Rapport ervaringen GSB-leden Tweede Kamerverkiezing 2023

Januari 2024

In opdracht van de Kiesraad

Onderzoek uitgevoerd door Blauw Research

Projectnummer 31746

Inhoudsopgave

1 Aanleiding en opzet van het onderzoek 2
1.1 Aanleiding van het onderzoek 2
1.2 Onderzoeksdoelstelling 3
1.3 Opzet van het onderzoek 3
2 Managementsamenvatting 4
2.1 Ervaringen met de voorbereidingen 4
2.2 Ervaringen met de uitvoering van de taken 4
3 Voorbereiding van de zitting van het GSB 6
3.1 Inhoudelijke informatie vergaren 6
3.2 Organisatie van de zitting 8
3.2.1 Het uitvoerende team 8
3.2.2 De locatie van de werkzaamheden 9
3.3 OSV2020 9
4 Uitvoering van de zitting van het GSB 11
4.1 Tijdsduur voor de zitting (donderdag-vrijdag) 11
4.2 Ontvangen van de documenten vanuit de stembureaus 11
4.3 Uitvoer van het controleprotocol 12
4.4 Controletaken voor decentrale stemopneming (DSO) 13
Processen-verbaal en corrigendum 13
4.5 Controletaken voor centrale stemopneming (CSO) 14
4.6 Voorkeur voor decentrale stemopneming versus centrale stemopneming 15
4.7 Invoer van de telresultaten in OSV2020 17
4.8 Ondersteuning bij vragen 17
4.8.1 Informatiepunt Verkiezingen 17
4.8.2 Helpdesk Elect-iT voor OSV2020 18
4.9 Uitslag op de website vermelden en documenten overbrengen naar het HSB of CSB 18
4.10 Belangstellenden tijdens de zitting van het GSB 19
5 Nieuwe zitting van het GSB 20
5.1 Redenen voor een nieuwe zitting 20
5.2 Contact tussen het GSB en het CSB (in dit geval de Kiesraad) 20
6 Onderzoeksverantwoording 22
6.1 Opzet van het onderzoek 22
6.2 Respondentenoverzicht 23

1 Aanleiding en opzet van het onderzoek

1.1 Aanleiding van het onderzoek

De Kiesraad wil de Tweede Kamerverkiezingen van 22 november 2023 evalueren, ter aanvulling op de evaluaties in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Daarom heeft de Kiesraad behoefte aan kwalitatieve inzichten over de ervaringen van leden van de gemeentelijk stembureaus (hierna GSB). Deze inzichten zijn van belang om te toetsen of de uitvoerbaarheid van het verkiezingsproces is vergroot sinds de provinciale staten- en waterschapsverkiezingen van 2023.

In maart en april 2023 heeft een vergelijkbare evaluatie plaatsgevonden in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (hierna BZK). Toen zijn de ervaringen van zowel GSB-leden als leden van het centraal stembureau (hierna CSB) geëvalueerd naar aanleiding van de provinciale staten- en de waterschapsverkiezingen 2023 (hierna PS/WS).

Dit rapport beschrijft in chronologische volgorde de werkzaamheden van GSB-leden en hoe zij dit ervaren hebben. Als deze ervaringen verschillen ten opzichte van de ervaringen bij de provinciale staten- en de waterschapsverkiezingen wordt dit in het betreffende hoofdstuk direct beschreven.

Over de nieuwe procedure vaststelling verkiezingsuitslagen (NPVV)

De nieuwe procedure creëert de mogelijkheid om tijdig vóór de vaststelling van de uitslag van een verkiezing eventuele (tel)fouten te constateren én deze op een transparante en controleerbare manier te corrigeren. Dit verkleint de kans dat er op het laatste moment nog tot een hertelling moet worden besloten of dat er een uitslag wordt vastgesteld die fouten bevat. Onderdeel van de NPVV zijn de invoering van het GSB en de toevoeging van taken voor het centraal stembureau.

Meer informatie over de NPVV is te vinden op de volgende pagina:

https://archief28.sitearchief.nl/archives/sitearchief/20230605132147/http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/verkiezingen/verkiezingentoolkit/verkiezingen-provinciale-staten-en-waterschappen-2023/nieuwe-procedure-vaststelling-verkiezingsuitslagen

We adviseren om in ieder geval de Infographic Hoofdlijnen Wet nieuwe procedure vaststelling verkiezingsuitslagen te lezen, als ook factsheet 1: De nieuwe procedure in vogelvlucht.

Wijzigingen in de procedures na de evaluatie van de PS/WS-verkiezingen

De PS/WS-verkiezingen 2023 zijn uitgebreid geëvalueerd. Als gevolg hiervan hebben de Kiesraad en het ministerie van BZK de volgende acties ondernomen. Deze zijn onder andere:

- De aanlevering van OSV2020 gaat via een digitaal platform en niet meer via een cd-rom.
- De Kiesraad heeft de kosten voor de helpdesk van Elect-iT voor zijn rekening genomen omdat sprake was van tussentijdse verkiezingen.
- BZK en Kiesraad hebben nog duidelijker gecommuniceerd dat stembureaus op de avond van de stemming niet hoefden te hertellen bij onverklaarde verschillen.
- Het organiseren van een webinar van de NVVB namens de Kiesraad ‘Ben jij klaar voor de tweede zitting van het GSB?’
- Versterking van de capaciteit van het Informatiepunt.
- Er zijn kleine wijzigingen aangebracht in de modellen voor de processen-verbaal. Een voorbeeld daarvan is de toevoeging van de optie 'wel controle, maar geen aanpassingen' in het tekstvak met informatie over uitgevoerde controles.
- Verduidelijking van de informatievoorziening, onder andere door nadere redactie van verschillende handleidingen en factsheets.
- Het aanbieden van een afwegingskader voor de keuze voor decentrale stemopneming of centrale stemopneming.

Verder is het belangrijk om te noemen dat de vorige Tweede Kamerverkiezing plaats vond op 17 maart 2021. Normaal gesproken vindt de Tweede Kamerverkiezing om de vier jaar plaats. Het kabinet is in dit geval eerder gevallen, waardoor er op 22 november 2023 vervroegde Tweede Kamerverkiezingen plaatsvonden. Waar in dit rapport staat ‘Tweede Kamerverkiezing’ wordt deze vervroegde verkiezing van 22 november 2023 bedoeld.

1.2 Onderzoeksdoelstelling

Doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de beoordeling en ervaringen van GSB-leden tijdens de voorbereiding en uitvoering van hun werk als lid en de specifieke rol die ze daarin vervullen. Daarnaast moet het onderzoek inzichtelijk maken of de uitvoerbaarheid van het verkiezingsproces is vergroot sinds de PS/WS verkiezingen in maart 2023 (toen voor het eerst gewerkt werd met de NPVV).

Waar in het rapport gesproken wordt over leden worden zowel de officieel benoemde leden van het GSB bedoeld, als ook de ambtelijke ondersteuning uit de gemeentelijke organisatie (met name team Verkiezingen). Tijdens dit onderzoek is gebleken dat ook deze ambtelijke ondersteuning nodig was om alle taken op tijd af te krijgen.

Buiten de scope van het onderzoek: Na de nieuwe zittingen van het GSB en de afronding van de uitslagvaststelling door het CSB, heeft de Commissie voor het onderzoek naar de geloofsbrieven van de Tweede Kamer opdracht gegeven tot een hertelling in Tilburg. GSB-leden vroegen zich regelmatig af hoe dit kon gebeuren. Deze gebeurtenis hield veel gemeenten bezig. Deze situatie valt buiten de scope van dit onderzoek.

1.3 Opzet van het onderzoek

Er vonden vier focusgroepen met GSB-leden plaats. Er is met n=18 leden gesproken waarvan n=12 te maken hadden met een centrale stemopneming (CSO) en n=6 leden met een decentrale stemopneming (DSO). Eén GSB-lid kon niet bij de focusgroepen zijn, maar heeft per mail de ervaringen doorgegeven. De gemeente waar zij GSB-lid was gebruikte nu CSO en tijdens de vorige verkiezing DSO. Meer informatie over de deelnemers staat in de onderzoeksverantwoording.

