



Oefenvoorziening stemmen met een nieuw stembiljet

Rapportage van kwalitatief onderzoek

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

Referentie opdrachtgever: 201865007.487.002

Projectnummer MARE: 2021145

23 september 2021

versie 3

Inhoudsopgave

Achtergrond	3
Conclusies	4
Aanbevelingen	6
Resultaten	9
<i>Context</i>	
<i>Digitale oefenvoorziening</i>	
<i>Specifieke schermen</i>	
<i>Mantra</i>	
<i>Positieve terugkoppeling</i>	
<i>Negatieve terugkoppeling</i>	
<i>Papieren oefenvoorziening</i>	
<i>Stembiljet</i>	
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

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (hierna: BZK) werkt aan een wetsvoorstel om experimenten met een nieuw model stembiljet mogelijk te maken. Als het wetsvoorstel door de Tweede en de Eerste Kamer wordt aangenomen, kunnen experimenten met het nieuwe stembiljet worden gehouden. Het is mogelijk dat een eerste experiment in enkele gemeenten zal plaatsvinden bij de gemeenteraadsverkiezingen die in 2022 worden gehouden.

De keuze die die 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 in te vullen die de betreffende kandidaat heeft op de lijst van zijn partij.

Om kiezers vertrouwd te maken met het nieuwe stembiljet werkt het ministerie van BZK aan een digitale oefenvoorziening en aan mogelijkheden voor de kiezer om op papier te oefenen met het uitbrengen van zijn stem. 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 MARE opdracht geven om kwalitatief onderzoek uit te voeren naar de begrijpelijkheid van de teksten die voor de oefenvoorziening zijn gemaakt. Het ministerie van BZK laat dit onderzoek doen om te bepalen of de oefenvoorziening verbeterd/aangepast zou moeten worden voor gebruik bij een eerste experiment met het nieuwe stembiljet.

Tijdens het onderzoek stond de digitale oefenvoorziening centraal.

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 oefenvoorziening -in de huidige vorm-, is vooral voor kiezers die er behoefte aan hebben om deze te gebruiken, moeilijk te begrijpen.

Kiezers lezen niet of nauwelijks wat er van hen gevraagd wordt of welke terugkoppeling gegeven wordt.

- Dit komt enerzijds door de vormgeving en/ of gebruiksvriendelijkheid van de voorziening.
 - Door verbeteringen door te voeren in de oefenvoorziening als het gaat om design (vormgeving en gebruiksvriendelijkheid) kan de oefenvoorziening kiezers beter sturen langs de teksten, waardoor deze mogelijk beter en/ of op cruciale momenten wel gelezen worden.
- Anderzijds speelt het (natuurlijke) gedrag van de kiezers een rol. De doelgroep is geneigd om zo min mogelijk en/ of snel te lezen. Men gaat snel door om de oefeningen te maken.
- Het gevolg hiervan is dat de groep die behoefte aan de oefenvoorziening heeft, geneigd is af te haken en stopt met het maken van oefeningen in de oefenvoorziening.
 - De gedachte waar men soms mee achter blijft is dat stemmen met het nieuwe stembiljet lastig is.

Daarnaast dragen de volgende punten ook bij aan het (on)begrip en de waardering van de oefenvoorziening:

- De oefenvoorziening is niet altijd helder in vraagstelling of construct, hetgeen negatieve impact heeft op het begrip van de voorziening;
 - NB De teksten waarin terugkoppeling wordt gegeven tijdens of na afloop van de gemaakte oefening zijn wel helder en begrijpelijk. Vanzelfsprekend heeft dit alleen een positief effect als deze gelezen worden.
- Verwachtingen van een digitale omgeving zijn anders dan die van een fysieke (papieren) omgeving. De oefenvoorziening is niet altijd passend bij de verwachtingen van een digitale omgeving, hetgeen irritatie kan veroorzaken, wat vervolgens kan zorgdragen dat kiezers afhaken en stoppen met het maken van de voorziening;
- De oefenvoorziening komt niet over als een oefenvoorziening om vertrouwd te raken met het nieuwe stembiljet, maar meer als een op zichzelf staande test.
 - Hierdoor is de kiezer vooral gericht op het doorstaan van de test in plaats van oefenen met een nieuw stembiljet. Doordat het als twee verschillende elementen wordt gezien (oefenen en stemmen), wordt de potentie van de voorziening niet ten volle benut.

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

- We schrijven deze uit onder 'Aanbevelingen'.

Ondanks dat de oefenvoorziening (nog) niet optimaal werkt, lijkt het erop dat het gebruik ervan stimuleert tot het uitbrengen van een geldige stem op het nieuwe stembiljet.

- Anders gezegd: De respondenten in dit onderzoek hebben allemaal (een deel van) de oefenvoorziening gemaakt. Na afloop hiervan hebben alle respondenten een geldige stem uitgebracht op het nieuwe stembiljet.

Niet alle respondenten in het onderzoek geven aan in het 'echte leven' gebruik te gaan maken van de oefenvoorziening. Anderen geven aan in een echte situatie eerder te zijn gestopt dan in de onderzoeks-setting het geval is geweest.

Grofweg lijken de kiezers, op basis van de steekproef van dit onderzoek, onder te verdelen in drie verschillende kiezersgroepen als het gaat om gedrag, wensen en behoeften ten aanzien van de digitale oefenvoorziening.

