

Gebruikersonderzoek aangepaste stemapparatuur

Eindrapport

Houten, maart 2006

**drs. I.M. Redeker
drs. D.G. Kooij
drs. M.F. van den Berg**

INHOUDSOPGAVE

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | INLEIDING | 2 |
| 1.1. | Aanleiding | 2 |
| 1.2. | Doel | 2 |
| 1.3. | Leeswijzer | 2 |
| 2. | METHODE | 3 |
| 2.1. | Inleiding | 3 |
| 2.2. | Monitoring aantal gebruikers | 3 |
| 2.3. | Exit-interviews met gebruikers aangepast stemapparaat | 4 |
| 3. | RESULTATEN | 5 |
| 3.1. | Inleiding | 5 |
| 3.2. | Werkwijze en bediening van het apparaat | 5 |
| 3.3. | Informatievoorziening | 7 |
| 3.4. | Belang van aangepast stemapparaat | 9 |
| 3.5. | Opinie medewerkers stembureaus | 10 |
| 4. | TOT SLOT | 11 |

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

Bij de gemeenteraadverkiezingen afgelopen 7 maart 2006 was het in elf gemeenten in Nederland voor visueel gehandicapten mogelijk om gebruik te maken van een aangepast stemapparaat. Door audio ondersteuning en instructie via een koptelefoon en met behulp van knoppen met tactiele herkenning was het ook voor hen mogelijk om zelfstandig te stemmen. Op dit aangepaste stemapparaat kon zowel gewoon als aangepast gestemd worden. Voor aangepast stemmen diende het apparaat, voorafgaand aan het stemmen, speciaal in te worden gesteld.

De volgende gemeenten hebben gebruik gemaakt van een speciale stemmachine: Apeldoorn, Arnhem, Dongen, Enschede, Ermelo, Groningen, Renkum, Venray, West Maas en Waal, Zoetermeer en Zwolle. In deze gemeenten was in één stembureau een aangepast apparaat geplaatst en waren burgers vrij in de keuze van het stembureau waar zij hun stem uit wilden brengen of ze konden een kiezerspas aanvragen waarmee ze bij ieder stembureau in de gemeente hun stem konden uitbrengen.

1.2. Doel

Het stemmen via een aangepaste stemmachine was bij de afgelopen gemeenteraadsverkiezingen voor het eerst mogelijk. De Federatie Slechtzienden- en Blindenbelang is dan ook erg geïnteresseerd in de mate en de wijze waarop van deze nieuwe mogelijkheid gebruik wordt gemaakt. De Federatie Slechtzienden- en Blindenbelang heeft Ipso Facto, bureau voor beleidsonderzoek, gevraagd om een quickscan te doen naar het gebruik en de waardering van deze voorziening.

Het doel van het onderzoek is drieledig. Via gebruikerservaringen zal in eerste instantie de werkwijze en het bedieningsgemak van het apparaat in kaart worden gebracht. Vervolgens wordt gekeken naar de informatievoorziening omtrent het apparaat en de verkiezingen en tot slot zal het belang van het aangepaste stemapparaat in kaart worden gebracht.

1.3. Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de methode van onderzoek. In hoofdstuk 3 worden de resultaten beschreven. Hoofdstuk 4 bevat tenslotte een weergave van de belangrijkste resultaten.

2. METHODE

2.1. Inleiding

Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen. Zo is aan alle elf gemeenten waar gebruik gemaakt kon worden van een aangepast stemapparaat voor visueel gehandicapten, gevraagd om bij te houden hoeveel mensen er daadwerkelijk van het apparaat gebruik maakten. Daarnaast zijn in drie gemeenten, te weten Apeldoorn, Enschede en Ermelo, exit-interviews met gebruikers van de apparatuur gehouden. Op deze drie stemlocaties is tevens de opinie van het stembureau personeel in kaart gebracht.