Het onderzoek vond plaats op 4 december en 6 december 2023. De focusgroepen waren online via Microsoft Teams. De medewerkers van de Kiesraad hebben tijdens de focusgroepen anoniem meegekeken en aanvullende vragen aan de deelnemers kunnen stellen.

Disclaimer

Dit kwalitatieve onderzoek is inventariserend en toetsend. De resultaten zijn representatief in termen van meningen van de doelgroepen, niet representatief in termen van aantallen. Ofwel: de uitkomsten zijn indicatief en hypothesevormend en geen (cijfermatig bewezen) feiten.

2 Managementsamenvatting

Over het algemeen lijken de GSB-leden positiever in hun beoordeling tijdens de voorbereiding en uitvoering van hun werk als stembureaulid tijdens de Tweede Kamerverkiezing 2023 dan bij de PS/WS-verkiezingen 2023. Hieronder staat beschreven waardoor dat mogelijk komt.

2.1 Ervaringen met de voorbereidingen

GSB-leden voelden zich beter voorbereid op hun taken dan bij de vorige verkiezing, ondanks de kortere tijd waarin dit geregeld moest worden voor de vervroegde Tweede Kamerverkiezing 2023.

- *Informatievoorziening* - De informatievoorziening vanuit het Ministerie van BZK en de Kiesraad werd positief beoordeeld. Men vond de informatie up-to-date, op tijd beschikbaar en in de toolkit ook goed geclusterd. De nieuwsbrief, het webinar over de tweede zitting en de inloopspreekuren zijn positief ontvangen. Men vond ze nuttig.
    - De informatie was leesbaarder, maar kan nog wel verbeterd worden. Het blijft te juridisch (vb. in factsheets) of technisch (OSV2020).
    - Sommige GSB-leden zien de inloopspreekuren liever geclusterd naar grootte van de gemeente, of naar CSO of DSO in plaats van per nabijgelegen Kieskringen.
- *Vrijwilligers* - Aanvankelijk was men bang dat er te weinig vrijwilligers, die helpen op de stembureaus op de dag van de stemming, zouden zijn en te weinig vrijwilligers die het GSB hielpen. Bij deze verkiezing hebben gemeenten daarom extra veel ambtelijke ondersteuners benoemd om dit te voorkomen. Uiteindelijk waren er eerder te veel dan te weinig vrijwilligers beschikbaar op beide plekken.
- *Locatiehuur* - De meeste gemeenten hebben uiteindelijk goede locaties gevonden voor het uitvoeren van de taken. Er werd hierbij vaak genoemd dat dit vooral geluk was.
    - De locaties blijven een punt van aandacht waar tijdig rekening mee gehouden moet kunnen worden.
- *OSV2020* - Er werd positief gesproken over de tijdige en digitale aanlevering (niet per cd-rom) van OSV2020. Hierdoor kon men zich goed voorbereiden. Ook de ervaringen met het platform waren nu beter.
    - Het was niet altijd bekend dat de Kiesraad de financiering van de helpdesks van OSV2020 (Elect-iT) deze verkiezing voor zijn rekening heeft genomen.

2.2 Ervaringen met de uitvoering van de taken

Over de uitvoer van de taken als GSB-lid lijken de leden over het geheel gezien positiever dan bij de PS/WS-verkiezingen 2023. Men is weinig tegen echt grote problemen aangelopen en was op tijd klaar. Volgens hen heeft dit met verschillende factoren te maken, zoals het feit dat het maar één verkiezing betrof, het eerder ontvangen van de processen-verbaal vanuit de stembureaus, minder onverklaarde telverschillen, de goede voorbereiding, (voor sommige gemeenten) de overstap naar centrale stemopneming, de tijdige (en digitale) aanlevering van OSV2020, enkele wijzingen die bijvoorbeeld in de PV's zijn doorgevoerd en de opgedane ervaring bij de recente PS/WS-verkiezingen.

- *Controleprotocol* - Het was duidelijk *hoe* het controleprotocol uitgevoerd moest worden.
    - Er is weinig begrip over het *waarom* hiervan, waardoor er ook weerstand is tegen de controle.
- *DSO* - GSB-leden met DSO waren tevreden over de uitvoer van de taken. Er waren deze verkiezing minder fouten in de PV's en minder onverklaarde telverschillen.
    - Het taalgebruik van de PV's en zeker de corrigenda mag wel beter.
    - Er zaten tegenstrijdige formuleringen in de PV's en corrigenda wat verwarrend was.
- *CSO* - GSB-leden met CSO waren ook tevreden over de uitvoer van de taken. Ze hadden vaak goede inschattingen van het aantal mensen en de grootte van de locaties kunnen maken. Dat tellers vaak nog aanwezig waren tijdens de invoer van OSV2020 zag men als een meerwaarde. Onduidelijkheden in de PV's konden zo direct nagevraagd worden.
    - Er is bij sommigen onbegrip over het twee keer tellen op lijstniveau (door de stembureauleden en de GSB-leden). Men begrijpt niet waarom dit noodzakelijk is.
- *Keuze voor DSO of CSO* - GSB-leden waren tevreden over de gemaakte keuze voor DSO of CSO en zouden bij een volgende verkiezing dezelfde keuze maken. Gemeenten die

overgestapt zijn van DSO naar CSO blijven bij CSO. Het afwegingskader van de Kiesraad is hiervoor weinig gebruikt.

- *OSV2020* - De werkzaamheden met OSV2020 zijn veelal goed verlopen, waardoor weinig gemeenten contact zochten met de helpdesk van OSV2020.
    - Mensen die wel contact opnamen zien ruimte voor verbetering.
    - Die ruimte zien zij ook voor de instructies van Elect-iT. Hierbij wordt de wens geuit om voor DSO en CSO een aparte instructie te organiseren.
- *Informatiepunt* - De langere openingstijden en het vriendelijke personeel van het Informatiepunt Verkiezingen (IP) werd gewaardeerd.
    - Inhoudelijk viel de hulp tegen. Er was veel navraag nodig, dit kost de beller veel tijd en er werd te weinig advies gegeven. Iets wat wel verwacht werd van dit informatiepunt.
- *Contact met het CSB* - Er is begrip voor de nieuwe zitting en het feit dat het CSB al tijdig een terugverwijzing kan doen tot extra onderzoek. Zo kunnen GSB-leden zich goed voorbereiden op een nieuwe zitting. Ook de SMS-service is goed ontvangen.
    - Het contact met het CSB is slechter ontvangen. Men vond het e-mail-contact onpersoonlijk en soms onduidelijk.
    - Er was behoefte aan persoonlijk telefonisch contact. Om de vraag te begrijpen én om gehoord te worden.
    - Er waren nog veel vragen over het op de juiste manier doorvoeren van wijzigingen in OSV2020 en uploaden van de nieuwe uitslagen. Het IP kon deze vragen over het algemeen niet beantwoorden.

3 Voorbereiding van de zitting van het GSB

Dit hoofdstuk beschrijft hoe GSB-leden zich voorbereiden op hun taken en verantwoordelijkheden. Zowel inhoudelijk (informatie) als praktisch (de organisatie) en het gebruik van OSV2020.

Ter achtergrond: Het GSB moet tijdens een openbare zitting de uitkomsten van de verkiezingen op gemeentelijk niveau vaststellen. Er zijn twee manieren waarop de stemmen in de gemeente geteld kunnen worden. Hierdoor verschillen ook de taken van de GSB-leden.