- Een deel van de doelgroep voelt zich op voorhand zeker als het gaat om aanpassingen op een stembiljet die gelden voor een breed publiek. Tevens is deze groep digitaal vaardig en om die reden voelt men zich digitaal ook comfortabel. Deze groep kan goed uit de voeten kan met de digitale oefenvoorziening. Ondanks dat men hier en daar een 'fout' maakt en bijvoorbeeld niet goed leest, begrijpt men uiteindelijk alle oefeningen (wat er van ze gevraagd wordt en hoe de oefening goed gemaakt wordt) relatief vlot. Dit is ook de groep die verwacht geen gebruik te zullen maken van een oefenvoorziening (fysiek of digitaal).
- Er is een groep die prima overweg kan in de digitale wereld, maar waarbij het minder natuurlijk en zelfverzekerd gaat dan de groep zoals hierboven omschreven. Deze groep heeft moeite met de voorziening en het nieuwe stembiljet binnen de voorziening, maar komt er uiteindelijk wel uit. Het duurt langer dan bij bovenstaande groep en er ontstaat soms irritatie over dat het niet werkt zoals men denkt of over het aantal foutmeldingen, maar uiteindelijk doorloopt men de voorziening en weet men hoe men de oefeningen conform opdracht kan maken. Deze groep zegt de oefenvoorziening in het 'echte leven' te gaan gebruiken. Het is onduidelijk op basis van dit onderzoek of dat ook daadwerkelijk zo is.
- Een laatste groep kan niet goed uit de voeten met de digitale oefenvoorziening. De groep is in de regel ook minder digitaal vaardig (soms in combinatie met een hogere leeftijd). Deze groep begrijpt niet voldoende wat er gevraagd wordt en hoe men de oefeningen moet maken door niet of nauwelijks lezen en/ of door het niet begrijpen van de werking van de digitale voorziening. Soms gaat dit gepaard met het lastig kunnen onthouden van de oefeningen (de vraag). Een deel van deze groep was geneigd voortijdig te stoppen met het maken van de oefenvoorziening. Het lijkt erop dat juist deze groep behoefte heeft aan oefening voordat men gaat stemmen. Een (digitale) oefenvoorziening is voor deze groep een uitkomst. Het uitbrengen van een geldige stem is dusdanig belangrijk dat deze groep het risico niet wil lopen dat het fout gaat. Men is er op voorhand niet zeker van dat het zomaar goed gaat.

Aanbevelingen

Overkoepelend over de voorziening

Overweeg om de oefeningen aan te passen zodat deze beter helpt om een geldige en correcte stem uit te brengen.

- Het is belangrijk dat de kiezers geholpen worden bij het uitbrengen van een geldige stem op de partij en kandidaat die men voor ogen heeft. De oefenvoorziening dient de kiezers daarbij te helpen. Het doel hoeft niet te zijn om kiezers te helpen bij het correct uitvoeren van de oefenvoorziening.
- Overweeg om de digitale oefenvoorziening meer aan te laten sluiten bij de verwachtingen die er zijn van een digitale omgeving om zo onder andere te voorkomen dat men afhaakt op basis van de gebruiksvriendelijkheid.
- Overweeg om cruciale teksten dusdanig in beeld te brengen dat de lezer er bijna niet omheen kan.

Concreet betekenen bovenstaande punten in de volgende overwegingen voor aanpassingen:

Overweeg om duidelijker te maken dat de oefeningen er zijn om te oefenen met een nieuwe manier van invullen van het stembiljet. Het gaat immers om de simulatie van het invullen van het stembiljet en niet om de oefeningen als zodanig. Het woord oefening is binnen deze context lastig te begrijpen.

- Door een aanpassing in tekst zou duidelijk moeten worden dat de oefeningen er zijn om vertrouwd te raken met het nieuwe stembiljet. Daarnaast zou duidelijk moeten worden dat een oefening geen oefening op zich is, maar dat deze ervoor dient om in de toekomst een geldige stem uit te brengen op de juiste manier.
 - Een andere uitleg van de oefening zou daarbij aansluiten, bijvoorbeeld: 'Oefen met het nieuwe stembiljet door uw teststem uit te brengen op de eerste kandidaat van een partij'.
 - Een knop op de pagina van een oefening met 'Breng uw teststem uit' in plaats van 'Klaar met deze oefening' zou daar ook bij aansluiten.

Overweeg om de digitale oefenvoorziening beter aan te laten sluiten bij de verwachtingen van een digitale omgeving.

- Concreet raden we bijvoorbeeld aan om de inhoudsopgave van het kandidatenoverzicht 'klikbaar' te maken, zodat men op de lijst met kandidaten van de partij naar keuze terecht komt. NB In een fysieke wereld is het helder dat klikken geen optie is.
- Een ander punt is dat respondenten standaard klikken op de kandidaat in het kandidatenoverzicht. Het is niet aan te raden om dit klikbaar te maken in verband met het simuleren van het invullen van het stembiljet. Echter, het feit dat het niet klikbaar is wekt irritatie op en het gevoel dat men het niet goed doet. Een melding waarbij duidelijk wordt wat de vervolgstap is, zou hierbij kunnen helpen.

Overweeg om de teksten met uitleg en de teksten met terugkoppelingen van de oefenvoorziening prominenter in beeld te brengen, zodat deze minder snel over het hoofd worden gezien.

- Hierbij kan gedacht worden aan meldingen die groot en in het midden van het scherm aanwezig zijn. Als de meldingen actief gesloten moeten worden om verder te kunnen, zullen deze mogelijk eerder gelezen worden.