2.2. Monitoring aantal gebruikers

In alle elf gemeenten met een aangepast stemapparaat is bijgehouden hoeveel mensen daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van het apparaat. In onderstaande tabel is het aantal gebruikers per gemeente weergegeven.

Aantal gebruikers aangepast stemapparaat per gemeente

| Gemeente | Aantal gebruikers |
|-------------------|--------------------------|
| Apeldoorn | 4 |
| Arnhem | 0 |
| Dongen | 0 |
| Enschede | 7 |
| Ermelo | 20 |
| Groningen | 5 |
| Renkum | 15 |
| Venray | 4 |
| West Maas en Waal | 0 |
| Zoetermeer | 0 |
| Zwolle | 10 |
| Totaal | 65 |

In totaal hebben 65 mensen hun stem uitgebracht met behulp van het aangepast stemapparaat. In een aantal gemeenten is voorafgaand aan de verkiezingsdag gericht informatie onder de visueel gehandicapten verspreid en was er dus een indicatie van het potentiële aantal stemmers met een visuele beperking. Voor de andere gemeenten geldt dat er van tevoren geen duidelijke verwachting was over hoeveel mensen precies van het aangepaste apparaat gebruik zouden maken. De meeste gemeenten hebben uiteindelijk aangegeven dat ze toch een grotere opkomst hadden verwacht van mensen die gebruik wilden maken van het aangepaste stemapparaat.

In de gemeenten Arnhem, Dongen, West Maas en Waal en Zoetermeer is uiteindelijk geen gebruik gemaakt van het aangepaste stemapparaat. Er zijn wel visueel gehandicapten geweest om te stemmen, maar zij hebben met behulp van een medewerker van het

stembureau, een familielid of een begeleider hun stem uitgebracht via de gewone stemmachine. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat kiezers in deze gemeenten, met uitzondering van Zoetermeer, van tevoren zelf een kiezerspas aan moesten vragen om in ieder stembureau in de gemeente hun stem uit te kunnen brengen. In de gemeenten Ermelo en Renkum is relatief het meest gebruik gemaakt van het aangepaste stemapparaat. In Ermelo was het apparaat aanwezig in een stembureau in de nabijheid van alle woon- en werkvoorzieningen van Sonneheerdt, een kennis- en dienstencentrum voor slechtzienden en blinden. In Renkum was het apparaat geplaatst op een locatie bij Het Schild, een woonzorgcentrum voor visueel gehandicapte ouderen, te Wolfheze. In deze gemeenten hoefden de kiezers ook geen kiezerspas aan te vragen om in ieder stembureau te mogen stemmen, maar waren ze vrij in hun keuze voor het stembureau.

2.3. Exit-interviews met gebruikers aangepast stemapparaat

Voor de exit-interviews met gebruikers van het aangepast stemapparaat is een korte vragenlijst ontwikkeld. In deze vragenlijst wordt ingegaan op de werkwijze en de bediening van het apparaat, op de informatievoorziening omtrent het apparaat en het belang dat gehecht wordt aan het apparaat.

In de gemeenten Apeldoorn, Enschede en Ermelo zijn ter plaatse exit-interviews gehouden. Omdat de opkomst in de gemeente Renkum uiteindelijk ook nog relatief hoog bleek te zijn, is besloten om de mensen die in deze gemeente gebruik hebben gemaakt van het aangepast stemapparaat de dag na de verkiezingen nog telefonisch te interviewen. In onderstaande tabel is de respons per gemeente weergegeven.

Respons exit-interviews

| Gemeente | Totaal aantal gebruikers | Aantal exit-interviews |
|-----------------|---------------------------------|-------------------------------|
| Apeldoorn | 4 | 3 |
| Enschede | 7 | 6 |
| Ermelo | 20 | 18 |
| Renkum | 15 | 10 |
| Totaal | 46 | 37 |

3. RESULTATEN

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van de resultaten van de in totaal 37 exit-interviews. De voornaamste reden dat mensen gebruik hebben gemaakt van het aangepaste stemapparaat was omdat ze blind of slechtziend zijn. Een aantal van hen was daarnaast slechthorend of zat in een rolstoel. Verder bleek iets minder dan de helft van de respondenten man en iets meer dan de helft was vrouw. De leeftijd van de jongste respondent was 20 jaar en de oudste respondent was 89 jaar. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 60 jaar.

