

GEBRUIKERSTEST WAARISMIJNSTEMLOKAAL.NL

Een kwalitatief onderzoek onder mensen met een beperking in opdracht van
het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

JESCA DEMBINSKI
LAURA HAFKAMP

AMSTERDAM, JANUARI 2022

INHOUDSOPGAVE

- > Vooraf 03
- > Hoofdconclusie en onze visie 06
- > Doelgroepomschrijving 10
- > Deelconclusies 15
 - Informatiebehoefte 16
 - Gebruik 21
 - Vormgeving 28
- > Bijlagen 31





AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK



Aanleiding en doel

- > De website Waarismijnstemlokaal.nl helpt kiezers bij het vinden van een stemlokaal bij hen in de buurt en geeft informatie over de toegankelijkheid van stemlokalen. Waarismijnstemlokaal.nl is een initiatief van de Open State Foundation met steun van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De Open State Foundation is bezig met het optimaliseren van de website. Daarom is er behoefte aan een onderzoek naar de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de site onder kiezers met een beperking.

Onderzoeksvraag

- > Hoe beleven en gebruiken kiezers met een beperking de website Waarismijnstemlokaal.nl?
- > Welke verbeterpunten zijn er wat betreft informatievoorziening en gebruiksvriendelijkheid van de website?
 - Welke wensen en behoeften hebben kiezers met een beperking ten aanzien van de website?
 - Hoe zoeken kiezers met een beperking op de website naar de toegankelijkheid van stemlokalen? (navigatie, functionaliteiten)
 - Aan welke toegankelijkheidsinformatie op de website hebben kiezers met een beperking behoefte?
 - Wat missen kiezers met een beperking op de website? (inhoud en gebruikersgemak)

Methode en doelgroep

- > Om de onderzoeksvraag te beantwoorden voerden we 20 individuele diepte-interviews met kiezers met:
 - Een visuele beperking
 - Een motorische beperking
 - Een lage leesvaardigheid
 - Een licht verstandelijke beperking, ook wel LVB genoemd
- > Het is belangrijk rekening te houden met de indicatieve aard van kwalitatief onderzoek. De waarde van kwalitatief onderzoek zit in de breedte en diepte van de uitkomsten, en niet in de cijfermatige verdeling ervan. De uitkomsten lenen zich dan ook niet voor generalisaties naar de hele doelgroep.

OVER EEN PIRAMIDAAL RAPPORT

Opbouw rapport

- > We hebben dit rapport geschreven op basis van het principe van 'Pyramid Thinking'.
- > We starten op slide 7 met een overzicht van de hoofdconclusie, deelconclusies en belangrijkste resultaten van dit onderzoek: de 'piramide'.
- > Na dit overzicht presenteren wij onze visie op de resultaten. We plaatsen de resultaten van het onderzoek in een breder kader en geven onze aanbevelingen.
- > Vervolgens bespreken we elk van de deelconclusies aan de hand van de resultaten uit de interviews.

Leeswijzer

- > De deelnemers noemen wij in dit rapport 'kiezers'. Daarmee bedoelen we kiezers met een beperking, niet de Nederlandse kiezer in het algemeen.
- > Quotes van deelnemers zijn cursief weergegeven.
- > In de bijlagen is de onderzoeksverantwoording opgenomen.

De hoofdconclusie geeft antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek

Hoofdconclusie		
Deelconclusie	Deelconclusie	Deelconclusie
paginanummer	paginanummer	paginanummer
Resultaten	Resultaten	Resultaten
Resultaten	Resultaten	Resultaten
Resultaten	Resultaten	Resultaten

De deelconclusies onderbouwen de hoofdconclusie, deze vormen de onderdelen van het hoofdstuk 'Deelconclusies'

De paginanummers linken direct naar de bijbehorende deelconclusie

Dit zijn de onderzoeksresultaten waarop de conclusies gebaseerd zijn en die werken we per deelconclusie uit



Het doel van de website Waarismijnstemlokaal.nl om een dichtstbijzijnd en toegankelijk stemlokaal te vinden, wordt gewaardeerd door kiezers met een beperking. De site wordt echter nog niet op de juiste manier ingevuld en kent voor iedere doelgroep pijnlijke hobbels.

Informatiebehoefte De informatiebehoefte over de toegankelijkheid van de stemlokalen is groter en specifiekere dan momenteel geboden wordt.	Gebruik Door de eenvoud van de site komen kiezers bij een stemlokaal uit, maar de weg er naartoe kent hobbels en barrières.	Vormgeving De huidige vormgeving is eenvoudig, maar het bedient niet alle doelgroepen op de gewenste manier.
Pagina 16-20	Pagina 21-27	Pagina 28-30
Kiezers raadplegen momenteel verschillende bronnen om informatie over de toegankelijkheid van een stemlokaal te krijgen.	Op de homepage komt niet iedere doelgroep bij de juiste informatie uit.	Kiezers waarderen de eenvoudige vormgeving van de website. De vormgeving is naar een hoger niveau te tillen door tekstweergave en kleurgebruik te optimaliseren.
Huidige informatie op de site over de toegankelijkheid van een stemlokaal (bijzonderheden) is onvolledig. Kiezers willen liever specifieke informatie over hulpmiddelen of de toegankelijkheid voor een doelgroep.	Kiezers waarderen dat zij in relatief weinig stappen bij een stemlokaal uitkomen.	De beperking van de kiezer bepaalt de voorkeur voor iconen en/of tekst.
De praktische informatie over het stemlokaal (contactgegevens, openingstijden, route) wordt gewaardeerd, alleen de routefunctie is te ingewikkeld.	De zoekbalk op de website valt weg door de landkaart en zoekt niet op gewenste zoekcriteria (postcode, adres, woonwijk).	
	De landkaart is prominent aanwezig en helpt niet iedereen in hun zoektocht naar een toegankelijk stemlokaal.	
	Kiezers willen een uitgebreider filtermechanisme, want de huidige lijst met zoekresultaten is te lang en niet specifiek genoeg.	

VERBETERPUNTEN EN AANBEVELINGEN (1 / 2)

Het doel van de website Waarismijnstemlokaal.nl om een dichtstbijzijnd en toegankelijk stemlokaal te vinden, wordt gewaardeerd door kiezers met een beperking. Helemaal als de website volledig toegankelijk is voor alle groepen en uitgebreide informatie biedt over de toegankelijkheid van stemlokalen. Kiezers in dit onderzoek waren niet bekend met de website, terwijl ze wel de toegevoegde waarde ervan erkennen. Als deze onbekendheid voor een grotere groep geldt, is het raadzaam om te investeren in communicatie- en marketingactiviteiten onder inclusiedoelgroepen zodat de bekendheid vergroot.

Het gebruik van de site door kiezers met een beperking kent een aantal pijnlijke hobbels. Hieronder geven we suggesties om de toegankelijkheid te vergroten.

