Herhaalonderzoek oefenvoorziening stemmen met een nieuw stembiljet

Rapportage van kwalitatief onderzoek

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties // directie Democratie en Bestuur

Referentie opdrachtgever: 201865007.487.003
Projectnummer MARE: 2021220

5 januari 2022
Versie 3

Understanding what makes people tick

Inhoudsopgave

Achtergrond **3**
Conclusies **4**
Aanbevelingen **6**
Resultaten **8**

Context

Digitale oefenvoorziening

Specifieke schermen

Positieve terugkoppeling

Negatieve terugkoppeling

Rebus

Papieren stembiljet

Bijlage **23**

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.

Achtergrond

De Tweede Kamer heeft het wetsvoorstel "Tijdelijke experimentenwet nieuwe stembiljetten" van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (Hierna: BZK), aangenomen. Het wetsvoorstel maakt het mogelijk om experimenten met een nieuw stembiljet uit te voeren. Als het wetsvoorstel door de Eerste Kamer wordt aangenomen, kunnen experimenten met het nieuwe stembiljet worden gehouden.

De keuze die de kiezer maakt bij een verkiezing, moet op het nieuwe stembiljet op een andere manier (dan op het huidige stembiljet) worden ingevuld. Op het nieuwe stembiljet moet de kiezer invullen op welke partij hij/zij wil stemmen én op welke kandidaat van die partij. Dat laatste gebeurt door het nummer te selecteren dat de betreffende kandidaat heeft op de lijst van zijn partij. Het nummer van de kandidaat kan gevonden worden in het overzicht van kandidaten.

Om kiezers vertrouwd te maken met het nieuwe stembiljet werkt het ministerie van BZK aan een digitale oefenvoorziening. De digitale oefenvoorziening heeft tot doel de kiezer te laten begrijpen hoe een geldige stem met het nieuwe stembiljet moet worden uitgebracht. Als bij het doen van een oefening de gebruiker van de oefenvoorziening het stembiljet niet goed invult dan informeert de oefenvoorziening de gebruiker door aan te geven dat zo een ongeldige stem zou worden uitgebracht en waarom dat het geval is. Na iedere oefening krijgt men een terugkoppeling van de gemaakte oefening.

Het ministerie van BZK heeft voorafgaand aan dit onderzoek in 2021 een eerdere versie van de digitale oefenvoorziening laten onderzoeken door MARE. Het rapport van dat onderzoek is gedeeld met de Tweede Kamer. Hierna is de digitale oefenvoorziening aangepast. Het ministerie van BZK heeft MARE opdracht geven om kwalitatief onderzoek uit te voeren naar de begrijpelijkheid van de teksten in de digitale oefenvoorziening. Het ministerie van BZK laat dit kwalitatieve onderzoek uitvoeren om te bepalen of de oefenvoorziening verbeterd/aangepast zou moeten worden voor gebruik bij een eerste experiment met het nieuwe stembiljet. De uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek staan beschreven in dit document.

Onderzoeksdoelstelling
Doel van het onderzoek is; inzicht krijgen in de begrijpelijkheid van de digitale oefenvoorziening. Meer specifiek, inzicht in:

- Begrip
- Boodschapoverdracht
- Sterktes en zwaktes

Output onderzoek

- Conclusies ten aanzien van de begrijpelijkheid van de digitale oefenvoorziening
- Concrete input ter optimalisatie om de oefenvoorziening begrijpelijker te maken

Conclusies

De aanpassingen in de nieuwe versie van de oefenvoorziening werken voor een groot deel goed. Een deel van de doelgroep wordt geholpen met het uitbrengen van een geldige stem.

- In de aangepaste oefenvoorziening is het aantal opdrachten verminderd. De combinatie van deze opdrachten is, indien deze goed worden uitgevoerd, voldoende om alle aspecten van het nieuwe stembiljet te doorlopen.
- De teksten met terugkoppeling van de oefeningen moeten worden weggeklikt om de oefening opnieuw te maken of door te gaan naar de volgende opdracht. De teksten met terugkoppeling worden daardoor door een deel beter gelezen. Daardoor is dit deel beter in staat om te leren van de eigen fouten.

De oefenvoorziening is echter niet voldoende in staat om alle kiezers te laten begrijpen hoe een geldige stem uitgebracht kan worden. Juist de kiezers voor wie de oefenvoorziening niet haar werk doet, lijken behoefte te hebben aan de voorziening.

- Voor een ander deel van de doelgroep is de oefenvoorziening soms meteen helder. Deze groep lijkt in algemene zin minder behoefte te hebben aan de voorziening; zij zijn zelfverzekerd over het proces en ervan overtuigd dat het in het stemhokje goed zal verlopen (lees: dat men een geldige stem kan uitbrengen).
    - Indien de oefenvoorziening voor dit deel niet (meteen) helder is, weten de terugkoppelingen van de oefenvoorziening eraan bij te dragen dat de oefenvoorziening uiteindelijk goed gemaakt wordt.

De oefenvoorziening zou de kiezer moeten faciliteren om te begrijpen hoe stemmen met het nieuwe stembiljet werkt om zodoende een geldige stem uit te brengen. Omdat de teksten niet altijd (helemaal) goed gelezen worden, laat het begrip van de oefeningen, het nieuwe stembiljet en/ of de terugkoppeling soms te wensen over.

- NB Dit betreft een deel van de doelgroep. Voor een ander deel is het helder, zoals boven beschreven.

Een belangrijk inzicht is tevens dat de huidige digitale oefenvoorziening ‘het nabootsen van de fysieke werkelijkheid in het stemhokje’ als uitgangspunt heeft. Dit staat de gebruiksvriendelijkheid, maar ook het begrip van de digitale oefenvoorziening in de weg.

Daarnaast speelt een aantal praktische aspecten een rol bij onbegrip of mindere waardering van de voorziening.

- In de huidige vorm weet de oefenvoorziening bijvoorbeeld voorafgaand aan het maken van de oefeningen onvoldoende over te brengen wat er van de kiezer verwacht wordt.
    - De uitleg op de startpagina (‘Op het stembiljet kiest u eerst één partij en daarna één kandidaat van die partij’) wordt niet altijd gelezen. Ook is, op basis van deze uitleg, niet altijd duidelijk op welke manier er één partij gekozen moet worden en op welke manier één kandidaat gekozen moet worden.

    - Het is ook vaak onduidelijk waar de kiezer mee bezig is (digitaal oefenen met het nieuwe papieren stembiljet).
- Het is onduidelijk waar de gele buttons (‘Kies één partij’ en ‘Kies één kandidaat van die partij uit het overzicht van kandidaten’) links in de oefenvoorziening voor zijn. Daardoor is soms de verwachting dat de gele buttons de opdracht van de oefening zijn in plaats van de uitleg van het stembiljet.
- Het overzicht van kandidaten zorgt ook voor verwarring.
    - Om op het overzicht van kandidaten van een partij te komen moet er tweemaal geklikt worden. Er kan niet direct op een partij geklikt worden om tot het overzicht van die partij te komen. Dit voelt niet logisch aan in een digitale omgeving.
    - Eenmaal in het overzicht van kandidaten is de button ‘Blader verder’ geel en de button ‘Blader terug’ wit. In een digitale omgeving is klikken op de gele button logisch, terwijl dit niet altijd de bedoeling is.
- De terugkoppeling waarbij er een geldige stem is uitgevoerd, maar de opdracht niet is uitgevoerd, wordt niet goed begrepen. Daardoor is het niet altijd duidelijk dat de opdracht niet goed is uitgevoerd.