Specifiek per onderdeel

Overweeg om op de startpagina de meest belangrijke informatie met betrekking tot het nieuwe stembiljet eruit te laten springen: 'Kies eerst één partij en daarna één kandidaat van die partij'.

Overweeg om de oefeningen in de digitale oefenvoorziening elkaar op te laten volgen. Dit houdt in dat er op de pagina met oefeningen een knop staat met bijvoorbeeld 'Start de oefeningen'. Vervolgens start oefening twee nadat oefening één is afgerond en er geklikt wordt op 'Ga naar volgende oefening'. Het is in dat geval niet nodig om terug te gaan naar de pagina met oefeningen.

Heroverweeg de opzet van de pagina van de oefeningen.

- Overweeg om de uitleg van de oefening (de vraag) opvallender en continu in beeld te houden. Ook als er een oefening wordt gemaakt en het overzicht van kandidaten erbij wordt gepakt. Omdat er gebruik wordt gemaakt van fictieve partijen en kandidaten bekijken de namen niet of nauwelijks. Als de oefening in beeld blijft, hoeft men het niet te onthouden of steeds hen en weer te gaan binnen de voorziening.
- Overweeg om de structuur aan te passen aan de tweetrapsraket van het stembiljet. Nu kan het overkomen als zijnde drie stappen.
 - Concreet raden we aan de knop 'Toon overzicht van kandidaten' onder te brengen onder de stap 'Kies een kandidaat'. In de huidige vorm lijkt er sprake van drie stappen te zijn in plaats van twee. Tevens valt het kandidatenoverzicht niet voldoende op.
- Neem in overweging om het overzicht van kandidaten duidelijker in beeld te brengen zodra er een kandidaten gekozen moet worden. Dit zou bijvoorbeeld gerealiseerd kunnen worden door het overzicht voor het stembiljet in beeld te laten komen op het moment dat men klikt op 'Kies één kandidaat van die partij'. Overigens is het raadzaam om terwijl men kijkt naar het kandidatenoverzicht, de gekozen partij in beeld te laten staan.

Hierbij valt ook het aantal vragen in overweging te nemen. Vijf vragen komt over als veel en meer vragen betekent niet automatisch een betere oefening of voorbereiding op het uitbrengen van een een geldige stem op het nieuwe stembiljet.

Overweeg om de achternaam van de fictieve kandidaat waarop gestemd moet worden te tonen in plaats van de voornaam. Daarmee wordt voorkomen dat er in het overzicht van kandidaten gezocht wordt naar een voornaam die niet direct opvalt.

- Meer specifiek: niet zoeken naar 'kandidaat Kasper Lichtjaar van de Sterrenpartij', maar naar 'kandidaat Lichtjaar van de Sterrenpartij'.

Heroverweeg de oefening die de oefenvoorziening onnodig lastig maakt. Het kiezen van een kandidaat van Partij 14 is een oefening die moeilijk te begrijpen is, omdat partij 14 niet lijkt te bestaan in de ogen van de doelgroep. Het onbegrip wat hierop volgt draagt niet bij aan het vertrouwd raken met het nieuwe stembiljet.

Heroverweeg het kleurgebruik op de pagina's. In de digitale voorziening vallen sommige elementen/ knoppen meer op dan andere. Het kleurgebruik en contrasten hierbij kunnen hier een rol bij spelen. Voor het maken van de oefenvoorziening, maar ook voor het voorkomen van irritatie (omdat het niet werkt zoals men denkt), is het van belang dat cruciale 'knoppen' niet over het hoofd worden gezien.

Binnen het kader van kleurstelling en contrast, het valt op dat de weergave van het mannetje met daarin het nummer van het aantal kandidaten beter opvalt indien het getal donker is en het poppetje wit. We raden aan om een omgekeerde kleurstelling in overweging te nemen teneinde de zichtbaarheid/ het opvallend vermogen te vergroten.

Overweeg een papieren oefening die eenvoudiger van aard is en beter aansluit bij de manier van stemmen dan een specifieke oefening als zodanig. Dit betekent dat de kiezer zelf aangeeft op welke partij en welke kandidaat hij/ zij gaat stemmen. Vervolgens kan gecontroleerd worden of de stem op de juiste manier is uitgebracht.

- Overweeg daarbij ook om slechts één papieren oefening te maken. Dit lijkt voldoende om kiezers die met de papieren oefening werken voor te bereiden.
- NB Een deel van de aanbevelingen gelden net zo voor de papieren oefenvoorziening als de digitale oefenvoorziening. We raden aan om deze op eenzelfde manier aan te passen.

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.

De oefenvoorziening in de vorm zoals voorgelegd tijdens dit onderzoek, komt niet altijd even goed uit de verf. Veelal is men niet (bewust) bezig met het simuleren van het invullen van een stembiljet, maar is men gevoelsmatig een test aan het maken, die men graag wil doorstaan. Binnen deze 'test' worden sommige oefeningen als lastig ervaren door de formulering van of de vraag zelf. Ook staat de gebruikerservaring in een aantal gevallen het begrip in de weg. De oefenvoorziening wordt helemaal als lastig ervaren indien men minder digitaal vaardig is.