Zoeken en filteren

- > Zoeken naar een stemlokaal kan op de website op twee manieren: via de landkaart en via de zoekbalk. Momenteel is de landkaart prominenter aanwezig (in formaat en volgorde) dan de zoekbalk. Zorg ervoor dat beide zoekopties gelijkwaardiger aan elkaar zijn. Bijvoorbeeld door de zoekbalk groter weer te geven. Ook kan er voor gekozen worden om de zoekbalk boven de landkaart te plaatsen. Op deze manier lopen screenreaders niet vast en valt de zoekbalk ook eerder in het oog voor mensen die niet goed met de landkaart overweg kunnen.
- > Kiezers kunnen momenteel niet op zoek naar het dichtstbijzijnde stemlokaal. Zorg ervoor dat het bij de zoekbalk mogelijk is om te zoeken op postcode, adres en woonwijk. En geef de zoekresultaten weer op dichtstbijzijnde afstand.
- > Maak het mogelijk om zowel te filteren op hulpmiddelen die beschikbaar zijn bij een stemlokaal als op type beperking. Dit maakt de zoekresultaten het meest concreet.

Landkaart

- > Hoewel de landkaart visueel in het oog springt is de betekenis van sommige elementen onduidelijk. Een eenvoudige legenda kan al bijdragen aan extra begrip en gebruik vergemakkelijken.

*Vergroot de
naamsbekendheid*

*Maak landkaart en zoekbalk
gelijkwaardig*

*Niet alleen zoeken op
gemeenteniveau. Accentueer
juist het buurtniveau.*

*Maak filteren op
hulpmiddel/doelgroep mogelijk*

Legenda bij de landkaart

VERBETERPUNTEN EN AANBEVELINGEN (2/2)

Informatie over toegankelijkheid

Voor sommige kiezers is het na het bekijken van de informatie op de website nog te onduidelijk of een stemlokaal toegankelijk voor hen is.

- > Breid het lijstje met aanwezigheid van hulpmiddelen/doelgroepen uit en zet dit standaard neer bij ieder stemlokaal. Maak er een checklist van, door er 'ja/nee' achter te vermelden.
- > Zorg voor uitgebreidere informatie over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het stemlokaal. Noem bijvoorbeeld of er parkeerplekken aanwezig zijn, of het bereikbaar is met het openbaar vervoer (wat de dichtstbijzijnde OV halte is), wat de afstand tussen de voordeur en het stemhokje is of hoe breed de gangpaden zijn. In het meest ideale geval wordt deze informatie ondersteund met afbeeldingen.
- > Maak voor een routebeschrijving een koppeling met Google Maps in plaats van Geohack. Dit maakt het voor kiezers makkelijker hun route te bepalen, omdat zij bekend zijn met Google Maps.

Iconen

- > Het gebruik van iconen kan ondersteunend werken voor bepaalde groepen. Zorg op de website daarom voor een combinatie van iconen en tekst. Zo kan iedere doelgroep zijn eigen voorkeur kiezen.

Besteed extra aandacht aan de toegankelijkheid van de website voor blinden en slechtzienden

- > Blinden die screenreaders gebruiken hebben de meeste moeite met het gebruik van de website. Zorg dat de screenreader goed te gebruiken is op de website:
 - De landkaart moet als zodanig worden gemarkeerd en te gebruiken zijn
 - De headers, logo's, afbeeldingen en iconen moeten juist gelabeld worden
 - De zoekbalk moet intuïtief te gebruiken zijn
- > Ook slechtzienden kunnen moeite hebben met de website:
 - Zorg voor een vergroot- en voorleesfunctie
 - Zorg voor meer contrasterende kleuren

Bied méér informatie over toegankelijkheid

Communiceer een standaard checklist

Directe koppeling Google Maps

Communiceer zowel iconen als tekst

Optimaliseer voor screenreaders

Optimaliseer leesbaarheid van tekst



VISUEEL BEPERKTEN...



... Gebruiken tools om websites te bekijken (zoals een vergrootglas of screenreader) afhankelijk van hoeveel zij kunnen zien



... Merken dat veel websites onvoldoende toegankelijk voor hen zijn



... Kost het veel energie en inspanning om websites te gebruiken



... Hebben grote moeite met het gebruiken van de landkaart op de website



... Hebben weinig tot niets aan het gebruik van iconen op de website, zijn vooral gebaat bij tekst



... Kunnen met een screenreader op de homepage van de website niet navigeren via headers

MOTORISCH BEPERKTEN...



... Kost het veel energie en inspanning om websites te gebruiken



... Bezoeken vaak locaties die ze kennen, omdat ze dan weten of het toegankelijk is of niet



... Zijn veel bezig met de hoeveelheid afstand die zij moeten afleggen. Elke meter is er eentje.



... Vinden het heel belangrijk dat zij op de website uitgebreide informatie krijgen over de toegankelijkheid van een stemlokaal. Het liefst in de vorm van afbeeldingen en afmetingen.



... Zoeken met name informatie op over de afstand tot parkeergelegenheid, grootte van het gebouw, breedte van de ingang, zwaarte van deuren en hoeveelheid drukte.



... Willen kunnen filteren op volledige rolstoeltoegankelijkheid van een stemlokaal

LICHT VERSTANDELIJK BEPERKTEN...



... Hebben moeite met begrijpelijkheid van teksten. Korte zinnen zijn cruciaal.



... Verwerken informatie trager en hebben meer tijd nodig om ergens op te reageren



... Kunnen snel afgeleid worden als zij op een website veel stappen moeten zetten om ergens te komen



... Willen dat de informatie op de website korter is



... Zien de informatie op de website het liefst gepresenteerd via zowel iconen als tekst



... Vinden de website niet kleurrijk genoeg

LAAGGELETTERDEN...



... Praten liever dan dat zij lezen of schrijven



... Zijn erg gericht op visuele cues om informatie te begrijpen



... Hebben moeite met lange zinnen, ingewikkelde termen, Engelse woorden



... Willen dat de teksten op de website korter zijn en willen de zinnen onder elkaar in plaats van achter elkaar



... Begrijpen de informatie bij 'bijzonderheden' en het woord 'mindervaliden toegankelijk' niet



... Vinden het duidelijker als er meer kleurgebruik in de teksten aanwezig is



DE INFORMATIEBEHOEFTE OVER DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE STEMLOKALEN IS GROTER EN SPECIFIEKER DAN MOMENTEEL GEBODEN WORDT

“
Deze website is meer voor ziende mensen. Niet toegankelijk voor slechtzienden of blinden. Ik ga ergens anders mijn informatie zoeken, zoals gemeentewebsite, social media of bellen. Dat kost me minder energie dan deze site.

Het begrip 'mindervaliden' is wel heel breed. Wat is er dan toegankelijk? Ze moeten de informatie specifiek opschrijven. Als ze bedoelen dat het toegankelijk is voor rolstoelgebruikers, moeten ze dat opschrijven. Want ik ben ook minder valide, maar is het voor mij dan ook toegankelijk?