Om de potentie van de oefenvoorziening wel volledig te benutten zijn aanpassingen aan te bevelen.

- We schrijven deze uit onder ‘Aanbevelingen’.

Tijdens het onderzoek hebben alle respondenten een geldige stem uitgebracht op het papieren stembiljet. Dit is gedaan na het oefenen met de oefenvoorziening.

- NB Niet in alle gevallen was dit een bewuste uitkomst.

Aanbevelingen

Overkoepelend over de oefenvoorziening

Overweeg om het uitgangspunt te veranderen van zo dicht mogelijk bij de werkelijke fysieke situatie blijven, naar hoe helpen we de kiezer zo goed mogelijk te stemmen met het nieuwe stembiljet.

Overweeg om bij de start van de oefenvoorziening een duidelijke uitleg van het nieuwe stembiljet toe te voegen die doorlopen moet worden.

- Hierbij kan gedacht worden aan een introductievideo op de startpagina. Hierdoor is het duidelijk welke stappen (kies een partij op het stembiljet, zoek een kandidaat bij die partij en onthoud het kandidaatnummer en selecteer het kandidaatnummer op het stembiljet) er doorlopen moeten worden.
- Er kan ook gedacht worden aan een alternatieve opzet van de eerste oefening. Bij deze alternatieve opzet van de eerste oefening wordt eerst alleen het deel van het stembiljet met de partijen getoond, vervolgens wordt alleen het overzicht van kandidaten getoond en als laatste wordt alleen het deel van het stembiljet getoond waar een kandidaatnummer geselecteerd moet worden. Daardoor is het wellicht sneller duidelijk wat er in de oefening gedaan moet worden. In de volgende oefening kan dan het hele stembiljet getoond worden.

Overweeg om de digitale oefenvoorziening beter aan te laten sluiten bij de verwachtingen van een digitale omgeving. Momenteel sluit het overzicht van kandidaten niet aan bij de verwachtingen van een digitale omgeving. Het is mogelijk om één van deze twee opties door te voeren:

- Overweeg om de inhoudsopgave van het kandidatenoverzicht direct ‘klikbaar’ te maken op het moment dat het overzicht van kandidaten naast het stembiljet ligt zodat men meteen op de lijst met kandidaten van de partij terecht komt. Momenteel moet er tweemaal op het overzicht van kandidaten geklikt worden om tot het overzicht van kandidaten te komen van de partij.
    - NB In een fysieke wereld is het duidelijk dat het overzicht van kandidaten erbij moet worden gepakt en het geopend (en er doorheen gebladerd) moet worden.
- De tweede optie is om de partijen op het voorblad te verwijderen op het moment dat het overzicht van kandidaten naast het stembiljet ligt. Daardoor komt er mogelijk meer rust in de oefenvoorziening. Mogelijk is het daardoor ook duidelijk dat er twee keer geklikt moet worden op het overzicht van kandidaten.

Specifiek per onderdeel

Heroverweeg de pagina waar de oefeningen op staan.

- Heroverweeg de gele buttons (‘Kies één partij’ en ‘Kies één kandidaat van die partij uit het overzicht van kandidaten’). Zeker bij oefening 3 lijken deze niet meer nodig te zijn. Daarmee wordt verwarring over de oefening voorkomen.
    - Indien ervoor gekozen wordt om een uitgebreidere uitleg toe te voegen in de vorm van een introductievideo of een uitgebreidere eerste oefening, is de uitleg in de gele buttons wellicht helemaal niet meer nodig.
- Overweeg om duidelijker te maken wat de “opdracht” bij de oefening is en wat de uitleg bij de oefening is. Dit kan mogelijk door de tekst aan te passen, bijvoorbeeld: ‘Opdracht 1: kies één partij en één kandidaat van die partij’.

Overweeg om het overzicht van kandidaten beter aan te laten sluiten bij de verwachtingen van een digitale omgeving.

- Overweeg om de gele button ‘Blader verder’ wit te maken. Op dit moment is de button ‘Blader terug’ ook wit. Door de button ‘Blader verder’ ook wit te maken wordt er mogelijk minder snel op geklikt terwijl dit niet de bedoeling is.

Heroverweeg de terugkoppeling waarbij er een geldige stem is uitgebracht, maar de opdracht niet juist is uitgevoerd.

- Overweeg om daarbij duidelijker te maken dat de oefening niet op de juiste wijze is uitgevoerd. Daardoor is de kiezer na het oefenen met de oefenvoorziening beter voorbereid op het stemmen op de kandidaat naar keuze en op het uitvoeren van een geldige stem.

Resultaten

Context

Het uitbrengen van een stem werkt op het nieuwe stembiljet wezenlijk anders dan op het huidige stembiljet. Een oefenvoorziening kan in potentie kiezers, die er behoefte aan hebben, helpen om zich voor te bereiden op het uitbrengen van een geldige stem op het nieuwe stembiljet.

Er is een tweedeling te zien in de doelgroep. Er is een deel van de gebruikers van de oefenvoorziening dat de uitleg en de tekst van de terugkoppeling wel leest en een deel van de gebruikers van de oefenvoorziening dat de uitleg en de tekst van de terugkoppeling niet (goed) leest. Het deel van de gebruikers van de oefenvoorziening dat de uitleg en de tekst van de terugkoppeling niet (goed) leest, heeft vaak een lager opleidingsniveau soms in combinatie met een beperkte digitale vaardigheid. Hierbij moeten we opmerken dat door de aanpassingen die zijn doorgevoerd men wel eerder geneigd is om de teksten te lezen.

Voor het deel van de gebruikers van de oefenvoorziening dat de teksten niet goed leest is het niet duidelijk wat er gedaan moet worden op het nieuwe stembiljet, wat er verwacht wordt in de oefening of waar de terugkoppeling over de oefening over gaat. Mogelijk komt dit doordat dit deel van de gebruikers van de oefenvoorziening niet (genoeg) gedwongen wordt om de teksten te lezen.

> *“Ik had niet gezien dat de oefening hier anders is dan bij de vorige oefeningen. Ik ging er vanuit dat de opdracht nog steeds was; kies één partij en kies één kandidaat van die partij.”*

Voor het deel van de gebruikers van de oefenvoorziening dat de teksten wel goed leest, dragen de terugkoppelingen van de oefeningen bij aan het zelflerende vermogen van de oefenvoorziening. Het is voor de kiezer op dat moment mogelijk om van de eigen fouten te leren. De kiezer is zich er dan van bewust op welke manier een stem moet worden uitgebracht (kies één partij en kies één kandidaat van die partij), hoe men erachter komt wie de kandidaat is met het hoogste kandidaatnummer van een partij en hoe men op één specifieke kandidaat stemt.