3.2. Werkwijze en bediening van het apparaat

Van de respondenten die gebruik hebben gemaakt van het aangepaste stemapparaat heeft bijna tweederde dit zelfstandig gedaan en heeft iets meer dan eenderde hulp gehad van iemand van het stembureau. Dit is weergegeven in onderstaande figuur.

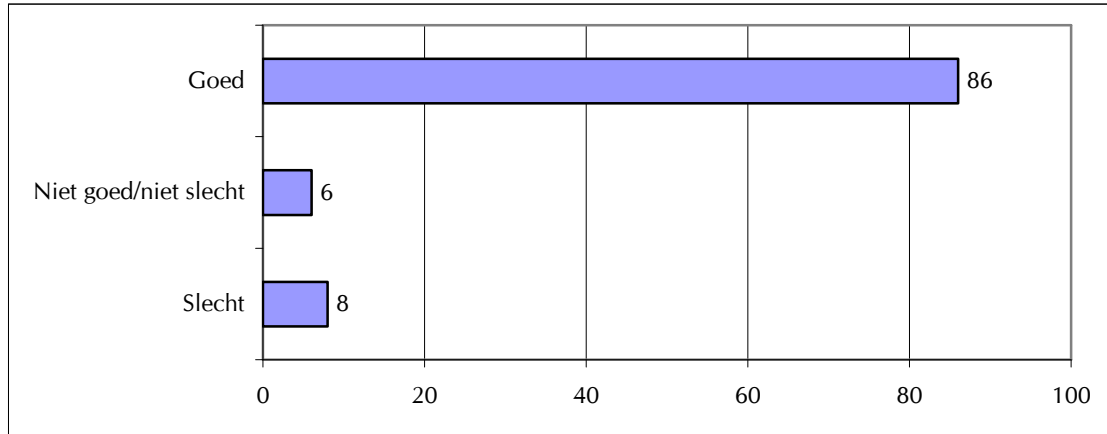
Mate van zelfstandigheid bij uitbrengen stem (in percentages)



Iets meer dan de helft van de respondenten bleek van tevoren (thuis) een gebruiksinstructie van het apparaat doorgenomen te hebben. De overige respondenten hadden geen gebruiksinstructie ontvangen. Bijna alle respondenten blijken verder op het stembureau een gebruiksinstructie te hebben gehad. Slechts drie respondenten geven aan deze niet te hebben gehad.

Driekwart van de respondenten vond dat het snel duidelijk was hoe het apparaat werkte. De overige respondenten hadden iets meer moeite met het apparaat. Over de audio-instructie zijn de meeste respondenten positief. Dit is weergegeven in het volgende figuur.

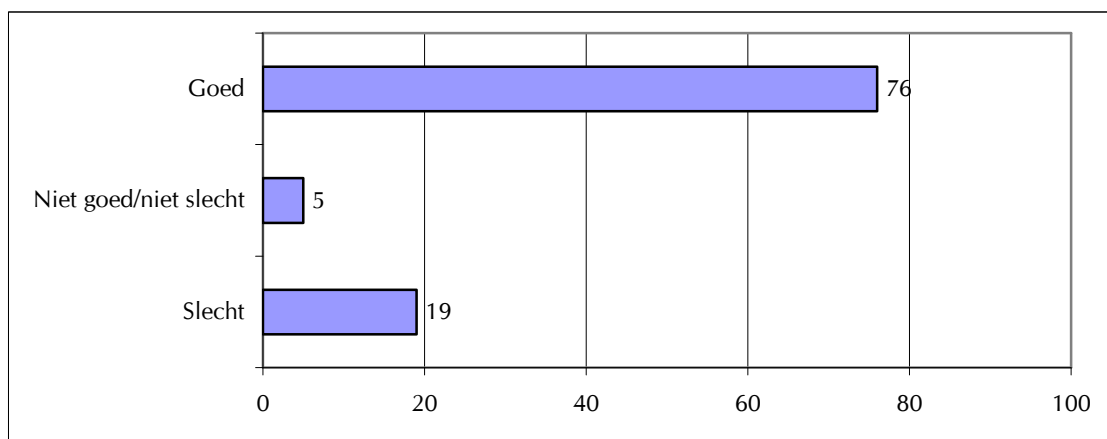
Beoordeling audio-instructie (in percentages)



