2026

Onderzoeksvragen

- Hoe worden digitale diensten binnen reguliere migratieprocedures ontworpen voor en aangeboden aan aanvragers met een beperking en aanvragers die digitaal minder vaardig zijn?
- In hoeverre voldoet dit aan het internationale verdrag UNCPRD (United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities), de Europese richtlijn WAD, de verordening GDPR en de relevante nationale wet- en regelgeving?

1. CONTEXT

Publieke instellingen in de Europese Unie (EU) bieden steeds meer digitale diensten aan.¹ Recente EMN-onderzoeken^{2,3} laten zien dat dit ook geldt voor migratiediensten in EU-lidstaten en waarnemende landen van het EMN. Dit proces is versneld door COVID-19. **Nederland** biedt ook veel dienstverlening rondom migratie digitaal aan. Voorbeelden zijn het online indienen van aanvragen, het uploaden van documenten en het online volgen van de status van een aanvraag.

Volgens EMN-onderzoek uit 2021⁴ zijn er zorgen over het uitsluiten van gebruikers die niet genoeg digitale vaardigheden of middelen hebben. Het is daarom belangrijk om toegankelijkheid en inclusiviteit mee te nemen in de ontwikkeling en toepassing van digitale publieke diensten in de reguliere migratieprocedures, zodat gelijke toegang voor alle aanvragers gewaarborgd blijft.

Dit onderzoek focust op aanvragers met een beperking en/of anderen die digitaal minder vaardig zijn, bijvoorbeeld door leeftijd, taalvaardigheid, opleidingsniveau of beperkte

internettoegang. Het onderzoek gaat alleen over de reguliere migratieprocedure.

2. DIGITALISATIE EN ONDERSTEUNING

Hoewel migratieprocedures steeds meer digitaal zijn, is persoonlijk contact niet volledig vervangen door digitale diensten in **Nederland** en de meeste andere EU-lidstaten en Oekraïne⁵. **Nederland** biedt onder andere de volgende onderdelen van de procedure digitaal aan:

- het indienen van aanvragen;
- het uploaden van documenten;
- de communicatie met de autoriteiten.

Dertien andere landen⁶ geven ook aan dat ze procedures gedeeltelijk digitaal aanbieden. Net als in **Nederland** blijven volledig niet-digitale kanalen beschikbaar voor aanvragers met een beperking of digitale achterstand in Estland, Finland, Hongarije, Letland, Luxemburg, Tsjechië en Zweden.

1 European Commission, 'Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark - Shaping Europe's digital future', <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-2024-egovernment-benchmark>, 2024

2 European Migration Network (EMN), [The use of digitalisation and artificial intelligence in migration management](#) – EMN-OECD inform, 2022

3 European Migration Network (EMN), [Accurate, timely, interoperable? Data management in the asylum procedure](#) – EMN study, 2021

4 European Migration Network (EMN), [Digitalisation of identity documents and residence permits issued to third-country nationals](#) – EMN inform, 2024

5 AT, BE, CY, CZ, DE, EE, EL, ES, FI, FR, IE, LT, LU, LV, NL, PL, SE, SI, SK; UA

6 CY, CZ, EE, ES, FI, FR, HR, IE, LT, LU, LV, NL, PL, SK

Nederland behandelt aanvragen gelijk, ongeacht het gebruik van digitale of niet-digitale kanalen. Dertien andere landen⁷ melden dit ook. Vijf EU-lidstaten⁸ maken wel een verschil in behandeling, bijvoorbeeld door lagere aanvraagkosten of snellere verwerkingstijd⁹.

3. TOEGANKELIJKHEID VOOR AANVRAGERS MET EEN BEPERKING

Regelgeving toegankelijkheid

Nederland past de toegankelijkheidseisen die voortkomen uit de Richtlijn Toegankelijkheid¹⁰ en het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (UNCRPD)¹¹ toe op haar digitale dienstverlening in reguliere migratieprocedures. De meeste andere EU-lidstaten doen dit ook, in variërende mate.

Aangeven van behoeften

In **Nederland** kunnen aanvragers hun bijzondere behoeften doorgeven aan de autoriteiten. In 15 andere EU-lidstaten¹² kan dit ook, maar de wijze waarop en de daaropvolgende ondersteuning variëren. Van deze landen laten **Nederland** en 14 andere landen weten op welke manier ze ervoor zorgen dat de verkregen informatie wordt behandeld in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).¹³

In **Nederland** en de meeste andere landen¹⁴ zijn de kanalen om ondersteuning te vragen digitaal. Aanvragers kunnen hun behoeften doorgeven via algemene hulpmiddelen, zoals contactformulieren, vrije tekstvelden in digitale aanvraagformulieren, live-chats en nationale portalen. In **Nederland** kunnen aanvragers hun behoeften ook persoonlijk aangeven bij een IND-loket. In 8 andere landen¹⁵ kan dat ook, bijvoorbeeld tijdens afspraken op een kantoor of via contact met front-office medewerkers.

In **Nederland**, Duitsland, Estland, Ierland en Zweden is daarnaast een telefoon- of hulplijn beschikbaar. Spanje biedt geen mogelijkheid om persoonlijk behoeften aan te geven, maar heeft wel een telefonische hulplijn.

In **Nederland** kunnen aanvragers hun behoeften niet via vertegenwoordigers doorgeven. In België, Finland, Ierland en Zweden is dit wel mogelijk. In Zweden kan een vertegen-

woordiger met een volmacht van de aanvrager dit ook online indienen.