De oefenvoorziening komt, in de huidige vorm, niet altijd even goed uit de verf. De oefenvoorziening moet de kiezers faciliteren om een geldige stem uit te brengen op de partij en kandidaat die de kiezer voor ogen heeft. Voor een deel van de kiezers weet de oefenvoorziening hier niet helemaal in te slagen. Dit komt doordat de digitale oefenvoorziening een papieren stembiljet (en overzicht van kandidaten) probeert na te bootsen.

> *“Het papieren stembiljet is veel gebruiksvriendelijker dan de digitale oefening van het nieuwe stembiljet.”*

Digitale oefenvoorziening
Er is een aantal punten van belang om te begrijpen hoe oefeningen van de digitale oefenvoorziening gemaakt worden.

De digitale oefenvoorziening weet de kiezer onvoldoende bij de hand te nemen.

- De startpagina bestaat uit een uitleg en de rebus. Op de startpagina valt momenteel alleen de gele knop op. Daardoor leest men de tekst met uitleg over het nieuwe stembiljet en de oefeningen niet en wordt men meteen naar de pagina met oefeningen geleid.
- In de aangepaste versie van de oefenvoorziening staat de rebus op de startpagina. Eerder stond het stembiljet op de startpagina, dit zorgde soms voor verwarring. De rebus op de startpagina valt een deel van de gebruikers van de oefenvoorziening op. Voor hen werkt dit goed. Dit deel van de gebruikers van de oefenvoorziening is er daardoor van op de hoogte dat er voor een geldige stem een partij en een kandidaat van die partij geselecteerd moet worden.
- Voor het deel van de gebruikers van de oefenvoorziening die de uitleg op de startpagina niet (goed) heeft gelezen, is het daardoor onduidelijk op welke manier een geldige stem uitgebracht moet worden. Ook is het onduidelijk wat de oefening is en op welke manier dit gedaan moet worden.
- Ook voor het deel wat de tekst op de startpagina wel goed heeft gelezen, is de uitleg niet compleet. Op de startpagina wordt uitgelegd dat er één partij gekozen moet worden en daarna één kandidaat van die partij. Er wordt geen uitleg gegeven over het overzicht van kandidaten.
- Vervolgens zijn er veel (nieuwe) indrukken. Men ziet op de pagina met oefeningen het nieuwe stembiljet voor het eerst. Tevens ziet men de oefening die gemaakt moet worden en de uitleg van het stembiljet. Indien het opvalt, ziet men dan ook het overzicht van kandidaten voor het eerst.

Tijdens het maken van de oefenvoorziening is het niet voor iedereen duidelijk dat ze aan het oefenen zijn om te stemmen met het nieuwe papieren stembiljet.

- Sommigen verwachten daardoor dat er in de toekomst digitaal gestemd gaat worden.
    - NB Hierbij moet worden opgemerkt dat dit mogelijk niet het geval is wanneer er in werkelijkheid geoefend gaat worden met digitale oefenvoorziening. Op dat moment is er, naar verwachting, veelvuldig gecommuniceerd over het nieuwe stembiljet. Daardoor is men er van op de hoogte dat het nieuwe stembiljet op papier is en niet digitaal.

De digitale oefenvoorziening voelt niet altijd logisch aan. Men is eraan gewend dat de digitale wereld verschilt van de fysieke wereld en voelt moeiteloos aan wat de consequenties zijn voor de wereld waar men zich in begeeft. In de huidige vorm is er gekozen voor het zo goed mogelijk nabootsen van het fysieke stemproces in een digitale wereld. Dit zorgt ervoor dat de oefenvoorziening niet altijd conform de verwachtingen van een digitale wereld werkt. Wat de onduidelijkheden met zich meebrengt.

- Het dubbelklikken op het overzicht van kandidaten (op het moment dat dit naast het stembiljet ligt) is bijvoorbeeld onduidelijk. Men verwacht dat men na één keer klikken, op de partij waarnaar gezocht wordt, direct op het overzicht van kandidaten van die partij komt. Men komt echter terecht op het voorblad van het overzicht van kandidaten met de partijen. Dit schept verwarring. Een deel van de gebruikers van de oefenvoorziening gaat er dan vanuit dat het nummer van de partij geselecteerd moet worden onderin het stembiljet. Een ander deel van de gebruikers van de oefenvoorziening is zich er wel van bewust dat er doorgeklikt moet worden. Voor hen wekt het dubbelklikken irritatie op.

> *“Dit is anders dan andere dingen die digitaal zijn. Het is namelijk best onhandig dat je twee keer moet klikken om op het overzicht van die partij te komen. Ik snap echt wel dat ik in het stemhokje het papieren overzicht erbij moet pakken.”*

De terugkoppelingen zijn voor een deel van de gebruikers van de oefenvoorziening essentieel om de oefeningen correct uit te voeren.

- De meeste gebruikers van de oefenvoorziening zijn er (voorafgaand aan het maken van de oefeningen met het nieuwe stembiljet) van overtuigd dat ze weten hoe ze een stem moeten uitbrengen. Daardoor is het lezen van de uitleg van de oefeningen, naar verwachting van de gebruikers van de oefenvoorziening, niet nodig. Dit deel van de gebruikers van de oefenvoorziening is geneigd om de teksten met uitleg of terugkoppeling over de oefeningen niet, snel of niet goed te lezen.
- In de oefenvoorziening wordt men, tot op zekere hoogte, gedwongen de terugkoppeling te lezen. Zodra er een terugkoppeling in beeld staat moet deze eerst weg worden geklikt om verder te kunnen naar de volgende oefening of dezelfde oefening opnieuw te doen. Daardoor is het duidelijk dat er een geldige of ongeldige stem is uitgebracht. In de meeste gevallen snapt men dan ook waarom er een ongeldige stem is uitgevoerd. Dit draagt, in de meeste gevallen, bij aan het zelflerende vermogen van de kiezer en de oefenvoorziening.

> *“In het begin deed ik de oefeningen niet goed. Toen las ik wat er niet goed ging. Daardoor wist ik wat anders moest doen bij de oefeningen.”*

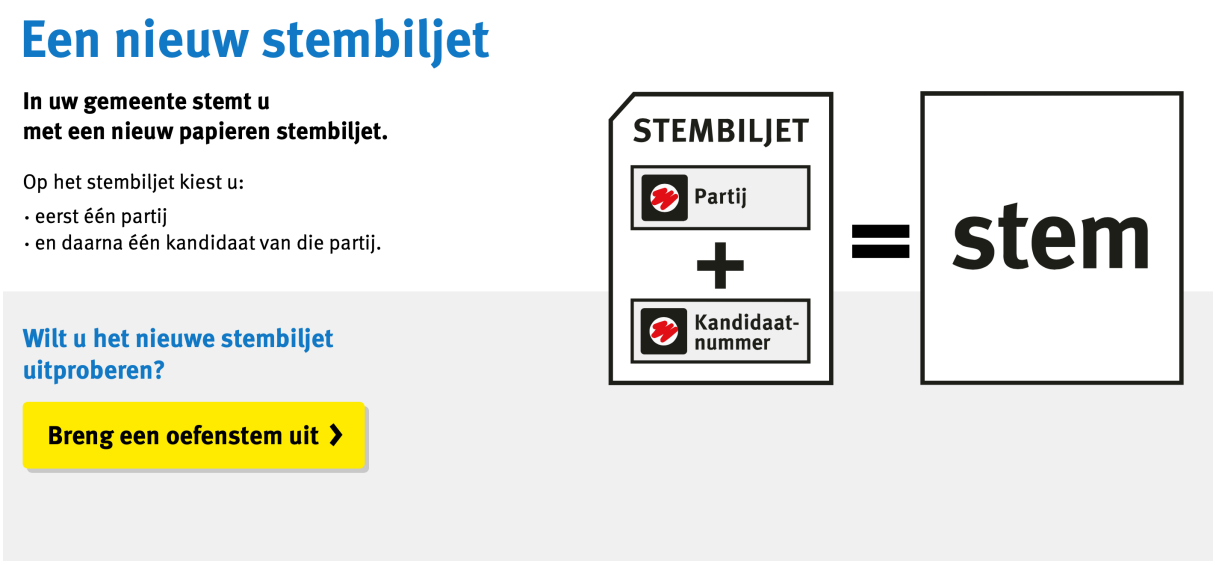
Indien de teksten met uitleg of terugkoppeling over de oefeningen worden gelezen, zijn deze begrijpelijk.