De audio-instructie is door de meeste respondenten als goed ervaren. Twee respondenten geven aan niet echt een mening te hebben over de audio-instructie en drie respondenten geven aan dat de instructie niet goed was. Redenen hiervoor waren dat de koptelefoon te klein was en daardoor niet over het gehoorapparaat paste, dat de start van het stemmen niet duidelijk was en dat de omschrijving van de partijen en kandidaten niet duidelijk was en tussentijds te vaak herhaald werd. De gebruikte stem werd over het algemeen als prettig ervaren en de koptelefoon stoorde niet op het gehoorapparaat.

Ook over het bedieningsgemak van de knoppen zijn de meeste respondenten positief (zie figuur).

Beoordeling bedieningsgemak van de knoppen (in percentages)



Het bedieningsgemak van de knoppen wordt door driekwart van de respondenten als goed ervaren. Twee respondenten geven aan niet echt een mening te hebben over het bedieningsgemak en zeven respondenten vinden dat de knoppen slecht te bedienen zijn. Redenen hiervoor waren het ontbreken van de gebruikelijke braille op de knoppen en de kleine knoppen die niet goed voelbaar waren. Gesuggereerd is om de knoppen groter te

maken en duidelijk verhoogd of verlaagd te laten zijn. Een andere reden was het ontbreken van kleuren op de knoppen, waardoor de knoppen voor slechtzienden niet goed te onderscheiden waren. Ook werd een meer duidelijke feedback bij de knoppen verwacht op het moment dat een knop werd ingedrukt.

De meeste respondenten geven aan dat het stemmen vlot verliep. Slechts een vijfde gaf aan dat het stemmen langzaam of moeizaam ging. Het gemiddelde cijfer voor de werkwijze en bediening van het apparaat is dan ook een 8.

Opvallend is dat met name blinden en slechtzienden gebruik hebben gemaakt van het aangepaste stemapparaat. In principe is het apparaat ook geschikt voor andere groepen. Hiermee is echter weinig ervaring opgedaan. Een enkele respondent bleek naast de visuele beperking ook slechthorend te zijn of in een rolstoel te zitten. Voor deze respondenten bleek het aangepaste apparaat enkele nadelen te hebben. Zo moest voor enkele slechthorende respondenten het geluid van de audio-opname zo hard gezet worden dan andere mensen in het stemlokaal konden horen welke keuze de respondent maakte. Voor respondenten in een rolstoel was het niet mogelijk om recht achter het apparaat te zitten. De rolstoel moest schuin geplaatst worden en vervolgens was het snoer van de koptelefoon niet toereikend om gebruikt te worden. De koptelefoon zelf bleek ook voor veel respondenten niet handig te zijn. De koptelefoon moest via het achterhoofd op de oren geplaatst worden en niet recht op het hoofd zoals de meeste respondenten gewend zijn.

