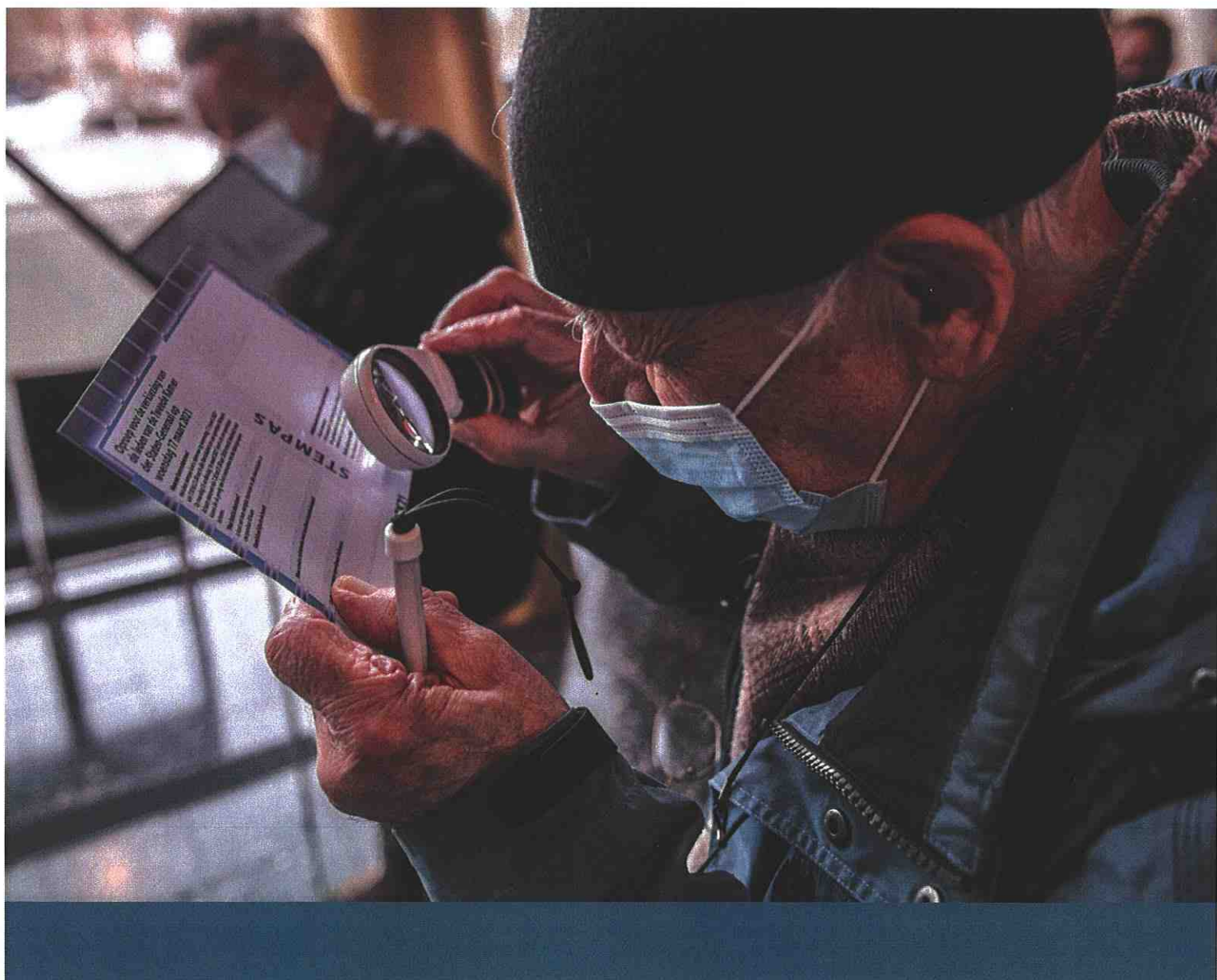


# Rapportage Onderzoek Toegankelijk Stemmen Gemeenteraadsverkiezingen 2022

Auteurs: Aafke van Welbergen, Herman Evers, Ton van Weerdenburg, Francis ter Horst,  
Hanneke de Boer, Marcus Boerdijk, Dennis van Scherpenzeel



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	3
<b>2</b>	<b>Samenvatting</b>	4
<b>3</b>	<b>Methode</b>	5
3.1	Vragenlijst	5
3.2	Inclusie- en exclusiecriteria	5
3.3	Onderzoeksverloop	5
<b>4</b>	<b>Resultaten</b>	6
4.1	Algemeen	6
4.1.1	Participanten	6
4.1.2	Niet-stemmers	7
4.1.3	Wijze van stemmen en hulp	8
4.1.4	Keuze stembureau	8
4.2	Klantreis stemmen	9
4.2.1	Vorbereiding (cijfer: 5,9)	10
4.2.2	Reis naar het stemlokaal (cijfer: 7,1)	18
4.2.3	Route in het stemlokaal (cijfer: 6,8)	19
4.2.4	Gastvrijheid medewerkers (cijfer: 7,3)	21
4.2.5	In het stemhokje (cijfer: 6,2)	22
4.2.6	Inleveren stem (cijfer: 6,6)	26
4.3	Vergelijking gemeenteraadsverkiezingen 2022 met de Tweede Kamerverkiezingen 2021	29
4.4	Toekomst stemmen	30
<b>5</b>	<b>Conclusies</b>	31
5.1	Klantreis algemeen	31
5.2	Vorbereiding stemmen	31
5.3	In het stemhokje	31
5.4	Overige knelpunten	31
5.5	Toekomst	32
<b>6</b>	<b>Aanbevelingen</b>	33
<b>7</b>	<b>Bijlage</b>	36
7.1	Overige analyses	36
7.1.1	Participanten algemeen	36
7.1.2	Stemmen algemeen	37
7.1.3	Toegankelijkheid en leeftijd start visuele beperking	38
7.1.4	Toekomst stemmen	38



# 1 Inleiding

De mogelijkheid om zelfstandig te kunnen stemmen is voor veel mensen een vanzelfsprekendheid. Maar voor een groot deel van de mensen met een visuele beperking ligt dit anders. Zij kunnen nog niet altijd op een veilige manier bij het stembureau komen, laat staan dat ze dan zonder hulp hun stem uit kunnen brengen.

Rond de gemeenteraadsverkiezingen van 16 maart 2022 is in opdracht van Kennis Over Zien (zie noot 1) in kaart gebracht hoe mensen met een visuele beperking de toegankelijkheid van het stemproces hebben ervaren. In dit onderzoek is ingegaan op de volledige 'klantreis' van het stemmen: van de voorbereiding tot de weg naar huis na het stemmen. In de studie is uitgevraagd op welke onderdelen van de klantreis knelpunten zitten en wat daarvoor oplossingen zouden kunnen zijn (tips). Respondenten is ook expliciet gevraagd naar goede ervaringen (tops). De tips en tops bieden mooie uitgangspunten voor verdere verbetering van het stemproces.

Het onderzoek rond de gemeenteraadsverkiezingen van 2022 is een vervolg op een eerdere studie naar aanleiding van de Tweede Kamerverkiezingen van 2021 (zie noot 2). Daaruit bleek dat maar liefst 40% van de respondenten de Tweede Kamerverkiezingen niet toegankelijk vond. Een van de conclusies was dat er nog behoorlijk wat werk aan de winkel was.

Met de uitkomsten van het onderzoek uit 2021 als uitgangspunt, heeft Kennis Over Zien een project opgestart: 'Van toegankelijke naar inclusieve verkiezingen'. Hierin zijn vijf gemeenten begeleid om de verkiezingen in hun gemeente toegankelijker te maken. Ervaringen en kennis van gemeenten, ervaringsdeskundigen en expertisecentra worden samengebracht met als doel om met elkaar het stemproces toegankelijker te maken. Deze kennis wordt verzameld in een toolbox die in augustus 2022 voor alle gemeenten beschikbaar komt.

Om de verkiezingen daadwerkelijk inclusief te maken voor de gehele populatie van slechtziende en blinde mensen in Nederland, zullen we het niet redden met het toegankelijker maken van het bestaande. Er zijn vernieuwingen in het verkiezingsproces nodig om de verkiezingen écht inclusief te maken. We kijken in dit onderzoek specifiek naar de toegankelijkheid voor mensen met een visuele beperking. De bevindingen in deze rapportage kunnen – samen met het eerdere onderzoek rond de Tweede Kamerverkiezingen van 2021 – als uitgangspunt gebruikt worden bij het toewerken naar een meer volwaardige deelname aan het openbare leven door slechtziende en blinde mensen. Als Kennis Over Zien blijven we actief bijdragen aan het realiseren van inclusieve verkiezingen, en daarvoor zullen we actief moeten samenwerken. Graag gaan we als Kennis Over Zien met andere organisaties in gesprek om elkaar te versterken.

1 Onder de naam Kennis Over Zien werken expertiseorganisaties Bartiméus, Koninklijke Visio, Robert Coppes Stichting, en doelgroepvertegenwoordigers Oogvereniging en MaculaVereniging samen aan het ontwikkelen en delen van kennis over visuele beperkingen.  
2 Hoogsteen, Karst e.a., 'Rapportage Onderzoek Toegankelijk Stemmen', Kennis Over Zien, november 2021.



## 2 Samenvatting

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst. Hierbij werden zowel kwantitatieve als kwalitatieve data verzameld. Dat gebeurde met meerkeuze- en open vragen. In totaal hebben 114 respondenten deelgenomen aan het onderzoek, waarvan 106 binnen de inclusiecriteria vielen; stemgerechtigde slechtziende en blinde mensen.

Slechts 12% van deze 106 participanten (13 personen) heeft aangegeven niet te hebben gestemd bij de afgelopen gemeenteraadsverkiezingen. De voornaamste reden hiervoor was de (on)toegankelijkheid van de manier van stemmen. Van de mensen die wel hebben gestemd (93 personen) geeft 4% (4 personen) aan iemand te hebben gemachtigd om hun stem uit te brengen. 96% (89 personen) zegt op het stembureau te hebben gestemd.

Uit de analyse van de zogeheten 'klantreis' - in dit onderzoek gedefinieerd als 'alle onderdelen van het proces van het stemmen' - blijkt dat de meeste knelpunten zijn benoemd in de onderdelen 'voorbereiding op het stemmen' en 'in het stemhokje'. Deze onderdelen zijn qua cijfer ook het laagste beoordeeld, respectievelijk met een 5,9 en 6,2. De minste knelpunten kwamen voor bij de onderdelen 'reis naar het stemlokaal' en 'gastvrijheid medewerkers'. Dit resulteert dan ook in het hoogste cijfer per onderdeel (respectievelijk 7,1 en 7,3).

Bij de voorbereiding op het stemmen hebben de respondenten vooral last gehad van de ontoegankelijkheid van de papieren informatie. Ook wordt de ontoegankelijkheid van de stemwijzer/kieswijzer als knelpunt ervaren en zijn veel websites van politieke partijen niet gebruiksvriendelijk.

Bij het proces in het stemhokje werd vooral de verlichting (te weinig licht) en het onbegrip van de stembureau medewerker als knelpunt ervaren. Ook werd er veel benoemd dat het gebruik van de stemmal, in combinatie met een (te) groot stembiljet, heeft geleid tot veel problemen.

Ondanks dat ze beter beoordeeld werden, zijn ook bij alle andere klantreisonderdelen verscheidene knelpunten genoemd, zoals obstakels op de route naar het stembureau het lastig vinden van de ingang. Over de gastvrijheid van medewerkers waren de respondenten het meest positief. Wel signaleerden sommige andere respondenten juist nog knelpunten rondom onprettige bejegening en een gebrek aan kennis over (visuele) beperkingen bij stembureau medewerkers.

Naast knelpunten in de huidige situatie, is de respondenten ook naar hun behoeften voor het stemmen in de toekomst gevraagd. Hoewel het grootste deel van de participanten aangeeft het liefst digitaal te stemmen, wordt deze voorkeur op korte afstand gevolgd door stemmen op het stembureau. Om dit vervolgens zelfstandig te kunnen, geven respondenten aan een digitale stemmethode te wensen. Of een meer toegankelijke wijze van fysiek stemmen met de inzet van hulpmiddelen en door het realiseren van toegankelijke stembureaus. Na de eerdere studie rond de Tweede Kamerverkiezingen van 2021, maakt ook dit vervolgonderzoek rond de gemeenteraadsverkiezingen van 2022 duidelijk dat vernieuwingen in het stemproces nodig zijn om de verkiezingen écht inclusief te maken.

# 3 Methode

## 3.1 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst. Hierbij werden zowel kwantitatieve als kwalitatieve data verzameld. Dat gebeurde met meerkeuze- en open vragen. De vragenlijst bestond uit vragen over persoonsinformatie, algemene vragen over het stemproces en vragen per onderdeel van de klantreis van het stemmen, zoals 'voorbereiding' en 'route in het stemlokaal'. Deze laatste vragen zijn alleen gesteld aan de participanten die aangaven te hebben gestemd tijdens de gemeenteraadsverkiezingen van 2022.

De vragenlijst is opgesteld op basis van de vragen uit het onderzoek na afloop van de Tweede Kamerverkiezingen van 2021. In de vervolgstudie is een focus gelegd op de specifieke knelpunten per klantreisonderdeel. Hierin zijn ook de vragen van (belangen)organisaties, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) meegenomen.

## 3.2 Inclusie- en exclusiecriteria

Personen zonder visuele beperking zijn met behulp van een controlevraag aan het begin van de vragenlijst uitgesloten van deelname, aangezien het onderzoek zich focust op personen mét een visuele beperking.

## 3.3 Onderzoeksverloop

De vragenlijst is op 9 maart 2022 uitgezet via verschillende kanalen van onder meer de expertiseorganisaties Bartiméus, Koninklijke Visio en de Robert Coppes Stichting, belangenverenigingen en patiëntenorganisaties. Participanten hadden tot 16 april 2022 de tijd om deze vragenlijst in te vullen.

In totaal hebben 114 respondenten deelgenomen aan het onderzoek, waarvan 106 binnen de inclusiecriteria vielen; stemgerechtigde slechtziende en blinde mensen. Dit aantal is lager dan in het onderzoek rondom de toegankelijkheid van de Tweede Kamerverkiezingen van 2021, toen 213 participanten binnen de inclusiecriteria vielen. Dit is logisch te verklaren, gezien de landelijke opkomst die veel lager lag bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2022 (50,4%) in vergelijking tot de Tweede Kamerverkiezingen van 2021 (78,7%).



# 4 Resultaten

## 4.1 Algemeen

### 4.1.1 Participanten

Zoals te zien is in tabel 1, valt 25% (26 personen) van de geïncludeerde participanten van dit onderzoek in de leeftijdscategorie 60 jaar en ouder. Wanneer we kijken naar de gehele populatie van slechtziende en blinde mensen is het aandeel aan 60-plussers daarin veel hoger, namelijk circa 66%. 106 personen die binnen de inclusiecriteria vielen, hebben de enquête ingevuld. Dit vrij kleine aantal is logisch te verklaren door het doel van het onderzoek en de grootte van de doelgroep. De steekproef geldt niet een-op-een voor de gehele groep 'personen met een visuele beperking', maar geeft wel een goede indruk van de knelpunten en behoeften die binnen deze groep bestaan. De uitkomsten uit het onderzoek komen ook overeen met die uit het eerdere onderzoek rond de Tweede Kamerverkiezingen van 2021, hetgeen aangeeft dat we ook in deze studie de relevante zaken benoemen.

In tabel 1 is tevens de verdeling van de participanten weergegeven op basis van de mate van visuele beperking, waarbij zij zelf hebben aangegeven tot welke categorie zij zich rekenen. Hierbij zien we een nagenoeg evenredige verdeling tussen personen die zich slechtziend, zeer slechtziend of blind noemen (respectievelijk 33, 36 en 37 personen). Ook hierin zien we een verschil met de verdeling in de algemene populatie, waarin voornamelijk personen met een milde visuele beperking voorkomen. Naarmate de ernst van de visuele beperking toeneemt, wordt deze groep steeds kleiner.

Een verdeling zoals weergegeven in tabel 1 is niet uitzonderlijk voor soortgelijke onderzoeken onder de doelgroep, aangezien mensen die minder hinder ervaren door hun visuele beperking ook minder genooddaakt zijn om ondersteuning te zoeken bij de expertiseorganisaties. Of om aansluiting te zoeken bij een belangen- of patiëntenvereniging zoals de Oogvereniging en de MaculaVereniging en deel te nemen aan een onderzoek.