- Indien de tekst op de startpagina wordt gelezen, wordt deze begrepen. De kiezer weet dan dat er op het nieuwe stembiljet één partij en één kandidaat van die partij geselecteerd moet worden.
    - NB Het is daarentegen niet altijd meteen duidelijk dat de kandidaat en bijbehorend kandidaatnummer in het overzicht van kandidaten opgezocht moet worden.
- De teksten in de terugkoppeling weten grotendeels de beoogde boodschap over te brengen.
    - NB Tijdens het onderzoek is er na afloop van het maken van de oefenvoorziening specifiek naar gevraagd (het lezen van de teksten en de interpretatie ervan).

Specifieke schermen

Hieronder is een aantal schermen van de digitale oefenvoorziening weergegeven, inclusief de bijbehorende bevindingen.

Startpagina

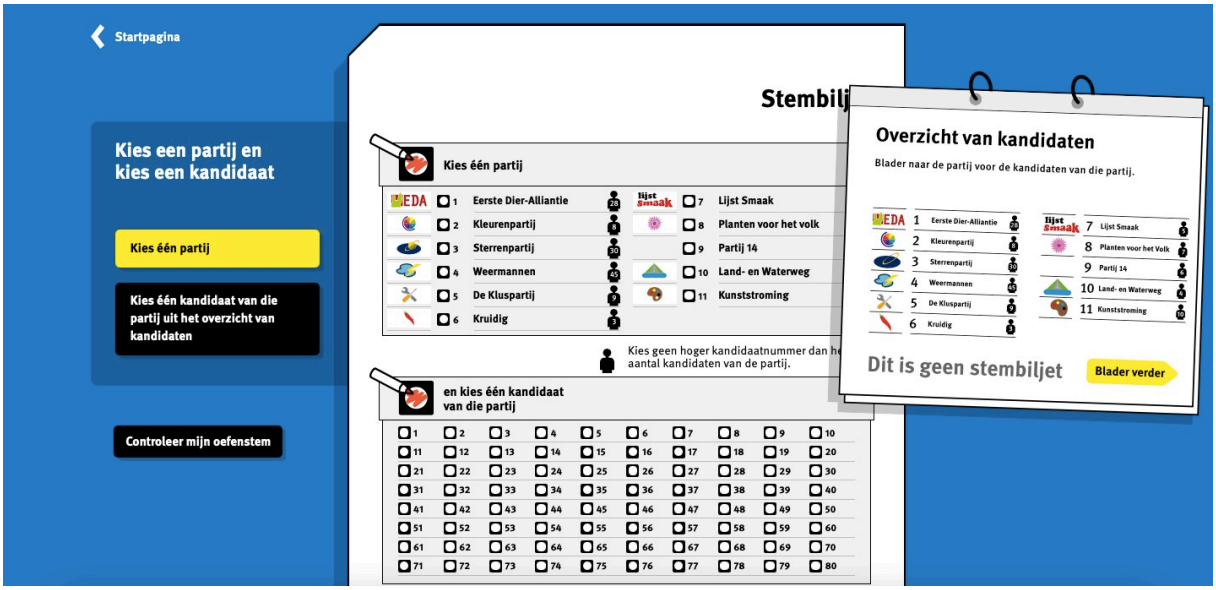


De startpagina zorgt er, in de huidige vorm, onvoldoende voor dat men is voorbereid op het maken van de oefeningen.

- Op het moment dat men de startpagina ziet, wordt bij een deel van de gebruikers van de oefenvoorziening de aandacht getrokken door de gele knop ‘Breng een oefenstem uit’. Daardoor wordt er veelal snel geklikt op de gele knop zonder de tekst op de startpagina goed te lezen.
- Een ander deel van de gebruikers van de oefenvoorziening valt de rebus rechts in beeld wel op. Voor hen is het duidelijk waar de rebus voor staat.
- Wat men precies gaat doen (digitaal oefenen met het nieuwe stembiljet), blijft daardoor voor een deel onduidelijk. Dit heeft invloed op de manier waarop de oefeningen gemaakt worden.

“Eerlijk gezegd heb ik deze pagina niet gezien. Ik ben gewoon gelijk begonnen met het maken van de opdrachten. Er staat hier duidelijk wat je moet doen, maar ik heb het niet gelezen.”

Oefeningen algemeen



De opzet van de pagina’s waarop de oefeningen worden getoond is niet optimaal.