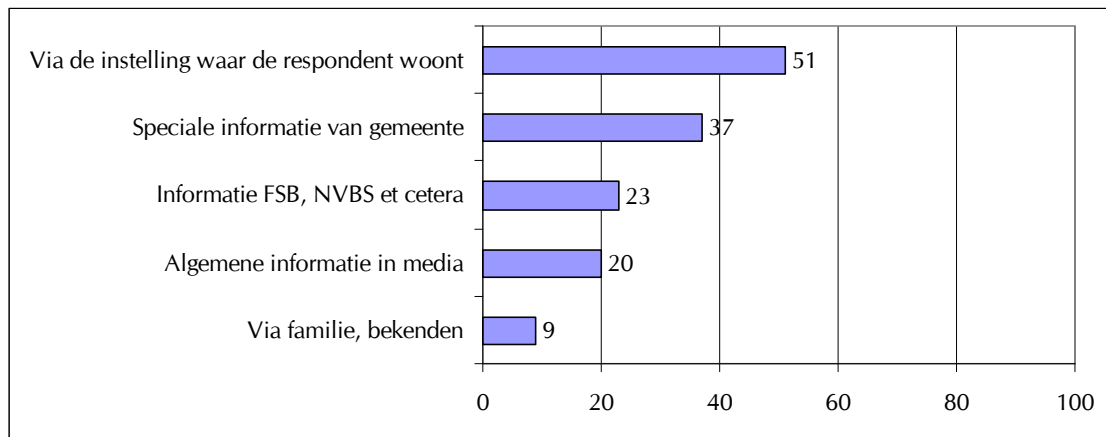
3.3. Informatievoorziening

In de gemeenten Apeldoorn, Enschede, Ermelo en Renkum is op verschillende manieren ruchtbaarheid gegeven aan het aangepaste stemapparaat. Zo is in alle lokale media aandacht besteed aan het aangepaste stemapparaat en hebben alle gemeenten op hun website een berichtje gewijd aan het feit dat er in één van de stembureaus in de gemeente gestemd kon worden met een aangepast stemapparaat. De gemeente Enschede heeft daarnaast alle visueel gehandicapten die aangesloten zijn bij de Nederlandse Vereniging van Blinden en Slechtzienden en in Enschede woonachtig zijn een (audio) cd-rom toegestuurd met daarop de gesproken kandidatenlijsten en de werkwijze van het apparaat op het stembureau. In totaal zijn ongeveer 30 cd-roms verstuurd. In Ermelo was ook een (audio) cd-rom beschikbaar, maar deze moesten de mensen zelf aanvragen. Daarnaast heeft Sonneheerdt in deze gemeente informatie gegeven over de aanwezigheid van het aangepaste stemapparaat. In de gemeente Renkum heeft Het Schild informatie verstrekt via de interne kabelkrant.

Uit de interviews blijkt eveneens dat er in de verschillende gemeenten en media aandacht is besteed aan de informatievoorziening vooraf. Slechts twee respondenten geven aan dat ze niet van het speciale stemapparaat op de hoogte waren. De overige respondenten wisten dat er op het betreffende stembureau een aangepast stemapparaat voor visueel gehandicapten zou zijn.

De respondenten blijken verder op verschillende manieren informatie over het aangepaste stemapparaat ontvangen te hebben. In het volgende figuur is aangegeven via welke bronnen de respondenten hun informatie hebben gekregen. De meeste respondenten hebben hun informatie via verschillende bronnen gekregen.

Informatiebronnen (in percentages)



Uit de figuur blijkt dat relatief de meeste respondenten de informatie over het aangepaste stemapparaat via de instelling waar zij wonen hebben gekregen. Iets meer dan eenderde van de respondenten heeft de informatie via de gemeente gekregen. Verder blijkt dat de meeste respondenten niet alleen op de hoogte waren van het aangepaste stemapparaat, maar ook van tevoren kennis hadden genomen van de kieslijst. Eenzesde van de respondenten had kennis genomen van een gewone kieslijst en de helft van een kieslijst in aangepaste vorm. Ongeveer een kwart van de respondenten had van tevoren geen kennis genomen van de kieslijst.

Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten geven aan de informatievoorziening van de gemeente is een 6,4. De informatievoorziening had volgens een aantal respondenten beter gekund. Zo waren er enkele slechtzijnde respondenten die aangaven dat ze de stappen van het stemmen graag verduidelijkt hadden gezien met behulp van plaatjes. Ook waren er respondenten uit de gemeenten Apeldoorn en Ermelo die aangaven dat ze graag automatisch een (audio) cd-rom hadden ontvangen in plaats van deze zelf aan te moeten vragen. Hierbij werd opgemerkt dat zij dit aanbod ook vrij laat hebben gekregen. Ook waren er enkele respondenten die met name informatie in aangepaste leesvorm over de verschillende politieke partijen hebben gemist. Het bleek ook heel moeilijk (onmogelijk) om de folders die iedereen in de bus krijgt op een aangepaste manier te bemachtigen. Bij landelijke verkiezingen lukt dit vaak wel, maar op gemeente niveau is er weinig aangepaste informatie beschikbaar. Gesuggereerd is om alle mensen die klant zijn van Anders Lezen Bibliotheken en de FNB automatisch een (audio) cd-rom met informatie over aangepast stemmen te sturen.

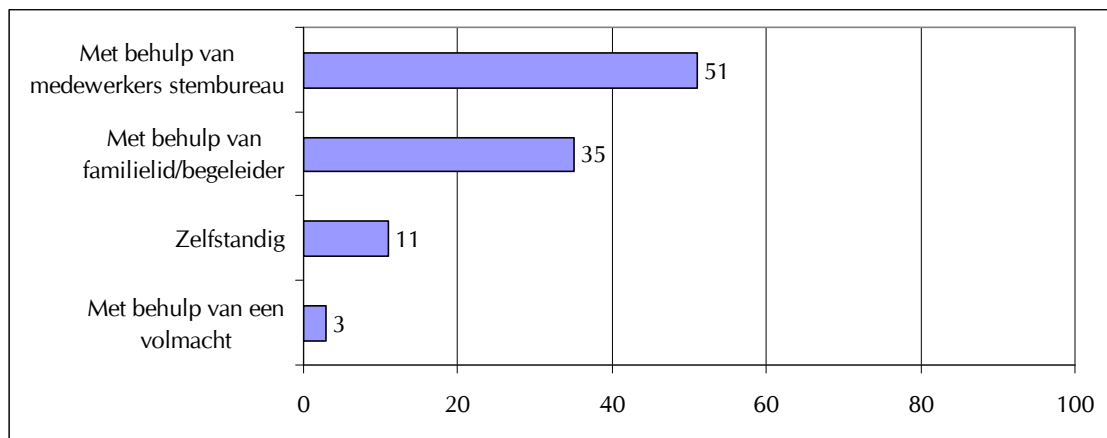
3.4. Belang van aangepast stemapparaat

Alle respondenten die hebben meegewerkt aan een interview vinden het erg belangrijk dat er een aangepast stemapparaat voor visueel gehandicapten is geplaatst in de gemeente waarin zij woonachtig zijn. Het stemapparaat levert volgens bijna iedereen een bijdrage aan het zelfstandig en discreet stemmen van mensen met beperkingen. Enkele respondenten gaven echter wel aan dat er, omdat het de eerste keer was dat het apparaat gebruikt kon worden, nog veel ondersteuning nodig was en er eigenlijk nog geen sprake was van discreet stemmen. Bijna de helft van de respondenten blijkt ook speciaal naar dit stembureau gekomen te zijn vanwege het aangepaste stemapparaat. De andere helft is er niet speciaal voor gekomen, maar moest sowieso in dit stembureau zijn/haar stem uitbrengen.

Bijna de helft van de respondenten vindt verder dat dit apparaat in alle stembureaus van alle gemeenten in Nederland zou moeten worden geplaatst. Hierbij wordt door een aantal respondenten opgemerkt dat zij echter wel kunnen begrijpen dat dit te duur is voor een gemeente. De andere helft van de respondenten vindt dat er in alle gemeenten in ieder geval één stembureau moet zijn met een voor visueel gehandicapten aangepast stemapparaat. Twee respondenten geven verder aan dat het niet nodig is om dit aangepaste apparaat in meer stembureaus te plaatsen.