- *Optie 1: De decentrale stemopneming (DSO). Hierbij tellen de stembureaus op de avond van de stemming zowel de stemmen per lijst als per kandidaat. Het GSB controleert de volgende dag de processen-verbaal van de stembureaus. Bij (vermoedelijke) fouten of onverklaarde telverschillen worden de stemmen van dat stembureau geheel of gedeeltelijk herteld. DSO was bij de verkiezingen vóór 2023 de gangbare procedure.*
- *Optie 2: De centrale stemopneming (CSO). Hierbij tellen de stembureaus op de avond van de stemming alleen de stemmen per lijst. Het GSB telt de volgende dag zelf de stemmen per kandidaat en stelt de som van het aantal stemmen per lijst vast.*

Ook is het goed om te noemen dat gemeenten door de vervroegde Tweede Kamerverkiezing 2023 maar ongeveer drie maanden de tijd hadden om zich goed voor te bereiden op deze taken. In deze drie maanden zat ook de zomervakantie, waardoor veel mensen afwezig waren. Desondanks lijken GSB-leden zich beter voorbereid te voelen op hun taken als GSB-lid dan bij de PS/WS-verkiezingen in maart 2023.

3.1 Inhoudelijke informatie vergaren

Uit de gesprekken met GSB-leden bleek dat zij veel gebruik maken van middelen die het ministerie van BZK, de Kiesraad, VNG, NVVB Elect-iT beschikbaar stellen. Daarnaast beschikken gemeenten na het organiseren van eerdere verkiezingen ook over veel eigen informatie. Zo maken ze bijvoorbeeld eigen instructies om zichzelf, ambtelijke ondersteuners en vrijwilligers voor te bereiden op hun taken. De GSB-leden vonden de instructiematerialen beter dan bij de vorige verkiezingen. De instructiematerialen waren uitgebreider, iets beter leesbaar en op tijd beschikbaar.

De volgende instructiematerialen zijn gebruikt ter voorbereiding op de taken als GSB-lid:

- *Factsheets – Ministerie van BZK en Kiesraad:* Men was zeer te spreken over de factsheets. Men vond deze duidelijk en beter leesbaar dan bij vorige verkiezingen. Ze worden door veel GSB-leden gebruikt. Zowel ter voorbereiding op de taken als ook tijdens de uitvoer van de taken zelf.
- *Toolkit – Ministerie van BZK*: Hierin staat alle informatie die men kan gebruiken ter voorbereiding op één plek. Dit vond men prettig. Ook had men het idee hier de meest recente informatie te kunnen vinden. Men vond de teksten leesbaarder dan bij de PS/WS-verkiezingen. Daarnaast werd het gewaardeerd dat men zelf modellen kon aanpassen en vond men de informatie op de juiste manier geclusterd. Er stonden wel nog steeds moeilijke woorden in, zoals het woord corrigendum. Het taalgebruik is volgens de respondenten voor sommige GSB-leden nog te juridisch. Sommigen noemen nog dat als gebruik gemaakt wordt van de Craft Lean telmethode de e-learning voor stembureauleden niet gebruikt kan worden. Dit geldt dan ook voor de handleiding die aan de stembureaus verstrekt wordt.
- *Nieuwsbrief –Ministerie van BZK en Kiesraad*: Dit informatiemiddel is goed ontvangen. Men vond de informatie vaak nuttig, een deel vond het taalniveau goed. De brief werd gebruikt om op de hoogtej te blijven van de laatste wijzingen. Men vond de nieuwsbrief goed gevuld met belangrijke informatie, al wordt het soms wel als teveel informatie ervaren (focus: is dit nu relevant voor ons?). Sommigen vonden het daarbij goed dat er een korte omschrijving stond, waarna men doorverwezen werd naar meer informatie. Anderen vonden die doorverwijzing juist vervelend en ontvingen liever alle informatie bij elkaar, in één keer, in één document. Men gaf verder aan de nieuwsbrief liever in het begin van de week te ontvangen dan op vrijdag. Ook werd de wens geuit om informatie meer per onderdeel van het proces te clusteren zodat duidelijker is welke informatie wanneer

relevant is (voorbereiding/D-day/after D-day). Men weet soms wel dat de informatie verstrekt is, maar niet meer in welke nieuwsbrief het staat.

- *Inloopspreekuren – Ministerie van BZK en Kiesraad*: Men vond het fijn dat deze mogelijkheid (om digitaal) deel te nemen bestond. Niet alleen om eigen vragen te stellen, maar ook om te horen welke vragen andere gemeenten hadden. Men had het gevoel dat ook daar iets van geleerd kon worden. Daarbij werd het gewaardeerd dat als er geen vragen waren, het inloopspreekuur snel afgerond werd. Sommigen willen naast eigen vragen ook relevante onderwerpen bespreken waarbij de informatie aangeboden wordt door het ministerie van BZK en de Kiesraad. De opvolging na een inloopspreekuur was volgens de respondenten onvoldoende. GSB-leden hadden soms een terugkoppeling per e-mail verwacht. Die kwamen laat of niet. Tot slot noemden sommige GSB-leden de wens om inloopspreekuren te organiseren naar grootte van een gemeente, aantal stembureaus en/of type stemopneming (DSO, CSO), in plaats van naar Kieskringen. Gemeenten van gelijke grootte hebben vaker vergelijkbare vragen, is dan de gedachte. Ook is het voor een gemeente bijvoorbeeld oninteressant om veel informatie of vragen te horen over DSO als men zelf CSO gebruikt bij de verkiezing of andersom. Incidenteel werd aangegeven geen gebruik te maken van het inloopspreekuur.
- *Webinar over de tweede zitting van het GSB – Kiesraad*: GSB-leden vonden het fijn dat hier een apart webinar voor georganiseerd werd. Niet alle gegeven informatie was relevant voor elke toehoorder. Het was soms te gedetailleerd voor een algemene groep. Ook vond men de toon waarop de informatie gegeven werd vaak belerend en schools. Toch voelde men zich door dit webinar beter voorbereid op een nieuwe zitting. Men vond het soms frustrerend om te horen dat er werd aangegeven dat het organiseren van de verkiezingen veel werk was voor de Kiesraad. Liever hoort men óók erkenning voor het werk van GSB-leden zelf.
- *Handreikingen – Kiesraad*: Deze werden wisselend ontvangen. Deze documentatie vond men erg uitgebreid en te veel tekst bevatten. Het mag visueler en in taalgebruik toegankelijker. Ook ontbrak er volgens sommige GSB-leden informatie in de factsheet 'Nieuwe zitting gemeentelijk stembureau' en de *Handreiking publicatie van bestanden van de verkiezingsuitslag*: het bleef onduidelijk welke documenten men moest publiceren na een nieuwe zitting.
- *Processen-verbaal en corrigenda*: ter voorbereiding op de taken als GSB-lid zijn de PV's en corrigenda ook doorgenomen. Men vond het taalgebruik nog steeds lastig. Het viel sommige GSB-leden nog op dat de vraagstellingen in beide documenten soms tegenstrijdig waren. In het ene document werd het positief geformuleerd, in het andere document juist negatief. Dat vond men verwarrend en kon volgens GSB-leden ook tot foutief invullen van de documenten leiden. Het extra vakje op het PV met 'wel controle, maar geen aanpassingen' is positief ontvangen. Dit vond men echt een meerwaarde.
- *Eigen middelen*: Naast de middelen die landelijk beschikbaar worden gesteld door o.a. het ministerie van BZK en de Kiesraad hebben gemeenten ook veel eigen instructiemateriaal. Zoals instructievideo's, een stappenplan of draaiboeken voor de verschillende dagen en taken (vb. voor communicatie, voor drukwerk, voor de werving van personeel, voor de taken op woensdag en donderdag en voor de publicatie van de uitslag). Elke verkiezing worden deze eigen instructies herzien naar aanleiding van eigen interne evaluaties en aanpassingen in de processen door het ministerie van BZK en de Kiesraad. Ook wordt vaak een leidraad voor het GSB gemaakt (waar moet je als GSB op letten?). Het gaat dan om een praktische checklist voor de correcte invulwijze van een proces-verbaal. Sommige gemeenten vinden dit eigenlijk een taak voor de Kiesraad: 'waarom moet iedere gemeente dit zelf nog doen?' Het leek er ook op dat de meeste gemeenten deze verkiezing gebruik maakten van de CRAFT-telmethode.
- *Coördinatorenoverleg*: sommige coördinatoren gaven aan dat zij onderling met andere gemeenten overleggen. Zo kunnen ze sparren en horen hoe andere gemeenten bepaalde zaken oppakken of regelen.
- *Webinar over OSV2020 (de instructiebijeenkomsten van Elect-iT)*– zie hoofdstuk 3.3.