Routekaart: wat? Eh, ik zie hier niets, maar ik zie ook heel veel. Ik zou dit niet doen als ik eerlijk ben. Ik wil gewoon een link naar Google Maps. Dat gebruikt toch iedereen?
”

KIEZERS RAADPLEGEN MOMENTEEL VERSCHILLENDE BRONNEN OM INFORMATIE OVER DE TOEGANKELIJKHEID VAN EEN STEMLOKAAL TE KRIJGEN

Alle kiezers hebben ervaring met stemmen

- > Alle kiezers die we hebben gesproken, hebben in het verleden wel eens gestemd voor de Tweede Kamerverkiezingen en/of gemeenteraadsverkiezingen. Veelal hebben deze kiezers wel eens uitgezocht welke stemlokalen toegankelijk voor hen zijn. Sommigen besteden het stemmen uit door bekenden te machtigen of namen altijd persoonlijke hulp mee, omdat zij niet zeker zijn of zij het alleen kunnen.
- > Als de ervaring qua toegankelijkheid van een stemlokaal positief was, verwachten kiezers naar dezelfde locatie te gaan. Dat geeft hen zekerheid. Daarentegen spreken kiezers wel uit dat ze het leuk vinden om op de hoogte gebracht te worden van andere toegankelijke stemlokalen.

Veel variatie in het zoekproces naar toegankelijk stemlokaal

- > Het zoekproces naar een toegankelijk stemlokaal verloopt op verschillende manieren. Kiezers..
 - o Bellen naar een stemlokaal in de buurt
 - o Zoeken op de website van hun gemeente
 - o Vragen aan kennissen hoe het stemlokaal eruit ziet
 - o Vragen aan lotgenoten waar zij stemmen
- > Kiezers weten vaak niet dat de website Waarismijnstemlokaal.nl bestaat. Zij zien echter wel de meerwaarde in van de website, want het geeft hen inzicht in:
 - o Welke stemlokalen en afgiftepunten er zijn
 - o Wat de toegankelijkheid van deze locaties is



HUIDIGE INFORMATIE OP DE SITE OVER DE TOEGANKELIJKHEID VAN EEN STEMLOKAAL (BIJZONDERHEDEN) IS ONVOLLEDIG. KIEZERS WILLEN LIEVER SPECIFIEKE INFORMATIE OVER HULPMIDDELEN OF DE TOEGANKELIJKHEID VOOR EEN DOELGROEP (1 / 2)

Onvolledige informatie over toegankelijkheid: hulpmiddelen en (doel)groepen

Dat er informatie wordt gegeven over de mate van toegankelijkheid van een stemlokaal spreekt kiezers aan. Dit zou hen in staat moeten stellen om te bepalen of en waarom een stemlokaal voor hen wel/niet toegankelijk is.

De huidige informatie onder bijzonderheden [1] voelt echter onvolledig.

- > Enerzijds is er behoefte aan meer informatie over hulpmiddelen:
 - o Bij sommige stemlokalen staan meerdere bijzonderheden genoemd, terwijl er bij andere locaties bijvoorbeeld alleen vermeld staat dat het toegankelijk is voor mindervaliden. Dit maakt het voor kiezers onduidelijk of A) de overige bijzonderheden niet aanwezig zijn op locatie, óf B) dat het onjuist vermeld staat op de site, of C) dat de informatie onbekend is.
 - o De lijst met hulpmiddelen voelt onvolledig. Voor visueel beperkten is het bijvoorbeeld belangrijk te weten of er een stemmal aanwezig is. Laaggeletterden en LVB'ers willen weten of er persoonlijke begeleiding geboden kan worden.
 - o Ook de term 'mindervaliden' zegt kiezers te weinig.
 - Het is niet iedereen duidelijk wie daaronder verstaan worden.
 - Verder kan het vervelende associaties oproepen. Het komt over op kiezers alsof de nadruk ligt op iets wat iemand niet kan.
- > Anderzijds is er behoefte aan meer informatie over de toegankelijkheid voor een specifieke doelgroep:
 - o Er zijn kiezers die op de website onderscheid willen maken tussen type beperking. Ze willen bijvoorbeeld kunnen zoeken op stemlokalen die toegankelijk zijn voor mensen met een visuele beperking, of voor mensen met een motorische beperking.

Stembureau #15 Gymzaal naast d'n Brak

Ericastraat 17
5464VR, Veghel

[route \(via externe dienst\)](#)

Openingstijden

maandag 15 maart: gesloten
dinsdag 16 maart: gesloten
1 dinsdag 17 maart: 07:30 - 21:00

Bijzonderheden:

- Mindervaliden toegankelijk: Ja
- Auditieve hulpmiddelen: <http://www.meerijstad.nl/verkiezingen>
- Visuele hulpmiddelen: Leesloep
- Tellocatie: Ja

Contactgegevens gemeente Meerijstad
Gemeente Meerijstad

[Verkiezingswebsite gemeente Meerijstad](#)

HUIDIGE INFORMATIE OP DE SITE OVER DE TOEGANKELIJKHEID VAN EEN STEMLOKAAL (BIJZONDERHEDEN) IS ONVOLLEDIG. KIEZERS WILLEN LIEVER SPECIFIEKE INFORMATIE OVER HULPMIDDELEN OF DE TOEGANKELIJKHEID VOOR EEN DOELGROEP (2/2)

De informatie bij bijzonderheden is (te) ingewikkeld voor laaggeletterden

- > Specifiek voor laaggeletterden geldt dat de genoemde bijzonderheden niet te begrijpen zijn. De woorden zijn te ingewikkeld om te lezen en uit te spreken. Als ze eenmaal weten wat er staat, is ook de betekenis veelal onbekend.

Hoe specifieker de informatie over het stemlokaal is beschreven, hoe beter

- > Voor motorisch en visueel beperkten is informatie over afstanden (meters en bereikbaarheid) cruciaal.
- > Voor motorisch beperkten is de huidige informatie over een stemlokaal onvolledig om te bepalen of een stemlokaal daadwerkelijk toegankelijk is. Vragen die er nog leven zijn:
 - Hoe ver is de parkeerplek van de ingang?
 - Hoe ver moet ik van de ingang lopen naar het stemhokje?
 - Zit er een dranger op de voordeur?
 - Is er een (stevige) legplank aanwezig? En hoe hoog ligt deze?
 - Zijn er trappen in het gebouw en zo ja, hoeveel?Het liefst wordt deze informatie ondersteund met afbeeldingen.
- > Voor zowel motorisch beperkten als visueel beperkten geldt dat het belangrijk is om te weten of het stemlokaal goed bereikbaar is met het openbaar vervoer. Zij zijn van dit type vervoersmiddel afhankelijk en de bereikbaarheid van een stemlokaal is erg bepalend voor hun keuze.