We durven daarom te stellen dat de mate van waarin men digitaal vaardig is, mede van invloed is op hoe makkelijk men met de digitale oefenvoorziening uit de voeten kan. Zo helpt digitale vaardigheid bij het begrijpen van de flow van de digitale oefenvoorziening. Ook helpt digitale vaardigheid om te begrijpen waarop men wel/ niet kan klikken.

- Hoewel hier in algemene zin verbeterpunten te bedenken zijn, maken kiezers die digitaal vaardig zijn sneller de slag naar hoe het wel werkt.

Digitale vaardigheid is niet evident voor alle kiezers. De groep die minder digitaal vaardig is bestaat over het algemeen (maar niet altijd) uit ouderen. Zij hebben daardoor, over het algemeen, meer moeite met de digitale oefenvoorziening. Deze groep geeft tevens aan het prettig te vinden dat er een mogelijkheid is om te oefenen. (Het briefstemmen zit nog vers in het geheugen.) Een deel van deze groep geeft aan de oefeningen in een andere setting niet af te maken. Bovendien voelt deze groep zich na afloop van het maken van de oefenvoorziening, eerder onzeker in plaats van zeker over het gebruik van het nieuwe stembiljet.

“Het lukt me niet om de oefening goed te maken en ik weet niet wat ik fout doe. Ik denk niet dat ik hier thuis mee door was gegaan.”

Er is tevens een groep die niet per se niet digitaal vaardig is, maar wel moeite heeft met het maken van de digitale oefeningen. Deze groep maakt doorgaans een aantal fouten in de oefening, door niet goed te lezen en/ of door te hebben hoe de oefenvoorziening werkt. Deze groep kan de oefeningen uiteindelijk succesvol voltooien. De terugkoppeling die men krijgt na afloop of tijdens het maken van de opdrachten draagt hieraan bij. Binnen de testomgeving komt deze groep er dus uiteindelijk uit. Het is niet bekend of dit in een andere omgeving ook zo is, of dat men eerder zou afhaken.

“In het begin waren de oefeningen even lastig. Ik snapte het niet helemaal en kon niet klikken op wat ik wilde, maar uiteindelijk kreeg ik het wel onder de knie.”

Een laatste groep heeft geen moeite met de (digitale) oefeningen. Deze groep is doorgaans digitaal vaardig. Hoewel men hier en daar een foutje maakt of in eerste instantie kikt op iets wat niet klikbaar is, vindt men snel uit hoe het wel moet, al dan niet door tekst te lezen. Deze groep verwacht de digitale oefening niet te zullen maken, omdat deze groep zich überhaupt zeker voelt over hun eigen kundigheid binnen een proces dat is bedacht voor een brede doelgroep. Deze groep verwacht op voorhand dan ook dat het succesvol uitbrengen van een geldige stem op een nieuw stembiljet geen probleem zal zijn.

“De oefeningen gaan goed, maar ik denk dit niet echt nodig te hebben. Ik zou dit nooit doen. Zonder de oefeningen lukt het mij denk ik ook wel om goed te stemmen met het nieuwe stembiljet.”

Digitale oefenvoorziening

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

Men is geneigd om de teksten met uitleg of terugkoppeling over de oefeningen niet, snel of niet goed gelezen. Het ontwerp van de oefenvoorziening ligt hieraan ten grondslag alsook het gedrag van mensen.

- De meeste kiezers zijn ervan overtuigd dat ze weten hoe ze een stem moeten uitbrengen. Daardoor is het lezen van de uitleg van de oefeningen, naar verwachting, niet nodig.
- De terugkoppeling van de oefeningen wordt ook niet of slecht gelezen. Dit komt mede doordat de terugkoppeling van de oefeningen boven in het scherm op een pop-up lijkt. Men is ingesteld om deze meldingen die op die plek in beeld verschijnen te negeren of snel weg te klikken, dit zijn in de regel advertenties.
- Op de startpagina valt 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.

Indien de teksten met uitleg of terugkoppeling over de oefeningen wel worden gelezen, worden deze veelal goed begrepen.

- De teksten in de digitale oefenvoorziening weten de beoogde boodschap over te brengen. Echter, dit is (uiteraard) alleen het geval indien deze opgemerkt en gelezen worden.

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).

Het niet of slecht lezen van cruciale teksten (zoals de oefening zelf of een terugkoppeling) heeft gevolgen voor het maken van de oefeningen. Tevens draagt dit (mede) bij aan het (on)begrip van wat men aan het doen is: een online test maken of oefenen om straks een geldige stem uit te kunnen brengen op het nieuwe stembiljet.

- Men begint in deze gevallen met het uitbrengen van een stem. Daarbij houdt men de oefening niet in gedachte. Het gevolg daarvan is dat men een terugkoppeling krijgt dat de oefening niet goed gemaakt is. Dit kan tot irritatie leiden, waardoor sommigen aangeven normaal gesproken gestopt te zijn met de oefenvoorziening.
- Indien men niet goed leest en/ of vroegtijdig stopt met de oefenvoorziening, komt men niet in aanraking met mogelijke scenario's waarbij het mis kan gaan en bijbehorende terugkoppeling. De oefenvoorziening draagt in die gevallen minder dan zou kunnen bij aan het leren uitbrengen van de stem op de correcte manier op het nieuwe stembiljet.
- Sommigen hebben, tijdens het maken van de oefeningen, het idee dat ze de nieuwe manier van stemmen aan het uitproberen zijn. Ze gaan er dan vanuit dat er in de toekomst digitaal gestemd gaat worden.