Spontaan werd de communicatie vanuit de overheid op TV, radio en lokale kranten genoemd waarin vrijwilligers geworven werden. Hierin werd gesproken over het toepassen van centrale stemopneming bij alle gemeenten. Niet alle gemeenten maakten hier gebruik van. De berichtgeving zorgde voor verwarring bij de stembureauleden. Voor vrijwilligers waarbij een

gemeente decentrale stemopneming toepaste, was het een vervelende verrassing dat men zowel op lijstniveau als op kandidaatniveau moesten tellen in het stembureau. Daarnaast was er een GSB-lid die moeite had met de woordkeuze van de media bij de oproep om te gaan kijken bij het tellen van de stemmen: 'ga kijken of alles wel goed gaat'. Deze formulering werkt volgens dit GSB-lid juist wantrouwen in de hand.

Twee projectleiders van de verkiezingen gaven tot slot nog aan dat ze het fijn zouden vinden als er een training zou zijn bijvoorbeeld het NVVB, specifiek voor projectleiders, met aandacht voor de praktische inhoud van het verkiezingsproces. Deze wordt gemist. Ze geven aan dat de NVVB allerlei modules aanbiedt, maar niet voor verkiezingen.

"Alle informatie was er deze keer op tijd en volgens mij hebben we geen informatie gemist. De timing was deze keer goed."
- GSB-lid, kleine gemeente, 1e keer CSO

"Andere dingen zijn meer juridisch, maar dit is leesbaar voor iedereen."
– GSB-lid, kleine gemeente met CSO over de nieuwsbrief

3.2 Organisatie van de zitting

3.2.1 Het uitvoerende team

Werving van GSB-leden

Het viel op dat gemeenten voor de uitvoer van de taken als GSB-lid voor de Tweede Kamerverkiezing 2023 extra veel mensen benoemd hadden. Voor taken zoals de invoer van OSV2020 wilde men ervaren personeel, omdat dit bestempeld werd als specialistisch werk. Hierdoor kunnen ze niet iedereen hiervoor werven. Daarnaast viel op dat sommige gemeenten meer mensen zonder specifieke functie hadden benoemd. Dit was in dat geval dan ambtelijke ondersteuning die goed op de hoogte was van de processen. Zij konden uitvoerend personeel bijstaan bij vragen. Ook konden deze mensen brandjes blussen gedurende de uitvoer van de taken zonder dat de hoofdwerkzaamheden in het geding kwamen.

Gemeenten wilden deze verkiezing niet voor vervelende verrassingen komen te staan als de uitvoer van de taken tegen zouden vallen. Iets wat wel bij de PS/WS-verkiezingen 2023 gebeurd was. Uiteindelijk waren er eerder te veel dan te weinig mensen voorbereid op een (ondersteunende) taak. Het positieve effect hiervan bleek dat veel gemeentemedewerkers beter weten wat er komt kijken bij het organiseren van verkiezingen en dat er meer rust was tijdens de uitvoer van de taken zelf.

Er werd ook benoemd dat directeuren deze verkiezing meer bereid waren om hulp te bieden en (extra) personeel beschikbaar te stellen voor de taken van o.a. GSB-lid. Hierdoor werd het makkelijker om snel voldoende leden te benoemen.

Werving van stembureauleden

Gemeenten hadden bij deze verkiezing verwacht dat het aantal vrijwilligers voor de stembureaus moeilijker te werven zouden zijn. Bij de PS/WS verkiezingen 2023 moesten stembureauleden vaak tot heel laat de stemmen tellen, wat tot vermoeidheid, verdriet, frustratie en veel telfouten had geleid. Het tegendeel bleek voor een hoop gemeenten waar. Er was veel interesse om te helpen. Men denkt dat dit mede komt door het type verkiezing: de Tweede Kamerverkiezing. Er zijn nog wel zorgen over het enthousiasme van vrijwilligers om te komen helpen tijdens de verkiezing van het Europees Parlement of bij een dubbele verkiezing. Sommige gemeenten hebben naast vrijwilligers ook veel eigen medewerkers benoemd tot stembureaulid, om tekorten te voorkomen. Er was meer ambtelijke inzet deze keer.

Tijdens de focusgroepen ontstond regelmatig een onderling gesprek over stembureauleden:

- *Hoogte vergoeding*: Het ging dan over de hoogte van de vergoeding die vrijwilligers krijgen. Deze verschilden per gemeente. Het gevolg hiervan was dat sommige (buur)gemeenten onderling concurrentie voelden. Door de hoogte van de vergoeding die zij gaven waren ze meer of minder aantrekkelijk voor vrijwilligers. Deze GSB-leden zouden het fijn vinden als hier landelijke afspraken over gemaakt kunnen worden, zodat elke gemeente dezelfde vergoeding geeft. Niet ieder GSB-lid zou dit overigens zo willen.

- *Belastingvrije vergoeding*: Naast de hoogte van de vergoeding werd ook vaak gesproken over de behoefte deze vergoeding belastingvrij te kunnen verstrekken. Bijkomend voordeel hiervan is dat mensen met een uitkering dan ook ingezet kunnen worden.
- *Functieomschrijving*: Een enkel GSB-lid noemde de wens van een functieomschrijving voor de taken voor stembureauleden. Ze merken soms dat mensen ongeschikt zijn voor de uitvoer van de taken, maar dat ze het moeilijk vinden om deze mensen een rol als vrijwilliger te weigeren (het gaat bijvoorbeeld om wat oudere mensen of mensen die niet begrijpen wat ze moeten doen). Een taakomschrijving zou hen hierbij kunnen helpen.

3.2.2 De locatie van de werkzaamheden

Bij de meeste gemeenten was het organiseren van ruimtes deze verkiezing goed gelukt. Daarbij gaven ze aan dat geluk hierin wel een grote rol heeft gespeeld. Voor het controleren van de PV's en vooral het (her)tellen hebben gemeenten veel ruimte nodig. Helemaal wanneer men kiest voor CSO. Veel keuze voor locaties had men niet in de korte tijd die er was om dit te regelen. Mogelijk door de timing in november waren en nog grote sporthallen of evenementhallen beschikbaar. Grote gemeenten gaven wel aan dat als die locaties niet beschikbaar waren geweest er direct problemen ontstaan en werkzaamheden moeilijk uitgevoerd kunnen worden. Hoe eerder de datum van een verkiezing bekend is, hoe eerder men de locaties alvast kan reserveren. Sommige GSB-leden maken zich wel zorgen om het regelen van locaties bij dubbele verkiezingen. Dan is er nog meer ruimte nodig om de werkzaamheden goed uit te kunnen voeren.

Een GSB-lid gaf nog aan dat onduidelijk was waarom de stemmal door elke individuele gemeente opgehaald dient te worden in Den Haag. Dit kost veel tijd en wordt als vervelend ervaren. Met een stemmal kunnen blinde mensen ook stemmen in de stembureaus.

