



Evaluatie Gemeenteraadsverkiezingen 2022

Rapport van kwalitatief onderzoek onder stembureauleden

In opdracht van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Directie Democratie en Bestuur

Uitgevoerd door:

MARE

Referentie opdrachtgever: 201865007.487.004

Projectnummer MARE: 2022009

22 april 2022

Leeswijzer rapportage

In dit onderzoek staat de beleving van stembureauleden (en voorzitters) centraal. Resultaten dienen vanuit dit kader gelezen te worden.

Dit document bevat een weergave van de belangrijkste bevindingen, conclusies en aanbevelingen op basis van het onderzoek. Het document is als volgt opgebouwd:

- Ter introductie zijn eerst de achtergrond van dit onderzoek en de onderzoeksdoelstelling weergegeven.
- Het inhoudelijke deel van de rapportage begint met de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.
- Vervolgens worden de resultaten van de evaluatie weergegeven; op overkoepelend niveau (beleving stembureauleden en voorzitters) en waar relevant specifiek per doelgroep (voorzitters versus stembureauleden).
- Ten slotte wordt in de bijlage de onderzoeksverantwoording weergegeven.

In deze rapportage worden de gemeenteraadsverkiezingen 2022 afgekort tot GR '22.

MARE

MARE voert onderzoek uit binnen het kader van ISO 20252:2019 (kwaliteit onderzoek) en ISO 27001:2017 (data security). MARE conformeert zich tevens aan de richtlijnen van brancheorganisatie MOA wat betreft persoonsgegevens. Daarnaast voldoet MARE aan de overheidsnorm BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).

Disclaimer

Kwalitatief onderzoek is verkennend en inventariserend van aard. Uitkomsten van dergelijk onderzoek moeten dan ook in de eerste plaats worden gezien als indicatief en hypothesevormend en niet als (cijfermatig bewezen) feiten. Omwille van de leesbaarheid wordt in deze rapportage van de stellende vorm gebruik gemaakt.

Inhoudsopgave

Achtergrond	4
Conclusies en aanbevelingen	5
Resultaten	8
Vorbereiding – voorafgaand	
Verkiezingsdag(en) – in het stemlokaal	
Voor opening van de zitting	
Aankomst	
Toelating tot de stemming	
Stemmen	
Tellen	
Bijlagen	20
<i>Onderzoeksverantwoording</i>	

Achtergrond

Op 14, 15 (vervroegd stemmen) en 16 maart 2022 heeft de gemeenteraadsverkiezing 2022 (hierna: GR '22) plaatsgevonden. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (hierna: BZK) evalueert terugkerend de verkiezingen, onder zowel stembureauleden als kiesgerechtigden.

Kwalitatief onderzoeksbureau MARE is gevraagd de evaluatie van de gemeenteraadsverkiezingen 2022 (hierna: GR '22 onder stembureauleden uit te voeren. De ervaringen van stembureauleden bieden waardevolle inzichten over de ervaringen in de stemlokalen. Ook speelt het functioneren van stembureauleden een belangrijke rol in de uitvoering van het verkiezingsproces.

In de evaluatie staat het volgende centraal:

- Inzichten verkrijgen in de ervaringen van stembureauleden tijdens hun werk in het stemlokaal.
- Inzichten in hoeverre de voorbereiding (instructies, trainingen, enzovoort) die stembureauleden ontvangen voor aanvang van hun werkzaamheden voldoende aansluiten bij wat er van hen verwacht werd op de verkiezingsdag(en).

MARE heeft in het kader van de evaluatie GR '22 op 17, 18, 21 en 22 maart tien focusgroepen uitgevoerd, onder stembureauleden (6 groepen) en onder voorzitters (4 groepen). In dit document worden de resultaten, conclusies en aanbevelingen van de evaluatie weergegeven.

Onderzoeksdoelstelling

Doel van het onderzoek is:

- Inzicht krijgen in de ervaringen van stembureauleden tijdens de GR '22
- Meer specifiek, inzicht in:
 - Ervaringen tijdens de voorbereidingen van de verkiezingsdag(en) op basis van verschillende instrumenten (training, instructies, etc.).
 - Ervaringen tijdens het verloop van de verkiezingsdag(en) in het stemlokaal; verloop van de verkiezingsdag, verloop van het proces, etc.

Output onderzoek:

- Concrete bevindingen en inzichten die kunnen dienen als input voor verdere beleidsvorming voor de organisatie van volgende verkiezingen.

De onderzoeksverantwoording wordt weergegeven in de bijlage.

Conclusies en aanbevelingen

Stembureauleden en voorzitters zijn (zeer) positief over hun ervaringen rondom de GR '22.

- De **voorbereiding via de e-learning** is duidelijk en volledig en zorgt ervoor dat elk stembureaulid kennis heeft van de theoretische kaders; de officiële regels en aandachtspunten rondom het proces. Een mix van theorie en kennisvragen wordt hierbij gewaardeerd, afsluitend met een (verplichte) toets.
 - De **digitale vorm van de instructie (e-learning)** wordt zeer gewaardeerd door de *duidelijkheid* en volledigheid (inhoud én vorm), maar ook de flexibiliteit (planning, eventueel herhalen voorafgaand aan de verkiezingsdag). *NB. De invulling van de e-learning verschilt per gemeente, bovenstaande gaat alleen over de vorm (digitaal/ online).*
 - Dat **iedereen dezelfde voorbereiding** en daarmee dezelfde kennis heeft (binnen dezelfde gemeente/ hetzelfde stembureau) wordt gewaardeerd en is belangrijk, ongeacht de mate van ervaring als stembureaulid/ voorzitter.
 - Een **extra contactmoment** voorafgaand aan de verkiezingsdag (zoals de fysieke voorzittersbijeenkomst en/of een WhatsApp-groep met de leden van het stembureau), draagt sterk bij aan het kennisniveau, de verwachtingen rondom het verloop van de praktijk, het ervaren plezier (teamgevoel dat wordt gecreëerd) en duidelijkheid rondom de verwachtingen ten aanzien van de planning en rolverdeling. Hiervan was niet in elk(e) gemeente/ stembureau sprake.