“Ik snap niet wat ik fout doe hoor. Er wordt me gevraagd om een kandidaat te kiezen, dat doe ik en dan is het fout. Ik krijg ook helemaal geen uitleg van wat ik fout doe. Normaal gesproken was ik ermee gestopt.”

Ook als oefeningen (vraag) wel gelezen wordt, worden de oefeningen niet altijd goed uitgevoerd.

- Indien men de vraag van de oefening(en) wel leest, is men tijdens het maken van de oefening(en) bezig met het uitvoeren van de oefening en niet met het uitbrengen van een teststem of het oefenen met stemmen met het nieuwe stembiljet. Hierdoor neemt men de taak soms erg letterlijk.
 - Men probeert dan bijvoorbeeld de oefening uit te voeren door te klikken op een kandidaat in het kandidatenoverzicht.
 - Soms vergeet men in dat geval de partij in te vullen op het stembiljet.

“Er wordt mij gevraagd om een stem uit te brengen op Kasper Lichtjaar van de Sterrenpartij. Dan klik ik op de naam Kasper Lichtjaar en vervolgens gebeurt er niks. Uiteindelijk snap ik dat ik het moet aanvinken in een ander scherm en dan is het weer niet goed.” (Kiezer heeft uitsluitend een kandidaat aangevinkt en geen partij, omdat in de vraag staat breng een stem uit op Kasper Lichtjaar van de Sterrenpartij.)

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 verwachting) intuïtief werkt. Wat de nodige irritatie teweegbrengt.

- Bijvoorbeeld in de inhoudsopgave van het overzicht van kandidaten verwacht men te kunnen klikken op een partij en vervolgens automatisch naar de kandidaten van die partij te gaan. Dat is men gewend vanuit andere digitale tools. Op dit moment is dat niet mogelijk in de oefenvoorziening. Men snapt feilloos dat men in het stemhokje niet kan klikken, maar moet bladeren in het document.

Specifieke schermen

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

Startpagina

Een nieuw stembiljet

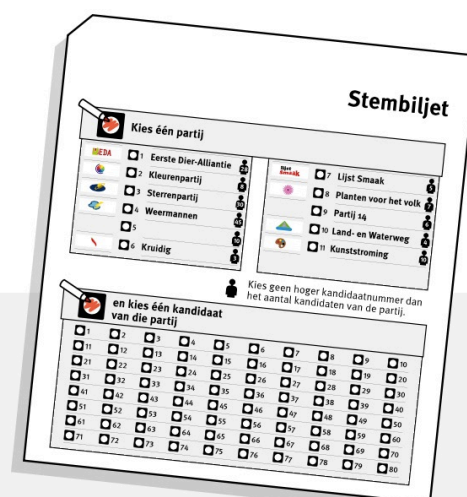
In uw gemeente stemt u met een nieuw papieren stembiljet.

Op het stembiljet kiest u:

- eerst één partij
- en daarna één kandidaat van die partij.

Wilt u oefenen met het nieuwe stembiljet?

[Ga naar de oefeningen >](#)



De tekst op de startpagina wordt niet of nauwelijks gelezen.

- Als men de startpagina ziet, trekt de gele knop al snel de aandacht op de witte pagina. Men drukt vervolgens snel op 'Ga naar de oefeningen'. De uitleg; 'Op het stembiljet kiest u eerst één partij en daarna één kandidaat van die partij', wordt dan vaak gemist.
- De tekst 'Op het stembiljet kiest u eerst één partij en daarna één kandidaat van die partij' wordt niet benadrukt. Terwijl de tekst 'In uw gemeente stemt u met een nieuw papieren stembiljet', wel wordt benadrukt. De respondenten lijken ervan uit te gaan dat, indien men de oefenvoorziening gaat maken, de niet vetgedrukte informatie minder belangrijk of reeds bekend is.

“De uitleg hier heb ik eigenlijk niet gelezen. Ik ben direct begonnen met de oefening.”

De pagina met oefeningen komt wat overweldigend en verwarrend over, het is in perceptie veel informatie in één keer.

- Op de pagina met oefeningen staan alle vijf de oefeningen. Tevens staat de uitleg (vraag) van elke oefening erbij in de gele balk. Hierdoor denkt men onder andere dat de taak onthouden moet worden tijdens het uitvoeren van de oefening. Daardoor is er mogelijk op de pagina van de oefening zelf minder aandacht voor de uitleg.
- Momenteel moet men de taak uitvoeren door op één van de oefeningen te klikken. Na het maken van een oefening terug naar de pagina met oefeningen. Dat voelt voor sommigen omslachtig en onlogisch in een digitale omgeving.
- Een enkeling probeert in eerste instantie de oefening te lezen op de pagina met oefeningen en de taak op het stembiljet rechts in beeld uit te voeren.

“Het is logischer als je na één oefening automatisch door kan klikken naar de volgende oefening. Nu moet je terug naar de pagina met oefeningen, dat is niet logisch.”

Oefeningen algemeen

De opzet van de pagina waarin de oefeningen worden getoond is suboptimaal.