> *"We hebben geluk gehad, want de enige geschikte locatie was die dag vrij. Anders hadden we wel problemen gehad. Ik houd mijn hart wel vast voor dubbele verkiezingen. Ik weet niet of we dan een geschikte locatie en genoeg mensen hebben." – GSB-lid, middelgrote gemeente met CSO*

3.3 OSV2020

GSB-leden zijn bij deze verkiezing een stuk positiever over OSV2020 dan bij de vorige evaluatie van de PS/WS-verkiezingen in maart 2023. De wijzigingen die de Kiesraad doorgevoerd heeft worden positief ontvangen. De meeste GSB-leden die we spraken zijn vaak niet direct betrokken bij het installeren, testen en invoeren van resultaten in OSV2020. Toch hebben zij het idee dat de ontvangst en voorbereiding van OSV2020 goed gegaan is. Zij herleiden dat uit het feit dat ze er geen klachten over hebben gehoord van de betrokken collega's.

- *Tijdig aangeleverd*: Men had deze keer voldoende tijd om de software te installeren en hiermee uitgebreid te kunnen testen.
- *Digitaal aanleveren*: Men vond het heel erg prettig dat OSV2020 niet meer op cd-rom aangeleverd werd, maar in plaats daarvan digitaal. Sommige gemeenten bewaarden de computers met cd-rom drive puur en alleen nog voor de verkiezingen. "*Die oude computers kunnen nu eindelijk weg*", werd vaak gezegd.
- *Financiering helpdesk OSV2020:* Het viel op dat veel GSB-leden er niet van op de hoogte waren dat de Kiesraad bij deze verkiezing de financiering voor de helpdesk van OSV2020 verzorgt in plaats van de gemeenten zelf. Nadat dit toegelicht werd in de focusgroepen vond men het fijn dat de Kiesraad bij deze verkiezing geholpen heeft met de financiering.
- *Handreiking OSV2020*: De meningen hierover waren verdeeld. Men vond de documentatie vaak overcompleet. Er stond te veel informatie en dat was erg technisch beschreven. Hierdoor vond men het soms moeilijk te begrijpen voor een minder ervaren gebruiker. Ook bevatte de handreiking veel tekst en vond men het te weinig visueel.
- *Filmpjes met uitleg*: Over de inhoud van de filmpjes waarin stap voor stap uitgelegd staat wat men op een bepaald moment moet doen, is men enthousiast. De filmpjes zijn veel gebruikt en vaak ook tussentijds gepauzeerd om de stappen rustig uit te kunnen voeren. De uitleg in de filmpjes vond men duidelijk.
- *Webinar over OSV2020 (de instructiebijeenkomsten van Elect-iT)*: Dit webinar vond men vaak heel erg technisch en te specialistisch in de toelichting. Ook werd regelmatig benoemd dat de instructeur met meer enthousiasme de toelichting zou kunnen geven. De instructie werd soms 'tenenkrommend' genoemd. Tot slot werd de tip gegeven om een apart webinar

te organiseren voor de toepassing van CSO en een andere voor DSO. Het onderdeel over de installatie van OSV2020 kan beter apart gegeven worden aan de mensen die dat ook daadwerkelijk uitvoeren (vb. systeembeheerders). Zo wordt het webinar korter en inhoudelijk interessanter door de deelnemers verwachten de GSB-leden.

"Fijn dat OSV tijdig is uitgeleverd. Nu was er ruim de tijd voor. I&A doet dat bij ons en ze konden er goed mee uit de voeten. Die vonden het mooi dat het geen cd-rom meer is" – GSB-lid, middelgrote gemeente met DSO

"Alles hadden we al een week van te voren ingericht. Daar zijn we heel blij mee." – GSB-lid, grote gemeente met DSO

4 Uitvoering van de zitting van het GSB

Dit hoofdstuk beschrijft hoe GSB-leden hun taken tijdens de uitvoer van de eerste GSB-zitting ervaren hebben. Daarbij start het hoofdstuk bij het ontvangen van de processen-verbaal van de stembureaus. Daarna wordt in meer detail gesproken over de controleprotocollen en de uitvoer van de taken bij decentrale of centrale stemopneming. Het hoofdstuk eindigt bij de eerste publicatie van uitslagen.

Over de uitvoer van de taken als GSB-lid lijken de leden over het geheel gezien positiever dan bij de PS/WS-verkiezingen 2023. Volgens hen heeft dit met verschillende factoren te maken, zoals het feit dat het maar één verkiezing betrof, het eerder ontvangen van de processen-verbaal vanuit de stembureaus, minder onverklaarde telverschillen, de goede voorbereiding, (voor sommige gemeenten) de overstap naar centrale stemopneming, de tijdige (en digitale) aanlevering van OSV2020, enkele wijzigingen die bijvoorbeeld in de PV's zijn doorgevoerd en de opgedane ervaring bij de recente PS/WS-verkiezingen.

4.1 Tijdsduur voor de zitting (donderdag-vrijdag)

Bij deze Tweede Kamerverkiezing 2023 konden de gesproken GSB-leden allemaal direct beginnen met de eerste zitting van het GSB. Er zijn geen schorsingen geweest van de zittingen van de GSB's zelf. In maart 2023 moesten sommige GSB's direct hun zitting schorsen, omdat de telling in de stembureaus nog niet was afgerond. De zittingen van sommige stembureaus was namelijk in de nacht geschorst, omdat tellers oververmoeid raakten.

GSB-leden gaven verder aan dat het de meesten van hen ook gelukt was om op vrijdag de voorlopige uitslag beschikbaar te hebben en de processen-verbaal naar het HSB te brengen. De donderdag werd vaak gebruikt voor de meeste controles en het tellen van de stemmen (bij CSO). De vrijdag werd dan gebruikt om te hertellen of onverklaarde telverschillen verder uit te zoeken, alle PV's te scannen, voorlopige uitslagen door te geven en het vervoer naar het HSB.

Veel GSB-leden gaven aan dat ze liever iets meer tijd krijgen voor de uitvoer van hun belangrijke taken. Het lukt om alle vereiste controles uit te voeren. Door de tijdsdruk komen veel GSB-leden er alleen niet aan toe om te anticiperen op terugverwijzingen door het CSB. Zoals het kijken naar hoge percentages ongeldige- of blanco stemmen of afwijkende uitslagen tussen stembureaus. Zij geven aan dat als ze tot maandag de tijd krijgen voor de uitvoer van hun taken, ze ook beter kunnen anticiperen op een mogelijke nieuwe zitting.

Sommige GSB-leden vroegen zich tot slot regelmatig hardop af waarom bij inzet van CSO stembureauleden op de avond van de verkiezingen nog moeten tellen op lijstniveau, als GSB-leden de volgende dag ook kunnen tellen op lijstniveau.

> *"Waarom moeten we op de avond zelf tellen, waarom kan het niet op de donderdag erna? Het zijn lange dagen. Er worden gewoon fouten gemaakt in de avond. Dan weet je 24 uur later de uitslag. Ze gaan nu formeren en dat duurt ook nog maanden." (…) " Ze willen het goed en transparant hebben. Geef ons dan de ruimte om dat te doen. Het is en blijft mensenwerk, stop het dan niet in een paar uur om alles te doen. – GSB-lid, kleine gemeente met 1e keer CSO*

4.2 Ontvangen van de documenten vanuit de stembureaus

De GSB-leden waren tevreden over de tijdige aanlevering van de processen-verbaal vanuit de stembureaus. Ze waren minder tevreden over de transportregels.