- Het **verloop van de verkiezingsdag en het proces** rondom de verkiezingen is duidelijk en kan – mede door de voorbereiding, het duidelijke proces en de taakverdeling daarbinnen - goed worden uitgevoerd.
 - De relatief lage opkomst (rustige stembureaus) en het aantal stembureauleden per stembureau (vooral indien in het stembureau 5-7 stembureauleden zaten) dragen enerzijds bij aan een **goede uitvoer van het proces**; voldoende stembureauleden om te kunnen afwisselen/ pauzeren/ rijden te voorkomen tijdens 'piekuren' en het uitvoeren van de werkzaamheden. Anderzijds (voor een deel van de doelgroep), ontstond hierdoor ook een **minder 'tevreden' ervaring** en had dit (aantal stembureaus, aantal stembureauleden per stembureau) efficiënter gekund, waardoor stembureauleden zich 'nuttiger' voelen. Ook het vervroegd stemmen draagt hieraan bij (minder kiezers per dag/ meerdere dagen stembureaulid zijn). *NB. Het aantal stembureauleden verschilde per stembureau, variërend van 4 tot 7-8 stembureauleden. Het minimale (voorgeschreven) aantal is vier stembureauleden.*
 - **Ervaring** en/of weten dat de voorzitter/ andere stembureauleden ervaren zijn, draagt bij aan het vertrouwen in een **positief verloop** van de zitting. Met name in relatie tot de praktische invulling, waar vooral stembureauleden minder op voorbereid zijn. Zoals de omgang met lastige situaties of het

efficiënt/ optimaal invullen van het stemproces (zoals stempassen nummeren, handelingen bij de toelating tot de stemming, etc.).

- Ongeacht de gebruikte telmethode waren stembureauleden zijn zeer positief over het tellen. Het **tellen** verliep relatief **vlot** en **gemakkelijk**; het was duidelijk hoe dit gedaan moest worden, het aantal stembiljetten was relatief beperkt en de locaties waren ruim genoeg.

Hoewel de ervaringen voornamelijk positief zijn, hebben stembureauleden verbeterpunten aangedragen ter optimalisatie van het stemproces en om daarmee de ervaring (nog) beter te laten verlopen:

Ten aanzien van de voorbereiding:

- **Uiterste datum afronding van de e-learning** - Wanneer de e-learning afgerond dient te zijn is per gemeente verschillend (van ± 6 weken tot de avond van tevoren). Hoewel er geen eenduidige tijdsspanne uitkomt, is het wel duidelijk dat de e-learning te vroeg moeten doen, de voorbereiding niet ten goede komt. In dit kader is twee weken tot een maand voorafgaand aan de verkiezingsdag passender.
- **Praktijkvoorbeelden** - Overweeg om naast de 'regels' (theorie/ e-learning) in de voorbereiding tevens – voor wie daar behoefte aan heeft/ minder ervaren is - aandacht te schenken aan de praktijk en zodoende het proces in de praktijk dichterbij te brengen, zoals bijvoorbeeld specifieke situaties (te denken valt aan: onbekend ID, stempas doorgeknipt, ID check bij volmacht, stembiljet niet willen inleveren) en 'tips & tricks' voor een efficiënt verloop (stempassen nummeren/ bundelen, duidelijkheid routing).
- **Communicatie vooraf** - Een contactmoment voordat de verkiezingsdagen zijn wordt door stembureauleden gewaardeerd (en door sommigen gemist); dit draagt bij aan verwachtingsmanagement (planning/ pauze/ taakverdeling, etc.) en het teamgevoel (elkaar alvast leren kennen). Overweeg in dit kader voorzitters/ gemeenten te adviseren een WhatsApp-groep aan te maken of per email of via een specifieke app voorafgaand informatie te delen over de invulling van de dag en kennis met elkaar te maken.

Ten aanzien van ervaring op verkiezingsdag:

- **Bezetting stembureau en taakverdeling** - De invulling van de dag is van sterke invloed is op de ervaring/ beleving. In dit kader wordt door stembureauleden veel belang gehecht aan duidelijke richtlijnen voor de invulling van de dag:
 - **Afwisseling/ rouleren** van de taken draagt sterk bij aan een positieve ervaring. De verkiezingsdag (van opbouwen tot en met tellen) wordt ervaren als intensief. Rouleren zorgt voor fysieke en mentale afwisseling en draagt bij aan het verantwoordelijkheidsgevoel, het teamgevoel en daarmee de sfeer.
 - Dit is tevens belangrijk om jonge stembureauleden gemotiveerd te houden om zich ook voor een volgende verkiezing weer beschikbaar te stellen.

- In beleving kan er beter worden nagedacht over de **bezetting (het aantal stembureauleden) van het stembureau** zodat iedereen wat te doen heeft. Factoren die van invloed kunnen zijn op de optimale bezetting zijn: grootte van de gemeente, het aantal kiesgerechtigden, type verkiezingen en de verwachte opkomst.
- De bezetting en de taakverdeling dragen tevens bij aan het **teamgevoel en motivatie**; een positieve sfeer, elkaar motiveren en elkaar kunnen aanspreken op gedrag.
- In dit kader kan ook het **werken in 'shifts'** (dagdelen) bijdragen aan de beleving van de intensiteit/ belasting.
- **Diversiteit team** – Stembureauleden hechten veel waarde aan een diverse samenstelling van het 'team; zowel in ervaring als in leeftijd.
- **Tellen** - Momenteel zijn er verschillende methoden die worden gebruikt om te tellen. Welke methoden allemaal gebruikt worden is veelal niet onder alle stembureauleden/ voorzitters bekend. Hierdoor ontstaan situaties waarin stembureauleden (binnen een stembureau) verschillen in voorkeur en/of kennis (zoals wel/ geen CRAFT versus 'traditionele' methoden). Overweeg hier een lijn in te trekken (eenduidig beleid), waarbij stembureauleden (die bekend zijn met verschillende methoden) de voorkeur geven aan CRAFT (vanwege efficiëntie en accuratesse). Overwogen kan worden deze methode breder in te zetten.
- **Aandacht voor volmachten onder kiesgerechtigden** - De meeste negatieve (of eerder 'irritante') ervaringen/ 'issues' tijdens het stemproces spelen zich af rondom volmachten. Er is onduidelijkheid over volmachten onder kiesgerechtigden en hierdoor ontstaat (soms) discussie. Overweeg daarom kiesgerechtigden beter te informeren over volmachten; zoals wanneer deze stem moet worden uitgebracht en hoe een ID/ handtekening voorgelegd dient te worden ter check. Stembureauleden voelen zich desondanks en over het algemeen goed op de hoogte over de regels rondom volmachten (door de e-learning) of voelen zich gesteund door de uitleg (hand-out/ map) aanwezig in het stembureau of de hulplijn/ voorzitter.