**Tabel 1: Kenmerken van geïncludeerde participanten**

Leeftijdsgroep	Aantal
18-40	31
41-60	49
61-77	26
Geslacht	Aantal
Man	39
Vrouw	63
Anders/wil ik niet zeggen	4
Visuele beperking categorie*	Aantal
Slechtziend	33
Zeer slechtziend	36
Blind	37

\*Op basis van eigen categorisering

## 4.1.2 Niet-stemmers

Slechts 12% van de onderzoekspopulatie (13 personen) heeft aangegeven niet te hebben gestemd bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2022. In de algemene populatie, oftewel heel Nederland, lag dit percentage vele malen hoger (50,4%). Dit is logisch te verklaren, aangezien het onderzoek zich focust op knelpunten tijdens het stemproces. Personen die wél hebben gestemd, hebben zich waarschijnlijk hierdoor meer aangesproken gevoeld om deel te nemen aan dit onderzoek.

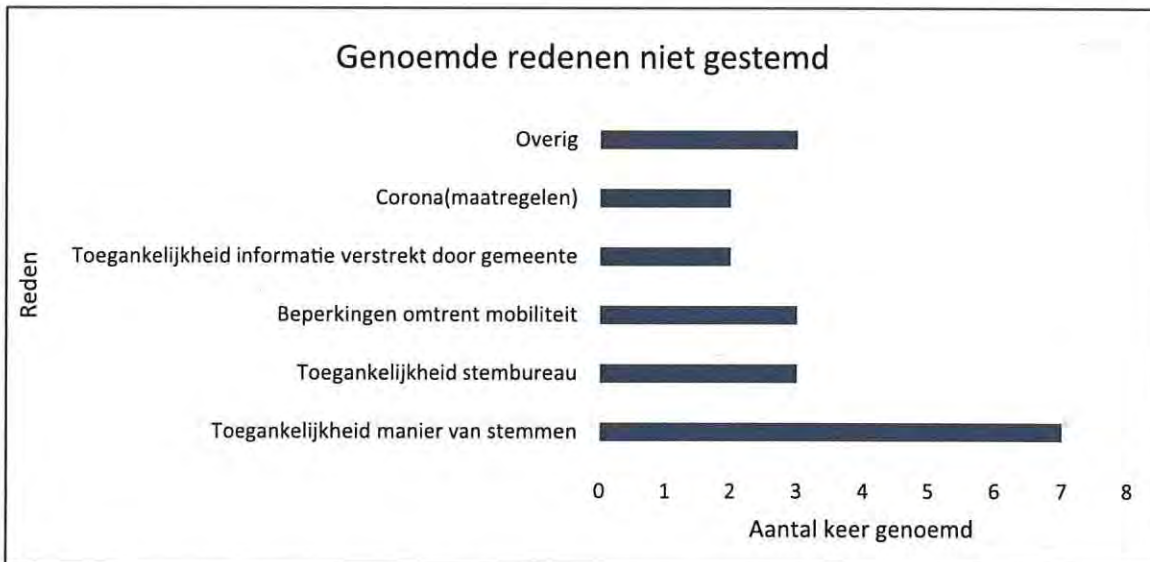
Zoals af te lezen in tabel 2, komt de verdeling van leeftijd en de mate van visuele beperking van de niet-stemmers overeen met de steekproef van dit gehele onderzoek.

Tabel 2: Niet-stemmers

Leeftijd	Aantal
18-40	5
41-60	5
61-76	3

Mate van visuele beperking	Aantal
Slechtziend	3
Zeer slechtziend	5
Blind	5



Figuur 3 Genoemde redenen van personen die niet hebben gestemd, met daarbij het aantal keer dat een reden werd genoemd (participanten konden meerdere redenen aangeven; zie uitleg in de tekst)

Aan alle personen die hebben aangegeven niet te hebben gestemd, is gevraagd waarom niet. Hierbij konden ze meerdere redenen aangeven. Zoals te zien in figuur 3 is de toegankelijkheid van de manier van stemmen voor de meesten een reden geweest om niet te stemmen (7 personen). Daarna volgen de redenen 'Beperkingen omtrent mobiliteit' en 'Toegankelijkheid van stembureau', beide door 3 personen genoemd. Ten slotte gaven 2 personen aan dat zij niet hebben gestemd in verband met corona(maatregelen), en 2 personen in verband met de informatie rondom toegankelijkheid die verstrekt werd door gemeenten. Als overige opmerking gaven 2 personen aan geen verkiezingen te hebben gehad in hun gemeente, in verband met een gemeentelijke herindeling in 2021. 1 persoon gaf aan geen stempas te hebben gehad.



## 'Ik vraag al drie verkiezingen om een regeling, maar ook dit keer doen ze er niks mee omdat ze maar één aanvraag hadden. Democratie is balen als je in de minderheid bent.'

### 4.1.3 Wijze van stemmen en hulp

Van de mensen die wel hebben gestemd (93 personen) geeft 4% (4 personen) aan iemand te hebben gemachtigd om hun stem uit te brengen en 96% (89 personen) geeft aan op het stembureau te hebben gestemd.

Van deze 93 personen geeft 48% (45 personen) aan zelfstandig te hebben gestemd, 17% (16 personen) heeft hulp gehad van een medewerker van het stembureau en 34% (32 personen) van iemand die zij goed kennen. Van de personen die hulp hebben gehad van een medewerker van een stembureau, geeft 56% (9 personen) aan liever geen hulp te krijgen bij het stemmen, en dit het liefst zelfstandig te doen. Dit geldt ook voor 28% (9 van de 32 personen) van de respondenten die hulp hebben gehad van iemand die zij (goed) kennen.

### 4.1.4 Keuze stembureau

Aan alle participanten die wel hebben gestemd, is gevraagd of zij dit hebben gedaan in een inclusief stembureau; een stembureau dat is aangepast en ingericht voor mensen met een (visuele) beperking.

Zoals af te lezen in tabel 4 geeft 45% (40 personen) aan dit te hebben gedaan, waarbij 35% (31 personen) van alle respondenten hier bewust voor heeft gekozen en 10% (9 personen) hier niet bewust voor heeft gekozen. 36% (32 personen) geeft aan te weten dat het inclusieve stembureau bestond, maar hier geen gebruik van te hebben gemaakt. Voor 11% van hen (10 personen) was dit omdat de voorziening niet beschikbaar was in de gemeente. 15% van hen (13 personen) heeft hier bewust niet voor gekozen, 10% (9 personen) heeft hier niet bewust niet voor gekozen. 12% (11 personen) geeft aan niet te weten dat dit fenomeen bestond. 7% (6 personen) geeft hier overige redenen aan.

**Tabel 4: Gestemd in een inclusief stembureau?**

Antwoord	Percentage
Ja, ik heb hier bewust voor gekozen	35%
Ja, maar ik heb hier niet bewust voor gekozen	10%
Nee, ik wist dat het bestond maar het was niet beschikbaar in mijn gemeente	11%
Nee, ik wist dat het bestond, maar heb hier bewust niet voor gekozen	15%
Ik wist dat het bestond, maar heb hier bewust niet voor gekozen	10%
Ik wist niet dat dit bestond	12%
Overig	7%

Om te kijken of de mate van de visuele beperking uitmaakt voor de keuze voor het gebruiken van een inclusief stembureau, zijn de antwoorden zoals hierboven beschreven verder uitgesplitst naar de mate van visuele beperking (slechtziend, zeer slechtziend en blind). De resultaten van deze analyse zijn af te lezen in tabel 5 hieronder. Het valt op dat het percentage personen die gestemd hebben in een inclusief stembureau het hoogst ligt voor de groep blind (58%, 17 van de 29 personen), gevolgd door zeer slechtziend (43%, 13 van de 30 personen) en slechtziend (33%, 10 van de 30 personen).



Hierbij is het aandeel van de mensen die hier bewust voor hebben gekozen wederom het hoogste in de groep blind, namelijk 55% (16 personen). Daarnaast is het opvallend dat alleen respondenten binnen de groepen slechtziend en zeer slechtziend aangaven te weten dat het inclusieve stembureau bestond, maar hier bewust niet voor te hebben gekozen. Daarbij was dit aandeel het hoogst binnen de groep zeer slechtziend (20%, 6 van de 30 personen). Ten slotte valt op dat voornamelijk binnen de groep slechtziend, respondenten niet wisten dat dit fenomeen bestond (23%, 7 van de 30 personen), in tegenstelling tot de groep blind en zeer slechtziend, waarbinnen slechts 7% (2 van de 29 personen) dit niet wist.

**Tabel 5: Gestemd in een inclusief stembureau?**

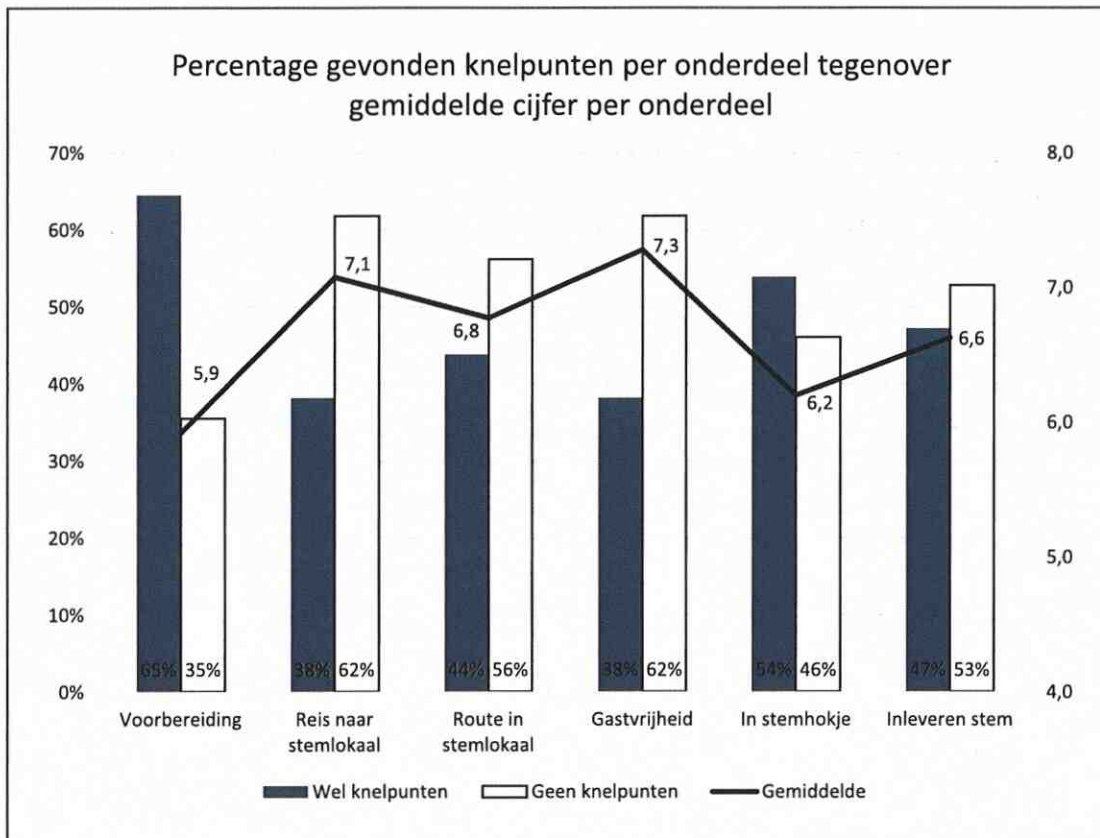
Antwoord	Slechtziend	Zeer Slechtziend	Blind
Ja, ik heb hier bewust voor gekozen	13%	37%	55%
Ja, maar ik heb hier niet bewust voor gekozen	20%	7%	3%
Nee, ik wist dat het bestond maar het was niet beschikbaar in mijn gemeente	7%	10%	17%
Nee, ik wist dat het bestond, maar heb hier bewust niet voor gekozen	17%	13%	14%
Ik wist dat het bestond, maar heb hier bewust niet voor gekozen	10%	20%	0%
Ik wist niet dat dit bestond	23%	7%	7%
Overig	10%	7%	3%
	100%	100%	100%

## 4.2 Klantreis stemmen

Om erachter te komen waar in het proces van het stemmen precies de knelpunten zitten, is dit proces opgedeeld in stappen. Alle stappen samen noemen we de 'klantreis'. Deze omvat dus alle stappen die de stemmer doorloopt:

1. De voorbereiding van het stemmen
2. De reis naar het stemlokaal
3. De route in het stemlokaal
4. De gastvrijheid medewerkers bij de voorzitterstafel
5. Het proces in het stemhokje
6. Na afloop van het stemmen

Per klantreisonderdeel zijn vragen gesteld over specifieke knelpunten. Ook is de respondenten gevraagd een cijfer te geven voor elk onderdeel in het algemeen. Zoals af te lezen in figuur 6, zijn bij het onderdeel 'voorbereiding' en 'in het stemhokje' door de meeste personen knelpunten benoemd (respectievelijk 65% en 54%). Dit komt overeen met de laagste gemiddelde cijfers die door de participanten voor deze onderdelen gegeven zijn (respectievelijk een 5,9 en een 6,2). Het laagste percentage van personen die knelpunten hebben benoemd, is bij het onderdeel 'reis naar het stemlokaal' en 'gastvrijheid medewerkers' (beide 38%). Dit resulteert dan ook in het hoogste cijfer per onderdeel (respectievelijk 7,1 en 7,3). Zie voor de spreiding van de gegeven cijfers (mediaan en percentielen) de boxplot in figuur 32 in de bijlage.



Figuur 6: Per klantreisonderdeel het percentage van personen met knelpunten en gemiddelde cijfer per onderdeel aangegeven (zie uitleg in de tekst)

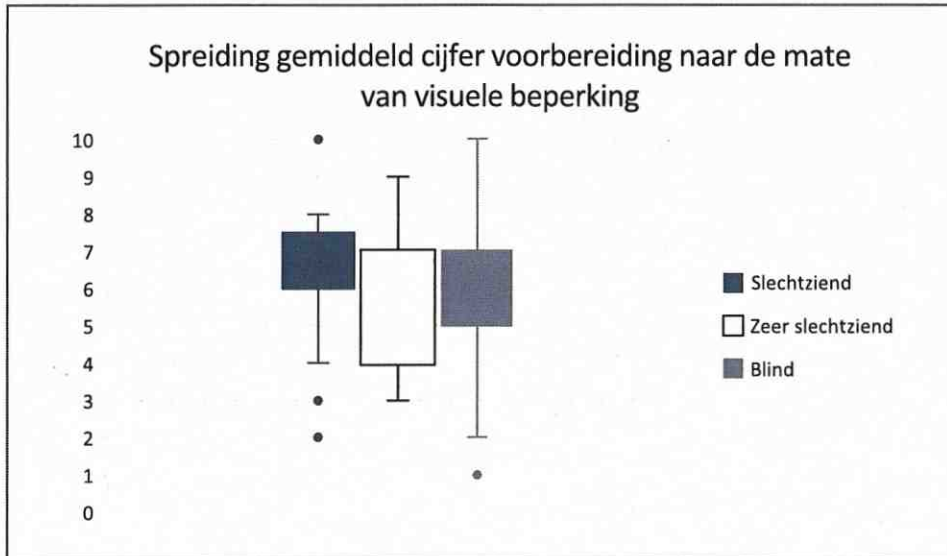
Per klantreisonderdeel volgt hieronder allereerst een specifieke analyse van de genoemde knelpunten. Vervolgens geven we per klantreisonderdeel de tips (wat kan er beter in dit onderdeel?) die participanten hebben meegegeven, gevolgd door de tops (wat gaat er hier al goed?). Het antwoord geven op de vraag naar tips en tops was optioneel. Bij sommige klantreisonderdelen zijn extra vragen gesteld. De antwoorden hierop zijn apart geanalyseerd.

Aangezien het klantreisonderdeel 'voorbereiding' ook uitgevoerd is door personen die iemand hebben gemachtigd, zijn hier alle personen die hebben gestemd in meegenomen (93 personen). Vanaf het deel 'reis naar het stemlokaal' tot aan 'inleveren stem' zijn alleen de antwoorden geanalyseerd van de personen die op een locatie hebben gestemd (89 personen).

#### 4.2.1 Voorbereiding (cijfer: 5,9)

Aangezien het cijfer voor het klantreisonderdeel 'voorbereiding' het laagst is van alle klantreisonderdelen, is gekeken in hoeverre de mate van visuele beperking hierbij uitmaakt. De resultaten van deze analyse zijn te zien in figuur 7 hieronder. Het valt op dat het gemiddelde cijfer van de groep slechtziend met een 6,4 hoger ligt dan dat voor de groep blind (5,9) en zeer slechtziend (5,4).