DE PRAKTISCHE INFORMATIE OVER HET STEMLOKAAL (CONTACTGEGEVENS, OPENINGSTIJDEN, ROUTE) WORDEN GEWAARDEERD, ALLEEN DE ROUTEFUNCTIE IS TE INGEWIKKELD

Praktische informatie is noodzakelijk om stemlokaal te kunnen bezoeken

- > Op de pagina over een stembureau staat op twee plekken [1+2] praktische informatie. Dit is exact de informatie die kiezers nodig hebben om te bepalen waar (adresgegevens) en wanneer (openingstijden) zij kunnen stemmen.
- > Ook de contactgegevens [3] zijn handig voor het geval iemand nog een vraag heeft. Men vindt het prettig dat het per mail en telefonisch kan.

Route functie roept verwarring op

- > Kiezers waarderen dat zij via de website een route naar het stemlokaal kunnen uitstippelen. Dit draagt bij aan gemak, want het adres is direct ingegeven.
- > De manier waarop de route functie momenteel echter is ingericht, is te ingewikkeld. Als men klikt op 'route (via externe link)' worden zij doorgestuurd naar de veelal onbekende website Geohack.
 - o Een enkeling merkt op dat er verschillende routesystemen [4] staan die gebruikt kunnen worden om de route uit te stippelen. Over het algemeen klikt men de website echter snel weg, omdat het niet aansluit bij de verwachting en wensen.
 - o Men wil het liefst direct doorgestuurd worden naar Google Maps. Dit is voor hen de meest bekende kaartendienst.
 - Als kiezers Google Maps gebruiken, staat het vervoersmiddel standaard op fiets. Visueel en motorisch beperkten gebruiken dit vervoersmiddel veelal niet, dus ze zien liever de instelling standaard op auto of lopend.

The screenshot displays a website for 'Stembureau #11 Regionaal Historisch Centrum Limburg' located at Sint Pieterstraat 7, 6211JM, Maastricht. The page is divided into several sections:

- Section 1:** A map showing the location of the polling station with a red pin and a yellow route line. The map includes labels for 'Tafelstraat', 'Lang Grachtje', and 'Vrijheidsweg'.
- Section 2:** A text box containing the address 'Sint Pieterstraat 7, 6211JM, Maastricht' and a link 'route (via externe dienst)'. Below this, the opening hours are listed: 'maandag 15 maart: gesloten', 'dinsdag 16 maart: gesloten', and 'woensdag 17 maart: 07:30 - 21:00'. A note indicates 'Bijzonderheden: Mindervaliden toegankelijk: Ja'.
- Section 3:** Contact information for 'Contactgegevens gemeente Maastricht', including the project leader's email 'verkiezingen@maastricht.nl' and phone number '14043'. It also provides the address for the 'Maastricht Publieke Dienstverlening Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht' and a link to the 'Verkiezingswebsite gemeente Maastricht'.
- Section 4:** A section titled 'GeoHack - Stembureau ET10' showing various map services: Bing Maps, Google Maps, Google Earth, and OpenStreetMap. Below this, there is a table of 'Global/Trans-national services' and a 'Wikimedia maps' section.

Service	Map	Satellite	More
ACME Mapper	Map	Satellite	Topo, Terrain, Mapnik
Apple Maps (Apple devices only)	Map	Satellite	
Bing Maps	Map	Aerial	Bird's Eye
Blue Marble Navigator		Satellite	Night Lights
Copernix	Map	Satellite	
Fourmilab		Satellite	
GeoBios		Satellite	
GeoNames		Satellite	Text (XML)
Google Earth	Open		meta data

DOOR DE EENVOUD VAN DE SITE KOMEN KIEZERS BIJ EEN STEMLOKAAL UIT, MAAR DE WEG ER NAARTOE KENT HOBBELS EN BARRIÈRES

“

Op zich is die kaart leuk van Nederland, maar die zoekbalken moeten meer leesbaar!

Als ik een landkaart zie, probeer ik het bij voorbaat al niet. Het kost tijd en moeite. De zoekbalk werkt veel sneller voor mij.

Ik worstel me door die kaart heen, maar ik heb geen idee waar ik mee bezig ben.

Ik heb mijn locatie ingetikt, maar nu komen er helemaal niet de stembureaus bij mij in de buurt. Ik wil mijn postcode kunnen invoeren, dan kom je veel beter in de buurt.

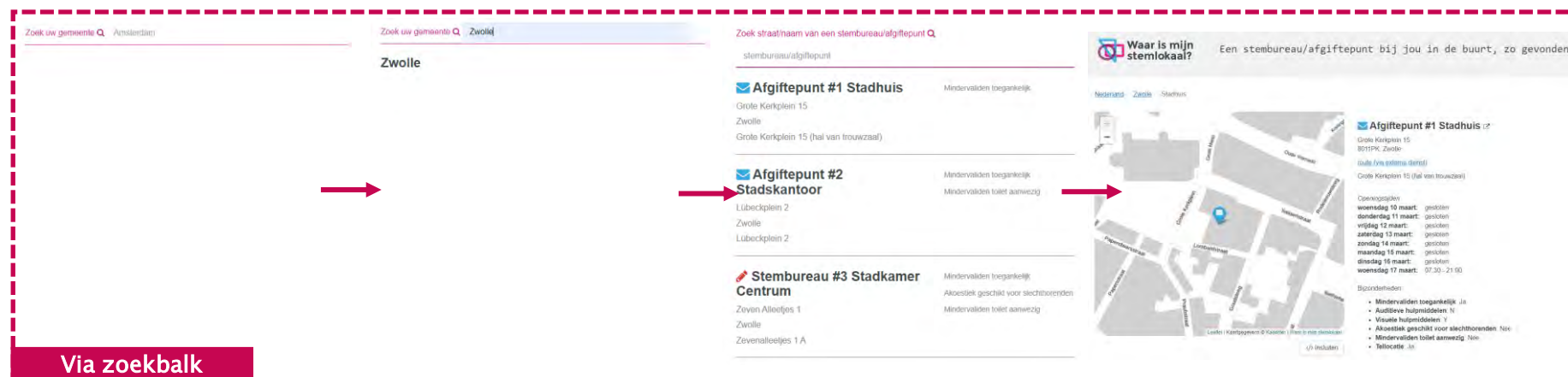
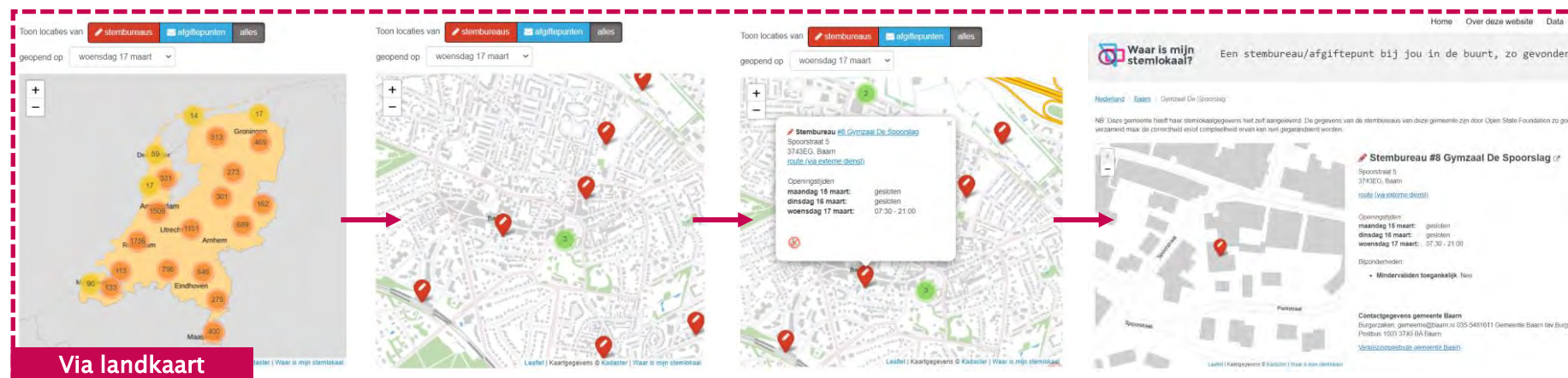
Een startpagina zonder headings is gebrek aan kennis over screenreaders.