Naast de bovenstaande aanbevelingen worden per stap binnen het stemproces tevens specifieke aandachtspunten genoemd in de resultatensectie.

Resultaten

Spontane reacties

Eerste reacties zijn doelgroepbreed (zowel onder voorzitters als stembureauleden) positief tot zeer positief; het was relatief rustig in het stembureau (in aantallen kiezers), de sfeer was (daardoor) gemoedelijk en gezellig (zowel onderling, als met kiesgerechtigden), er waren weinig/geen incidenten, de werkzaamheden als stembureau lid waren duidelijk en konden goed worden uitgevoerd.

“Deze verkiezingen waren echt goed georganiseerd; alles was goed geregeld, het team was goed voorbereid, we hadden een app om vooraf de catering door te geven en voor calamiteiten tijdens de dagen.”

Doelgroepbreed is er een sterk gevoel van plichtsgetrouwheid om een bijdrage te leveren aan de verkiezingen. De houding van stembureauleden ten aanzien van de verkiezingsdag en rol daarbinnen is zeer positief en constructief.

“Samen maken we er een mooie verkiezingsdag van.”

“Het kiesrecht in Nederland is één van onze belangrijkste rechten en daar draag ik graag aan bij.”

Desalniettemin werd op spontaan niveau direct ook een aantal punten genoemd die beter hadden gekund:

- Het succes van het verloop en de ervaring hangt sterk af van het **samengestelde team en de betrokkenheid** van de verschillende stembureauleden.
- **Rouleren in werkzaamheden** gedurende de dag draagt positief bij aan de ervaring (en het plezier).
- Voornamelijk jongere stembureauleden (in leeftijd en ervaring) ervaren de **verkiezingsdag(en) als intensief**, de lange dag op woensdag (die door de rust nog langer leek) of indien daarnaast ook op meerdere dagen is gewerkt.
- Stembureauleden ervaren **de rol van de voorzitter** als **zeer belangrijk**. De persoonlijke invulling hiervan verschilt echter (zoals: wel/ niet vooraf overleg/ contact, wel/ niet rouleren gedurende de dag).
- Stembureauleden waarderen **informatie voorafgaand** aan de verkiezingsdag via de voorzitter, maar hadden veelal tot de verkiezingsdag nog helemaal niks gehoord; dit geeft duidelijkheid over de planning en indeling (taakverdeling en pauze) en draagt bij aan het teamgevoel.

“Ervaring is uiteindelijk belangrijker dan de voorbereiding, je doet het samen en wat je in de praktijk tegenkomt staat niet altijd in de training.”

“Een voorzitter moet echt sturing geven en stevig in de schoenen staan, zo iemand heb je ook nodig tijdens de dag.”

“Ik heb bijna de hele dag bij een open deur gestaan en onze voorzitter wilde niet doordraaien. Ik had het de hele dag koud en dat zorgt echt voor een minder leuke dag. Bovendien had ik hier geen training voor nodig.”

“Een shift van 6.45 tot 23 uur is echt lang en eerlijk gezegd vind ik het een té zware belasting voor een vrijwilligerstaak. Afwisseling is daarom echt belangrijk.”

Voorafgaand aan de verkiezingen

De voorbereiding op de verkiezingen op basis van met name de e-learning wordt als prettig, volledig en een goede voorbereiding ervaren. Verdere contactmomenten met stembureauleden onderling en/of de gemeente dragen tevens sterk bij aan de verwachtingen vooraf en een positieve ervaring.

E-learning (instructie)

Verschillende e-learnings worden gebruikt (van de gemeente of van BZK/ de Rijksoverheid) die in de basis volledig zijn en een goed kader geven van wat de verantwoordelijkheden en de officiële regels zijn rondom het stemproces.

- Het ‘theoretische kader’ is hierdoor duidelijk, de e-learning zorgt dat stembureauleden goed beslagen ten ijs komen en iedereen in het stembureau dezelfde officiële regels kent.
- Dat iedereen binnen het stemlokaal precies dezelfde training volgt en zodoende minimaal dezelfde ‘regels’ kent, is belangrijk (voorkomt discussie) en wordt gewaardeerd.
- De e-learning sluit goed aan op de praktijk en biedt een goede voorbereiding, ongeacht de ervaring. Handvatten en voorbeelden uit de praktijk worden echter nog wel gemist in de training vooraf, de praktijk is net even anders. Te denken aan voorbeelden rondom: buitenlandse ID’s checken en onregelmatigheden die kunnen voorkomen.
 - De rol (en ervaring) van de voorzitter en het team zijn daarom minstens zo belangrijk.

Uitleg in **woord en beeld** (tekst, afbeeldingen en filmpjes) draagt bij aan de duidelijkheid van de instructie.

- *Filmpjes* worden vooral bekeken voor extra duiding (door minder ervaren stembureauleden). Door de ‘ervaren’ stembureauleden worden deze vaker overgeslagen, waardoor e-learning meer een ‘opfrisser’ is en minder tijd in beslag neemt. Deze flexibiliteit (filmpjes bekijken/ overslaan) in de e-learnings wordt doelgroepbreed gewaardeerd.

“Na de e-learning weet je wat je moet doen en ben je echt goed voorbereid. Wat er in de praktijk gaat gebeuren is dan nog een tweede, maar dan leun ik ook wel op de ervaring van voorzitter.”