De wijze waarop de respondenten bij voorgaande verkiezingen hebben gestemd is in het volgende figuur weergegeven.

Manier van stemmen bij voorgaande verkiezingen (in percentages)



Uit de figuur blijkt dat ongeveer de helft van de respondenten bij voorgaande verkiezingen met behulp van een medewerker van het stembureau zijn/haar stem heeft uitgebracht. Iets meer dan eenderde van de respondenten deed dit met behulp van een familielid of begeleider en een vijfde stemde bij voorgaande verkiezingen zelfstandig. Deze respondenten gaven echter wel aan dat ze er dan op gokten de juiste kandidaat te

hebben gekozen. Eén respondent heeft bij voorgaande verkiezingen met behulp van een volmacht zijn stem uitgebracht.

Tijdens het onderzoek bleek echter ook dat er slechtzienden waren die geen gebruik wilden maken van het aangepaste stemapparaat. Zij wilden gewoon stemmen net als anders. Zij hadden thuis de nodige voorbereidingen getroffen of maakten gebruik van een leesloep en konden zo het gewone stemapparaat gebruiken.

Uit bovenstaande blijkt reeds dat de respondenten het van belang achten dat er een aangepast stemapparaat voor visueel gehandicapten aanwezig is en dat blijkt ook uit het rapportcijfer dat ze er uiteindelijk aan geven, namelijk een 8,7. Bijna alle respondenten gebruikten de woorden 'fijn', 'goed' of 'geweldig' om het belang van het aangepast stemmen te benadrukken, zo blijkt uit de reacties. Ook zijn er respondenten die hun gemeente nadrukkelijk een pluim geven voor het initiatief. Het gaat in de meeste gevallen eigenlijk niet om het aangepaste stemapparaat, maar om het feit dat de gemeente kiest voor gelijke behandeling van alle kiesgerechtigden. Een respondent merkte op dat ze zich als gehandicapte vaak achtergesteld voelt en dat het geweldig is dat de gemeenten nu het initiatief heeft genomen om ook haar in staat te stellen om zelfstandig te stemmen. Een andere respondent vond dat het op deze manier het meest op een 'normale' situatie in een stembokje leek.

3.5. Opinie medewerkers stembureaus

Op de stembureaus waar de exit-interviews hebben plaatsgevonden, is ook naar de mening van de stembureau-medewerkers gevraagd. Hieruit bleek dat het gewaardeerd werd dat de gemeente aandacht had voor het zelfstandig en discreet kunnen stemmen van visueel gehandicapten. Toch blijken er ook een aantal praktische kanttekeningen geplaatst te kunnen worden.

Zo blijkt het stemmen met de aangepaste stemmachine over het algemeen langer te duren dan het stemmen met de gewone stemmachine. Dit heeft vooral te maken met de audio-instructie. Deze leidt de kiezer langs de verschillende partijen en vervolgens langs de kandidaten op deze lijst. Op stembureaus waar meerdere stemmachines aanwezig waren, zoals in de gemeente Ermelo, was dit niet echt een probleem. Daar werd één apparaat gebruikt om gewoon te stemmen en de andere om met behulp van audio-ondersteuning te stemmen. In de gemeente Enschede, waar één stemmachine was geplaatst, leverde dit echter wel eens een wachtrij op.

De medewerkers van het stembureau hebben verder de indruk dat ouderen in veel gevallen liever toch met hulp van een medewerker van het stembureau op de gewone manier stemmen en zich niet zo snel aan een nieuw apparaat wagen. Het feit dat op de meeste locaties geen mogelijkheid was om voorafgaand aan de verkiezingsdag te oefenen met het nieuwe apparaat kan hier volgens hen een rol bij hebben gespeeld.