Ik zie op dit kaartje helemaal niet wat dit is voor mijn locatie. Wat wordt er nou bedoeld met 2? Je kan wel op die stembureaus klikken en de tijden zien. Ik kan die pop-up alleen niet vergroten, dat is dan weer jammer.

”

KIEZERS WAARDEREN DAT ZIJ IN RELATIEF WEINIG STAPPEN BIJ EEN STEMLOKAAL UITKOMEN

- > Kiezers vinden en waarderen dat ze relatief weinig stappen (4 stappen) hoeven zetten om bij een stemlokaal uit te komen.
- > Dit is belangrijk voor de doelgroep, omdat het websitegebruik kiezers met een beperking veel moeite kost. Ze willen hier het liefst zo min mogelijk energie aan besteden.
- > Toch zijn er in het gebruik van de landkaart een aantal pijnlijke hobbels te destilleren die sommige doelgroepen weerhoudt om de juiste informatie te vinden.
- > Op de volgende pagina's volgt een uitgebreide toelichting.



Zoekbalk valt niet op

- ## Op gemeente zoeken is wat anders dan zoeken 'in de buurt'

- Ruigrok NetPanel**
DEE VOOR DE KLIJNT

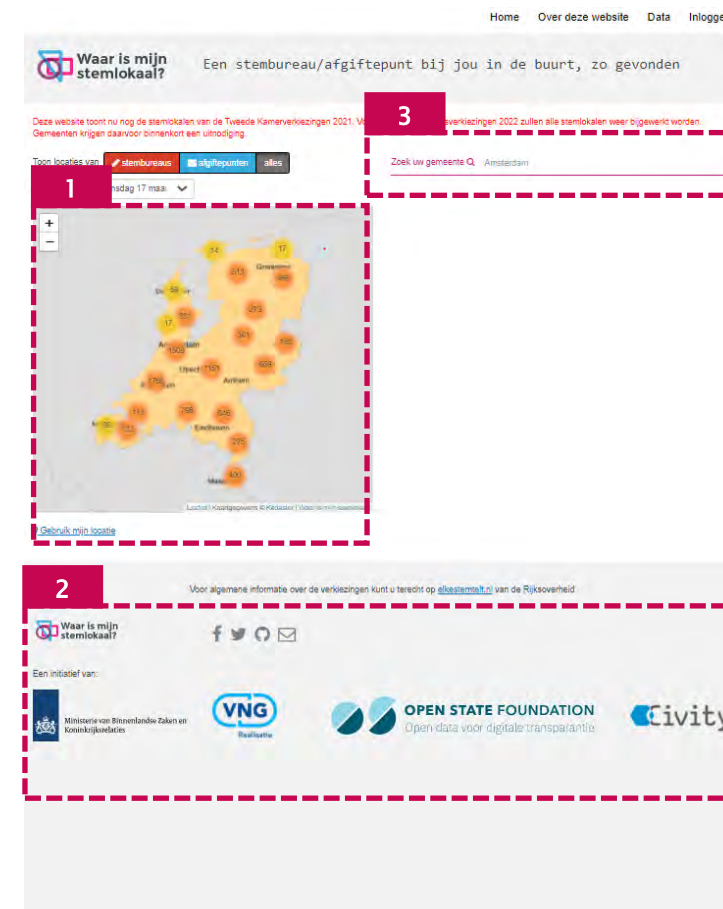
OP DE HOMEPAGE KOMT NIET IEDERE DOELGROEP BIJ DE JUISTE INFORMATIE UIT (1 / 2)

Iedere doelgroep bezoekt en gebruikt de website Waarismijnstemlokaal.nl op een andere manier. Afhankelijk van de beperking lopen kiezers op de homepage tegen verschillende pijnpunten aan.

Visueel beperkten (volledig blind)

Zij gebruiken een website veelal met een screenreader. Er zijn verschillende moeilijkheden bij het gebruik van screenreaders die correct gebruik van de website blokkeren:

- > De headers zijn niet consequent doorgevoerd op de website. Op de homepage ontbreken de headers, terwijl bij de lijstweergave juist alle teksten gemarkeerd zijn als header. Dit levert groot ongemak en verwarring op:
 - Blinden weten niet welke informatie belangrijk is en kunnen bovendien niet makkelijk springen tussen koppen.
 - Doordat de homepage geen headers heeft, denken blinden dat de volledige website niet toegankelijk voor hen is. Een gevolg kan zijn dat ze de website direct verlaten.
- > Screenreaders 'slaan door' op de landkaart. Voor kiezers die blind zijn, biedt de landkaart nu geen meerwaarde.
 - De landkaart wordt niet als zodanig aangemerkt, dus de screenreader leest niet voor dat het om een landkaart gaat.
 - De screenreader leest de nummers in de landkaart [1] voor, maar het is voor blinden onduidelijk waar die nummers over gaan. De screenreader stopt ook niet met het voorlezen.
 - Nergens staat een uitleg over hoe de landkaart met de screenreader te gebruiken is.
 - Pop-ups met informatie over het stemlokaal worden niet gelezen.
- > Op de homepage zijn de logo's en social media iconen onderaan de pagina [2] niet juist gelabeld. Voor blinden is het dus onduidelijk wat daar te zien/doen is.
- > Bij de zoekbalk [3] staat in het lichtgrijs 'Amsterdam' ingegeven. Dit roept verwarring op, want de screenreader leest dit voor. Men verwacht ten onrechte dat er een lijst met Amsterdamse stemlokalen/afgiftepunten getoond wordt.