“Ook al ben ik al 12 jaar stembureaulid, de e-learning is een prettige opfrisser. Elke verkiezing zijn er vaak toch weer kleine aanpassingen, het zet je weer even op scherp en je bent weer op de hoogte.”

De **digitale vorm** van de training wordt gewaardeerd; dit biedt flexibiliteit aan de stembureauleden: men kan de training doen/ voltooiën waar en wanneer het goed uitkomt. Dit is prettig (flexibel en efficiënt) en heeft veelal de voorkeur boven een fysieke bijeenkomst.

- **Fysieke bijeenkomsten** (georganiseerd door de gemeente) worden wisselend gewaardeerd. (NB. Vooral bekend van voorgaande verkiezingen/ pre-corona en per gemeente anders georganiseerd).
 - Voor de één is een fysieke bijeenkomst van meerwaarde, omdat hier juist wordt besproken wat er niet in de e-learning staat ('casuïstiek'/ voorbeelden uit de praktijk, ervaringen van anderen, vragen beantwoorden) en dit draagt bij aan de voorbereiding en verwachtingen.
 - Voor een ander is de efficiënte, digitale vorm een welkome verandering in vergelijking met een (lange) fysieke bijeenkomst waar en zij voelen zich door een fysieke versus digitale instructie niet meer/ minder voorbereid.

De gevraagde **timing van het voltooiën van de e-learning** is wisselend per gemeente (van de avond voor de verkiezingsdag(en) tot ± 6 weken van tevoren).

- Voorkeur over de deadline is persoonlijk; de één voltooit de e-learning graag ruim van tevoren en klikt de dag voor de verkiezing nog eenmaal door de e-learning ("opfrisser"). Een ander wil dit zo kort mogelijk op de dag van de verkiezing doen, zodat kennis nog vers in het geheugen staat.
- Een deadline die ruim voor de verkiezingsdag ligt (meer dan een maand) wordt daarom door sommigen ervaren als onlogisch/ inefficiënt.

“Half januari de e-learning al maken terwijl de verkiezingen pas in maart zijn, is wel erg lang van tevoren. Als de verkiezingen zijn ben je de e-learning bijna alweer vergeten.”

Contactmomenten/ communicatie vooraf

In hoeverre er voorafgaand aan de verkiezingsdag contactmomenten zijn geweest tussen stembureauleden is wisselend (en vooral afhankelijk van in hoeverre contactgegevens worden gedeeld door de gemeente/ de planning rond was).

- Het *niet* hebben van een contactmoment of kennismaking voorafgaand aan de verkiezingsdag wordt niet zozeer door iedereen gemist ("Ik weet wat ik kan verwachten, want ik heb al een aantal verkiezingen meegeholpen." of "Ik zit niet te wachten op al die WhatsApps over wat mensen aan het doen zijn.").

- Voor wie *wel* contact had met overige stembureauleden/ de voorzitter, was dit een positieve toevoeging aan de voorbereidingen. Contact met het ‘team’ en/of de voorzitter voorafgaand aan de verkiezingsdag draagt bij aan duidelijkheid rondom de planning/ indeling van de dag en het ‘teamgevoel’. Hierbij werd WhatsApp het meest positief gewaardeerd, maar waren er ook andere kanalen (die net zo goed een positieve meerwaarde hadden):
 - ‘Mijn stembureau’-app via de gemeente
 - Voorzitters die met iedereen contact hebben opgenomen (bellen/ mailen/ afspreken)

“De verkiezingen maak je echt samen en dat is belangrijk. Onze voorzitter had een WhatsApp-groep aangemaakt en daardoor werd echt de toon al gezet; er was een positieve sfeer, we waren al een beetje bekend met elkaar, je kon doorgeven hoe laat je graag pauze wilde en we wisten alvast hoe de dag eruit zou gaan zien.”

Communicatie en begeleiding vanuit de gemeente is over het algemeen als positief ervaren en verliep voornamelijk via email of een speciale app.

- Informatie over de locatie is wenselijk (anders dan alleen het adres), voornamelijk indien er twee stembureaus op één locatie aanwezig zijn en dit dus vooraf bekend is. Vooral voor voorzitters (die dan onderling zaken kunnen afstemmen of beter kunnen controleren), maar ook voor stembureauleden.

Specifiek voor voorzitters: **Contactmomenten/ communicatie vooraf**

In hoeverre voorzitters *voorafgaand aan de verkiezingsdag(en)* contact hebben gehad met de stembureauleden is wisselend. Dit is vooral afhankelijk van de gemeente en wat zij aan contactgegevens vrijgeven (in het kader van AVG). Daarnaast speelt het ook een rol in hoeverre contactmomenten vooraf ‘gewoonte’ zijn voor de desbetreffende voorzitter.

- Vanuit de gemeente zijn er geen richtlijnen rondom *wel/ geen* contact opnemen en/of op welke manier dit wordt gedaan.
- Het delen van contactgegevens door de gemeente met tenminste de voorzitter is wenselijk en van meerwaarde, maar werd nu niet altijd gedaan (AVG). Contact vooraf kunnen hebben met elkaar is van meerwaarde voor de planning, informatievoorziening, kennismaking en het teamgevoel.
- Voor alle voorzitters die *wél* vooraf contact hebben opgenomen met stembureauleden, wordt het als zeer positief ervaren.

“Ik vind het belangrijk om de stembureauleden vooraf even te spreken, al is het via WhatsApp of een email. Het zet de toon voor de verkiezingsdag.”

Specifiek voor voorzitters: **Voorzitters bijeenkomst**

Voorzitters hebben een groot verantwoordelijkheidsgevoel, dus zorgen er ook voor dat ze extra goed voorbereid zijn. De veelal fysieke voorzittersbijeenkomst (in een enkele gemeente

ook digitaal) draagt sterk bij aan de 'extra' voorbereiding op het voorzitterschap; veel ervaringen uit de praktijk worden besproken en zodoende wordt een duidelijk beeld van rol van de voorzitter verkregen en onduidelijkheden worden direct beantwoord. Een bijkomend positief aspect is het sociale karakter en het teamgevoel onder voorzitters.