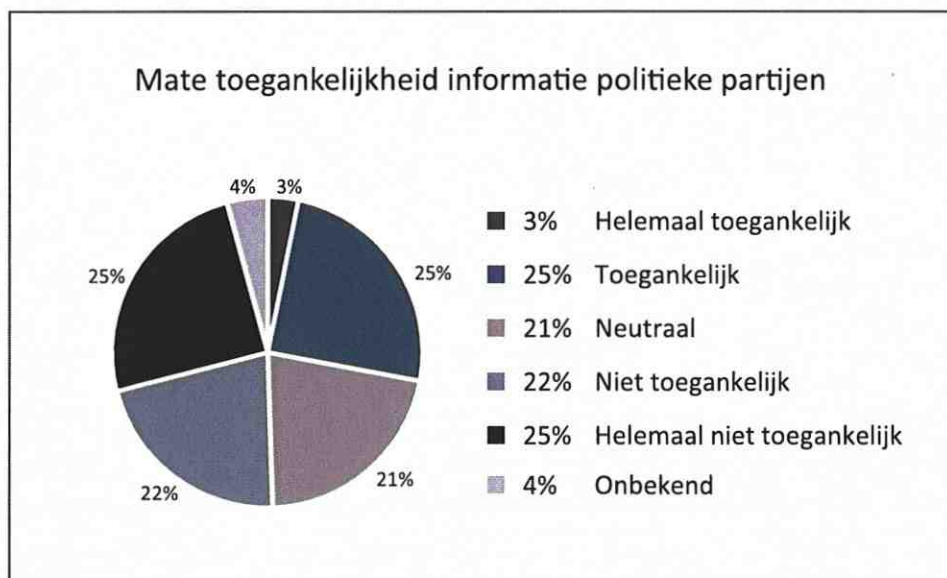


Figuur 7: Spreiding gemiddeld cijfer 'voorbereiding naar de mate van visuele beperking (slechtziend, zeer slechtziend en blind; zie uitleg in de tekst)

De vragen over de voorbereiding zijn opgedeeld in vier onderdelen: informatie verstrekt door politieke partijen, informatie op de stempas, informatie verstrekt door gemeenten en de toegankelijkheid van de kandidatenlijst. We werken deze onderdelen hieronder achtereenvolgens uit.

#### 4.2.1.1 Informatie verstrekt door politieke partijen

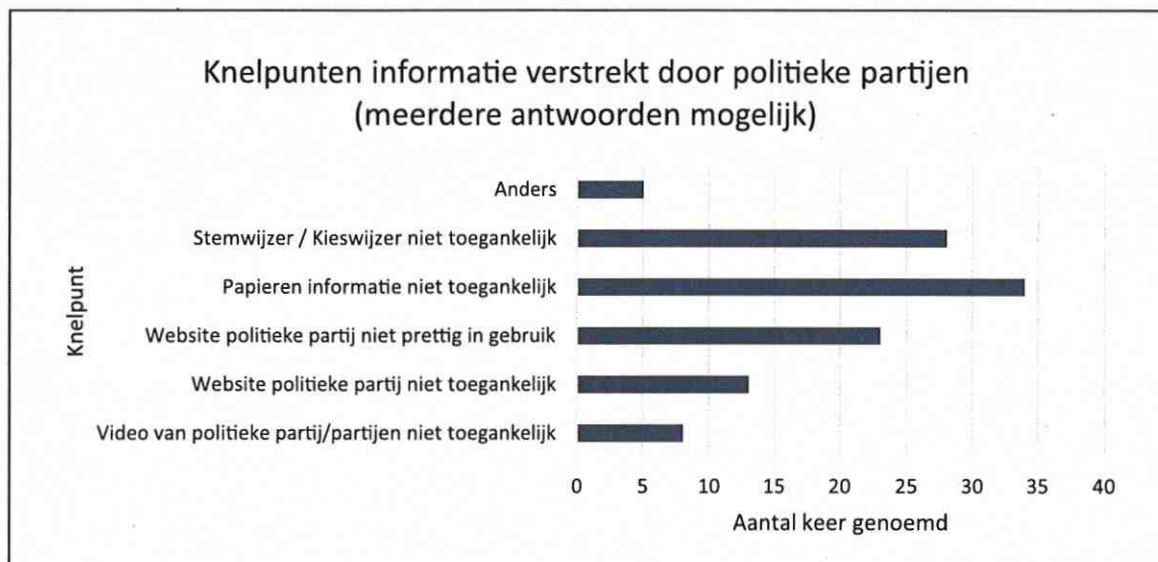
Zoals af te lezen in figuur 8, gaf in totaal 40% van de respondenten (37 personen) aan dat zij de informatie verstrekt door politieke partijen helemaal toegankelijk of toegankelijk vinden (respectievelijk 33% en 7%). Hier tegenover staat dat 24% (22 personen) aangaf de informatieverstrekking van politieke partijen niet toegankelijk of helemaal niet toegankelijk te vinden (respectievelijk 17% en 7%). 29% (27 personen) was hierin neutraal en voor 7,5% (7 personen) was de mate van toegankelijkheid onbekend.



Figuur 8: Mate van toegankelijkheid van informatie verstrekt door politieke partijen (in percentages; zie verder uitleg in de tekst)

De verschillende knelpunten die zijn aangegeven zijn te zien in figuur 9. 35% van de respondenten (33 personen) heeft hier geen knelpunten vermeld. De meest genoemde knelpunten zijn 'papieren informatie niet toegankelijk' (door 34 personen vermeld), 'stemwijzer/kieswijzer niet toegankelijk' (28 personen) en 'website politieke partij niet prettig in gebruik' (23 personen).

**‘Mijn idee: alle informatie op een centrale site die goed toegankelijk is. Nu moet ik alle informatie van verschillende - ontoegankelijke - websites halen. Dit kan efficiënter.’**



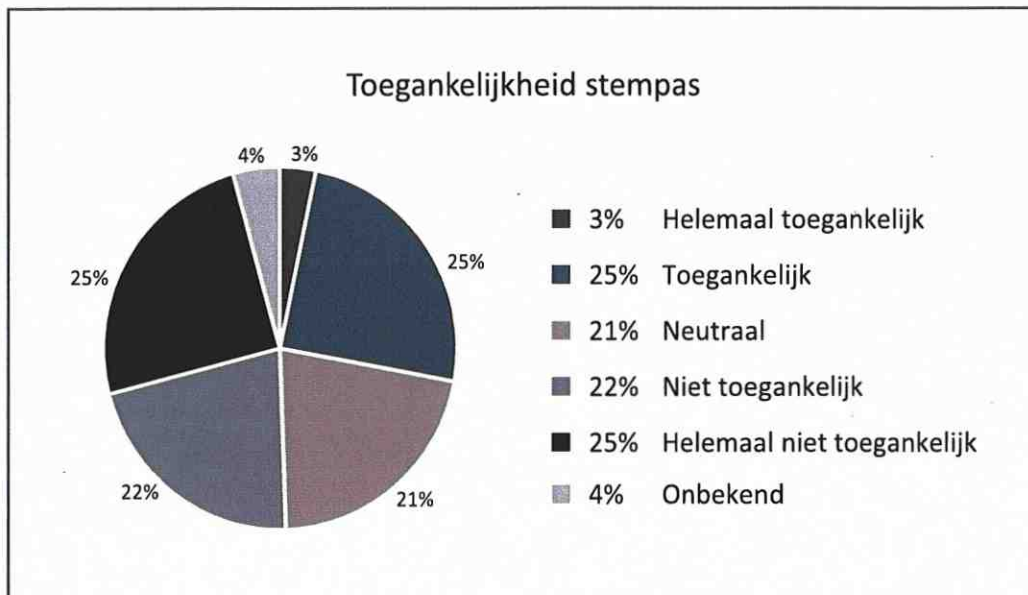
Figuur 9: Knelpunten aangegeven bij onderdeel 'informatie verstrekt door politieke partijen', met daarbij aantal keren door personen genoemd (participanten konden meerdere antwoorden geven; zie verder uitleg in de tekst)

**‘Doe de communicatie richting de doelgroep niet op papier bij de brief. Ik kan dat niet lezen. Zoek andere manieren om deze waardevolle informatie op een toegankelijke manier direct bij mij te krijgen.’**

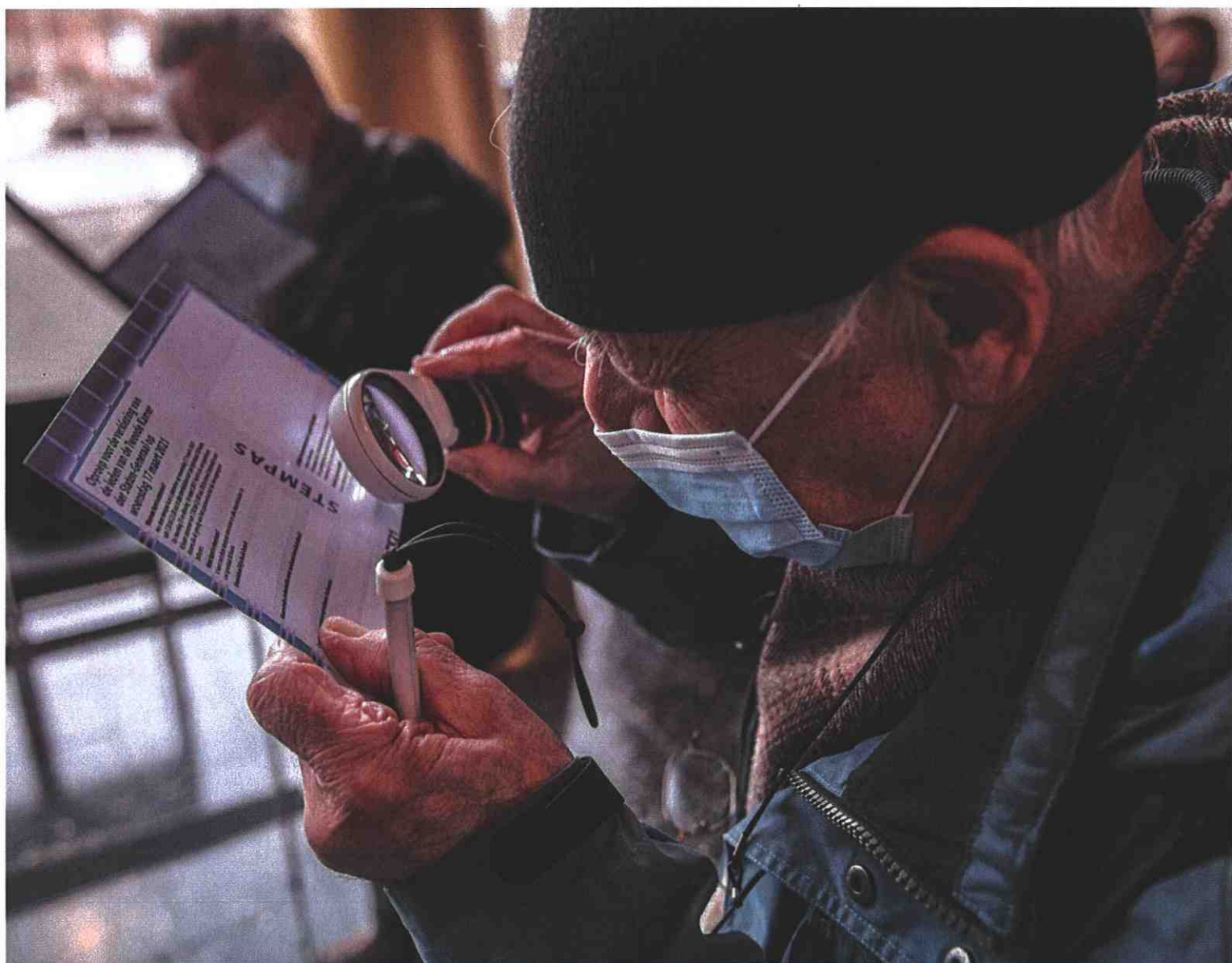
#### 4.2.1.2 Informatie stempas

Zoals af te lezen in figuur 10, gaf in totaal 28% van de respondenten (26 personen) aan de informatie op de stempas toegankelijk (25%) of helemaal toegankelijk (3%) te vinden. Hier tegenover staat dat 46% van de respondenten (43 personen) aangaf deze informatie niet toegankelijk (22%) of helemaal niet toegankelijk (25%) te vinden. 21% (20 personen) was hierin neutraal en voor 4% (4 personen) was de mate van toegankelijkheid onbekend.



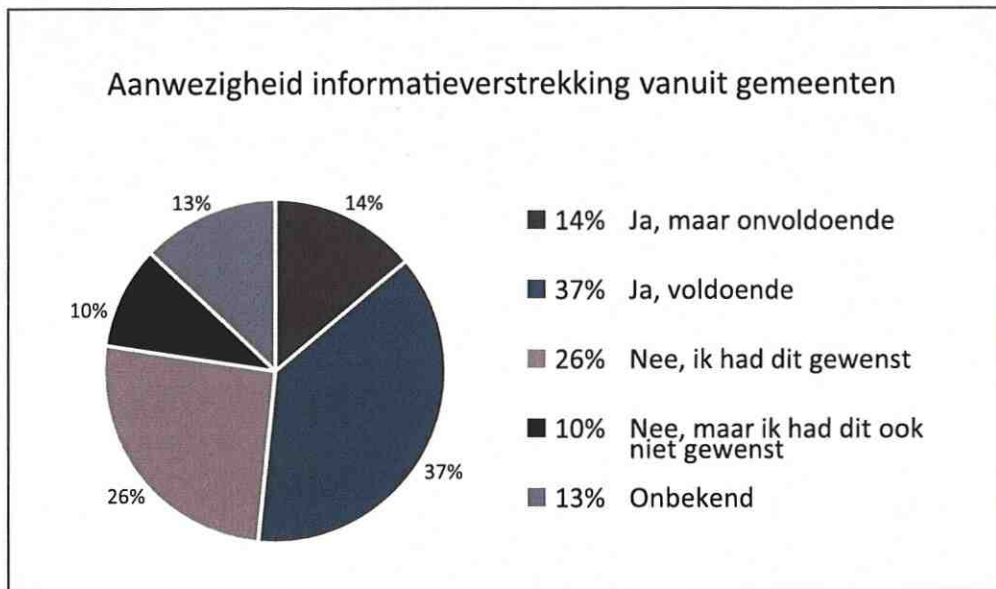


Figuur 10: Mate van toegankelijkheid stempas van helemaal toegankelijk tot ontoegankelijk.



### 4.2.1.3 Informatie verstrekt door gemeenten

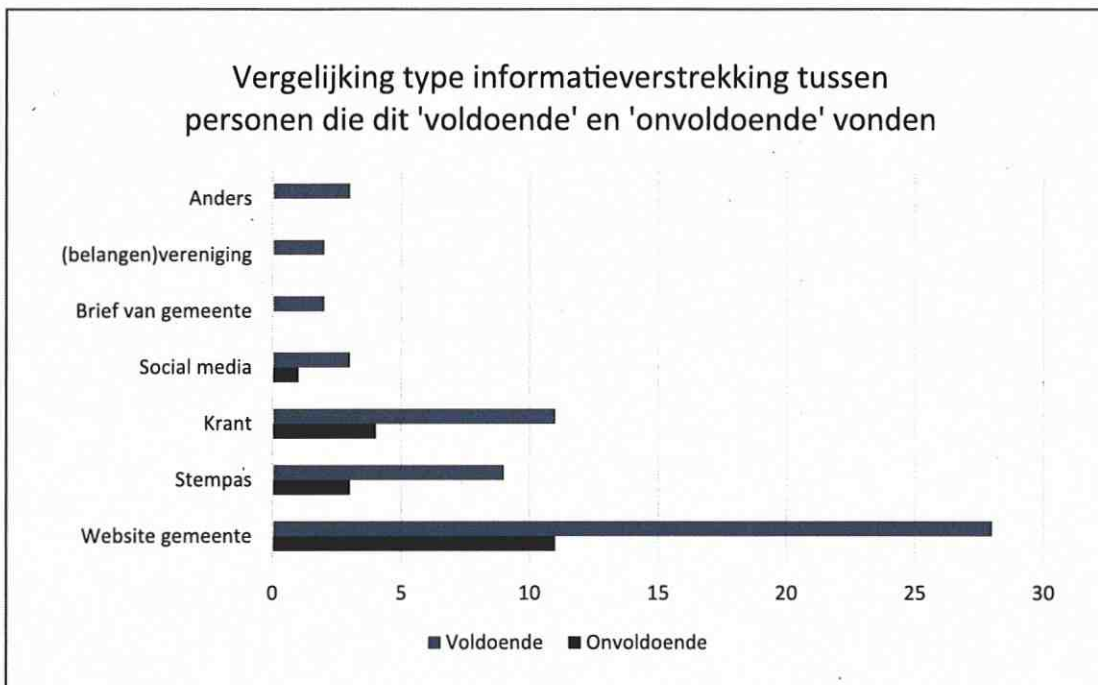
Zoals te zien in figuur 11 gaf van alle stemmers 52% (48 personen) aan informatie te hebben kregen van de gemeente. Van hen gaf 73% (35 personen) aan dat dit voldoende was, de overige 27% (13 personen) vond dit onvoldoende. 36% van alle stemmers (33 personen) gaf aan geen informatie te hebben gehad. Van hen had 73% (24 personen) dit wel gewenst. Voor 13% (12 personen) was de aanwezigheid en toegankelijkheid van deze informatieverstrekking onbekend.