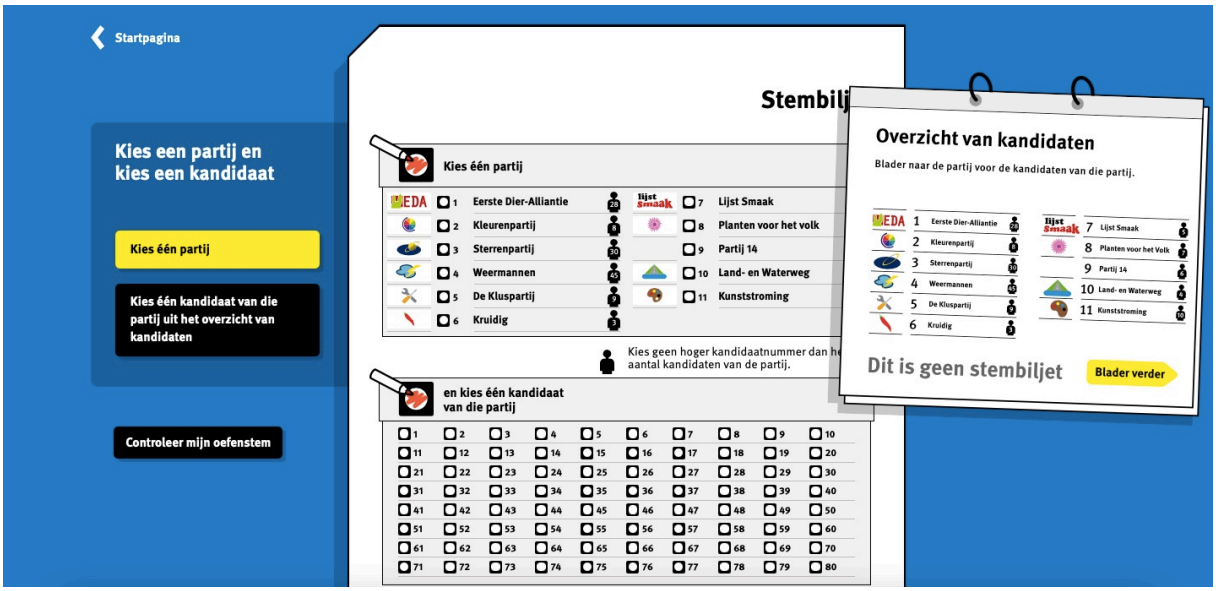
- De pagina wordt vaak omschreven als druk. Er is veel op de pagina te zien; de uitleg van de oefening, de uitleg gele buttons, het stembiljet en het overzicht van kandidaten. Tevens ziet men al deze onderdelen voor het eerst. Daardoor is het niet altijd duidelijk waar te beginnen of worden er onderdelen van de pagina over het hoofd gezien.
    - Doordat er veel op de pagina met oefeningen te zien is, laten voornamelijk ouderen weten dat de tekst op het stembiljet betrekkelijk klein is. Daardoor zijn sommige onderdelen moeilijk te lezen.
- Dat er op de gele buttons (‘Kies één partij’ en ‘Kies één kandidaat van die partij’) geklikt kan worden is niet duidelijk. Daardoor gebeurt dit ook nauwelijks. Hierdoor wordt het overzicht van kandidaten niet automatisch geopend. Dat zou gebeuren als er geklikt wordt op de knop ‘Kies één kandidaat van die partij uit het overzicht van kandidaten’.
- De poppetjes met het hoogste kandidaatnummer van die partij, op het stembiljet en op het overzicht van kandidaten, vallen niet op. Desgevraagd laat men weten dat het poppetje met het nummer erg klein is.
    - Opvallend is dat de poppetjes met het hoogste kandidaatnummer van die partij op het papieren stembiljet en het papieren overzicht van kandidaten eerder worden opgemerkt.

“Deze pagina is wel erg druk. Er is veel waar je naar moet kijken, wat je moet lezen en wat je moet aanklikken.”

Het is op de pagina van de oefening niet voor alle gebruikers van de oefenvoorziening duidelijk wat de oefening inhoudt en wat de uitleg van het stembiljet is.

- Sommige gebruikers van de oefenvoorziening lezen alleen de tekst in de gele buttons links van het stembiljet. Daardoor beklijft dat er één partij gekozen moet worden en één kandidaat van die partij uit het overzicht van kandidaten.
- Dit heeft weinig/ geen gevolgen voor de eerste oefening aangezien die vrijwel gelijk is aan de uitleg. De eerste oefening luidt: “Kies een partij en kies een kandidaat”. De uitleg luidt: “Kies één partij. Kies één kandidaat van die partij uit het overzicht van kandidaten.
- Dit heeft echter wel gevolgen voor oefening 2 en oefening 3. Men ziet bij oefening 2 en bij oefening 3 namelijk nog steeds de uitleg staan (Kies één partij. Kies één kandidaat van die partij uit het overzicht van kandidaten). Maar deze oefeningen houden niet (langer) in “Kies een partij en kies een kandidaat”. Bij deze oefeningen moet er een specifieke partij en een specifieke kandidaat worden gekozen.

Oefening 1



Het maken van oefening 1 verloopt grotendeels goed.

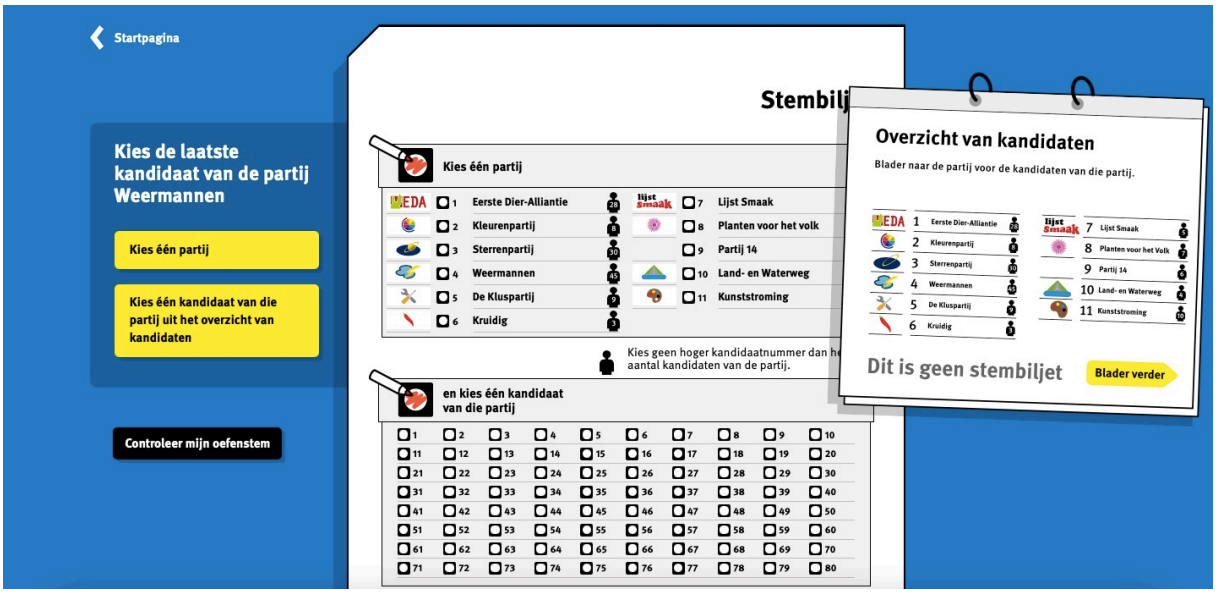
- Oefening 1 wordt grotendeels op een juiste manier uitgevoerd. Men snapt, veelal door de opmaak van het stembiljet, dat het nodig is om één partij en één kandidaat te selecteren.

De opmaak van oefening 1 is niet optimaal.

- Met name bij oefening 1 is er opvallend veel herhaling in beeld. In oefening 1 staat de oefening (Kies een partij en kies een kandidaat), op het afgebeelde het stembiljet staat uitleg (Kies één partij en kies één kandidaat van die partij) en in de gele buttons staat uitleg (Kies één partij. Kies één kandidaat van die partij uit het overzicht van kandidaten).
- Deze herhaling draagt eraan bij dat het geheel vol is en een drukke indruk geeft.