OP DE HOMEPAGE KOMT NIET IEDERE DOELGROEP BIJ DE JUISTE INFORMATIE UIT (2/2)

Visueel beperkten (specifiek de slechtzienden), laaggeletterden en LVB'ers

Deze groepen lijken met name behoefte te hebben aan het veranderen van de grootte van het lettertype en de kleur:

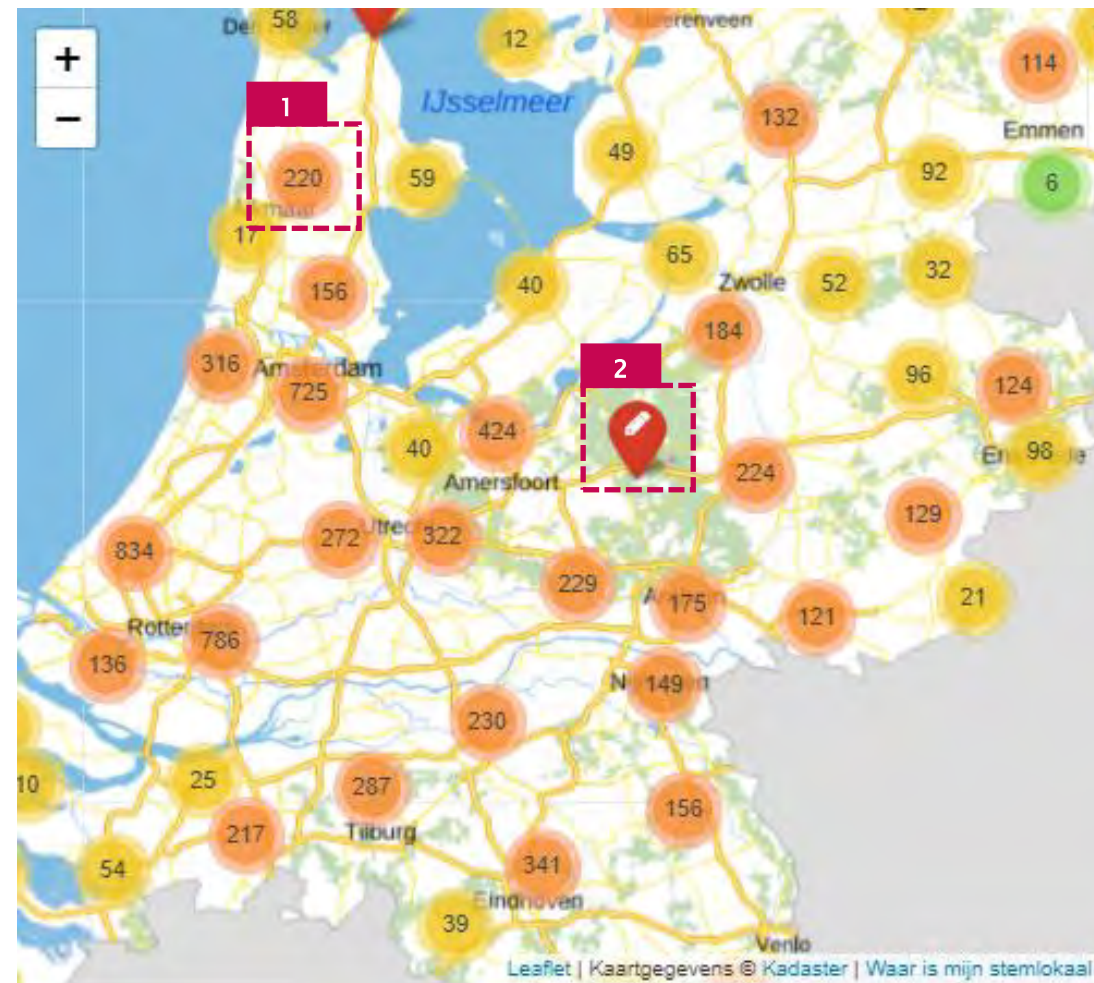
- > Kiezers willen de letters op de website kunnen vergroten en de mogelijkheid hebben om de teksten voor te laten lezen.
- > Kiezers willen de achtergrondkleur anders kunnen instellen, bijvoorbeeld om het contrast te vergroten.
- > Ook een klikgeluid ter bevestiging van aanklikken, is helpend voor slechtzienden



DE LANDKAART IS PROMINENT AANWEZIG EN HELPT NIET IEDEREEN IN HUN ZOEKTOCHT NAAR EEN TOEGANKELIJK STEMLOKAAL

Landkaart valt op, maar begrip is onvoldoende

- > De landkaart is een opvallend element op de homepage. Kiezers die kunnen zien, merken direct op dat zij de landkaart kunnen in- en uitzoomen.
 - Het valt echter tegen dat de lijstweergave niet vanzelf aanpast als ze de landkaart in- of uitzoomen.
- > Het begrip van de landkaart laat te wensen over. Verschillende elementen zijn onduidelijk voor kiezers:
 - De betekenis van en het verschil tussen de gekleurde bollen en bijbehorende cijfers [1] is onbekend.
 - Niet iedereen weet wat de iconen van het stembureau [2] en het afgiftepunt betekenen.
 - Ook is het niet altijd duidelijk dat men op deze iconen kan klikken voor meer informatie.
- > De landkaart is ook lastig voor mensen die moeite hebben met topografie. Zij slagen er niet in om via de landkaart bij hun gemeente uit te komen.



KIEZERS WILLEN EEN UITGEBREIDER FILTERMECHANISME, WANT DE HUIDIGE LIJST MET ZOEKRESULTATEN IS TE LANG EN NIET SPECIFIEK GENOEG

Kiezers willen ook filteren op type beperking en hulpmiddel

- > Kiezers vinden het onvoldoende om alleen te kunnen filteren op type locatie (stembureau/afgiftepunt), openingsdag en gemeente. De lijstweergave van stembureaus is te lang en niet specifiek genoeg.
- > De behoefte is om ook te kunnen filteren op:
 - Type beperking – bijvoorbeeld alleen locaties die beschikbaar zijn voor mensen met een visuele beperking.
 - Type hulpmiddel – bijvoorbeeld alleen locaties die rolstoeltoegankelijk zijn.

Filteren op datum werkt niet goed

- > Als kiezers willen filteren op locaties die op een specifieke dag geopend zijn [1], gaat er iets niet goed. Kiezers komen niet bij de juiste zoekresultaten uit als zij eerst een dag kiezen en daarna op een gemeente zoeken.
- > Het gevolg is dat kiezers niet altijd begrijpen waarom ze niet de juiste zoekresultaten zien staan. Ze merken niet op dat het alleen werkt als ze eerst de gemeente aanklikken en daarna pas een specifieke dag.