Aangeboden ondersteuning

Behalve de verschillen in communicatiemogelijkheden, varieert ook de aangeboden assistentie sterk in EU-lidstaten en waarnemende landen van het EMN. **Nederland** biedt aanvragers met een beperking aangepaste ondersteuning bij een IND-loket. Medewerkers kunnen aanvragers helpen met het invullen van aanvraagformulieren, maar ze kunnen ook aangepaste communicatie regelen, bijvoorbeeld een tolk of vertaler in de Nederlandse Gebarentaal voor aanvragers die doof of slechthorend zijn. Kroatië, Litouwen en Oekraïne zeggen in uitzonderlijke gevallen huisbezoeken te doen.

4. INCLUSIVITEIT VOOR DIGITAAL MINDER VAARDIGE AANVRAGERS

Nederland en 16 andere landen¹⁶ bieden ook ondersteuning aan aanvragers die geen beperking hebben, maar op een andere manier digitaal minder vaardig zijn. Onder deze groep aanvragers vallen bijvoorbeeld mensen met beperkte toegang tot het internet of met lage digitale geletterdheid. Om inclusiviteit te waarborgen biedt **Nederland** een hybride model aan, waarin delen van de procedure persoonlijk of op papier doorlopen kunnen worden. In de verschillende landen is dit de meest gebruikelijke manier om de procedure inclusief te houden.

Nederland heeft verschillende aanpassingen gemaakt om digitale diensten toegankelijker te maken, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van een versimpeld navigatiescherm, het gebruik van heldere taal, het aanbieden van mobiele versies, het verminderen van de datavereisten en speciale instructievideo's. De IND-website voldoet dan ook gedeeltelijk aan de vereisten van het Besluit digitale toegankelijkheid overheid¹⁷ en heeft een B-label voor toegankelijkheid¹⁸. Meerdere andere landen maakten hun digitale diensten toegankelijker met vergelijkbare aanpassingen.

Vijf landen¹⁹ hebben geen specifieke maatregelen voor deze groep. Verder zijn er 8 landen²⁰ die aangeven initiatieven te hebben voor het bredere publiek om digitale vaardigheden te verbeteren.

7 AT, BE, CY, CZ, DE, ES, HR, HU, LT, LV, NL, SI; NO, UA

8 EE, FI, IE, SE, SK

9 FI

10 Richtlijn 2016/2102/EU

11 United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities

12 CY, CZ, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HR, IE, IT, LU, LV, NL, PL (sociale bijstand), SE

13 General Data Protection Regulation (GDPR) (Verordening 2016/679/EU)

14 CY, EE, EL, ES, FI, FR, IE, LU, NL, SE

15 CZ, DE, EE, HR, IE, LV, NL, PL, (sociale bijstand), SE

16 BE, CY, CZ, DE, EE, EL (asiel), ES, FI, FR, HR, LU, LV, NL, PL (sociale bijstand), SE; NO

17 Implementatie van de richtlijn (EU) 2016/2101

18 Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, [Verklaring van Immigratie- en Naturalisatiedienst](#), laatst bezocht 2 maart 2026

19 BG, IT, SI, SK, UA

20 BE, CY, CZ, DE, EE, ES, FR, LV

5. BETREKKEN VAN AANVRAGER MET EEN BEPERKING IN DE ONTWIKKELING

Het betrekken van mensen met een beperking bij het ontwikkelings- of updateproces van digitale diensten is voor veel landen moeilijk gebleken, ook voor **Nederland**. Acht EU-lidstaten en waarnemende landen van het EMN²¹ doen dit. Dit kunnen zowel aanvragers als medewerkers zijn. In Cyprus en Frankrijk is het betrekken van doelgroepen onderdeel van een ontwikkelingsstandaard van digitale diensten voor de bredere publieke sector.

Om met deze uitdaging om te gaan, hebben sommige landen alternatieve manieren om aanvragers directe of indirect te betrekken. **Nederland** en 6 andere landen²² gebruiken indirecte of algemene feedbackkanalen. Dit is wettelijk verplicht onder de WAD²³. Letland en Duitsland werken samen met ngo's die mensen met een beperking vertegenwoordigen.

UITDAGINGEN EN SUCCESSEN

Twaalf landen²⁴ hebben specifieke uitdagingen vastgesteld in het ontwikkelen of aanbieden van toegankelijke digitale migratieprocedures. Deze landen deelden ook een aantal successen:

Uitdagingen

- technische beperkingen, zoals verouderde software (NL);
- het betrekken van aanvragers met een beperking (NL);
- het moeilijk kunnen opleggen van systeem- en toegankelijkheidseisen aan externe leveranciers (NL);
- het voldoen aan privacywetgeving.

Successen

- systeemgerichte aanpak (Cyprus neemt bijvoorbeeld toegankelijkheid mee in het ontwerpproces van digitale dienstverlening);
- praktische, op de gebruiker gerichte oplossingen, zoals gebarentaalvideo's;
- focus op ondersteuning en een hybride aanpak (NL);
- bredere initiatieven om digitale vaardigheden en toegang tot online publieke diensten voor minder vaardige gebruikers te verbeteren;
- regelmatig onderzoek naar toegankelijkheid (NL).

Wat van toepassing is op **Nederland** is dikgedrukt. Meer informatie is te vinden in het [onderzoeksrapport](#).

21 CY, DE, EL, FR, IE, LU, LV, SE

22 CZ, DE, EE, EL, ES, IE

23 Web Accessibility Directive (EU) 2016/2102

24 BE, CY, CZ, DE, FI, FR, IE, LV, NL, PL, SE; NO