> *"Het is wel erg veel hetzelfde op deze pagina. Links in de bovenhoek staat kies een partij en een kandidaat van die partij, op het stembiljet staat kies één partij en één kandidaat van die partij en in de gele vakken staat kies één partij en één kandidaat van die partij."*

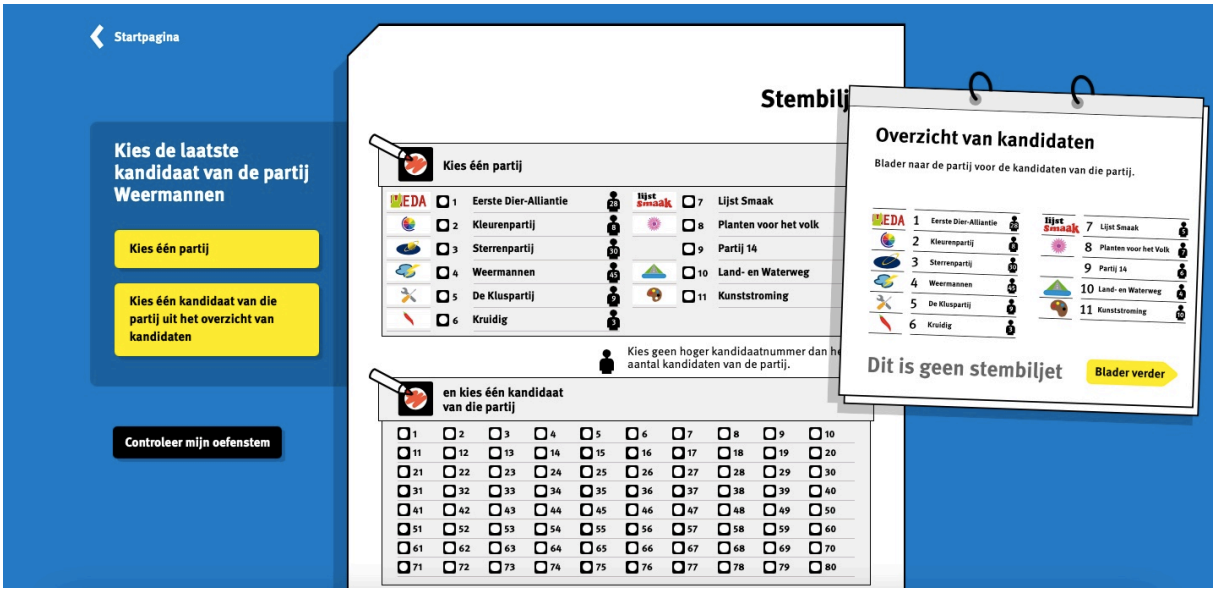
Oefening 2



Het maken van oefening 2 verloopt echter in eerste instantie minder goed.

- Bij oefening 2 wordt opvallend vaak gekozen voor de partij Weermannen en kandidaatnummer 80. Daaruit blijkt dat men bij het starten met de oefeningen er nog onvoldoende van op de hoogte is tijdens het maken dat er in het overzicht van kandidaten of naar het poppetje gekeken moet worden om erachter te komen wie de laatste kandidaat is van de partij weermannen.
- Vervolgens zorgt de negatieve terugkoppeling er vaak voor dat de oefening wel correct wordt uitgevoerd. De terugkoppeling weet te communiceren dat het niet mogelijk is om een kandidaatnummer te selecteren die hoger is dan het hoogste kandidaatnummer van die partij. Dit toont het lerende vermogen van de oefenvoorziening aan.

Overzicht van kandidaten



Op het moment dat het overzicht van kandidaten geraadpleegd moet worden (in ieder geval bij oefening 3) gaat het maken van de oefeningen minder goed.

- Het is op basis van de uitleg niet altijd duidelijk dat het overzicht van kandidaten geraadpleegd moet worden om op te zoeken welk kandidaatnummer een kandidaat heeft. Na de uitleg op de startpagina heeft men onvoldoende door dat het kandidaatnummer van een kandidaat van de partij opgezocht moet worden in het overzicht van kandidaten.
- Het overzicht van kandidaten wordt op dit moment niet altijd gevonden. Mogelijk komt dit doordat de oefeningen druk zijn en er veel gebeurt op het scherm. Daardoor is het lastig en zelfs niet altijd mogelijk om de opdrachten succesvol te maken en om een geldige stem uit te brengen.
- Het overzicht van kandidaten in de huidige vorm maakt het geheel onoverzichtelijk. Dat komt mogelijk doordat op het voorblad van het overzicht van kandidaten alle partijen afgebeeld zijn. Deze partijen zijn ook afgebeeld op het stembiljet. Daardoor is het voor de gebruiker van de oefeningen niet duidelijk waar hij/ zij moet beginnen.

Het gebruik van het overzicht van kandidaten in een digitale omgeving is niet optimaal.

- Om kandidaten op te zoeken in het overzicht van kandidaten moet er tweemaal geklikt worden (één keer om het overzicht van kandidaten groot in het scherm te maken en één keer op de partij om naar de kandidaten per partij te gaan). Dit voelt in een digitale omgeving niet natuurlijk aan en dat veroorzaakt irritatie. Daarnaast veroorzaakt dit voor een deel van de gebruikers van de oefenvoorziening verwarring. Het is namelijk onduidelijk dat men na één keer klikken nog steeds naar de inhoudsopgave van het overzicht van kandidaten kijkt. Daardoor selecteert een deel van de gebruikers van de oefenvoorziening het nummer van de partij op de plek waar het nummer van een kandidaat geselecteerd moet worden.
- In het overzicht van kandidaten is de knop ‘Blader verder’ geel gemaakt. Zodra de pagina met kandidaten van een partij is geopend klikt men automatisch op ‘Blader verder’, ook als men niet altijd verder wil bladeren. Vervolgens komt men op een

andere pagina van een partij met kandidaten, terwijl de kiezer het overzicht van kandidaten wil sluiten. Dit zorgt voor verwarring.

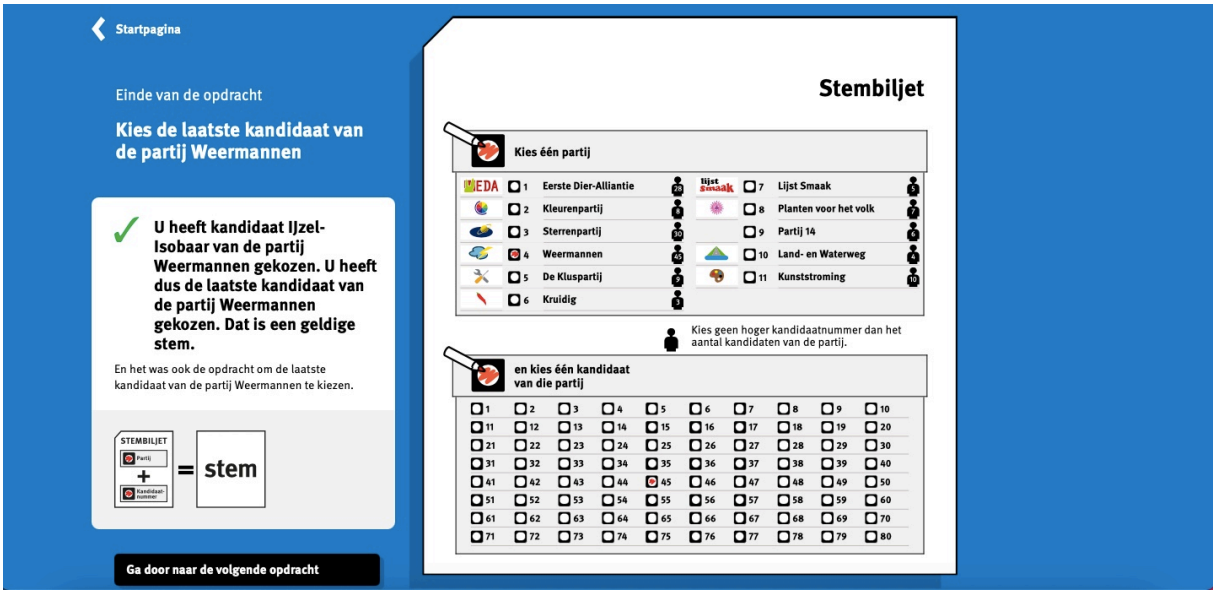
“Het is irritant dat je twee keer moet klikken op het overzicht. Ik klik dan op de partij Weermannen en dan moet ik nog een keer op de partij Weermannen klikken. Dat is toch raar?”