Figuur 11: Aanwezigheid van informatieverstrekking van gemeenten, de mate en het gewenst zijn hiervan (in percentages; zie verder uitleg in de tekst)



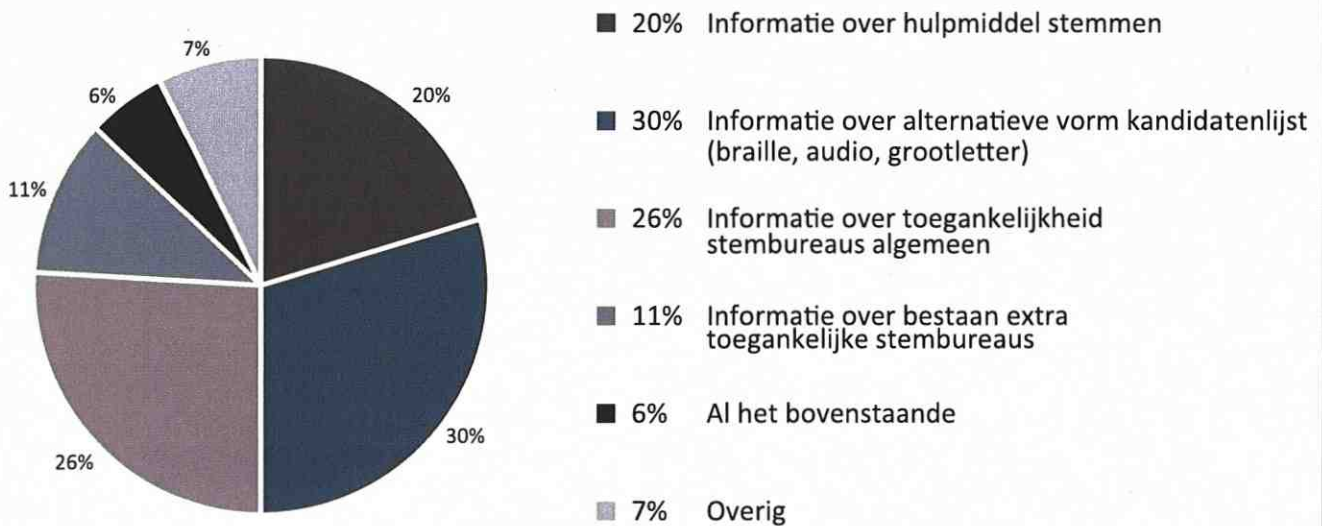
Aan de personen die informatie gekregen hebben, is ook gevraagd op welke manier zij deze hebben verkregen. Dit is vergeleken met het antwoord of dit wel of niet voldoende was. De resultaten hiervan zijn af te lezen in figuur 12. Opvallend is dat de informatieverstrekking vooral plaatsvond via de website van de gemeenten, de stempas, via kranten en sociale media. Dit werd zowel genoemd door de personen die de informatieverstrekking als voldoende en onvoldoende hebben ervaren. De andere manieren van informatieverstrekking (via een belangenvereniging en met een brief van de gemeente) werden alleen genoemd door personen die dit als voldoende hebben ervaren.



Figuur 12: Vergelijking van verschillende typen informatieverstrekking met hierbij een vergelijking van personen die dit 'voldoende' vonden versus 'onvoldoende' (zie uitleg in de tekst)

Van alle personen die gestemd hebben, geeft 42% (39 personen) aan geen informatie gemist te hebben. De overige 58% (54 personen) geeft verschillende typen van gemiste informatie aan. Dit is af te lezen in figuur 13. De meest genoemde typen zijn informatie over een alternatieve vorm van de kandidatenlijst (30%), informatie over toegankelijkheid van stembureaus in het algemeen (26%) en informatie over hulpmiddelen voor het stemmen (20%).

### Type informatie gemist

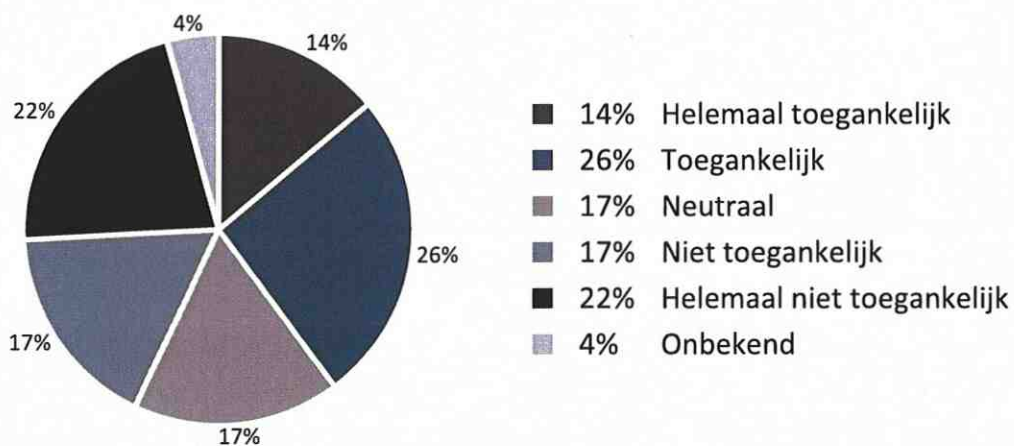


Figuur 13: Typen van informatie gemist, aangegeven door verschillende participanten. In tegenstelling tot overige vragen konden zij hier maar één antwoord geven. Dit kwam door een fout in de vragenlijst. Een aantal respondenten gaf daarom de optie 'al het bovenstaande' aan (zie voor de overige cijfers de uitleg in de tekst)

#### 4.2.1.4 Toegankelijkheid kandidatenlijst

Zoals af te lezen in figuur 14, gaf in totaal 40% van de respondenten (37 personen) aan de kandidatenlijst toegankelijk of helemaal toegankelijk te vinden (respectievelijk 26% en 14%). Hier tegenover staat dat 39% (36 personen) aangaf deze informatie niet toegankelijk of helemaal niet toegankelijk te vinden (respectievelijk 17% en 22%). 17% (16 personen) was hierin neutraal en voor 4% (4 personen) was de mate van toegankelijkheid onbekend.

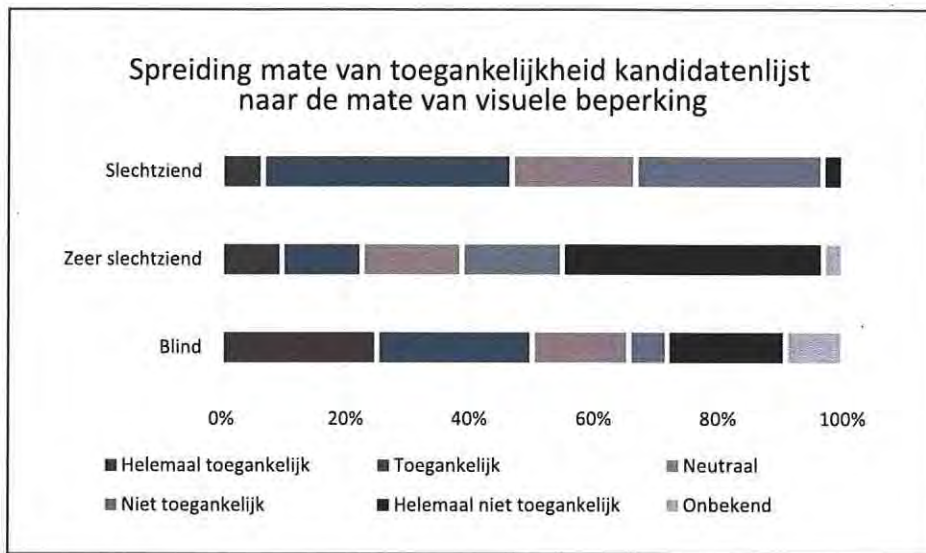
### Toegankelijkheid kandidatenlijst



Figuur 14: Mate van toegankelijkheid van kandidatenlijst (in percentage; zie verder uitleg in de tekst)



De mate van toegankelijkheid is verder uitgesplitst naar de mate van visuele beperking (slechtziend, zeer slechtziend, blind) om te kijken of dit invloed heeft op de ervaring van de toegankelijkheid van de kandidatenlijst. De resultaten hiervan zijn te zien in figuur 15. Wat opvalt is dat vooral de groep zeer slechtziend de kandidatenlijst als niet toegankelijk (16%) of helemaal niet toegankelijk (42%) heeft ervaren. Dat is in totaal 58% tegenover 33% van de groep slechtziend en 25% van de groep blind.



Figuur 15: Vergelijking spreiding van mate van toegankelijkheid kandidatenlijst (in percentages van totaal per categorie), weergegeven naar de mate van visuele beperking (slechtziend, zeer slechtziend, blind; zie verder uitleg in de tekst)

Van de 93 personen die hebben gestemd, heeft 24% (22 personen) de kandidatenlijst in aangepaste vorm gebruikt en 76% (71 personen) heeft dit niet gedaan. 64% van de personen die de kandidatenlijst in aangepaste vorm hebben gebruikt, hebben deze in audiovorm gebruikt (14 personen), 18% in braille (4 personen), 14% in grootlettervariant (3 personen) en 9% in een andere variant (2 personen). Van de 22 respondenten gaf 36% aan (liever) een andere vorm te hebben gebruikt, specifiek de audiovariant (4 personen), grootlettervariant (4 personen) en braillevariant (1 persoon). Als voornaamste reden voor het niet gebruiken van dit alternatief werd genoemd dat deze niet beschikbaar was in de gemeente waar de betreffende persoon heeft gestemd (6 personen).

Van de 71 personen die de kandidatenlijst niet in een aangepaste vorm hebben gebruikt, gaf 55% (39 personen) aan dit wel te hebben gewenst. In tabel 16 hieronder staat een overzicht van welke vorm zij gebruik hadden willen maken en de reden waarom zij dit niet hebben gedaan (respondenten konden hier meerdere opties aanvinken). Het valt op dat de meeste personen de kieslijst in audiovorm of grootlettervariant hadden gewenst. De voornaamste reden dat zij dit niet hebben gedaan, was de ontbrekende beschikbaarheid in de gemeente (voor de audiovariant) of de onbekendheid van het bestaan hiervan (grootlettervariant).

**Tabel 16: Welke vorm had de respondent graag willen gebruiken? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Respondent	Aantal	
Audio	16	Niet beschikbaar bij gemeente (9), wist niet dat bestond (3), ik moest hiervoor ver reizen (3), anders (1)
Braille	8	Niet beschikbaar bij gemeente (3), wist niet dat bestond (3), ik moest hiervoor ver reizen (1), anders (1)
Grootletter	17	Niet beschikbaar bij gemeente (3), wist niet dat bestond (13), ik moest hiervoor ver reizen (1), anders (1)
Digitaal	5	Niet beschikbaar bij gemeente (1), wist niet dat bestond (1), ik moest hiervoor ver reizen (1), anders (2)
Anders	1	



#### 4.2.1.5 Tips en Tops Voorbereiding

##### Tips

Veel participanten hebben tips gegeven over het 'toegankelijke stembureau'. Dit liep uiteen van suggesties om te weinig toegankelijke locaties beter toegankelijk te maken tot het zorgen voor meer informatie over waar toegankelijke stembureaus te vinden zijn, en het aantal kanalen waarlangs informatie beschikbaar kan komen. Ook waren er tips om specifieke informatie te geven over welke hulpmiddelen op de locatie aangeboden worden en voor wie deze bedoeld zijn. De suggestie was om dit in begrijpelijke taal te beschrijven. Geopperd is dat de informatie over toegankelijk stemmen meegestuurd kan worden in een brief bij de stempas of om dit op de stempas te vermelden. Daarnaast gingen enkele tips over de verkiezingsprogramma's van partijen, waarbij respondenten aangaven dat het prettig zou zijn als deze op één toegankelijke plek zouden staan.

Ten slotte zijn tips gegeven over de stem/kieswijzer, waarbij de wens duidelijk werd om deze hulpmiddelen te voorzien van duidelijke en grote letters, met mogelijk een zoomfunctie of audio-alternatief.

##### Tops

Wat respondenten als prettig hebben ervaren is goede communicatie, zoals tweets, een brief van de gemeente over toegankelijkheid van de verkiezingen of een online toegankelijke kandidatenlijst. Ook noemden sommigen het vooraf kunnen lezen of zelfs beluisteren van de kandidaten als top.

### 'Maak vooraf duidelijk welke hulpmiddelen er aangeboden worden in het stembureau.'

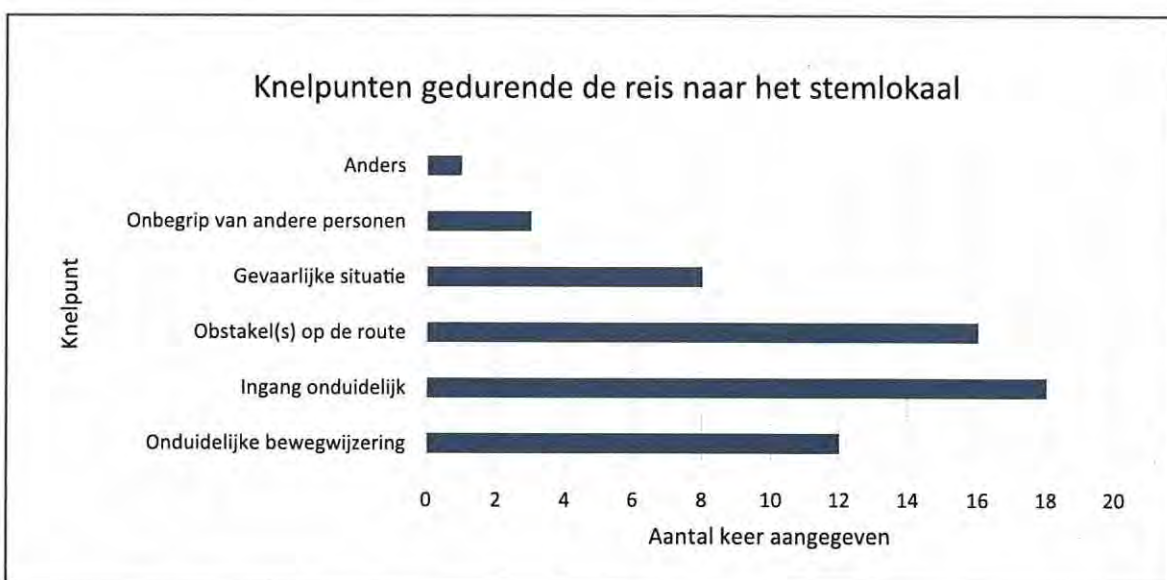
#### 4.2.2 Reis naar het stemlokaal (cijfer: 7,1)

Vanaf dit klantreisonderdeel tot aan het onderdeel 'inleveren stem', zijn alleen de antwoorden geanalyseerd van de respondenten die op een locatie hebben gestemd (89 personen).

##### 4.2.2.1 Knelpunten

Van alle 89 personen die aangegeven te hebben op een locatie te hebben gestemd, geeft 60% (53 personen) aan met iemand anders naar het stemlokaal te zijn gereisd. Voor 20 van hen was dit noodzakelijk vanwege mobiliteitsproblemen. 36 personen zijn zelfstandig naar het stemlokaal gereisd.

62% (55 personen) gaf aan geen knelpunten tijdens deze reis te hebben ervaren. De overige respondenten gaven verscheidene knelpunten aan (meerdere antwoorden mogelijk), die hieronder in figuur 17 zijn weergegeven. Het meest genoemde knelpunt is de onduidelijke ingang van het stemlokaal (18 personen). Daarna volgen obstakel(s) op de route (16 personen) en onduidelijke bewegwijzering (12 personen).



Figuur 17: Knelpunten aangegeven bij onderdeel 'reis naar het stemlokaal', met daarbij aantal keren door personen genoemd (participanten konden meerdere antwoorden aangeven; zie verder uitleg in de tekst)



## 4.2.2 Tips en Tops Reis naar het stemlokaal

### Tips

Meermaals geven respondenten als tip te komen tot een duidelijke bewegwijzering naar de stemlocatie. Verder wordt vaak benoemd dat een locatie door trappen, wegwerkzaamheden, een complex gebouw of bijvoorbeeld een draaideur niet goed toegankelijk was. Een algemene tip hierover is het kiezen voor gemakkelijk te bereiken locaties. Daarnaast benoemen enkele participanten het inzetten van geleidelijnen naar de ingang van het stembureau.