- *Tijdige aanlevering documenten*: GSB-leden gaven aan dat het de meeste stembureaus bij deze Tweede Kamerverkiezing 2023 gelukt was om de transportboxen, PV's en sleutels rond 1.00 uur in de nacht van woensdag op donderdag af te leveren bij het verzamelpunt. Een enkel stembureau kwam rond 2.00 uur. Bij de PS/WS-verkiezing 2023 was dit regelmatig vele uren later. Redenen die men gaf voor het tijdig aanleveren van de documenten:
    - Het betrof maar één verkiezing (minder stembiljetten te tellen).
    - Onverklaarde telverschillen hoefde niet door de stembureaus herteld te worden op de avond van de verkiezing. Dat hoefde in maart 2023 ook niet, maar toen hadden

veel gemeenten hun stembureauleden daar wel om gevraagd. In november 2023 hebben BZK en Kiesraad duidelijker gecommuniceerd dat hertellingen nog niet uitgevoerd hoefden te worden op de dag van stemming.
    - Sneller klaar met tellen doordat alleen op lijstniveau geteld hoefde te worden: dit gold voor gemeenten waar voor het eerst gebruik gemaakt werd van CSO. Het aantal CSO-gemeenten was toegenomen ten opzichte van PS/WS 2023.
    - CRAFT-LEAN methode: de meeste GSB-leden gaven aan dat er gebruik gemaakt werd van deze telmethode. De ervaringen hiermee zijn goed.
- *Weinig schorsingen op de stembureaus*: Bij deze verkiezing vonden weinig schorsingen op de avond van de verkiezing plaats. Dit waren vooral uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld door een brandalarm dat af ging, een onervaren voorzitter of een zieke voorzitter op het stembureau.
- *Vervoer van de documenten*: evenals bij de evaluatie van de PS/WV-verkiezing 2023 waren GSB-leden ontevreden over de manier waarop de documenten vervoerd diende te worden (de transportregels). Het gaat hier vooral over het feit dat het vervoer van de transportboxen en de enveloppen met PV's en sleutels door twee personen uitgevoerd diende te worden. In totaal vier mensen: twee mensen voor de transportboxen en twee mensen voor de enveloppen/sleutels.
    - Voorzitters op de stembureaus moesten met een extra stembureaulid wachten tot de documenten opgehaald werden, of moesten het zelf brengen. De afstand tot de opslaglocatie was voor sommige gemeenten ook nog een stuk rijden, vooral in (samengestelde) plattelandsgemeenten.
    - Vaak waren stembureaus redelijk gelijktijdig klaar met het tellen van de stemmen en wilden ze allemaal op hetzelfde moment dat de documenten opgehaald werden. Dan moesten gemeenten óf veel meer vervoerders inzetten óf mensen op het stembureau moesten lang wachten tot de spullen werden gehaald. Meer vervoerders maakt het voor gemeenten duurder om verkiezingen te organiseren.
    - Door de GSB-leden werd ook regelmatig benoemd dat de stembiljetten deze verkiezing te groot waren. Het gevolg hiervan was dat de stembussen sneller vol zaten, er meer stembussen nodig waren en dat de stembussen zwaarder waren om te vervoeren. Men vroeg zich af of dit wel verantwoord en gezond was om zulke zware objecten te vervoeren. Regelmatig werd de wens om kleinere stembiljetten of digitaal stemmen genoemd door de GSB-leden. Dit zou wat hen betreft het werk en stuk lichter maken.

"Wij zijn een grote gemeente. We hebben 12 teams van 2 mensen die rondrijden in de nacht. Die postzakken zijn zo zwaar met die stembiljetten. Als de ARBO hier naar kijkt gaan we nat. Die dingen zijn te zwaar en het werk is te laat. Ik vind het schandalig dat dat bedacht is. (...) Dus zorg dat we kleinere stembiljetten krijgen. Die zakken die we binnen krijgen wegen 60-70kg."
– GSB-lid, middelgrote gemeente met DSO

4.3 Uitvoer van het controleprotocol

GSB-leden gaven aan dat het uitvoeren van het controleprotocol duidelijk is, maar niet ieder GSB-lid begrijpt waarom deze controle noodzakelijk is. Hierdoor is er soms weerstand bij de uitvoer.

Gemeentes accepteren (ondanks het onbegrip van dit controleprotocol) dat de controles moeten worden uitgevoerd. De meeste gemeenten maakten hier maar iets feestelijks van. Ze organiseerden een soort bingo om tot de keuze voor drie lijsten te komen, waarna ze de controletaken uitvoerden. Men gaf aan dat hier vaak geen publiek op af kwam. Het voelde dan als een hele show om niets.

Het uitvoeren van deze taken vonden GSB-leden niet moeilijk. De uitleg over wat er moet gebeuren was duidelijk. Meerdere gemeenten hadden ook al ervaring met deze procedures door de PS/WS-verkiezingen 2023 waar ze dit ook gedaan hadden.

Hoeveel tijd het uitvoeren van deze controletaak kostte hing af van de grootte van de gemeente. Voor sommige kleine gemeenten vroeg deze controle 2-3 uur extra werk voor één persoon. Bij grote gemeenten kostte de controle 2 FTE een hele dag werk. Het viel op dat niet ieder GSB-lid begreep waarom deze controle noodzakelijk was. Hierdoor was er ook weerstand tegen het

uitvoeren van deze taken. GSB-leden gaven dan bijvoorbeeld aan dat men meer vertrouwen heeft in een digitaal telsysteem dan menselijk tellen, omdat mensen eerder telfouten maken. Een ander GSB-lid gaf aan dat het niet goed voelt als in een toelichting van het controleprotocol beschreven staat dat de controle er is om te zien of de software niet gehackt is. Dat gaf dit GSB-lid nog minder vertrouwen in OSV2020.

> *"Ik snap niet dat er een systeem gebouwd wordt voor het invoeren van uitslagen en dan moeten wij dat handmatig met een Excelbestand controleren."*
> *- GSB-lid, kleine gemeente, CSO 1e keer*

4.4 Controletaken voor decentrale stemopneming (DSO)

Ter achtergrond: Bij DSO tellen de stembureaus op de avond van de stemming zowel de stemmen per lijst als kandidaat. Het GSB controleert de volgende dag de processen-verbaal van de stembureaus. Bij (vermoedelijke) fouten of onverklaarde telverschillen worden de stemmen van dat stembureau geheel of gedeeltelijk herteld. De manier van decentraal tellen in de stembureaus was bij de verkiezingen vóór 2023 de gangbare procedure. De controles door het GSB op grond van NPVV zijn nieuw. Deze zijn voor het eerst uitgevoerd bij de PS/WS-verkiezingen 2023.

De GSB-leden die bij de Tweede Kamerverkiezing 2023 gebruik maakten van DSO leken meer tevreden over de uitvoer van de taken dan bij de vorige PS/WS-verkiezingen 2023. Men had het idee dat de voorbereidingen goed getroffen waren, er waren geen last minute wijzigingen in bijvoorbeeld een PV (zoals bij de vorige verkiezingen), er was voldoende personeel en genoeg ruimte om de taken uit te voeren en eventueel te hertellen. Men was ook tijdens de uitvoer van de taken weinig problemen tegengekomen.

De aanpak van de taken bij DSO verschilde een beetje per gemeente. Het maakt uit welke mensen op de donderdagochtend al aanwezig waren (OSV2020 invoerders, tellers). Het liefst zet men de aanwezige GSB-leden en ondersteuning direct aan het werk.

- Sommige gemeenten kozen ervoor de PV's op de woensdagavond alvast deels te controleren op bijvoorbeeld de namen en handtekeningen. Ook keken ze dan meteen of er grote telverschillen waren of andere gebeurtenissen waardoor ze op donderdag al een hertelling verwachtten. Deze PV's kwamen op een andere stapel dan de PV's van stembureaus waar de tellingen goed gingen. Op de donderdag kon zo direct gestart worden met de invoer in OSV2020 voor een deel van de PV's waar voor de andere PV's soms gestart werd met een hertelling.
- Bij andere gemeenten werd de controle op de PV's pas op de donderdag gestart, waardoor het soms ook langer duurde voordat met de invoer van OSV2020 begonnen kon worden.

Processen-verbaal en corrigendum

Dat GSB-leden deze keer meer tevreden waren had mede te maken met beter ingevulde PV's en veel minder onverklaarde telverschillen en foutieve optellingen dan bij de PS/WS-verkiezingen 2023. Hierdoor waren er minder hertellingen nodig en kostte de uitvoer van de taken minder tijd.