- Voorzitters zijn veelal al meer ervaren (als voorzitter of stembureaulid), de e-learning is daarom vaker een 'opfrisser' waar sneller doorheen geklikt wordt.
- Het is belangrijk (en wordt gedaan) dat er specifiek aandacht wordt besteed aan wat er tijdens de verkiezingen anders is dan tijdens vorige verkiezingen.
- Soms hebben voorzitters binnen de gemeente ook een WhatsApp-groep met elkaar, dit draagt tevens bij aan het gevoel van vertrouwen (altijd iemand om antwoord te krijgen) en het plezier van de verkiezingsdag.

“De voorzittersbijeenkomst was in een zaaltje bij de gemeente, dit is voor voorzitters wel echt belangrijk en zet je weer even op scherp. Er worden vragen gesteld en ervaringen gedeeld waar ik zelf eigenlijk nog niet eens over nagedacht had.”

Tijdens de verkiezingsdag

Overkoepelend

Over het algemeen zijn de ervaringen die men heeft gehad tijdens de verkiezingsdag in het stemlokaal en rondom de duidelijkheid van het proces (zeer) positief.

- Het was veelal **rustig in het stembureau**; hierdoor verliep het proces overzichtelijk en was er een gemoedelijke sfeer.
- De **voorbereiding** op de verkiezingsdag was goed, waardoor het duidelijk was wat er gedaan moest worden.
- Er is een grote mate van **gelijkgestemdheid onder stembureauleden**; gedreven, dienen een duidelijk doel (kiesrecht), verantwoordelijkheid en plichtsgetrouwheid. Het team is in beleving dus ook echt belangrijk, om *samen* aan een succesvolle verkiezing te kunnen bijdragen.
 - Een **diverse samenstelling van het team** draagt hieraan bij; ervaren stembureauleden (uit ervaring kunnen spreken/ handelen, vragen kunnen beantwoorden) maar ook verschillende leeftijden/ karakters (verschillende rollen, ook iemand die goed om kan gaan met 'lastigere' situaties).

“Er zijn eigenlijk echt best veel handigheidjes, die je alleen weet door ervaring en dat maakt het echt wel makkelijker!”

- **Verjonging op het stembureau** wordt door jong en oud omarmt. Dit heeft in beleving een positieve impact op de dynamiek en een mix aan mate van ervaring.

- **Rouleren/ afwisseling** van taken gedurende de dag zorgt ervoor dat plezier en scherpeheid behouden *blijven*. Daarnaast zorgt afwisseling ervoor dat de verkiezingsdag als *minder* “zwaar”/ “lang”/ “intens” wordt ervaren.
- **Indeling in shifts en/ of langere pauzes** en voorafgaand weten wanneer de pauze is, wordt gewaardeerd (lange dag), evenals ‘nieuwe’/ **extra tellers** aan het einde van de dag (om fouten te voorkomen).

Als bovenstaande *niet* goed verliep, waren ervaringen veelal minder positief:

- Niet overal werd **gerouleerd** gedurende de dag; hierdoor ontstond er minder sterk een verantwoordelijkheidsgevoel en werd er minder plezier ervaren. De ene taak percipieert men ook als belangrijker dan de andere.
 - Rouleren is in beleving ook juist belangrijk om jonge stembureauleden te behouden en iedereen te betrekken in het gehele proces.
 - Afwisseling is fysiek (staan/ zitten, locatie in het stembureau) en mentaal (wisselende taken) van meerwaarde.
- Het was vaak **rustig in het stembureau** en er waren in beleving te veel stembureauleden ingedeeld. De bezetting van het stembureau was in de ogen van sommigen in beleving ingericht op de Tweede Kamerverkiezing en niet op de rustigere gemeenteraadsverkiezingen. Vervroegd stemmen (an sich positief vanwege de inclusiviteit) droeg ook bij aan het rustigere verloop.
 - **Vijf tot zeven leden per stembureau** was hierdoor in beleving veelal te veel/ onnodig.
NB. Het ‘wettelijke aantal stembureauleden per stembureau is vier, meer dan vier is een invulling door de gemeente.
 - Door de **rust** werd het of heel gezellig onderling (positief), of gingen stembureauleden soms andere dingen doen (werken op de laptop, op de telefoon, radio aanzetten, etc.). Dit werd niet door iedereen gewaardeerd en het werd als **lastig ervaren om elkaar hierop aan te spreken**, afspraken hierover waren vooraf ook niet gemaakt.
- De **lange dag** van zeven uur in de ochtend tot einde dag (na het tellen) en eventueel ook nog op meerdere dagen wordt, vooral door jongere stembureauleden, als (te) intensief en minder prettig ervaren. Dit gevoel werd versterkt indien zaken minder efficiënt verlopen (geen afwisseling/ rouleren, ‘overbemanning’, stembureauleden die tevreden zijn met hoe ze het al jaren werken/ niet openstaan voor verandering en (uiteindelijk het ervaren van) optimalisatie/ efficiëntie.
- **Digitalisering van het verkiezingsproces** is in beleving een vooruitgang en een welkom toekomstgeluid voor een efficiënter verkiezingsproces. Zoals het stemmen via een stemcomputer, digitaliseren van het tellen (in plaats van met pen en papier) en het gebruik van een tablet (scannen van de stempas) bij de toelating tot de stemming. Waarom er nog beperkt digitale middelen worden ingezet, is veelal niet onder alle stembureauleden bekend.

Proces verkiezingsdag(en) – stap-voor-stap

1. Voorbereiding – check stembureau

Samen de dag starten is doelgroepbreed van meerwaarde, vooral als dit ook de eerste kennismaking is met andere stembureauleden (geen WhatsApp-groep).

- De voorzitter licht de verwachtingen en rolverdeling voor de dag toe; dit schept duidelijkheid, vragen kunnen beantwoord worden, als iemand ergens anders over denkt dan kan dit direct overlegd worden (zoals methode van tellen, zoals wel/ niet rouleren, etc.).

In hoeverre het **stembureau al is ingericht/ alles al klaar staat** (door de gemeente/ locatie) versus of stembureauleden dit zelf moeten doen wisselt en dit zelf moeten doen is niet zozeer van impact op de ervaring.