### Tops

Diverse keren wordt de goede toegankelijkheid van het stembureau juist als top benoemd. Bijvoorbeeld omdat het stembureau op een bekende of makkelijk vindbare plek staat, of dat er een tent is neergezet ten behoeve van deze toegankelijkheid.

Twee keer werd er specifiek een stemtaxi genoemd, een taxi die stemmers naar het stembureau brengt en ter plekke wacht op degene die gaat stemmen.

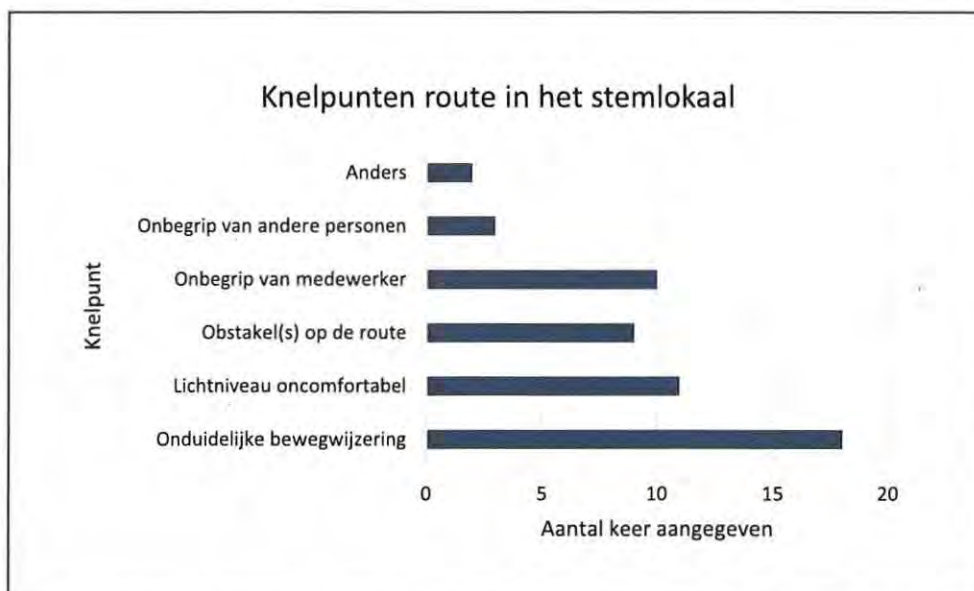
Ten slotte noemen respondenten een enkele keer als top de goed getrainde medewerkers en de uitleg.

## 'Zorg voor een tijdelijke markering op de stoep bij de ingang van het stemlokaal.'

## 4.2.3 Route in het stemlokaal (cijfer: 6,8)

### 4.2.3.1 Knelpunten

56% (50 personen) van de participanten gaf aan geen knelpunten met betrekking tot de route in het stemlokaal te hebben ervaren. De overige 39 personen wezen op verscheidene knelpunten, die zijn weergegeven in figuur 18. Het meest genoemde knelpunt tijdens de route in het stemlokaal is de onduidelijke bewegwijzering (18 keer genoemd). Daarna volgen het oncomfortabele lichtniveau (11 keer) en onbegrip van een medewerker van het stembureau (10 keer). Ook hier geven respondenten aan obstakel(s) op de route te hebben gehad (9 keer).



Figuur 18: Knelpunten aangegeven bij onderdeel 'route in het stemlokaal', met daarbij aantal keren door personen genoemd (participanten konden meerdere antwoorden aangeven; zie verder uitleg in de tekst)

**‘Ik had last van een grote overgang qua licht tussen buiten (zonneshijn) en binnen (kunstlicht).’**

#### **4.2.3.2 Tips en Tops Route in het stemlokaal**

##### **Tips**

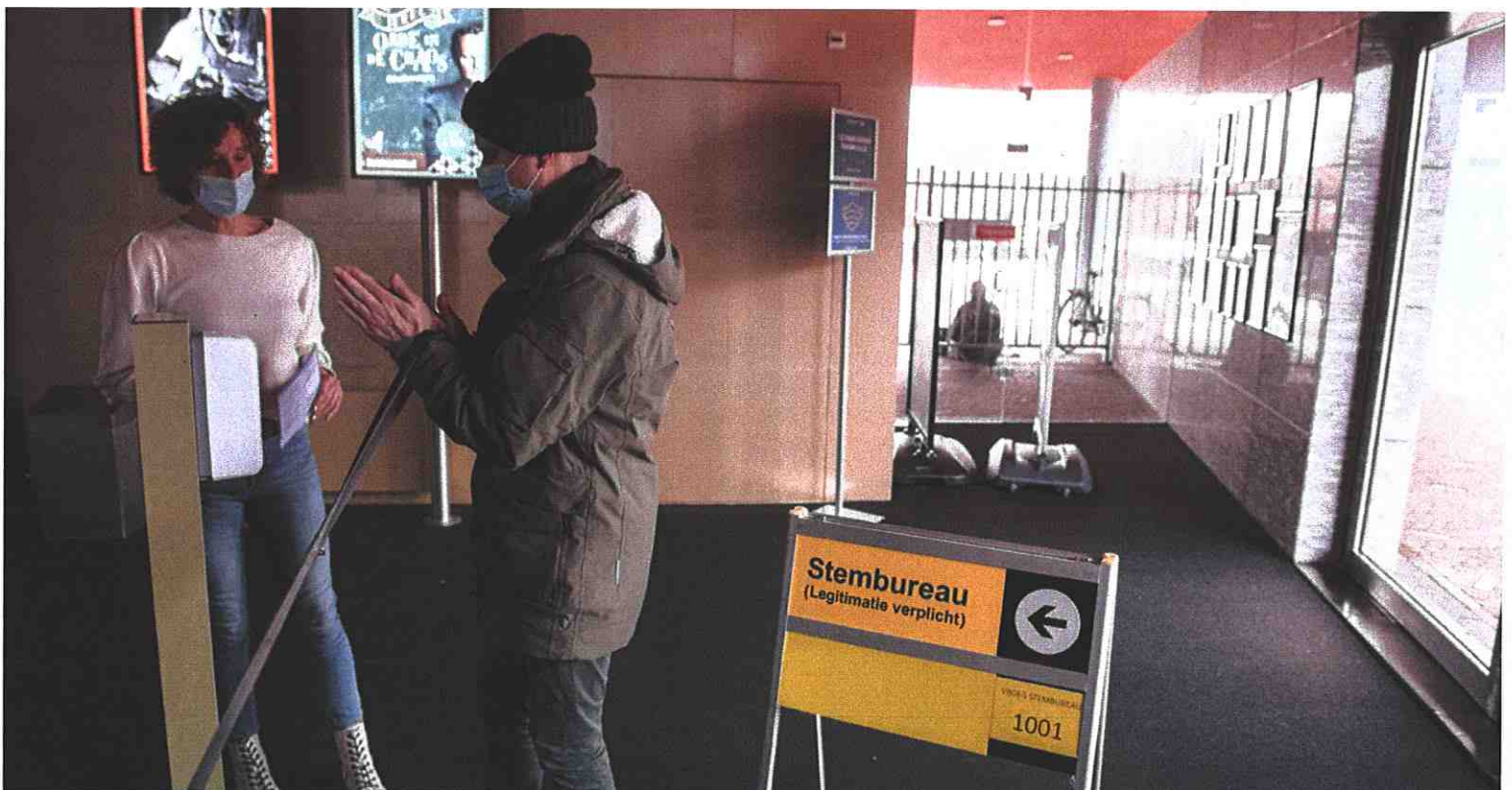
Er zijn veel tips gegeven over de looproute en geleidelijnen; dit werd ook het vaakst als knelpunt benoemd. Respondenten geven tips over het gebruik van een tijdelijke markering op de stoep, pijlen op de grond, een tactiel voelbare lijn of een mobiele geleidelijn. Daarnaast vinden participanten het prettig als de in- en uitgang aan dezelfde kant van het stembureau zou zitten, en wensen ze voldoende ruimte voor een geleidenhond.

Ook komt een enkele keer terug dat het fijn zou zijn als er iemand (liefst getraind in de omgang met mensen met een visuele beperking) bij de ingang van het stembureau mensen verwelkomt en/of begeleidt.

**‘De sociale toegankelijkheid was slecht. De bejegening was niet passend voor mensen met een visuele beperking. Ik wist niet waar ik heen moest en werd pas laat aangesproken. Vervolgens kreeg ik aanwijzingen als: ‘U moet naar die mevrouw’ en ‘U mag nu daar naartoe.’**

##### **Tops**

Ook bij de dingen die al goed gaan (de tops) wordt de hulpvaardige medewerker genoemd. Zowel het inzetten van een gastheer/gastvrouw als goede begeleiding is door respondenten als prettig ervaren. Daarnaast komen ook tijdelijke geleidelijnen tot aan het stemhokje als top naar voren.



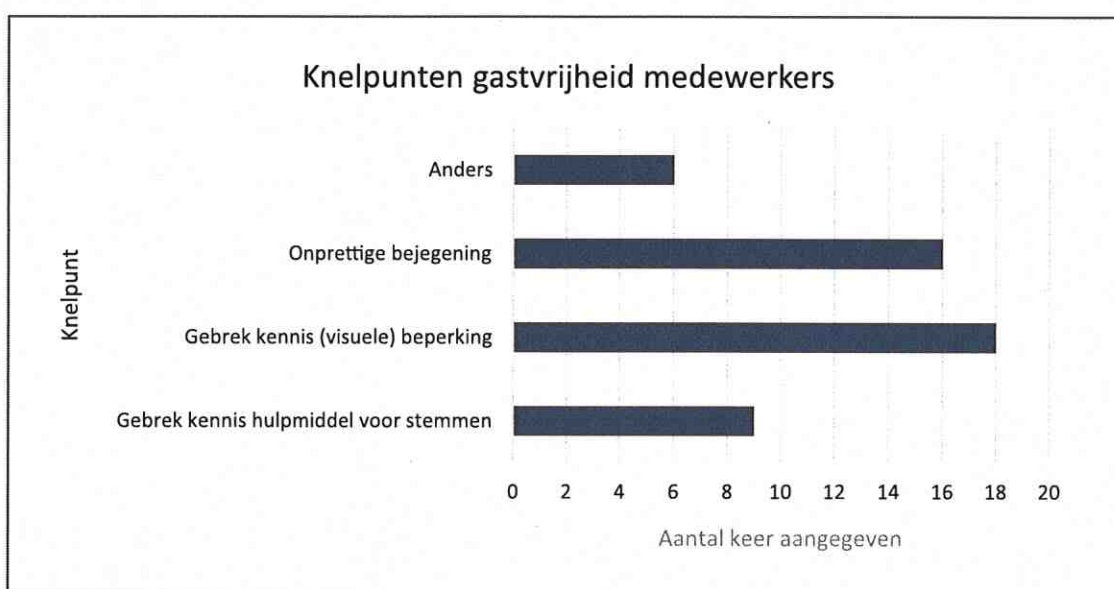


**‘Bij het stembureau met stemmal zou het niet gek zijn als er iemand bij de ingang staat om mensen met een visuele beperking op te vangen.’**

#### 4.2.4 Gastvrijheid medewerkers (cijfer: 7,3)

##### 4.2.4.1 Knelpunten

Van alle participanten die gestemd hebben, gaf slechts 38% (35 personen) aan knelpunten te hebben ervaren met betrekking tot de gastvrijheid van medewerkers. De knelpunten die werden benoemd staan hieronder weergegeven in figuur 19. Het meest genoemde knelpunt was 'gebrek kennis (visuele) beperking' (18 keer), gevolgd door 'onprettige bejegening' (16 keer) en 'gebrek kennis hulpmiddel' (9 keer). Andere knelpunten die hier zijn genoemd hadden betrekking tot het gebrek aan overzicht aan de voorzitterstafel, mede veroorzaakt door spatschermen. Een ander knelpunt was de afwezigheid van hulpmiddelen of het ontoereikend zijn van de wel aanwezige hulpmiddelen.



Figuur 19: Knelpunten aangegeven bij onderdeel 'gastvrijheid medewerkers', met daarbij aantal keren door personen genoemd (participanten konden meerdere antwoorden aangeven; zie verder uitleg in de tekst)

**‘Ik werd in het stemhokje vrij snel aan mijn lot overgelaten. Misschien kwam dat omdat ik uitstraalde dat ik al ervaring had, maar ik had op z'n minst het aanbod voor een stembiljet in braille wel op prijs gesteld.’**

#### 4.2.4.2 Tips en Tops Gastvrijheid medewerkers

##### Tips

Een veel genoemde tip is dat medewerkers van het stembureau beter geïnstrueerd kunnen worden over de omgang met een stemmer met een visuele beperking. Enerzijds om te voorkomen dat er te veel 'betutteld' wordt, en anderzijds om ervoor te zorgen dat medewerkers weten welke regels er zijn rondom het stemmen voor personen met een visuele beperking. En welke hulpmiddelen er beschikbaar zijn.

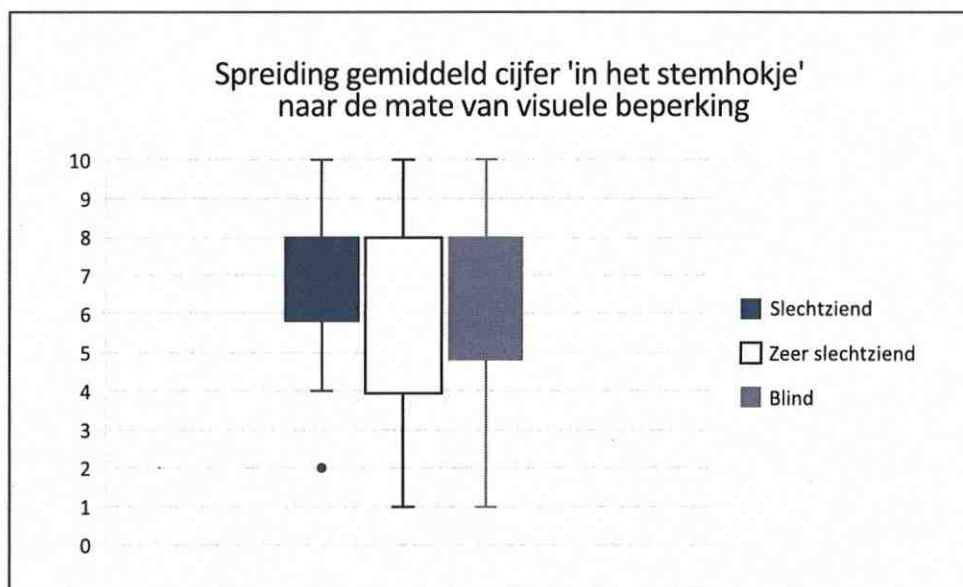
Daarnaast is meermaals genoemd dat mensen van het stembureau moeilijk te verstaan waren en daardoor ook lastig te lokaliseren. Als oorzaak worden hier wederom de spatschermen genoemd die in het kader van corona waren opgehangen.

##### Tops

Naast respondenten die bij de tips een (betere) instructie als gewenst aangaven, zijn er juist ook veel tops gegeven over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van stembureau medewerkers. Ook werd het als zeer prettig ervaren als de meekomende helper probleemloos mee het stemhokje in kon.

#### 4.2.5 In het stemhokje (cijfer: 6,2)

Net zoals bij het klantreisonderdeel 'voorbereiding' is ook bij het onderdeel 'in het stemhokje' gekeken of de mate van visuele beperking uitmaakt voor het gegeven gemiddelde cijfer. De resultaten van deze analyse zijn te zien in figuur 20. Qua spreiding ligt het hier binnen de verschillende groepen minder uiteen dan het klantreisonderdeel 'voorbereiding'. Wel is er een licht verschil qua gemiddelden van de groepen: de groep slechtziend geeft gemiddeld een 6,6, de groep zeer slechtziend een 5,7 en de groep blind een 6,3.