- Door de vormgeving trekt de tekst met uitleg van de oefening (de vraag) niet de aandacht. Deze wordt dan ook veelal over het hoofd gezien. Een gevolg daarvan is dat de oefening onthouden wordt vanuit de pagina met oefeningen en vervolgens (deels) vergeten wordt.
- Door de vormgeving lijkt er sprake te zijn van drie stappen in plaats van twee. Ondanks de afwijkende kleurstelling, lijkt 'toon overzicht van kandidaten' een fase op zichzelf. Dit draagt niet bij aan het begrip van het nieuwe stembiljet. Tegelijkertijd valt de button 'Toon overzicht kandidaten' niet op wanneer men deze relevant is, namelijk bij het uitvoeren van stap 2 "Kies één kandidaat van die partij". Mede daardoor is het overzicht van kandidaten is lastig te vinden.
- Bij het maken van de oefening wordt veelal gesnapt dat de namen niet meer op het stembiljet staan. Het is niet altijd duidelijk dat er rechts in beeld op het overzicht met kandidaten geklikt kan worden. Zoals hierboven omschreven is tevens de knop 'Toon het overzicht van kandidaten' niet opvallend genoeg op het moment dat het ertoe doet.
- Men heeft het gevoel in de oefeningen een op zichzelf staande opdracht te maken in plaats van oefenen met een stem uit te brengen op het nieuwe stembiljet. Dit heeft mogelijk met de uitleg/ vraagstelling te maken, bijvoorbeeld: 'Kies een partij en een kandidaat', of met de knop 'Klaar met deze oefening'. Hierdoor blijft dit in perceptie een oefening, in plaats van het oefenen om een stembiljet op een geldige manier in te vullen.
- Aan de bovenkant van het stembiljet vallen de poppetjes met daarin het nummer van het aantal kandidaten van de betreffende partij in eerste instantie niet op.

Oefening 2

Oefening 2 wordt als onnodig lastig ervaren en draagt niet perse bij aan het begrip van stemmen met het nieuwe stembiljet.

- In oefening 2 moet er een stem uitgebracht worden op Partij 14. Partij 14 is lastig te vinden, omdat men uitgaat van de nummering voor de partijnamen: er wordt gezocht naar een veertiende partij op een lijst van elf partijen. Uiteindelijk vatten velen het op als een strikvraag die eerder voor verwarring en irritatie zorgt dan dat deze bijdraagt aan het begrip van het nieuwe stembiljet.

“Er wordt gezegd dat ik op Partij 14 moet stemmen, maar er staan er maar elf in het rijtje met partijen.”

Overzicht met kandidaten



Er is een aantal onderdelen met betrekking op het overzicht met kandidaten, die de oefeningen onnodig lastig maken.

- Op het moment dat het kandidatenoverzicht in de oefening geopend wordt, is de uitleg van de oefening (de vraag) niet meer volledig in beeld. Men heeft moeite om de oefening met fictieve kandidaten en fictieve partijen te onthouden. Daardoor moet men steeds heen en weer gaan tussen het kandidatenoverzicht en de oefening.
- Het is niet mogelijk om te klikken op een partij in het kandidatenoverzicht. Het wordt wel verwacht dat er geklikt kan worden op een partij en dat automatisch het overzicht met kandidaten van die partij opent.
- De gele knop ('Blader verder') in het overzicht van kandidaten ziet men vaak (initieel) over het hoofd. Ondanks de gele kleur van de knop lijkt deze niet op te vallen. Wat men vaak doet is eerst op het 'kruisje' drukken waardoor het overzicht sluit. Pas in een tweede (of latere) instantie neemt men de 'blader verder' knop bewust waar.
- De poppetjes met nummers van het aantal kandidaten van de betreffende partij vallen in eerste instantie niet op in het overzicht van kandidaten per partij.

“Intuïtief zou je zeggen dat je in het kandidatenoverzicht kan klikken op een partij en er dan heen gaat. Ik snap waarom dat niet kan, maar in een papieren kandidatenoverzicht snap ik heus wel dat ik moet bladeren.”

Terugkoppeling

The screenshot shows a digital voting interface. On the left, there's a sidebar with 'Oefening 4' and instructions: 'Kies Kasper Lichtjaar van de Sterrenpartij'. Below this are buttons for 'Kies één partij', 'Kies één kandidaat van die partij', and 'Toon overzicht van kandidaten'. A 'Klaar met deze oefening' button is at the bottom.

The main area displays a ballot paper titled 'Stembiljet'. It has two sections: 'Kies één partij' and 'en kies één kandidaat van die partij'. The first section lists 11 parties with checkboxes and candidate counts. The second section is a grid of checkboxes numbered 1 to 80. A dark grey pop-up message is overlaid on the ballot, stating: 'Let op: de Sterrenpartij heeft geen kandidaat met nummer 31. Zo stemt u ongeldig.' and 'Hoe stemt u geldig? Kies geen hoger kandidaatnummer dan het aantal kandidaten van de partij.' A '30' icon and 'Stembiljet' text are also visible.

On the right, a smaller version of the ballot is shown with a 'Bekijk overzicht van kandidaten per partij' button.

De terugkoppeling die wordt getoond, wordt niet of nauwelijks gelezen.

- Men lijkt zichzelf te hebben aangeleerd om pop-ups in een digitale omgeving te negeren. Dat komt naar eigen zeggen, doordat men vaak pop-ups van reclames of cookies krijgt.
- Ook lijken de terugkoppelingen in de oefenvoorziening niet opvallend genoeg. De (donker) grijze melding valt niet genoeg op en wordt makkelijk genegeerd.
- De zin 'Kies geen hoger kandidaatnummer dan het aantal kandidaten van de partij' wordt (desgevraagd) begrepen en goed uitgelegd. Indien men erop gewezen wordt, moet men de zin wel tweemaal gelezen om deze echt te begrijpen en zou deze zin wel makkelijker kunnen worden uitgelegd.
 - NB het woord kandidaten wordt begrepen en is in perceptie logisch in deze context.
- Na de terugkoppeling dat er een te hoog kandidaatnummer is geselecteerd voor de partij die gekozen is, vallen de poppetjes met het nummer van het aantal kandidaten van de betreffende partij op en is het ook helder waar de poppetjes met nummering voor staan.