Wel kwam men nog steeds bekende fouten tegen, zoals het vergeten van een stembureaunummer, een handtekening van een voorzitter die mist, namen van stembureauleden die op verschillende plekken ingevuld dienden te worden, totalen die op verkeerde plekken ingevuld zijn en vakken die doorgekrast zijn. Sommigen GSB-leden zouden het een goed idee vinden als stembureaus extra PV's krijgen. Een soort kladversie en een nette versie zonder doorhalingen. Men verwacht dat de PV's dan ook beter leesbaar zijn en er daardoor ook minder fouten ontstaan bij de invoer van OSV2020. GSB-leden waren verder blij met de toevoeging op het PV van het vakje 'wel controle, geen aanpassingen'.

In meerdere focusgroepen benoemden GSB-leden dat het taalgebruik van de PV's nog duidelijker mag, dat zinnen nog korter mogen en dat ze qua formulering gelijk moeten zijn aan het corrigendum. Op 1 punt was de formulering tegenstrijdig tussen het PV en het corrigendum. Op het ene document werd gevraagd of het aantal toegelaten kiezers en stembiljetten *gelijk* was, in het andere document werd gevraagd of er sprake was van een *verschil.* De titel van het kopje was 'is er een verschil'. Liever zit men dat de formulering in een PV en corrigendum gelijk is.

GSB-leden leken meer moeite met het corrigendum te hebben dan met het PV. Het woord 'corrigendum' vonden GSB-leden soms al moeilijk en geen B1-taalniveau (zoals ze zelf zeggen). Daarnaast bleven sommigen het lastig vinden hoe dit document goed ingevuld moest worden, mede omdat er alleen wijzingen op genoemd mochten worden, waardoor eindtotalen niet eenvoudig te achterhalen waren. Ook bleef het lastig hoe dit formulier goed gekoppeld werd aan het PV. Tot slot vond men dat voor burgers een corrigendum moeilijk uit te leggen is hoe ze de verkiezingsuitslag nu moeten interpreteren. Sommige GSB-leden vroegen zich af of het corrigendum niet geïntegreerd kon worden in het PV zodat het één document wordt. Zo kan niet worden vergeten om een vinkje op het PV te zetten dat er een corrigendum is en kan het corrigendum zelf ook nooit vergeten toegevoegd te worden.

Het is bij ons prima gegaan. Om 12.00 u hadden we donderdag 30 stembureaus in OSV zitten. We moesten zes stembureaus hertellen. Het ging beter dan ingeschat. We hadden ingeschat dat we 50% zouden moeten hertellen. – GSB-lid, middelgrote gemeente met DSO

"Dat taalgebruik in het corrigendum wijkt heel erg af van het gewone proces-verbaal. Je bent op gegeven moment moe. Het staat heel cryptisch. Dat kan veel duidelijker." – GSB-lid, grote gemeente met 1e keer CSO

"Nu kon je aangeven dat je herteld had (vinkje zetten) en het resultaat is hetzelfde. Dan weet je waardoor er geen corrigendum is. Dat is een hele verbetering." – GSB-lid, middelgrote gemeente met DSO

4.5 Controletaken voor centrale stemopneming (CSO)

Ter achtergrond: Bij CSO tellen stembureaus op de avond van de stemming de stemmen per lijst. Het GSB telt de volgende dag de stemmen per kandidaat en stelt de som van het aantal stemmen per lijst vast.

Ook GSB-leden die bij de Tweede Kamerverkiezing 2023 gebruikt maakten van CSO waren meer tevreden over de uitvoer van de taken dan bij de vorige PS/WS-verkiezingen 2023. Met name grote gemeenten gaven aan dat CSO voor hen een uitkomst is. Tijdens de uitvoer van de taken zijn deze GSB-leden weinig problemen tegengekomen. Er overheerst een positief gevoel. GSB-leden noemen de volgende ervaringen:

- *Goede inschatting aantal ondersteuners:* Men gaf bij deze vorm van stemopneming aan beter voorbereid te zijn op de hoeveelheid benodigde tellers en andere ondersteuners. Omdat alle stemmen op zowel kandidaat- als lijstniveau nog geteld en vastgesteld moesten worden, waren er veel tellers gerekruteerd. Wel realiseert men zich dat bij CSO veel meer mensen nodig zijn en grotere locaties dan bij DSO. Dat maakt de werving moeilijker en de verkiezingen voor deze gemeenten duurder (meer personeelskosten en locatiekosten). Voor kleinere gemeentes is het soms te duur om voor deze stemopneming te kiezen.
- *Minder vermoeide tellers:* Op de donderdag na de verkiezingsdag kon een frisse telploeg beginnen met het tellen van alle stemmen. Men heeft het idee dat er hierdoor ook minder telfouten gemaakt worden en er minder fouten in de PV's zitten.
- *De tellers zijn nog aanwezig:* Een groot voordeel dat sommige GSB-leden noemden voor deze manier van stemopneming is dat tellers vaak nog in de (tel)ruimte aanwezig zijn als de PV's gecontroleerd worden, of wanneer gegevens in OSV2020 ingevoerd worden. Als een handschrift bijvoorbeeld onduidelijk is, kon meteen aan de desbetreffende persoon om een toelichting gevraagd worden en de juiste gegevens ingevoerd worden. Wel vond men dat je weinig informatie kwijt kon op het PV. Soms wil men uitgebreider kunnen beschrijven wat men gedaan heeft.
- *Minder corrigenda te gebruiken:* GSB-leden hebben het idee dat men bij CSO minder vaak te maken heeft met een corrigendum, een document dat men liever niet gebruikt (zie paragraaf 4.4 controletaken voor decentrale stemopneming (DSO)). Bij de eerste keer alles tellen worden alleen PV's ingevuld. Pas in een later stadium (bij een nieuwe zitting) krijgt

een GSB eventueel te maken met corrigenda. Het idee dat men minder te maken krijgt met corrigenda zien GSB-leden als een voordeel van CSO.

- *Minder hertellingen:* Een ander voordeel dat GSB-leden zien bij het gebruik van CSO: bij een terugverwijzing door het CSB vanwege een onverklaard telverschil hoefden CSO-gemeenten van de Kieswet enkel het aantal toegelaten kiezers (de stempassen, kiezerspassen en volmachten) te hertellen. Dat verschilt van DSO, want daar vereist de Kieswet een hertelling van toegelaten kiezers én stembiljetten.
- *Tellen op lijstniveau voelt dubbelop:* Er waren ook bij deze evaluatie GSB-leden die voorstelden om de tellers van de stembureaus op de verkiezingsavond alleen het aantal toegelaten kiezers en totaal aantal stembiljetten te laten tellen. Zij begrepen niet waarom de stemmen op lijstniveau zowel door deze tellers op de verkiezingsavond als door de tellers van het GSB geteld moesten worden. Dat voelde voor hen dubbelop. Dit roept weerstand op bij GSB-leden. Het is voor hen onduidelijk waarom op de woensdagavond ook op lijstniveau geteld moet worden bij CSO. Gedachtes die GSB-leden hierbij hebben: '*Waarom om 21.00 uur tellen? Er worden fouten gemaakt. De uitslag kan ook donderdag',* of '*tellen op lijstniveau op woensdag zorgt juist voor ruis als de telling op donderdag afwijkt'*, en '*Op die woensdag zit je alleen voor de ANP te tellen'*. Er waren GSB-leden die zich afvroegen of het mogelijk is om bij de EP verkiezingen bij wijze van pilot niet op lijstniveau te hoeven te tellen op de woensdagavond, als een gemeente CSO gebruikt.
- *Ervaring is belangrijk*: Eén van de GSB-leden bij een grotere gemeente vertelde dat ze voor het eerst gebruik maakten van CSO. Hierdoor hadden ze in die gemeente te maken met veel onervaren leden en ondersteuners. Dat resulteerde in fouten bij het toepassen van de CRAFT-Lean methode als ook veel fouten in de PV's die op verkeerde manieren ingevuld werden. Dit GSB-lid had er desondanks wel vertrouwen in dat het een volgende keer beter zou gaan. Meerdere GSB-leden erkennen dat het uitvoeren van de taken veel verschillende stappen en kennis vraagt. Te veel om het een eerste keer allemaal al goed te doen. Ze proberen daardoor zo veel mogelijk ervaren mensen te werven, zeker voor bijvoorbeeld de invoer in OSV2020 en het invullen van de PV's.
- *Irrelevante informatie op PV's:* een van de GSB-leden gaf aan dat op het PV ook iets beschreven staat over een gecombineerde verkiezing. Die informatie was niet relevant voor deze Tweede Kamerverkiezing 2023 en dat vond men verwarrend.