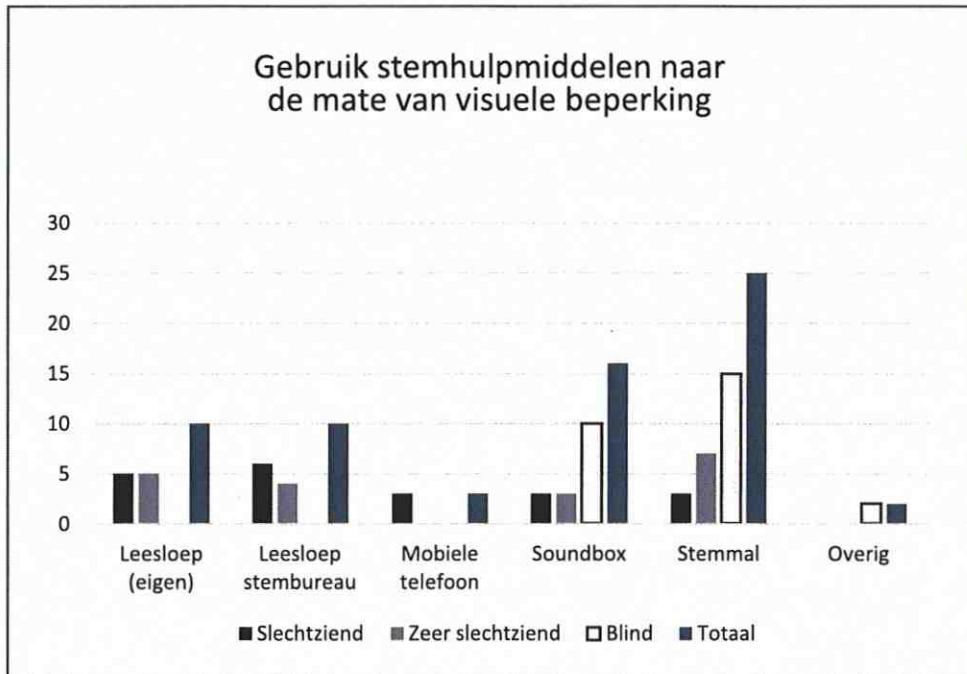


Figuur 20: Boxplot van de spreiding gemiddeld cijfer 'in het stemhokje' naar de mate van visuele beperking (zie uitleg in de tekst)



### 4.2.5.1 Hulpmiddel

58% (52 personen) van de participanten die gestemd hebben, geeft aan in het stemhokje een hulpmiddel te hebben gebruikt. Hierbij maakt de mate van visuele beperking niet uit, elke groep (slechtziend, zeer slechtziend of blind) is hier voor een derde deel in vertegenwoordigd, net zoals de in de totale onderzoekspopulatie. Hieronder is in figuur 21 te zien om welke hulpmiddel(en) het gaat, met een verdeling naar de mate van visuele beperking. Respondenten konden meerdere hulpmiddelen opgeven. Het meest gebruikte hulpmiddel is de stemmal (25), daarna volgt de soundbox (16) en de handloop. Zowel de eigen handloop als die van het stembureau werden beide door 10 participanten gebruikt. Binnen de groep blind is alleen de soundbox en stemmal gebruikt.

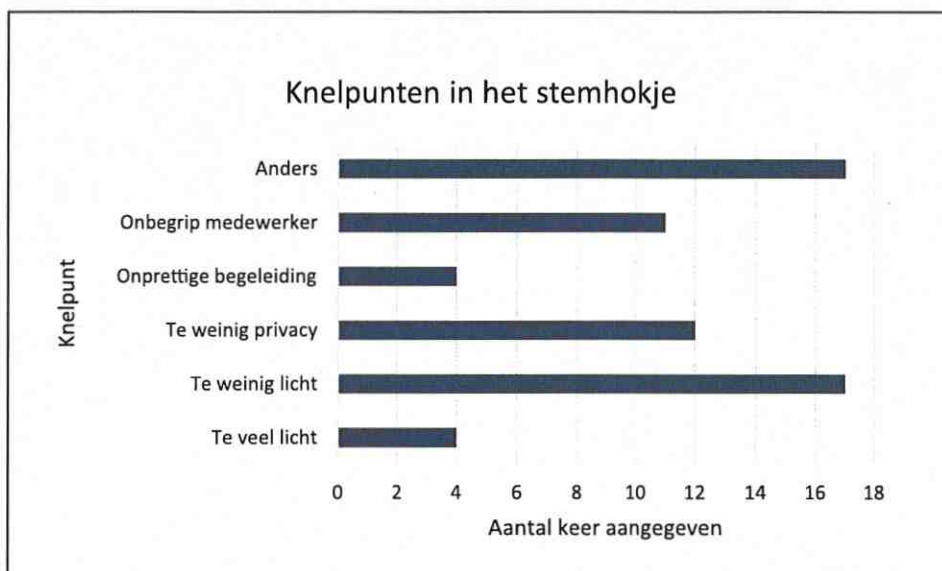


Figuur 21: Aantal keer dat een hulpmiddel is gebruikt in totaal, en naar de mate van visuele beperking (slechtziend, zeer slechtziend en blind) weergegeven. Participanten konden meerdere hulpmiddelen aanvinken (zie uitleg in de tekst)



#### 4.2.5.2 Knelpunten

Van alle personen gaf 46% (41 personen) aan geen knelpunten te hebben ervaren. De overige 54% (48 personen) heeft verschillende knelpunten ervaren, die zijn weergegeven in figuur 22 hieronder. Het meest voorkomende knelpunt is 'te weinig licht' (17 personen), gevolgd door 'te weinig privacy' en 'onbegrip van medewerker'. Ook werden veel andere redenen opgegeven; voornamelijk de stemmal en de grootte van het stembiljet waren een knelpunt in het stembokje.

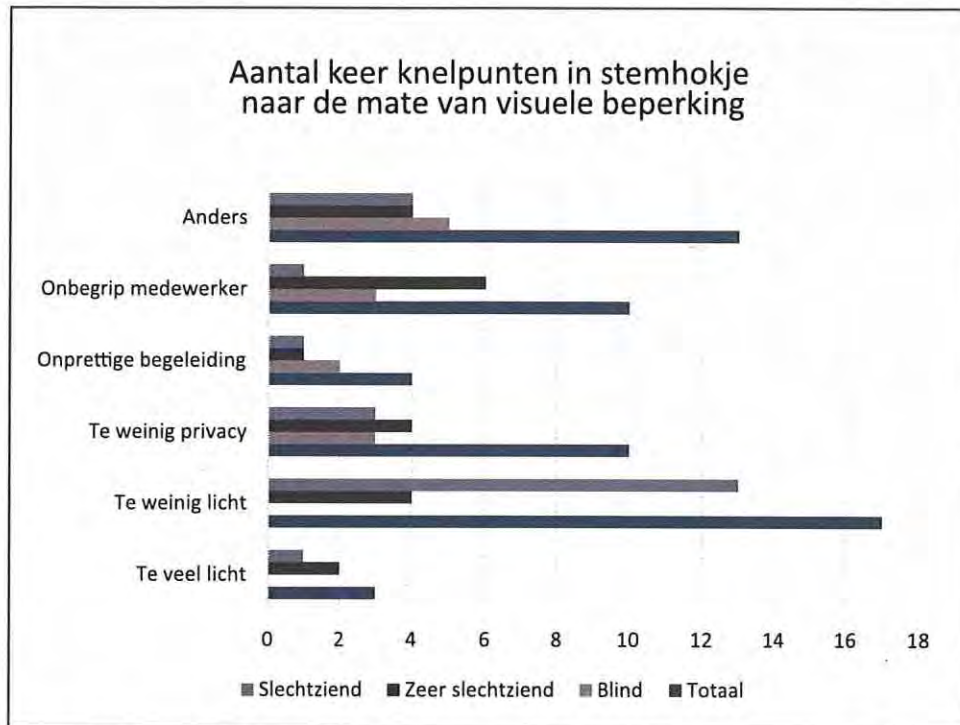


Figuur 22: Knelpunten aangegeven bij onderdeel 'in het stembokje', met daarbij aantal keren genoemd (participanten konden meerdere antwoorden aangeven; zie verder uitleg in de tekst)

**‘Er zijn drie ziende mensen en drie stembiljetten nodig geweest om uiteindelijk een goed ingevuld stembiljet in de bus te kunnen doen. De stemmal was groter dan het biljet. Hierdoor was er geen goede locatiebepaling met de mal. Het biljet week af van kandidatenlijst die ik thuis had ontvangen. Uiteindelijk is er ook een proces-verbaal opgemaakt in stembureau.’**



Aangezien knelpunten als niet goed passende verlichting veel kunnen afhangen van de mate van de beperking (slechtziende mensen hebben hier meer last van dan blinde mensen), zijn de genoemde knelpunten vergeleken met de mate van de beperking. De resultaten hiervan zijn weergegeven in figuur 23 hieronder. Inderdaad is te zien dat het knelpunt 'te weinig licht' voornamelijk voorkomt binnen de groep slechtziend (13 personen) en niet voorkomt binnen de groep blind. Verder hebben voornamelijk personen uit de groep zeer slechtziend het knelpunt 'onbegrip medewerker' aangegeven.



Figuur 23: Aantal keren dat een knelpunt is genoemd, gecategoriseerd naar de mate van visuele beperking (slechtziend, zeer slechtziend, blind) en totaal (zie uitleg in de tekst)

#### 4.2.5.3 Tips en Tops In het stemhokje

##### Tips

Als eerste tip is meermaals betere verlichting genoemd, met als specifiek punt het zelf kunnen instellen van verlichting of een lamp in het stemhokje om te voorkomen dat je zelf in het licht staat.

Als tweede worden de hulpmiddelen zoals de stemmal (met een stoel om er even rustig voor te kunnen gaan zitten), de soundbox en een stemmachine als tip genoemd om zelfstandig te kunnen stemmen. Een participant geeft aan dat deze hulpmiddelen proactiever aangeboden mogen worden. Ook benoemt iemand dat het materiaal van de stemmal te dik is, waardoor deze persoon niet wist of hij/zij correct had gestemd.

Ten slotte noemen diverse personen een ruimer stemhokje als tip, zodat je er met z'n tweeën (of met een rolstoel) in kunt. Nu moesten enkele respondenten buiten het hokje staan, of hard praten omdat degene die mee was om te helpen buiten het hokje stond.

##### Tops

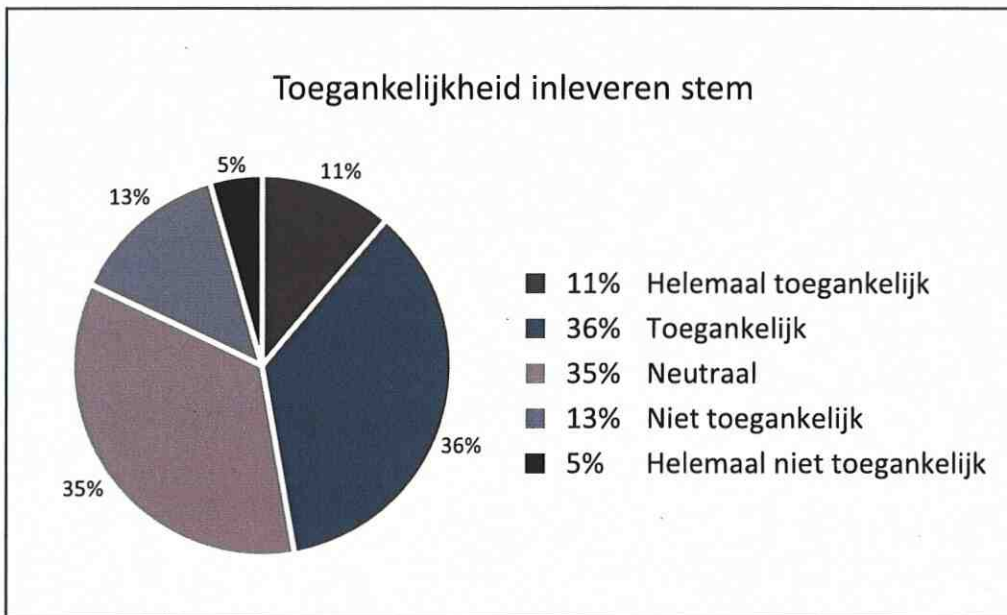
Veel van de tops komen ten goede van de stembureaumedewerkers: volgens respondenten gaven zij de tijd, waren meedenkend, hulpvaardig en/of alles was goed voorbereid.

Daarnaast gaven twee participanten aan zelfstandig te hebben kunnen stemmen. Een respondent benoemt als grote plus dat alle verbeterpunten van vorig jaar doorgevoerd zijn.

## 4.2.6 Inleveren stem (cijfer: 6,6)

### 4.2.6.1 Toegankelijkheid inleveren stem

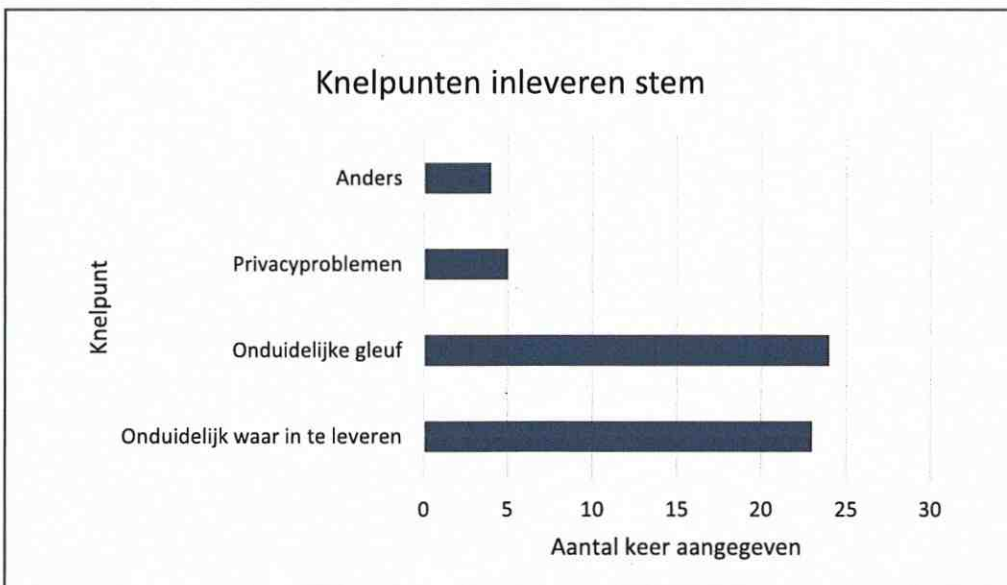
Zoals te zien in figuur 24 waren respondenten over het algemeen tevreden over de toegankelijkheid van het onderdeel 'inleveren van de stem'; 47% (in totaal 42 personen) gaf aan dat ze dit als helemaal toegankelijk of toegankelijk hebben ervaren. 35% (31 personen) was hierin neutraal. 18% gaf aan dat dit onderdeel niet toegankelijk of helemaal niet toegankelijk was (in totaal 16 personen).



Figuur 24: Toegankelijkheid inleveren stem (zie uitleg in de tekst)

### 4.2.6.2 Knelpunten inleveren stem

Van alle participanten die op locatie hebben gestemd, gaf 53% (47 personen) aan geen knelpunten te hebben ervaren bij het inleveren van de stem. De overige 42 respondenten hebben verscheidene knelpunten ervaren, die hieronder in figuur 25 zijn af te lezen. De twee meest voorkomende knelpunten zijn het onduidelijk 'vindbaar' zijn van de gleuf (24 personen) en het onduidelijk zijn van het inleverpunt van het stembiljet (23 personen).

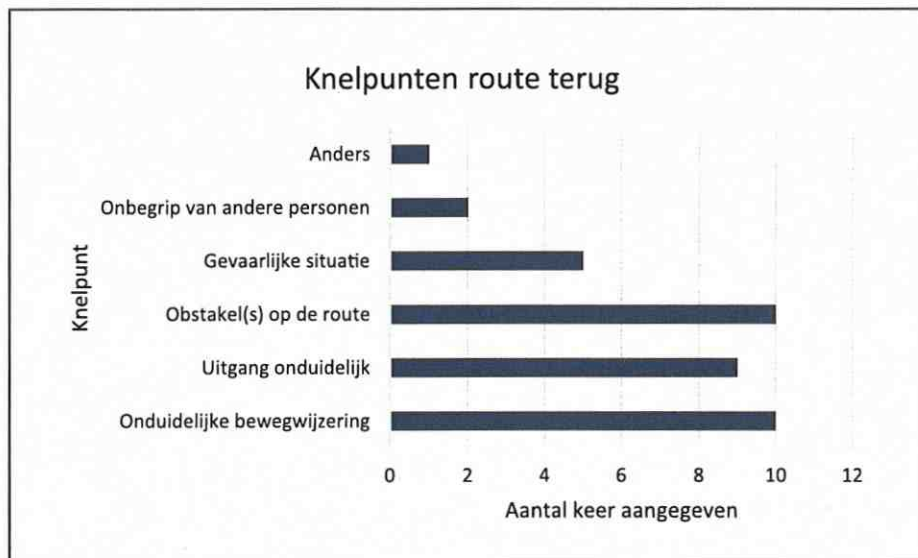


Figuur 25: Knelpunten aangegeven bij onderdeel 'inleveren stem', met daarbij aantal keren door personen genoemd (participanten konden meerdere antwoorden aangeven; zie verder uitleg in de tekst)



### 4.2.6.3 Knelpunten route terug

Van alle participanten die op locatie hebben gestemd, geeft 66% (59 personen) aan geen knelpunten te hebben ervaren bij het de route terug. De overige 34% (30 personen) heeft verscheidene knelpunten ervaren, die hieronder in figuur 26 zijn af te lezen. De twee meest voorkomende knelpunten zijn, net als bij de route heen, de onduidelijke bewegwijzering (10 personen) en obstakels op de route. Ook gaven 10 respondenten aan dat de uitgang onduidelijk was.