Terugkoppeling

De terugkoppeling van de oefeningen weet de kiezer te informeren over de gemaakte oefening.

- De terugkoppelingen worden door een deel van de gebruikers van de oefenvoorziening goed gelezen, omdat de kiezer gedwongen wordt om de terugkoppelingen te lezen voordat het mogelijk is om verder te gaan. Daardoor heeft dit deel van de gebruikers van de oefenvoorziening snel door of ze een geldige stem uitbrengen of dat ze ongeldige stem uitbrengen op het stembiljet.
- Een ander deel van de gebruikers van de oefenvoorziening leest de terugkoppeling niet (goed). Voor dit deel is het dan niet altijd duidelijk dat er iets goed of fout gaat. Indien er iets fout gaat, is het niet altijd duidelijk wat dat precies is.
- De manier van terugkoppelen stelt een deel van de kiezer in staat te leren van de fouten. Door de terugkoppelingen wordt, in de meeste gevallen, geleerd van de eigen fouten. Vervolgens worden de opdrachten goed gemaakt. De terugkoppeling draagt daarom bij aan het lerend vermogen van de oefenvoorziening.

Positieve terugkoppeling

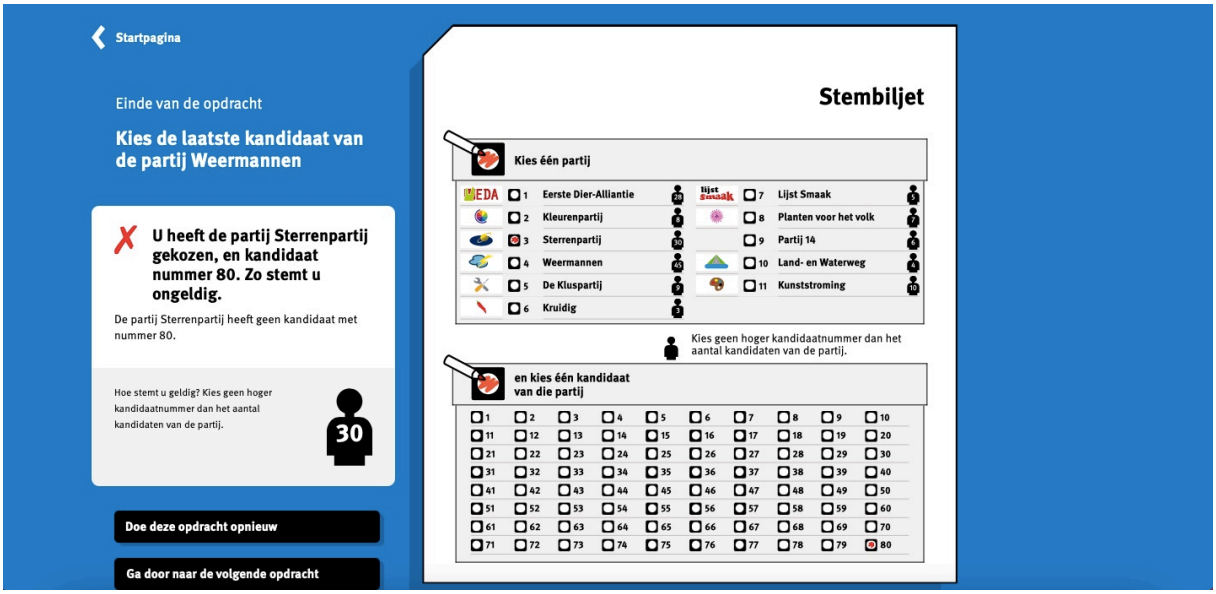


De positieve terugkoppeling weet over te brengen dat de oefening goed is uitgevoerd.

- De positieve feedback wordt vrijwel altijd goed begrepen. Men begrijpt dat de oefening op de juiste manier is uitgevoerd en dat dit leidt tot een geldige stem.
- Het groene vinkje laat snel zien dat er een geldige oefenstem is uitgebracht. De exacte feedback wordt niet altijd helemaal gelezen. Mogelijk komt dit doordat de tekst betrekkelijk lang is. Desondanks is het duidelijk dat een geldige oefenstem is uitgebracht en dat de oefening op de juiste manier is uitgevoerd.

“Het is duidelijk wat daar staat hoor, maar als je het maakt lees je het niet, dan kijk je gewoon naar het groene vinkje.”

Negatieve terugkoppeling

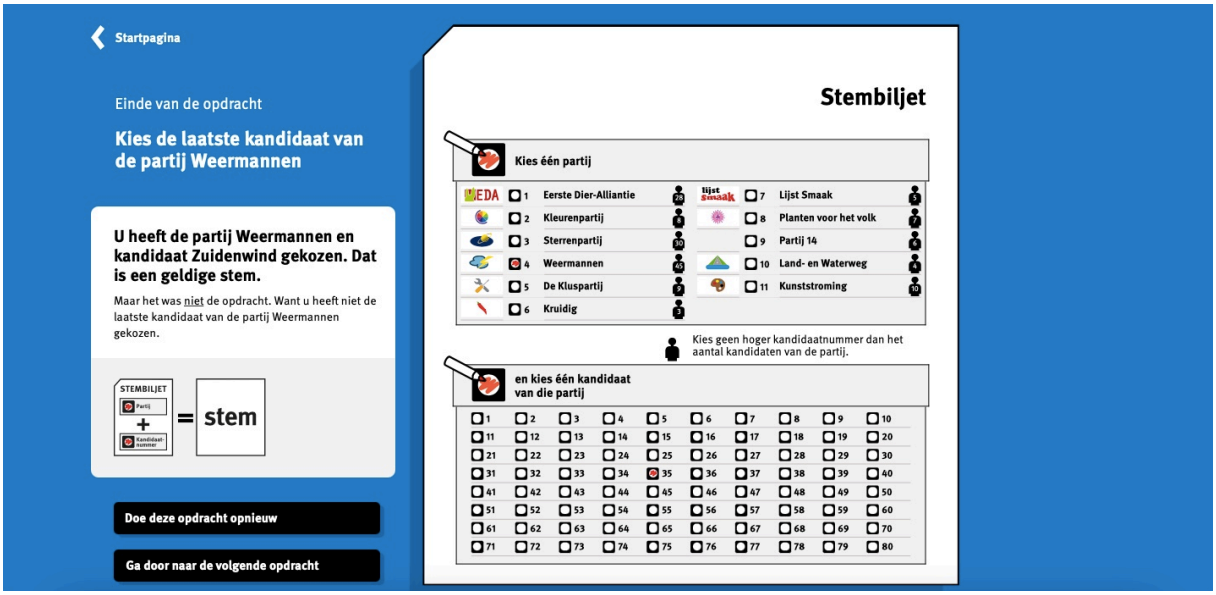


De negatieve terugkoppelingen weten vaak hun doel te bereiken.