The screenshot shows the website 'Waar is mijn stembokaal?' with the title 'Een stembureau/afgiftepunt bij jou in de buurt, zo gevonden'. The location is set to 'Nederland / Zwolle'. A filter for 'geopend op woensdag 17 maart' is applied. The map shows several locations marked with red pins. A pop-up for 'Stembureau #58 Windesheim Hogeschool' is visible, showing its address and opening hours. The list on the right includes:

- Afgiftepunt #1 Stadhuis**: Grote Kerkplein 15, Zwolle, Grote Kerkplein 15 (hal van trouwzaal). Mindervaliden toegankelijk.
- Afgiftepunt #2 Stads Kantoor**: Lübeckplein 2, Zwolle, Lübeckplein 2. Mindervaliden toegankelijk. Mindervaliden toilet aanwezig.
- Stembureau #3 Stadkamer Centrum**: Zeven Alleetjes 1, Zwolle, Zevenalleetjes 1 A. Mindervaliden toegankelijk. Akoestiek geschikt voor slechthorenden. Mindervaliden toilet aanwezig.
- Stembureau #4 Stembureau in tent naast school De Krullevaar**: Muurmeesterstraat 27, Zwolle, Muurmeesterstraat 27. Mindervaliden toegankelijk.

DE HUIDIGE VORMGEVING IS EENVOUDIG, MAAR HET BEDIENT NIET ALLE DOELGROEPEN OP DE GEWENSTE MANIER

“

Waarismijnstemlokaal zit aan elkaar geplakt. Dat is ontzettend lang. Zet een klein streepje tussen de woorden voor de leesbaarheid. Dan heb ik minder weerstand om naar de website toe te gaan.

Ik ben beter af met koppen. Dat kan zeker in combinatie met een icoon, want je wil misschien ook dat het er visueel leuk uit ziet. Die moeten ze dan wel labelen.

(bij bijzonderheden) Dit zijn echt hele ingewikkelde termen voor mij. Ik begrijp er bijna geen een. Als dit icoontjes zouden zijn, dan is dat makkelijker.

Zorg voor zoveel mogelijk visuele ondersteuning. Op iconen kunnen filteren en dat dan combineren met je wijk. Perfect.

”

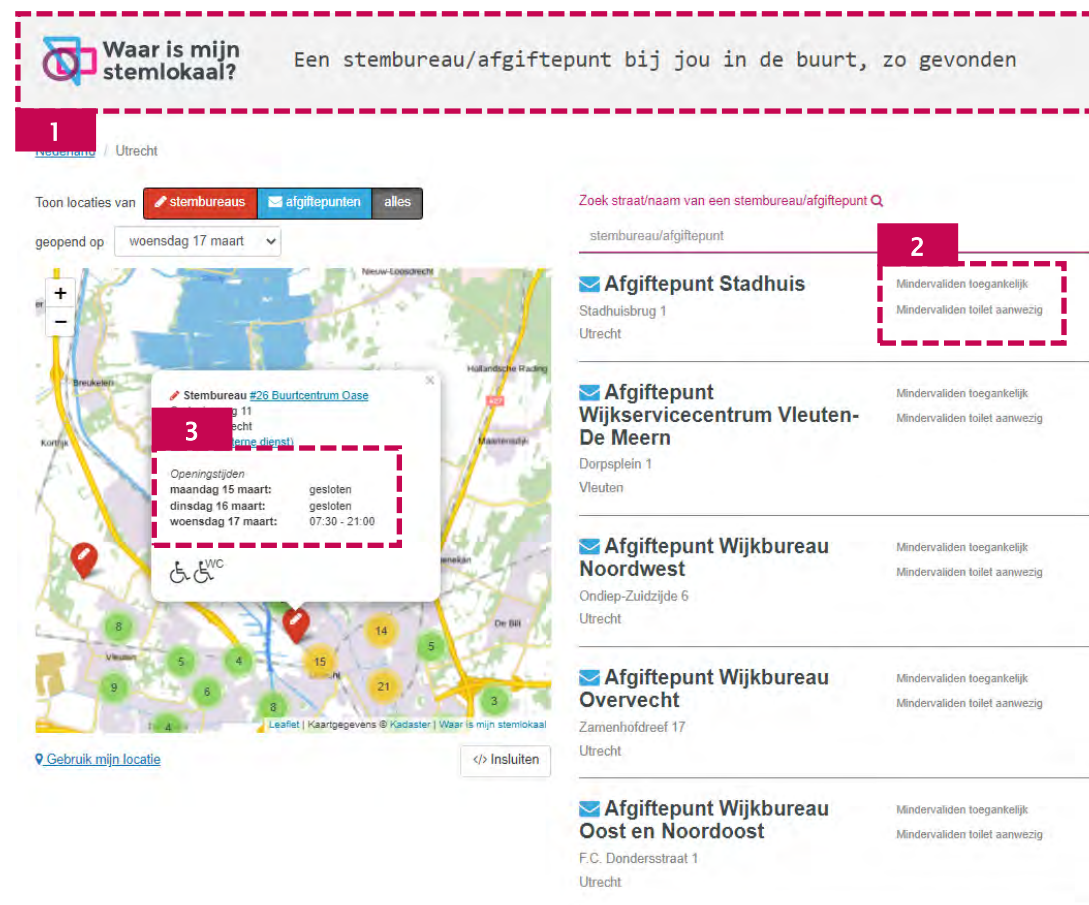
KIEZERS WAARDEREN DE EENVOUDIGE FORMGEVING VAN DE WEBSITE. DE FORMGEVING IS NAAR EEN HOGER NIVEAU TE TILLEN DOOR TEKSTWEERGAVE EN KLEURGEBRUIK TE OPTIMALISEREN.

Eenvoud geeft rust, maar vormgeving van teksten verdient aanpassing. Kiezers ervaren de website als eenvoudig. Dit komt met name door de simpele en rustige vormgeving:

- > Kiezers vinden het prettig dat er weinig verschillende kleuren worden gebruikt.
- > De grijze balk [1] maakt duidelijk wat er op de website te doen is.
- > De iconen spreken voor zich en komen begrijpelijk over.

Toch noemen kiezers ook verbeterpunten voor de vormgeving:

- > De teksten mogen groter en de contrastkleur moet beter. Zo is bijvoorbeeld 'Mindervaliden toegankelijk' [2] niet altijd goed leesbaar voor kiezers.
- > Specifiek laaggeletterden hebben behoefte aan meer functioneel kleurgebruik in de teksten. Dit kan bijdragen aan het begrip van de tekst. Bijvoorbeeld door het woord 'gesloten' [3] rood te maken en de openingstijden groen.
- > LVB'ers geven aan de website niet kleurrijk genoeg te vinden. Er wordt naar hun mening te weinig gebruik gemaakt van sprekende kleuren. Ook missen ze afbeeldingen die met het onderwerp 'stemmen' of 'verkiezingen' te maken hebben. Het ontbreken van kleur en afbeeldingen doet echter geen afbreuk aan het gebruik. Het is puur een kwestie van voorkeur.