Figuur 26: Knelpunten aangegeven bij onderdeel 'route terug', met daarbij aantal keren door personen genoemd (participanten konden meerdere antwoorden aangeven; zie verder uitleg in de tekst)



#### 4.2.6.4 Tips en Tops Inleveren stem

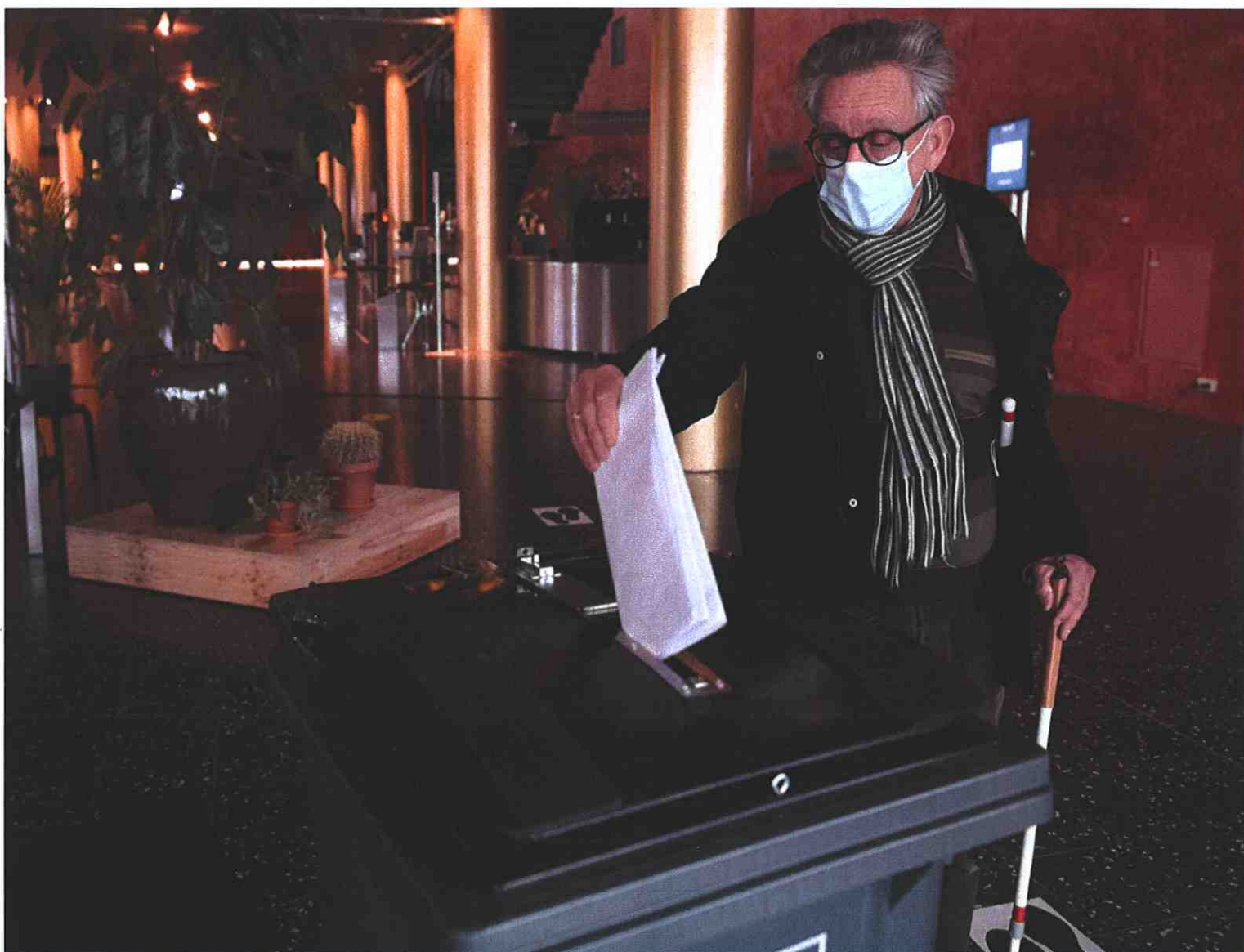
##### Tips

Veel tips hebben betrekking op de stembus: participanten willen graag beter weten waar die staat (geleidelijnen ernaartoe). Ook kan de stembus beter zichtbaar worden door een groter contrast met de vloer, en een groter contrast tussen de gleuf en de stembus zelf. Ook wordt als tip genoemd dat het fijn zou zijn als je van tevoren weet hoe de stembus eruitziet en waar de gleuf zich bevindt.

Daarnaast geeft een participant aan het prettig te vinden als er gecontroleerd zou worden of het stemmen goed is gegaan.

##### Tops

Ook hier wordt weer veelal de hulpvaardigheid van de medewerkers van het stembureau als top benoemd.

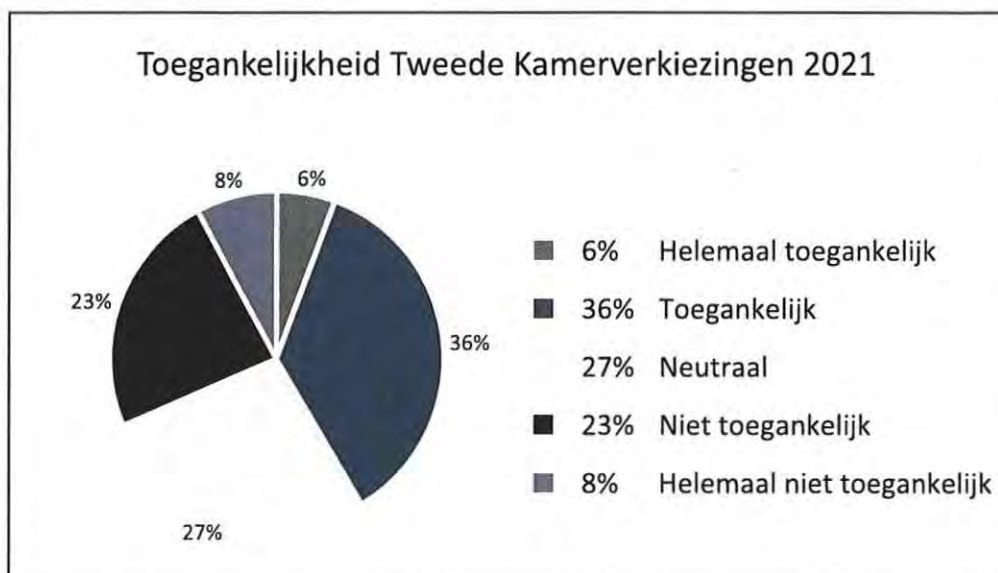




## 4.3 Vergelijking gemeenteraadsverkiezingen 2022 met de Tweede Kamerverkiezingen 2021

Van de personen die in 2022 tijdens de gemeenteraadsverkiezingen hebben gestemd, geeft 96% (89 personen) aan ook tijdens de Tweede Kamerverkiezingen van 2021 te hebben gestemd.

Zoals af te lezen in figuur 27 hieronder vond in totaal 42% van de respondenten (37 personen) deze verkiezingen destijds toegankelijk of helemaal toegankelijk tegenover 31% (28 personen) die deze verkiezingen juist niet toegankelijk of helemaal niet toegankelijk vonden. 27% (24 personen) is hier neutraal in.



Figuur 27: Mate van toegankelijkheid Tweede Kamerverkiezingen 2021 (in percentages; zie verder uitleg in de tekst)

Een licht positieve conclusie volgt uit de vergelijking van de toegankelijkheid van de Tweede Kamerverkiezingen in 2021 met de gemeenteraadsverkiezingen van 2022, die hieronder is weergegeven in figuur 28. 34% van de participanten (30 personen) geeft aan de gemeenteraadsverkiezingen als toegankelijker of veel toegankelijker te hebben ervaren. Voor 48% (43 personen) was dit echter hetzelfde qua toegankelijkheid. 18% (16 personen) geeft zelfs aan de gemeenteraadsverkiezingen in 2022 als minder toegankelijk of veel minder toegankelijk te hebben ervaren.



Figuur 28: Vergelijking mate van toegankelijkheid van gemeenteraadsverkiezingen van 2022 met de Tweede Kamerverkiezingen 2021 (in percentages; zie verder uitleg in de tekst)

## 4.4 Toekomst stemmen

### 4.4.1.1 Wijze van stemmen

Als afsluiting is aan alle participanten (zowel stemmers als niet-stemmers) gevraagd voor welke wijze van stemmen ze in de toekomst een voorkeur zouden hebben. Hierbij is hun top 3 van stemmethoden uitgevraagd. Als duidelijke voorkeur komt digitaal stemmen naar voren; 50,9% van de participanten (54 personen) geeft dit aan als nummer 1, op korte afstand gevolgd door stemmen op het stembureau, dat 40,6% (43 personen) als ideale stemmethode aangeeft. Briefstemmen komt op de derde plaats als voorkeursmethode. Deze methode komt ook enkele keren op plek 2 en 3 terecht (zie de tabel in bijlage 8.1.4). Het machtigen van iemand anders wordt het minst genoemd als voorkeursmethode.

**‘Ik pleit voor hulpmiddelen die écht zelfstandig te bedienen zijn, waarbij het stemgeheim niet in het geding komt.’**

Ten slotte konden alle participanten aangeven wat zij nodig achten om in de toekomst zelfstandig hun stem te kunnen uitbrengen. Hierbij gaf circa een derde van alle participanten aan dat digitaal stemmen, bijvoorbeeld via DigiD, voor hen de oplossing zou zijn.

**‘Digitaal stemmen via een toegankelijke site zou ik de beste oplossing vinden. Dan kan ik met mijn eigen hulpmiddelen in mijn eigen omgeving op mijn gemak mijn stem uitbrengen.’**

Daarnaast kwamen bij deze slotvraag veel suggesties aan bod die ook al eerder als ‘tip’ benoemd zijn, zoals de beschikbaarheid van bekende hulpmiddelen als de stemmal, de soundbox en een handloep in het stemhokje. Ook worden toegankelijke stembureaus, toegankelijke kieslijsten en toegankelijke informatie van politieke partijen benoemd als vereisten om zelfstandig een stem te kunnen uitbrengen.



# 5 Conclusies

De uitkomsten van dit onderzoek rond de gemeenteraadsverkiezingen van 2022 zijn een bevestiging van wat we in het eerdere onderzoek rond de Tweede Kamerverkiezingen van 2021 hebben geconstateerd: in de gehele klantreis van het stemmen zijn nog veel verbeteringen nodig. Door verdieping aan te brengen hebben we in dit vervolgonderzoek gedetailleerder ingezoomd op de onderdelen van die klantreis.

## 5.1 Klantreis algemeen

Uit de analyse van het stemproces en de klantreisonderdelen blijkt dat gedurende het gehele stemproces - van de voorbereiding tot aan het inleveren van de stem - verschillende knelpunten worden ervaren. De meeste knelpunten zitten in de voorbereiding van het stemmen en het proces in het stemhokje. De minste knelpunten werden ervaren rondom de gastvrijheid van medewerkers en de reis naar het stemlokaal toe.

## 5.2 Voorbereiding stemmen

Bij de voorbereiding van het stemmen hebben respondenten vooral last van de ontoegankelijkheid van de papieren informatie. Daarnaast wordt de ontoegankelijkheid van de stemwijzer/kieswijzer als knelpunt ervaren en zijn veel websites van politieke partijen niet gebruiksvriendelijk.

40% van de participanten (37 personen) geeft aan onvoldoende of geen informatie te hebben ontvangen die zij wel hadden gewenst. Het komt dan voornamelijk neer op informatie over de alternatieve vormen die er van de kandidatenlijst bestaan en informatie over toegankelijke stembureaus. Veel participanten hebben dan ook niet de kandidatenlijst in aangepaste vorm gebruikt, terwijl zij dit wel hadden gewenst. Als voornaamste reden werd hiervoor gegeven dat deze niet beschikbaar was bij de gemeente, of dat men niet wist dat deze bestond.

## 5.3 In het stemhokje

Bij het proces in het stemhokje werd vooral de verlichting (te weinig licht) en onbegrip van stembureau-medewerkers als knelpunt ervaren. Ook benoemen veel respondenten als knelpunt dat het gebruik van de stemmal in combinatie met een (te) groot stembiljet heeft geleid tot veel problemen.

## 5.4 Overige knelpunten

Ondanks dat ze beter beoordeeld werden dan de twee hierboven genoemde onderdelen, zijn ook in alle andere klantreisonderdelen verscheidene knelpunten genoemd. Zo liepen respondenten tijdens de reis naar het stemlokaal (letterlijk) tegen obstakels aan op de route en was de ingang vaak lastig te vinden. Tijdens de route in het stemlokaal zelf werd onduidelijke bewegwijzering veelal als knelpunt ervaren. Over de gastvrijheid van medewerkers waren respondenten het meest positief. Wel hebben sommige deelnemers aan het onderzoek nog knelpunten ervaren rondom onprettige bejegening en een gebrek aan kennis over (visuele) beperkingen bij stembureau-medewerkers. Ten slotte is bij het onderdeel 'inleveren van de stem' vaak genoemd dat het onduidelijk was waar het stembiljet precies ingeleverd moest worden. Ook de lastige vindbaarheid van de gleuf in de stembus was een knelpunt. Net zoals bij de route naar het stembureau, waren ook in het stembureau vaak obstakels op de route en een onduidelijke bewegwijzering.

## 5.5 Toekomst

Het grootste deel van de participanten geeft aan het liefst digitaal te stemmen. Deze voorkeursmethode wordt op korte afstand gevolgd door stemmen op het stembureau. Om dit zelfstandig te kunnen, geven respondenten aan een digitale stemmethode te wensen, of een meer toegankelijke wijze van fysiek stemmen door de inzet van hulpmiddelen en toegankelijke stembureaus.





# 6 Aanbevelingen

## Aanbeveling aan gemeenten:

### 1. Maak samen met ervaringsdeskundigen en expertiseorganisaties een klantreis

Respondenten in het onderzoek ervaren gedurende het gehele stemproces – van de voorbereiding tot en met het inleveren van de stem – verschillende knelpunten. De meeste daarvan zitten in de voorbereiding van het stemmen en het proces in het stembokje. We bevelen aan om bij het werken aan verbeteringen de hele klantreis in ogenschouw te nemen. In aansluiting op de opzet van dit onderzoek, geven we gemeenten de suggestie om samen met ervaringsdeskundigen en expertiseorganisaties een eigen (lokale) klantreis van het stemmen te maken, beginnend bij het (online) zoeken naar relevante informatie over de verkiezingen, via de feitelijke reis van en naar het stembureau, tot het stemmen in een stembureau. Hiervoor is de toolbox uit het project 'Van toegankelijke naar inclusieve verkiezingen' een geschikt hulpmiddel (zie noot 3). Versie 2.0 komt volgens planning in augustus 2022 beschikbaar en is ook bruikbaar voor het verbeteren van veel van de hieronder uitgewerkte specifiekere punten. Deze toolbox biedt een basis voor een gemeente om met ondersteuning van professioneel advies de toegankelijkheid te verbeteren.

## Aanbeveling aan gemeenten en ministerie en politieke partijen:

### 2. Verbeter de communicatie met de burger met een visuele beperking en communiceer op een toegankelijke wijze

In het onderzoek geven veel respondenten aan dat de informatievoorziening vanuit de gemeente beter kan. We bevelen allereerst aan om de informatie voor kiesgerechtigden in een toegankelijke vorm aan te bieden, bijvoorbeeld in een brief bij de stempas of online uitleg over het stemmen. Daarbij hoort ook informatie over de toegankelijke stembureaus in de gemeente, zodat slechtziende en blinde kiezers hun stem desgewenst daar kunnen uitbrengen. Speciale aandacht is nodig voor de informatie van de politieke partijen; deze moet ook gebruiksvriendelijk zijn.

## Aanbeveling aan gemeenten:

### 3. Bied alternatieve vormen van de kandidatenlijst aan

Relevant in de communicatie is ook om kiesgerechtigden te wijzen op het bestaan van alternatieve vormen van de kandidatenlijst. Welke vormen zijn er en waar zijn ze beschikbaar? Veel respondenten in het onderzoek geven aan niet van het bestaan van deze alternatieve vormen te weten. Gemeenten die nog geen alternatieve vormen aanbieden, bevelen we aan dit wel te gaan doen. In de hierboven genoemde toolbox kunnen gemeenten lezen hoe zij dit kunnen realiseren.