“Op- en afbouwen hoort erbij, ook dat doe je samen.”

Aandachtspunten in de voorbereiding:

- Vooral het **opbouwen van de stemhokjes** is zwaar/ lastiger en niet iedereen kan dit (fysiek). Diversiteit van het team of opbouw door de gemeente is dan extra belangrijk.
- **Ondersteuning gedurende de gehele dag (spoeddienst/ hulplijn):** hoewel het voor iedereen duidelijk was waar men voor ondersteuning moest zijn, was het centrale nummer voor issues/ ontbrekende materialen *in sommige gemeenten* en/of *niet altijd de gehele dag* goed bereikbaar (dit geldt niet voor alle gemeenten).
 - Een vast nummer van het gemeentehuis en alleen bereikbaar op kantooruren past niet bij de uren van het stembureau (7.30-21.00 uur en daarna tellen).
 - Daarnaast was ook de bereikbaarheid via chat of via telefoon niet altijd optimaal gedurende de verkiezingsdag (in gesprek, lang wachten op antwoord).

“Gelukkig had ik zelf wel een 06-nummer van iemand die ik ken op het gemeentehuis, anders hadden wij niet om 7.30 uur kunnen openen.”

“Naar het gemeentehuis rijden is sneller dan de gemeente telefonisch bereiken of via de chat.”

- Indien **twee stembureaus in één locatie** waren opgesteld, dan was de routing/ indeling niet altijd optimaal (of überhaupt nodig qua drukte) en moest dit gedurende de dag worden aangepast. Zoals de duidelijkheid over aanwezigheid van tweede stembureau, verdeling van het aantal kiezers over de twee stembureaus en/of de locatie van de stembus (verwarring over welke stembus bij welk stembureau hoort door kiezers).
- Indien stembureauleden zelf verantwoordelijk zijn voor de opbouw, dan wordt een **vloerplan/ plattegrond van het stembureau**, zodat hier niet over nagedacht/ gediscussieerd hoeft te worden, gewaardeerd.

- Het spreekt voor zich, maar het is van belang dat alle **spullen aanwezig** zijn. In een enkel geval ontbrak het Register Ongeldige Stempassen – dit is door de gemeente direct nageleverd na contact met de hulplijn.
- Ook **catering in de vroege ochtend** (aanwezigheid van koffie/ thee) wordt gewaardeerd.

Specifiek voor de voorzitters: Voorzitters waarderen de mogelijkheid om de **dag voor de verkiezingsdag(en) al toegang te krijgen tot de stemlocatie**; locatie verkennen en inspecteren (en eventueel de gemeente iets laten aanpassen).

Vervolgens op de verkiezingsdag **samen de dag starten** is tevens positief én belangrijk; gezamenlijk het proces doorlopen, vragen beantwoorden etc.

- Vanuit de gemeente wordt veelal al een voorzetje gegeven over de inrichting (plattegrond, routing, etc.), dit wordt gewaardeerd (reeds over nagedacht) en scheelt tijd tijdens het opbouwen.
- Zelf aanpassingen mogen/ kunnen doorvoeren in de indeling/ routing is soms echter wel nodig en het is positief dat dit (in overleg) ook kan/ mag.
- Voorzitters waarderen het als gedurende de dag mensen van de gemeente langskomen die checken of alles goed verloopt/ er nog iets nodig is.

“Ik moest dit jaar op een nieuwe locatie voorzitter zijn. Ik was blij dat ik al op zaterdag met iemand van de gemeente mocht gaan kijken. Je moet om 7.30 uur de zitting openen en dan wil ik goed voorbereid zijn.”

2. Aankomst

De aanwezigheid van een **gastvrouw/ -heer (4^e stembureaulid)** is van meerwaarde, vooral als het stembureau goed bezocht wordt. Deze taak is tijdens de GR '22 echter ook wel als overbodig ervaren (doordat het zo rustig was/ hierdoor altijd vier personen in het stembureau moeten zijn).

- Vooral indien er veel ondersteuning geboden dient te worden (kiezers die slecht ter been, hulp bij stemmen, etc.), of als er onduidelijkheid is over de routing (bijvoorbeeld twee stembureaus binnen een locatie) dan is een 4^e stembureaulid nodig.
- Ook wordt deze rol in de ogen van de stembureauleden als positief ervaren door de kiezers; een warm welkom, maar ook informeel (en belangrijk als er veel bekende komen), ervoor zorgen dat de stempas alvast uit de envelop wordt gehaald waardoor er geen rij ontstaat bij de toelating tot de stemming.
- Op een aantal stembureaus percipieert men het 4^e stembureaulid als relevant, maar niet in de rol van gastvrouw/ -heer. De meerwaarde ziet men in flexibiliteit in roulatie en pauzes.

De **vindbaarheid van de ingang** van het stemlokaal was niet altijd optimaal.

- De inrichting was veelal overgenomen van de TK-verkiezing 2021 (in coronatijd), met een aparte in- en uitgang die tijdens de GR '22 niet nodig waren. Dit adres was dan

niet aangepast in de informatie verstrekt door de gemeente (adres op de website/ stempas).

3. Toelating tot de stemming

Tijdens het stemproces is deze taak in beleving het ‘belangrijkste’ waarop je als stembureaulid wordt voorbereid en dit is ook waar ‘theorie en praktijk’ samenkomen. De voorbereiding hierop is goed en volledig.

- Voor de minder ervaren stembureauleden is meer **aandacht voor wat in de praktijk kan voorkomen** van meerwaarde. Te denken aan situaties zoals:
 - met welk identiteitsbewijs wel/ niet gestemd mag worden;
 - omgaan met volmachten (handtekening, moment van stemmen, meerdere volmachten tegelijk);
 - wat te doen als het stempas in tweeën is geknipt.
- De **rol van de voorzitter/ een stembureaulid met ervaring** geeft vertrouwen dat deze rol goed vervuld kan worden/ het stemproces goed verloopt. Aanwezigheid van de papieren hand-out/ handleiding/ ID-overzicht evenals dat er altijd gebeld kan worden (met de gemeente), draagt ook bij aan duidelijkheid en vertrouwen in het verloop en worden daarom gewaardeerd.