4. TOT SLOT

In Nederland was het bij de gemeenteraadsverkiezingen 2006 voor het eerst mogelijk om in elf gemeenten gebruik te maken van een aangepast stemapparaat. Het betrof de gemeenten Apeldoorn, Arnhem, Dongen, Enschede, Ermelo, Groningen, Renkum, Venray, West Maas en Waal, Zoetermeer en Zwolle. In deze gemeenten hebben 65 mensen hun stem uitgebracht op een aangepast stemapparaat. Van de 65 mensen hebben er 37 meegewerkt aan een exit-interview over hun ervaringen met het aangepast stemmen.

In de gemeenten Arnhem, Dongen, West Maas en Waal en Zoetermeer heeft niemand gebruik gemaakt van het aangepaste stemapparaat. Voor deze gemeenten is dat een teleurstellend resultaat. Een mogelijke reden zou kunnen zijn dat kiezers in deze gemeenten, met uitzondering van Zoetermeer, niet zomaar in ieder stembureau mochten stemmen, maar hiervoor eerst zelf een kiezerspas moesten aanvragen. Een ander reden zou kunnen zijn dat de visueel gehandicapten geen begeleiding konden organiseren om naar het stembureau te komen. In veel gevallen zijn ze hier van afhankelijk. Dit bleek ook in de gemeenten waar de exit-interviews zijn gehouden. Hier waren slechts twee respondenten die geheel zelfstandig (met blindengeleidehonden) naar het stembureau zijn gekomen. Zij merkten echter wel op dat ze de nodige moeite hadden om het stembureau te vinden.

Het aangepast stemmen wordt door de respondenten in zeer hoge mate gewaardeerd, men hecht veel belang aan het gebruik van aangepaste stemapparaten. Bijna iedereen vindt dat deze mogelijkheid in meer gemeenten aangeboden moet worden. De respondenten waarderen deze mogelijkheid dan ook met een 8,7.

Ook het bedieningsgemak van het apparaat vindt men goed. Gemiddeld geven de respondenten een 8. Hierbij wordt wel opgemerkt dat veel zaken die wat moeizamer verliepen te maken hadden met het feit dat dit de eerste keer was dat gebruik gemaakt kon worden van het aangepaste stemapparaat. Men heeft het idee dat men een volgende keer al veel vlotter gebruik kan maken van het apparaat. Wat betreft het bedieningsgemak is gesuggereerd de knoppen groter en duidelijker te maken, met een duidelijke tactiele feedback bij het gebruik. De koptelefoon werd niet altijd goed gebruikt, voor visueel gehandicapten is het waarschijnlijk handiger een groot en regulier model koptelefoon te gebruiken. Het snoer zou ook wat langer kunnen, zodat ook mensen in een rolstoel de koptelefoon kunnen gebruiken. Verder vond men dat er nog veel herhalingen in de audio-instructie voor kwamen, dit had minder gemogen.

De informatievoorziening had volgens een groot deel van de respondenten beter gekund. Hiervoor geven ze gemiddeld een 6,4. Er is veel informatie gegeven, maar wellicht heeft dit toch niet iedereen bereikt. Geopperd is om alle bekende visueel gehandicapten automatisch informatie in aangepaste vorm te sturen, bijvoorbeeld via hun lidmaatschap van verenigingen voor blinden en slechtzienden of via hun lidmaatschap van Anders Lezen Bibliotheken of de FNB. Ook hierbij verwacht men dat in de toekomst bij steeds meer blinden en slechtzienden bekend zal worden dat aangepast stemmen mogelijk is.

Ondanks enkele gewenste verbeteringen aan het apparaat of aan de informatievoorziening, wordt de mogelijkheid van aangepast stemmen hoog gewaardeerd. In de exit-interviews werd dan ook vaak 'fijn', 'goed' of 'geweldig' genoemd als beoordeling van dit aangepast stemmen.

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt met financiële bijdragen van:



Nationaal Revalidatie Fonds

Gemeente  Enschede



Federatie Slechtzienden- en Blindenbelang