## Aanbeveling aan gemeenten en ministerie:

### 4. Bied hulpmiddelen aan als een stemmal en soundbox en communiceer hierover met de burgers (met een visuele beperking)

Over hulpmiddelen als de stemmal en de soundbox zijn de gebruikers over het algemeen tevreden. Deze hulpmiddelen zijn echter nog altijd maar in een beperkt aantal stembureaus beschikbaar. Het verdient aanbeveling te stimuleren dat deze hulpmiddelen overal in Nederland beschikbaar zijn, tenminste in één (inclusief) stembureau per gemeente. Punt is wel dat het stembiljet bij iedere verkiezing wijzigt in formaat en inhoud, waardoor hulpmiddelen als de stemmal continu moeten worden aangepast aan het stembiljet. Ook de soundbox vergt voor elke stembusgang aanpassingen aan de dan geldende kandidatenlijsten.

<sup>3</sup> Zie voor informatie over de toolbox: [www.kennisoverzien.nl/inclusief-stemmen/](http://www.kennisoverzien.nl/inclusief-stemmen/).



Een doelmatige oplossing is mogelijk om stemhulpmiddel(en) expliciet beschikbaar te stellen in geselecteerde toegankelijke stembureaus. Zo kunnen slechtziende en blinde kiezers in elk geval op één of enkele plekken terecht om te stemmen met de meest up-to-date hulpmiddelen. Overigens werkt het ministerie van BZK aan een nieuw stembiljet, dat ook toegankelijk moet zijn voor slechtziende en blinde mensen en qua formaat én format uniform blijft, zodat de stemmal herbruikbaar is.

## Aanbeveling aan gemeenten en ministerie:

### **5. Maak een scholing voor stembureau medewerkers met diverse organisaties, waaronder Kennis Over Zien**

Hoewel veel respondenten positief zijn over de ontvangst in het stembureau – veel 'tops' in dit onderzoek bevatten complimenten aan stembureau medewerkers – zijn er ook nog verbeterpunten te constateren. We bevelen aan om stembureau medewerkers uitgebreider te scholen. Deze extra scholing is relevant op het gebied van regelgeving wat betreft hulp(middelen) en andere ondersteuning van mensen met een beperking bij het stemmen. Veel stembureau medewerkers blijken bovendien onvoldoende geïnformeerd te zijn over het bestaan van hulpmiddelen en/of het gebruik daarvan. Ook is de kennis over het stemproces lang niet altijd toereikend, en weten medewerkers bijvoorbeeld niet goed dat er iemand mee mag in het stemhokje om te helpen bij het stemmen.

In het kader van de bejegening is het niet alleen relevant om medewerkers te trainen in het communiceren met mensen met een (visuele) beperking, het is intussen minstens zo relevant in de communicatie met deze groep stemmers te waken voor 'betutteling'.

## Aanbeveling aan gemeente en ministerie:

### **6. Werk samen aan een toegankelijk(er) stembureau aan de hand van praktische handvatten in de toolbox**

Voor het toegankelijk(er) maken van het stembureau biedt het onderzoek veel suggesties. Respondenten hebben hiervoor veel tips gegeven. Te denken valt in elk geval aan een breder stemhokje (geschikt voor twee personen en/of rolstoelgebruikers) en adequate, bij voorkeur regelbare verlichting. Ook genoemd is een plek met een stoel om de stemmal te kunnen gebruiken.

Slechtziende en blinde stemmers hebben baat bij een duidelijke(re) ingang van het stembureau en de afwezigheid van mogelijke obstakels. Duidelijke bewegwijzering in en rondom het gebouw wordt nog vaak gemist. Denk verder aan een goed (kleur)contrast tussen stembus en vloer, en een duidelijk contrast tussen de gleuf en de rest van de stembus. In de hierboven genoemde toolbox zijn veel concrete suggesties voor verbetering opgenomen. Er zijn veel toolboxes, dus laten we deze met diverse organisaties onder de vlag van het ministerie samenvoegen, zodat een gemeente slechts een beperkt aantal toolboxes ontvangt.

## Aanbeveling aan ministerie:

### **7. Pas de richtlijn Toegankelijkheidscriteria Stembureaus aan**

Een aanbeveling aan het ministerie van BZK is om samen met Kennis Over Zien de richtlijn Toegankelijkheidscriteria Stembureaus 2021 aan te passen en praktische handvatten vanuit het onderzoek op te nemen, zodat alle vereisten voor een toegankelijk stembureau op één centrale plek staan samengevat. Zo wordt ook duidelijk dat alle gemeenten aan dezelfde voorwaarden met betrekking tot toegankelijkheid moeten voldoen.



## Aanbeveling aan gemeente en ministerie:

### 8. Betrek altijd ervaringsdeskundigen én expertiseorganisaties

Het is van belang om Kennis Over Zien vanaf de start actief te betrekken bij aanpassingen en experimenten. De combinatie van ervaringsdeskundigheid en expertise binnen dit samenwerkingsverband is immers cruciaal. Een ervaringsdeskundige weet welke uitdagingen er zijn voor de gehele populatie van slechtziende en blinde mensen, dus niet voor hem of haar alleen als individu. De expertiseorganisaties kennen de oplossingsmogelijkheden om knelpunten weg te nemen. Werk bij het aanpassen van het stembiljet en bij de (door)ontwikkeling van hulpmiddelen volgens de principes van inclusief ontwerpen. Dat impliceert het samenwerken met ervaringsdeskundigen en expertiseorganisaties in het gehele proces: ontwerpen, testen, daadwerkelijk gebruiken tijdens verkiezingen en evalueren.

## Aanbeveling aan gemeente en ministerie:

### 9. Experimenteer met alternatieven en durf te innoveren

Bij het toegankelijk maken van het stemproces is het niet voldoende om het bestaande verder te verbeteren. Minstens zo relevant is het innoveren van het proces door te onderzoeken welke hulpmiddelen en ondersteuningsmogelijkheden nog meer kunnen bijdragen aan toegankelijk stemmen en om daarmee de komende tijd te experimenteren. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om innovatieve technologische hulpmiddelen als een smartphone-app.

Het is belangrijk te beseffen dat bestaande hulpmiddelen als de stemmal en de soundbox niet voor alle slechtziende en blinde mensen een uitkomst bieden. Het probleem van toegankelijkheid is dus niet opgelost met uitsluitend het breder beschikbaar maken van deze hulpmiddelen. Omdat de gang naar het stembureau een probleem blijft voor veel slechtziende en blinde mensen, is het zinvol mogelijkheden voor stemmen vanuit huis te onderzoeken. Ook in dit onderzoek klinkt een duidelijk pleidooi voor digitaal stemmen.

In de Verkiezingsagenda 2030 wordt veel aandacht besteed aan het toegankelijker maken van het bestaande. De noodzaak daarvan wordt bevestigd in ons onderzoek. Er moeten zeker nog veel stappen gezet worden om de huidige gang van zaken tijdens de verkiezingen te verbeteren en deze op die manier toegankelijker te maken. De valkuil is wel dat we ons vervolgens teveel daarop richten en de mogelijkheden van innovatieve oplossingen te weinig aandacht geven. Onze slotaanbeveling is dan ook: toon lef, ook vanuit de landelijke politiek. Durf te innoveren via experimenten om de verkiezingen écht inclusief te maken. En betrek ons daarbij!

## Colofon

Rapportage Onderzoek Toegankelijk Stemmen Gemeenteraadsverkiezingen 2022

### Auteurs

Aafke van Welbergen, Herman Evers, Ton van Weerdenburg, Francis ter Horst, Hanneke de Boer, Marcus Boerdijk, Dennis van Scherpenzeel

### Eindredactie

Marc van Bijsterveldt, Baarn

### Adviezen toegankelijkheid

Timon van Hasselt, Koninklijke Visio

### Grafisch ontwerp

MEO - Een ontwerp voor elkaar

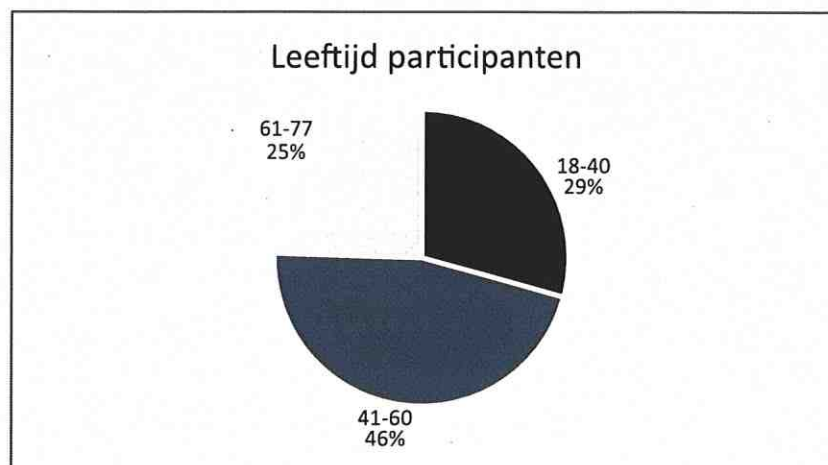
### Uitgave Kennis Over Zien, juni 2022

Teksten overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. De quotes in deze publicatie zijn bewerkte citaten van deelnemers aan het onderzoek

# 7 Bijlage

## 7.1 Overige analyses

### 7.1.1 Participanten algemeen



Figuur 29: Leeftijd participanten: 29% was tussen de 18 en 40 jaar, 46% tussen de 41 en 60 jaar en 25% tussen de 61 en 77 jaar

Tabel 30: Mate van visuele beperking

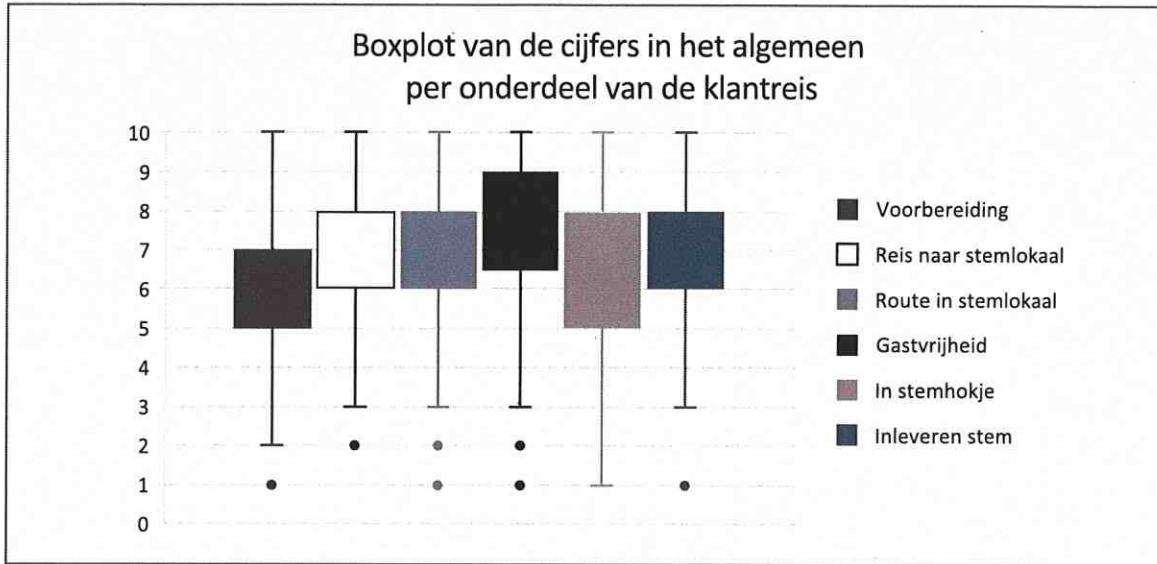
Blind	
Vanaf geboorte	18
Voor 18e levensjaar	6
Vanaf 18e levensjaar	13
Slechtziend	
Vanaf geboorte	10
Voor 18e levensjaar	3
Vanaf 18e levensjaar	19
Zeer slechtziend	
Vanaf geboorte	13
Voor 18e levensjaar	2
Vanaf 18e levensjaar	19

Tabel 31: Mate van slechtziendheid

Problemen met detail zien/lage gezichtsscherpte	13
Problemen met overzicht / verminderd gezichtsveld	3
Combinatie van bovenstaande	52
Onbekend	1



## 7.1.2 Stemmen algemeen



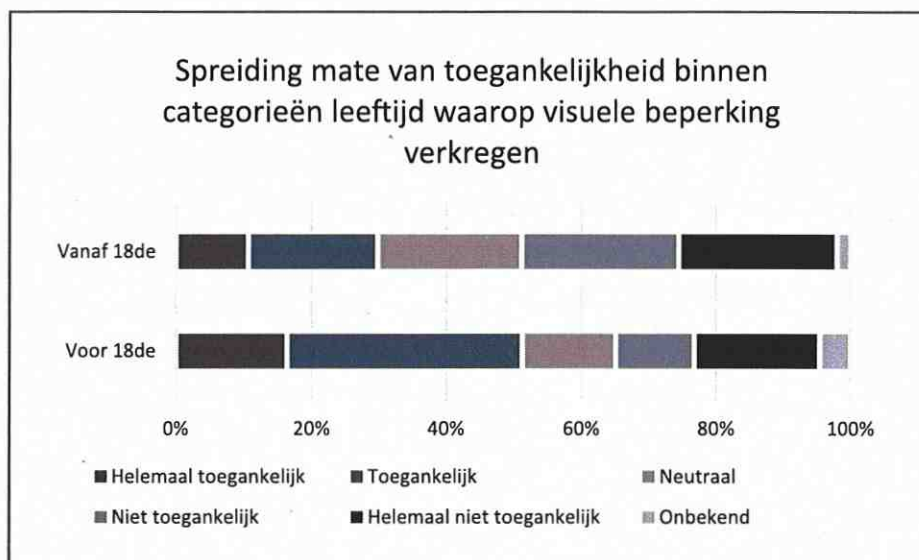
Figuur 32: Spreiding van gemiddelde cijfers per klantreisonderdeel weergegeven in boxplot (gemiddelde, mediaan, percentielen en outliers; zie uitleg in de tekst hieronder)

### Beschrijving van boxplot per onderdeel:

- Voorbereiding:  
Gemiddelde: 5,9  
Mediaan: 6  
Eerste kwartiel: 7, Derde kwartiel: 5
- Reis naar het stemlokaal  
Gemiddelde: 7,1  
Mediaan: 7  
Eerste kwartiel: 8, Derde kwartiel: 6
- Route in het stemlokaal  
Gemiddelde: 6,8  
Mediaan: 7  
Eerste kwartiel: 8, Derde kwartiel: 6
- Gastvrijheid medewerkers  
Gemiddelde: 7,3  
Mediaan: 8  
Eerste kwartiel: 9, Derde kwartiel: 6,5
- In het stemhokje  
Gemiddelde: 6,2  
Mediaan: 7  
Eerste kwartiel: 8, Derde kwartiel: 5
- Inleveren stem  
Gemiddelde: 6,6  
Mediaan: 7  
Eerste kwartiel: 8, Derde kwartiel: 6

### 7.1.3 Toegankelijkheid en leeftijd start visuele beperking

Wanneer we kijken naar de leeftijd waarop respondenten een visuele beperking hebben gekregen (voor of na het 18de levensjaar) zien we ook verschil in de ervaren mate van toegankelijkheid. Dit is af te lezen in figuur 33. Daarin valt op dat in totaal 50% van de respondenten die een visuele beperking hebben gekregen voor het 18de levensjaar de kandidatenlijst toegankelijk of zeer toegankelijk vond, in tegenstelling tot slechts 30% van de personen die een visuele beperking hebben gekregen na het 18de levensjaar.



Figuur 33: Vergelijking spreiding van mate van toegankelijkheid kandidatenlijst (in percentages van totaal per categorie), weergegeven op basis van leeftijd verkrijgen visuele beperking (voor 18de levensjaar versus na 18de levensjaar; zie uitleg in de tekst)

### 7.1.4 Toekomst stemmen

Tabel 34: verdeling plekken 1, 2 en 3 toekomst stemmen

Plek 1	Plek 2	Plek 3
Digitaal (50,94%)	Op het stembureau (44,34%)	Per briefpost (39,6%)
Op het stembureau (40,6%)	Digitaal (30,2%)	Iemand anders machtigen (27,4%)
Per briefpost (6,6%)	Per briefpost (17%)	Op het stembureau (39,62%)

Als duidelijke voorkeur komt digitaal stemmen naar voren; 50,9% van de participanten (54 personen) geeft dit aan als nummer 1, nauw gevolgd door stemmen op het stembureau, dat 40,6% van de respondenten (43 personen) als ideale stemmethode aangeeft. Briefstemmen komt op de derde plaats als voorkeursmethode. Deze methode komt ook enkele keren op plek 2 en 3 terecht, zoals te zien is in deze tabel. Het machtigen van iemand anders wordt het minst genoemd als voorkeursmethode.



**kennis **  
**over zien**

Waar alle kennis  
over visuele beperkingen  
samenkomt