“Dat je een buitenlands paspoort moet checken of dat een volmacht in het ROS staat zijn van die momenten waarvoor je er ook wel een beetje zit, je bent getraind om alle situaties aan te kunnen. Dat hoort er ook bij.”

- Indien er sprake was van een **digitale controle van de stempas** (via de Stembureau-app – in enkele gemeenten), merkte een enkeling op dat het belangrijk is om duidelijke te maken dat de telling (aantal gescande stempassen) op de iPad niet als leidend mag worden gezien (dan ontstaan er fouten).
- Het scannen van het **Register Ongeldige Stempassen** (hierna: ROS) via een iPad is in de ogen van de stembureauleden die hiermee hebben gewerkt (een aantal gemeenten) een positieve (efficiënte) ontwikkeling binnen het stemproces (vooral bij een omvangrijk ROS) en dit proces verliep eenvoudig.
 - *NB. Dat naast het scannen (de digitale controle) ook een check in het papieren ROS dient te worden uitgevoerd is in de focusgroepen niet ter sprake gekomen.*
- Dat dit alleen gedaan mocht worden door een stembureaulid/ de voorzitter die hiervoor een speciale training had gevolgd was enigszins overbodig in de ogen van stembureauleden (gezien de eenvoud van de handeling).

Regels rondom **volmachten** zijn voor kiesgerechtigden veelal onbekend (moment van stemmen, manier handtekening), hierdoor moeten stembureauleden vaak een toelichting/ uitleg geven.

- Stembureauleden voelden zich over het algemeen goed op de hoogte van de regels hieromtrent en konden goed omgaan met deze situaties. Indien er wel onduidelijkheid of twijfel is, dan gaf de hand-out/ naslagwerk (‘de map’ aanwezig in het stembureau) over de regels duiding of kon contact worden opgenomen met de hulplijn/ via de chat.

- Communicatie richting kiezers kan in de ogen van stembureauleden echter duidelijker, zodat er geen 'discussie' hoeft te ontstaan en/of gemachtigden daadwerkelijk de stem kunnen uitbrengen (hoeveelheid volmachten, plek/ locatie volmacht, waar moet welke handtekening en stemmen met een volmacht gelijktijdig met zelf stemmen).

Het gebruik van **kuchschermen** wordt over het algemeen als positief ervaren.

- Hierdoor wordt enige afstand tussen de stembureauleden en de kiezer gecreëerd. Dit is zowel in het kader van hygiëne (en corona) prettig, maar ook indien er onregelmatigheden voorkomen.
- Indien mensen een mondkapje dragen was er (soms) sprake van slechte verstaanbaarheid. Over het algemeen werd de verstaanbaarheid niet als problematisch ervaren.
- In sommige stembureaus zorgde weerkaatsing van de verlichting op het kuchscherm voor slechte zichtbaarheid, de oplossing was dan veelal het scherm weghalen.
- Voor sommige kiezers was onduidelijk waar de ID en stempas overhandigd konden worden.

Aandachtspunten in de toelating tot de stemming:

- Niet in alle stembureaus werd er in taakverdeling **bij de toelating tot de stemming gerouleerd**; soms was het alleen de voorzitter die de ID- en ROS-check uitvoerde en een stembureaulid die alleen het stembiljet en potlood overhandigde en werden deze 'taken' niet onder alle stembureauleden gerouleerd. *"Eerlijk gezegd, om alleen een potloodje uit te delen heb ik niet de hele training gevolgd"*.
- Er was onduidelijkheid over de **vervangende stempas**; dat deze er anders uitziet en dat dit geen onderdeel is van de e-learning en/ of hand-out.
- Specifiek voor deze stap binnen het stemproces zijn er veel **ervaringen/ 'tips en tricks' die bijdragen aan een efficiëntie**, zoals stempassen nummeren en sorteren per 25-50 zodat tellen/ checken efficiënter verloopt, het labelen (post-it) van het ROS op alfabet (groot ROS).
- *Meer van praktische aard: een rond potloodje* rolt van de tafel.

4. Stemmen

Het stemmen verliep over het algemeen goed, door de duidelijke routing en/of aanwijzingen van het stembureaulid dat het potlood en stembiljet uitdeelt.

- Indien hulp geboden werd aan de kiezers, dan was het voor stembureauleden door de e-learning duidelijk hoe dit gedaan diende te worden.
- Indien 'problemen' zich voordeden, wisten stembureauleden hier goed mee om te gaan. Bijvoorbeeld: samen stemmen (partners, met een kind) of overleg in andere taal/ met z'n drieën het stemhokje in.

Aandachtpunten bij het stemmen:

- Het **tafelblad in het stemhokje** was niet altijd laag genoeg/ onvoldoende verstelbaar (voor bijvoorbeeld een rolstoel of scootmobiel).
- De **herkenbaarheid van de stembus/ Kliko** kan beter (opvallendheid alsook minder opmerking hieromtrent), zoals een andere kleur (geen vuilnisbak kleur)/ frame of omhulsel met opdruk 'stembus' om de Kliko / transparante versie.
- De **kwaliteit van het potlood** was niet altijd optimaal (te licht), waardoor de leesbaarheid niet optimaal was (voor zowel kiezer als stembureaulid/ teller).
- **Omgang met een proteststem** in de vorm van **kiezers die het stembiljet niet willen inleveren** krijgt geen/ weinig aandacht in de voorbereidingen.
- Het **stempotlood meenemen** draagt bij aan positiviteit en wordt door een deel van de kiezers positief gewaardeerd. Terwijl anderen juist duurzaamheid/ hergebruik belangrijk vinden. Voor deze groep is het inleveren van het potlood of het reeds aanwezig zijn van een potlood in het stemhokje, een pre.
- In de ogen van de stembureauleden zou er meer aandacht mogen zijn voor de **regels rondom toelating tot stemming onder kiezers**, zoals kinderen meenemen, samen stemmen en de regels rondom volmachten.