“Pop-ups neger ik altijd. Ik heb mezelf aangeleerd om daar niet naar te kijken. Het zijn altijd cookies of reclames.”

Alle oefeningen

Einde van oefening 4

Kies Kasper Lichtjaar van de Sterrenpartij

U heeft de Sterrenpartij en kandidaat Gertrude het Gesterne gekozen. Dat is een geldige stem.

Maar het was niet de oefening. Want u heeft niet kandidaat Kasper Lichtjaar van de Sterrenpartij gekozen.

STEMBILJET
 Partij
 +
 Kandidaatnummer
 = stem

Doe deze oefening opnieuw

Andere oefening

Stembiljet

Kies één partij

<input type="checkbox"/> 1	Eerste Dier-Alliantie	<input type="checkbox"/> 7	Lijst Smaak
<input type="checkbox"/> 2	Kleurenpartij	<input type="checkbox"/> 8	Planten voor het volk
<input type="checkbox"/> 3	Sterrenpartij	<input type="checkbox"/> 9	Partij 14
<input type="checkbox"/> 4	Weermannen	<input type="checkbox"/> 10	Land- en Waterweg
<input type="checkbox"/> 5		<input type="checkbox"/> 11	Kunststroming
<input type="checkbox"/> 6	Kruidig		

Kies geen hoger kandidaatnummer dan het aantal kandidaten van de partij.

en kies één kandidaat van die partij

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> 13	<input type="checkbox"/> 14	<input type="checkbox"/> 15	<input type="checkbox"/> 16	<input type="checkbox"/> 17	<input type="checkbox"/> 18	<input type="checkbox"/> 19	<input type="checkbox"/> 20
<input type="checkbox"/> 21	<input type="checkbox"/> 22	<input type="checkbox"/> 23	<input type="checkbox"/> 24	<input checked="" type="checkbox"/> 25	<input type="checkbox"/> 26	<input type="checkbox"/> 27	<input type="checkbox"/> 28	<input type="checkbox"/> 29	<input type="checkbox"/> 30
<input type="checkbox"/> 31	<input type="checkbox"/> 32	<input type="checkbox"/> 33	<input type="checkbox"/> 34	<input type="checkbox"/> 35	<input type="checkbox"/> 36	<input type="checkbox"/> 37	<input type="checkbox"/> 38	<input type="checkbox"/> 39	<input type="checkbox"/> 40
<input type="checkbox"/> 41	<input type="checkbox"/> 42	<input type="checkbox"/> 43	<input type="checkbox"/> 44	<input type="checkbox"/> 45	<input type="checkbox"/> 46	<input type="checkbox"/> 47	<input type="checkbox"/> 48	<input type="checkbox"/> 49	<input type="checkbox"/> 50
<input type="checkbox"/> 51	<input type="checkbox"/> 52	<input type="checkbox"/> 53	<input type="checkbox"/> 54	<input type="checkbox"/> 55	<input type="checkbox"/> 56	<input type="checkbox"/> 57	<input type="checkbox"/> 58	<input type="checkbox"/> 59	<input type="checkbox"/> 60
<input type="checkbox"/> 61	<input type="checkbox"/> 62	<input type="checkbox"/> 63	<input type="checkbox"/> 64	<input type="checkbox"/> 65	<input type="checkbox"/> 66	<input type="checkbox"/> 67	<input type="checkbox"/> 68	<input type="checkbox"/> 69	<input type="checkbox"/> 70
<input type="checkbox"/> 71	<input type="checkbox"/> 72	<input type="checkbox"/> 73	<input type="checkbox"/> 74	<input type="checkbox"/> 75	<input type="checkbox"/> 76	<input type="checkbox"/> 77	<input type="checkbox"/> 78	<input type="checkbox"/> 79	<input type="checkbox"/> 80

De terugkoppeling over de oefening lijkt niet (genoeg) op te vallen. Deze manier van terugkoppeling wordt soms genegeerd. Men gaat soms door naar de volgende oefening zonder wetenschap of het goed of fout is gegaan. Vooral deze vorm van terugkoppeling (zonder groen vinkje of rood kruis) trekt niet of nauwelijks de aandacht. In dit geval heeft men (per ongeluk) een geldige stem uitgebracht, maar niet aan de vraag/ oefening voldaan, maar is zich daar niet van bewust.

Positieve terugkoppeling

U heeft kandidaat Kasper Lichtjaar van de Sterrenpartij gekozen. Dat is een geldige stem.

En het was ook de oefening.

STEMBILJET
 Partij
 +
 Kandidaatnummer
 = stem

Indien men de terugkoppeling krijgt dat een oefening goed is uitgevoerd, valt dit meer op dan een neutrale terugkoppeling en wordt dit ook goed begrepen.

- Een groen vinkje communiceert direct dat de oefening juist is uitgevoerd.

Negatieve terugkoppeling

X U heeft de Sterrenpartij gekozen, en kandidaat nummer 31. Zo stemt u ongeldig.