DE BEPERKING VAN DE KIEZER BEPAALT DE VOORKEUR VOOR ICONEN EN/OF TEKST

Iconen en tekst gaan hand in hand

- > Het is afhankelijk van de beperking van kiezers of iconen ondersteunend werken.

Laaggeletterden en LVB'ers

- > Voor laaggeletterden en LVB'ers kunnen iconen erg functioneel zijn. Het draagt bij aan meerdere doelen:
 - Ten eerste aan het begrip van de informatie. Iconen zijn namelijk makkelijker te lezen dan teksten.
 - Ten tweede aan de herkenbaarheid van de informatie. Het woord 'mindervaliden' kan staan voor meerdere definities, terwijl het icoon van een rolstoel direct duidelijk is.

Deze twee groepen hebben vooral behoefte aan een combinatie van iconen en tekst.

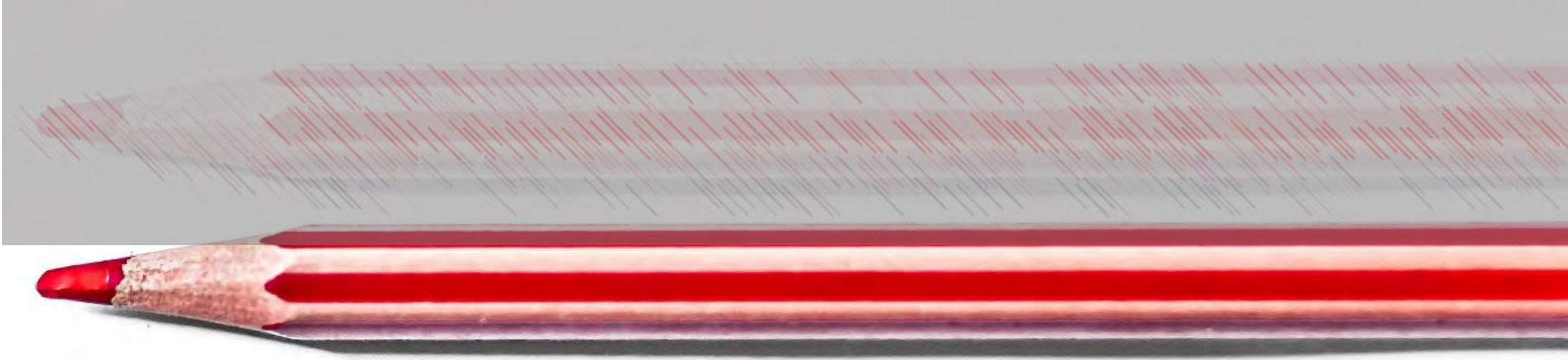
- Ze willen bijvoorbeeld in de lijstweergave [1] zowel de woorden 'mindervaliden toegankelijk' als een icoon zien.
- En ze willen dat alle bijzonderheden (bij een specifiek stemlokaal) ook ondersteund worden met een icoon. Bijvoorbeeld een icoon van een oor (bij auditief hulpmiddel) of een taststok (voor visueel beperkten).

Visueel beperkten

- > Voor blinden dragen iconen nergens aan bij, omdat zij deze niet kunnen zien. Indien er toch iconen worden gebruikt, is het noodzakelijk dat de screenreader de betekenis van het icoon kan voorlezen.
- > Voor slechtzienden kan een icoon eventueel wel toegevoegde waarde bieden omdat het de tekst kan ondersteunen. Het is dan wel belangrijk dat het icoon vergroot kan worden.

The screenshot shows the 'Waar is mijn stemlokaal?' website. At the top, it says 'Een stembureau/afgiftepunt bij jou in de buurt, zo gevonden'. Below this is a search bar and a map of Utrecht. A pop-up window on the map shows details for 'Stembureau #26 Ruurlo Centrum Oase' at Cartesiusweg 11, 3534BA, Utrecht. It lists opening hours for March 15th, 16th, and 17th, and includes an icon of a person in a wheelchair. To the right of the map is a list of polling stations with their addresses and accessibility status. A red dashed box highlights the first entry, 'Afgiftepunt Stadhuis' at Stadhuisbrug 1, Utrecht, which is marked as 'Mindervaliden toegankelijk' and 'Mindervaliden toilet aanwezig'.

Stembureau/afgiftepunt	Adres	Stad	Mindervaliden toegankelijk	Mindervaliden toilet aanwezig
Afgiftepunt Stadhuis	Stadhuisbrug 1	Utrecht	Ja	Ja
Afgiftepunt Wijkservicecentrum Vleuten-De Meern	Dorpsplein 1	Vleuten	Ja	Ja
Afgiftepunt Wijkbureau Noordwest	Ondiep-Zuidzijde 6	Utrecht	Ja	Ja
Afgiftepunt Wijkbureau Overvecht	Zamenhofdreef 17	Utrecht	Ja	Ja
Afgiftepunt Wijkbureau Oost en Noordoost	F.C. Dondersstraat 1	Utrecht	Ja	Ja



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Methode



> 20 interviews van elk 45 minuten



> De gesprekken zijn gevoerd volgens een topic list die in overleg met het ministerie van BZK tot stand is gekomen.



> Tijdens de gesprekken hebben we de deelnemers door de site heen laten lopen. Per deelnemer deelden we ons eigen scherm en gaven wij hen de besturing óf keken wij met de deelnemer mee via diens scherm.

Doelgroep



> Doelgroep: Kiezers met:

- visuele beperking
- motorische beperking
- laaggeletterdheid
- licht verstandelijke beperking



> In de selectie is rekening gehouden met een spreiding in leeftijd en geslacht.

Veldwerk



> Online op woensdag 15 december, donderdag 16 december, maandag 20 december en dinsdag 21 december 2021 via Zoom.



> Het ministerie van BZK en de Open State Foundation hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om mee te kijken met de gesprekken en input te geven.



> Van de gesprekken zijn notulen en opnamen gemaakt.



> De deelnemers hebben als dank voor hun deelname een geldelijke vergoeding ontvangen.

PROFIEL DEELNEMERS

Werving



- > De deelnemers zijn door verschillende partijen geworven:
 - > Ieder(in)
 - > Accessibility
 - > Stichting LFB
 - > Stichting Lezen & Schrijven



- > Voor de werving is gebruik gemaakt van het bestand van bovenstaande partijen.

Relevante achtergrondkenmerken

Geslacht	
Man	n = 12
Vrouw	n = 8
Beperking	
Visueel beperkt	n = 6
Motorisch beperkt	n = 6
Licht verstandelijk beperkt	n = 4
Laaggeletterd	n = 4



Jesca Dembinski
jesca@ruigroknetpanel.nl



Laura Hafkamp
laura@ruigroknetpanel.nl

Ruigrok NetPanel / Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam / 020-7820400 / info@ruigroknetpanel.nl / KvK 34135878 / btw 809001469B01 / Bank 659170264