- Indien er een ongeldige stem wordt uitgebracht, communiceert het rode kruis snel dat er iets is fout gegaan. De aandacht gaat op dat moment naar de negatieve feedback links in beeld.
- De terugkoppeling wordt op dat moment vaak gelezen en begrepen. Het is duidelijk dat er een ongeldige stem is uitgebracht en waarom. Vervolgens weet men de oefening op de juiste manier te maken. Dit laat zien dat de negatieve terugkoppeling bijdraagt aan het lerende vermogen van de oefenvoorziening.

> *“Ik las gewoon wat ik fout deed. Ik selecteerde namelijk een te hoog kandidaatnummer. Dat kan niet. Toen heb ik de oefening nogmaals gemaakt en toen deed ik het wel goed.”*

Negatieve feedback



Het gaat echter niet altijd goed als er negatieve feedback wordt getoond.

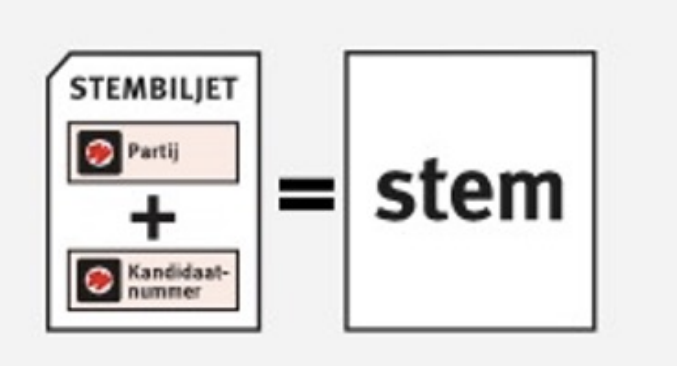
- Bij oefening 2 en oefening 3 is het mogelijk om een geldige stem uit te brengen, maar om de opdracht wel foutief uit te voeren. Het is bijvoorbeeld mogelijk om kandidaatnummer 4 van de Weermannen te selecteren (de partij wordt geselecteerd en het nummer van de partij wordt ook ingevoerd waar een kandidaatnummer geselecteerd moet worden). Daarmee is er geldig gestemd, maar is de opdracht niet correct uitgevoerd. De terugkoppeling communiceert dat er een geldige stem is uitgevoerd, maar dat de opdracht niet goed is uitgevoerd (‘Maar het was niet de opdracht, want u heeft niet de laatste kandidaat van de partij Weermannen gekozen.”). Zodra men deze terugkoppeling krijgt wordt deze niet, of niet goed, gelezen. Mogelijk is er daardoor, voor dit deel van de gebruikers van de oefenvoorziening, in dit opzicht weinig lerend vermogen in de oefenvoorziening.
- Daardoor is dit deel van de gebruikers van de oefenvoorziening er na het maken van de opdrachten niet, of niet voldoende, van op de hoogte op welke manier de oefeningen uit de oefenvoorziening correct uitgevoerd moeten worden.

> *“Het is me eerlijk gezegd niet opgevallen. Ik ging ervan uit dat ik deze opdracht goed had gemaakt.”*

De melding in het overzicht van kandidaten zorgt ervoor dat men weet dat er niet in het overzicht van kandidaten gestemd kan worden.

- De terugkoppeling: ‘Onthoud het nummer van de kandidaat van uw keuze. Klik op het stembiljet op het vakje vóór dit nummer.’ werkt goed. Daardoor weet men dat het kandidaatnummer op het stembiljet geselecteerd moet worden.

Rebus



De rebus (partij + kandidaatnummer = stem) is duidelijk en communiceert helder de beoogde boodschap.

- Na het zien van de rebus legt men uit dat een partij geselecteerd moet worden en een kandidaatnummer. Indien beiden worden geselecteerd is dit een geldige stem.

Papieren stembiljet

Het uitbrengen van een stem op het nieuwe (papieren) stembiljet is tijdens dit onderzoek grotendeels goed verlopen.

- Men weet een geldige stem uit te brengen op het nieuwe (papieren) stembiljet. Daarbij weet men ook op de kandidaat te stemmen die men voor ogen had.
    - NB Hierbij moet opgemerkt worden dat vrijwel alle gebruikers van de oefenvoorziening eerst de oefenvoorziening (uitvoerig) hebben gemaakt alvorens men het nieuwe stembiljet heeft ingevuld.
- In enkele gevallen heeft de gebruiker van de oefeningen bij toeval een geldige stem uitgebracht. In die gevallen werd er bijvoorbeeld gestemd op de tweede partij en op de tweede kandidaat van die partij. Het was in dat geval niet duidelijk dat er eerst op een partij gestemd moest worden, vervolgens in het overzicht van kandidaten gekeken moest worden en daarna het nummer van de kandidaat geselecteerd moest worden. In deze gevallen heeft de oefenvoorziening onvoldoende bijgedragen aan het correct uitbrengen van een stem.
    - Desgevraagd laat dit deel van de gebruikers van de oefenvoorziening weten ervan uit te gaan dat de keuze voor de partij onderin het stembiljet bevestigd moet worden.
    - NB Hierbij moet worden opgemerkt dat het merendeel zich wel bewust is van de kandidaat op wie ze stemmen, omdat dit moet worden opgezocht in het overzicht van kandidaten.

“Ik heb op de vierde partij gestemd. Dat heb ik boven aangegeven en onderin ook. Ik dacht dat onderin de bevestiging was van de partij waar je boven voor kiest.”

Bijlage 1 - Onderzoeksverantwoording

Methode en procedure
Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd aan de hand van individuele interviews uitgevoerd op maandag 6 december in Amersfoort en dinsdag 7 december 2021 ten kantore van MARE in Amsterdam. Betrokkenen van BZK hebben meegekeken met het onderzoek.

Stimulusmateriaal
Tijdens het onderzoek zijn de volgende uitingen/ materialen voorgelegd:

- Digitale oefenvoorziening
- Stembiljet (inclusief uitleg stembiljet en kandidatenoverzicht)

Respondenten
In totaal zijn zestien respondenten (+ vier floaters) geworven.

Voor allen geldt:

- Zijn kiesgerechtigd tijdens gemeenteraadsverkiezingen; (Wonen minimaal 5 jaar in Nederlands en staan ingeschreven in een NL-gemeente)
- Staan niet afwijzend tegenover het uitbrengen van een stem bij verkiezingen in het algemeen;
- Minimaal de helft heeft bij de laatste TK-verkiezing zelf gestemd (niet per machtiging).

Met een spreiding op:

- Geslacht;
- Opleidingsniveau;
- Leeftijd;
- Gezinssamenstelling.

De respondenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek, zijn geworven door een in marktonderzoek gespecialiseerd selectiebureau onder verantwoordelijkheid van MARE. Voor deelname aan dit onderzoek hebben zij een passende (financiële) vergoeding ontvangen.

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