De Sterrenpartij heeft geen kandidaat met nummer 31.

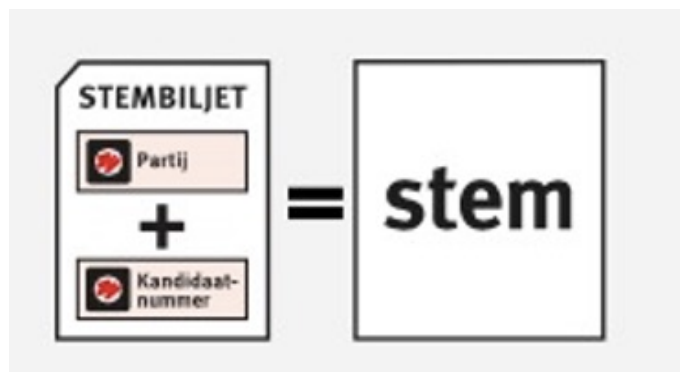
Hoe stemt u geldig? Kies geen hoger
kandidaatnummer dan het aantal
kandidaten van de partij.



Indien men de terugkoppeling krijgt dat een oefening niet goed is uitgevoerd, valt dit meer op dan een neutrale terugkoppeling en wordt dit begrepen.

- Desgevraagd legt men uit dat een melding met een rood kruis inhoudt dat de oefening niet correct is uitgevoerd. Men weet dan ook goed uit te leggen wat er niet goed is gegaan bij het maken van de oefening.
- Meerdere keren een rood kruis geeft een gevoel van stress en zorgt ervoor dat men afhaakt: *'Ik heb het nu drie keer gedaan en drie keer een rood kruis, nu ben ik er wel klaar mee'*.
- Veel voorkomende 'fouten' zijn:
 - Men heeft geen notie van kandidaten (en heeft het overzicht niet geopend) en stemt op een te hoog nummer (niet bestaande kandidaat).
 - Men denkt dat het hoogste kandidaatnummer van een partij nummer 80 is.
 - Nadat men een te hoog kandidaatnummer heeft aangevinkt en negatieve feedback heeft gelezen, gaat men ervan uit dat het vinkje vanzelf weg is. Dit is niet het geval, waardoor er vaak sprake is van opnieuw een foutmelding omdat er twee kandidaten zijn aangevinkt.
 - Men vinkt alleen een kandidaat aan, omdat dit letterlijk zo in de opdracht staat (oefening 3 en 4).
 - Men vindt partij 14 niet en maakt de oefening niet af.

Mantra



De mantra (partij + kandidaatnummer = stem) is duidelijk en communiceert helder de beoogde boodschap. de mantra percipieert men als een rebus.

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

Papieren oefenvoorziening

De papieren oefenvoorziening komt op het eerste gezicht overweldigend over, het is veel informatie in één keer. Het maken van de papieren oefenvoorziening gaat niet altijd in één keer goed.

- Bij het maken van de papieren oefenvoorziening begint men veelal met het proberen uit te brengen van een geldige stem zonder de uitleg/ vraag goed te lezen. De opdracht wordt om die reden dan ook vaak niet juist uitgevoerd.
- Het maken van de papieren oefenvoorziening gaat uiteindelijk (na het wijzen op de opdracht) grotendeels goed.
 - NB Hierbij moet opgemerkt worden dat de respondenten eerst de digitale oefenvoorziening hebben gemaakt en vervolgens de papieren oefenvoorziening. Gezien de mate van overlap, kan dit invloed hebben op de perceptie van de oefenvoorziening en het maken van de oefenvoorziening.
- De opmerking dat men liever oefent met een stem uitbrengen op een partij naar eigen keuze in plaats van een opdracht uitvoeren, wordt vaak gemaakt. In perceptie komt dit dichterbij de echte situatie en oefent men zo beter in het uitbrengen van een geldige stem.
 - Met deze manier van oefenen verwacht men met één papieren oefening voldoende voorbereid te zijn om de stem op een nieuwe manier uit te brengen.
- De vouwlijn valt niet op in de papieren oefenvoorziening.
 - Daardoor heeft men moeite het eigen antwoord van de oefening te controleren.

NB Een deel van de bevindingen is in mindere mate relevant, als iemand in het stemlokaal de kiezer helpt bij de papieren oefenvoorziening.

Stembiljet

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

- Men weet een geldige stem uit te brengen op het nieuwe stembiljet. Daarbij weet men ook op de kandidaat te stemmen die men voor ogen had.
 - NB Hierbij moet opgemerkt worden dat vrijwel alle respondenten eerst de oefenvoorziening (uitvoerig) hebben gemaakt alvorens men het nieuwe stembiljet heeft ingevuld.

Bijlage 1 - Onderzoeksverantwoording

Methode en procedure

Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd aan de hand van individuele interviews uitgevoerd op maandag 30 in Amersfoort en dinsdag 31 augustus 2020 ten kantore van MARE in Amsterdam. Betrokkenen van BZK hebben meegekeken met het onderzoek.

Stimulusmateriaal

Tijdens het onderzoek zijn de volgende uitingen/ materialen voorgelegd (zie bijlage 2):

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

De verschillende uitingen zijn alternerend voorgelegd, teneinde een volgorde-effect te voorkomen.

Respondenten

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

Voor allen geldt:

- Zijn kiesgerechtigd tijdens de volgende gemeenteraadsverkiezingen in maart 2022; (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