Tellen

Ongeacht de gebruikte methode is het verloop van het tellen tijdens de GR '22 (zeer) door alle stembureauleden en voorzitters als positief ervaren; de stembiljetten waren over het algemeen behapbaar (formaat), de locaties waren ruim, het aantal te tellen stembiljetten was beperkt waardoor het tellen vlot verliep en veelal geen nachtwerk was (in vergelijking met de Tweede Kamerverkiezing), maar ook omdat de voorzitter duidelijke toelichting gaf over het verloop van het tellen. Dat de voorzitter dit doet is in beleving belangrijk, voor een goed verloop dient iemand de leiding over het stemmen te nemen.

Voor het tellen zijn verschillende manieren/ methoden toegepast; 'zoals al jaren wordt gedaan' (zoals voorgeschreven door BZK) of met de 'nieuwe' CRAFT-methode. Daarnaast via het bijhouden van een Excel of het gebruik van 'Stemtel.nl'.

- Welke methode wordt toegepast verschilt per gemeente/ per stembureau; enerzijds afhankelijk van de uitleg door de gemeente (e-learning) en anderzijds van de ervaringen van stembureauleden (waar zij de meest positieve ervaring, of überhaupt ervaring, mee hebben).
- Indien er bekendheid is met de CRAFT-methode (niet in elke gemeente en niet onder alle stembureauleden en voorzitters), dan zijn stembureauleden er veelal van overtuigd dat deze methode het beste werkt.

“Het tellen ging als en tierelier. De CRAFT-methode is echt geweldig! Op voorhand gingen er een aantal met de hakken in het zand, maar na afloop zijn ze er allemaal op terug gekomen, het scheelt echt tijd en het werkt heel goed en prettig.”

“Wij werken altijd met een laptop en Excel en we waren in een uurtje klaar, wij hebben hier ervaring mee en het werkt goed.”

Aandachtspunten bij het tellen:

- De **e-learning en de praktijk komen niet altijd overeen**, voornamelijk indien de CRAFT-methode werd toegepast en de e-learning vanuit de Rijksoverheid werd gevolgd (waar de CRAFT-methode niet wordt genoemd/ toegelicht). Hierdoor was het gezamenlijke startmoment en de toelichting door de voorzitters extra belangrijk.
- Niet iedereen (zowel voorzitters als stembureauleden) is bekend met de **CRAFT-methode**, daardoor kan enige discussie ontstaan over hoe geteld gaat worden (vooral indien de voorzitter/ stembureauleden niet mee willen gaan in CRAFT methode).
- **Extra/ nieuwe tellers** worden gewaardeerd om fouten te voorkomen en efficiënt te tellen. Voornamelijk doordat de dag vaak al lang is en het belangrijk is op nauwkeurig en gefocust te tellen.

“Wij moesten de voorzitter ‘overrulen’ om de CRAFT-methode toe te passen, hij wilde de ouderwetse methode aanhouden. Iedereen was uiteindelijk heel bij met tellen volgens CRAFT.”

Specifiek voor voorzitters: **Proces-verbaal**

Het proces-verbaal is duidelijk en goed in te vullen, maar moet wel zorgvuldig worden gedaan, omdat er veel ingevuld moet worden. Primair wordt het proces-verbaal ingevuld door de voorzitter, stembureauleden helpen hier soms bij (iemand leest voor/ iemand schrijft of een stembureau lid vult alvast een gedeelte in).

- Desalniettemin wordt door alle voorzitters (en betrokken stembureauleden) opgemerkt dat er ruimte voor mogelijke optimalisatie is. Bijvoorbeeld: het proces-verbaal is ingericht op Tweede Kamerverkiezing (zoals benoemen ‘kiezerspas’), waarom het formulier niet is gedigitaliseerd (waardoor automatisch optellen een mogelijkheid is), veel dubbel invulwerk als ook al e.e.a. wordt ingevuld op het formulier van de CRAFT-methode, veel overschrijven en bij vermoeidheid foutgevoelig (belang van samenwerken/ checken).

Specifiek voor een aantal gemeenten: **Centrale telling**

Ervaringen zijn wisselend. Een deel van de doelgroep vindt het jammer dat de resultaten van het stemlokaal dan niet zichtbaar worden en dit zorgt voor een minder voldoening.

Een ander deel van de doelgroep waardeert juist wel om niet alles te hoeven tellen, gezien de intensiteit van de dag.

“Tellen hoort er echt bij, dan is de dag rond.”

Bijlage 1 - Onderzoeksverantwoording

Methode en procedure

Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd aan de hand van tien focusgroepen (met 3-6 deelnemers elk) uitgevoerd op donderdag 17, vrijdag 18, maandag 21 en dinsdag 22 maart 2022. De focusgroepen zijn uitgevoerd via videobellen (Microsoft Teams).

Betrokkenen van BZK hebben meegekeken met het onderzoek.

Stimulusmateriaal

Tijdens het onderzoek zijn - indien relevant/ nodig - de volgende materialen voorgelegd:

- Webpagina e-learning Rijksoverheid (link: www.stembureauinstructie.nl)
- Hand-out in het stembureau (link: [Stembureau-instructie voor de dag van de stemming](#))

Respondenten

In totaal hebben 45 stembureauleden deelgenomen aan de focusgroepen.

- vier focusgroepen met voorzitters, per groep 4-6 deelnemers.
- zes focusgroepen met stembureauleden, per groep 3-6 deelnemers.

Voor allen geldt:

- Waren stembureau lid/ voorzitter tijdens de GR'22

Met een spreiding op:

- gemeente en locatie stembureau (in totaal hebben 15 gemeenten deelgenomen)
- aantal jaar ervaring
- geslacht, leeftijd
- wel/ niet geteld

De deelnemers aan de evaluatie zijn geworven door de gemeentes (in opdracht van BZK) en door MARE uitgenodigd voor deelname. Voor deelname aan dit onderzoek hebben zij geen vergoeding ontvangen.



Transformatorweg 74 • 1014 AK Amsterdam
t +31 (0)20-6705020
www.mare.amsterdam
www.anticipate.amsterdam