Enkele GSB-leden benoemden dat ze in hun gemeenten werkten met meerdere versies van de PV's. Zo hadden ze kladversies in zwartwit geprint en de definitieve versies in kleur. Andersom kwam ook voor. Als iemand dan een fout gemaakt had op de kladversie, bijvoorbeeld in een verkeerd vak iets ingevuld, kon dit in de nette versie goed opgeschreven worden.

> *"Ik vond deze PV's handzamer en ik hoefde geen corrigendum te gebruiken. Dat vond ik ook prettiger. Je krijgt soms van die hele dikke PV's op partij- en kandidaatniveau in te vullen bij decentraal tellen. Nu krijg je alleen korte PV's en op de donderdag alleen een bijlage om op partijniveau in te vullen. En dan check je of er een verschil in zit. Dat vind ik veel overzichtelijker." – GSB-lid, kleine gemeente met CSO*

> *"Een voordeel van CSO: je kunt invloed uitoefenen op het invullen van het proces-verbaal, niet inhoudelijk maar kwalitatief. Als er wordt gekrast in een PV dan wekt dat argwaan op over de nauwkeurigheid." – GSB-lid, grote gemeente met 1e keer CSO*

4.6 Voorkeur voor decentrale stemopneming versus centrale stemopneming

Na het bespreken van de ervaringen met DSO en CSO is de GSB-leden gevraagd of ze een voorkeur voor een van beide manieren van stemopneming hadden. Sommigen gaven de voorkeur aan DSO, een veel groter deel had een voorkeur voor CSO. Doordat de voorkeuren binnen de focusgroepen verschilden, vonden de meeste GSB-leden het prettig als elke gemeente zelf mag blijven bepalen welke vorm van stemopneming men in de toekomst kiest. Daarbij lijkt het dat kleinere gemeenten een voorkeur hebben voor DSO en (middel)grote gemeenten de voorkeur geven aan CSO.

Redenen die men gaf om een volgende verkiezing (opnieuw) voor DSO te kiezen:

- *Gemak*: Men is gewend aan deze methode en kan deze daardoor eenvoudig weer inzetten.
- *Minder telwerk voor GSB-leden*: Wanneer het de stembureauleden op de avond van de stemming lukt om alle stemmen te tellen en er weinig fouten in de processen-verbaal zitten, verwacht men dat de (controle)werkzaamheden bij DSO minder tijd kosten.
- *Fijn voor kleine gemeenten:* Voor kleine gemeenten lijkt DSO een goede aanpak. Zij gaven aan dat ze weinig stembureaus hebben en dus ook minder stemmen om te tellen. Daardoor lukte het hen beter om alles op tijd op lijst- én kandidaatniveau te tellen. Daarnaast gaven ze aan dat het voor hen juist moeilijker is om in een kleine gemeente voor de donderdag of vrijdag nog tellers te vinden.
- *Geen grote centrale tellocatie in de gemeente*: Niet alle gemeenten beschikken over een grote centrale plek om te kunnen tellen. Deze moet dan extern gehuurd worden. Een gemeente is dan afhankelijk van externen of deze locatie beschikbaar is.
- *Goedkoper*: Doordat niet alle stemmen op donderdag weer geteld hoeven te worden zijn er minder tellers nodig en kan de locatie ook kleiner zijn. Beiden scheelt de gemeente geld.

Redenen die men gaf om een volgende verkiezing (opnieuw) voor CSO te kiezen:

- *Aantrekkelijker voor de tellers op de avond van de stemming*: Doordat tellers op het stembureau bij een CSO minder hoeven te tellen verwacht men dat het voor vrijwilligers aantrekkelijker wordt om te blijven helpen. Men hoeft niet meer tot laat in de nacht de stemmen te tellen en raakt minder vermoeid.
- *Minder telfouten*: De leden van het GSB gaven aan dat ze minder telfouten verwachtten, omdat er op de donderdag fris gestart kan worden met het tellen van alle stemmen op kandidaatniveau en het vaststellen van de stemmen op lijstniveau.
- *Minder hertellingen nodig*: Als er minder telfouten in het proces komen, verwacht men ook minder hertellingen. Dan kost de controle ook minder tijd. Dat heeft als bijkomend voordeel dat men hopelijk maar één dag tellocaties moet huren. Dat scheelt in de kosten.
- *Tellers zijn nog aanwezig*: De tellers zijn vaak nog aanwezig, waardoor die meteen bevraagd kunnen worden bij onduidelijkheden in het PV.

De Kiesraad had voor de Tweede Kamerverkiezing 2023 een afwegingskader beschikbaar gesteld om gemeenten te helpen kiezen tussen DSO en CSO. Tijdens de focusgroepen werd duidelijk dat veel GSB-leden niet wisten dat dit afwegingskader bestond. Ze gaven aan dat ze ondanks het afwegingskader liever bij andere gemeenten gaan kijken en praten over hun ervaringen. Op basis van die ervaringen en de eigen ervaringen wordt dan voor DSO of CSO gekozen.

Veel gemeenten die werkten met CSO, ook gemeenten die dit nu voor het eerst deden, gaven aan om dit ook bij volgende verkiezingen weer toe te passen.

Voor de Europees Parlementsverkiezing in juni 2024 verwachten veel GSB-leden voor eenzelfde stemopneming te kiezen als bij deze Tweede Kamerverkiezing. Een uitzondering (en zorg) hierop vormen dubbele verkiezingen. Een van de oplossingen die hiervoor genoemd werd is om tijdens een dubbele verkiezing voor de PS-verkiezing te kiezen voor DSO, zodat die uitslag sneller beschikbaar is. De WS-verkiezing zou men dan via CSO uitvoeren. Op die manier hoeven niet twee verkiezen op de avond van de stemming volledig geteld te worden.

> *"Wij hebben geen spijt dat we over gegaan zijn op CSO. We zagen de landelijke chaos van vorige keer. Je wil wel een lijn trekken dus we gaan vanaf nu de stemopneming centraal doen." – GSB-lid, kleine gemeente, CSO voor het eerst*

> *"Gemeentes moeten zelf de keuze kunnen maken tussen centraal en decentraal. CSO vraag organisatorisch veel voor kleine gemeentes. Laat die bij DSO. Kies wat bij je gemeente past." – GSB-lid grote gemeente met CSO*

"Hoe we het nu hebben ingericht gaat het goed. Dat doen we een volgende keer weer. CSO is duurder dan DSO. Je hebt nog steeds 's avonds tellers nodig en donderdag weer. Grote gemeente met veel stembureaus hebben dan heel veel mensen nodig." – GSB-lid, grote gemeente met DSO

4.7 Invoer van de telresultaten in OSV2020

Zowel bij het toepassen van DSO als bij CSO heeft men weinig klachten ervaren bij de invoer van de telresultaten in OSV2020. Wat GSB-leden over de OSV-invoer noemden:

- *Kortstondige problemen:* In het begin van de donderdag leken er nog wat problemen bij het invoeren van de lijsten. Men dacht dat dit met het systeem of de software te maken had. Het invoeren ging in de loop van de dag bij alle GSB-leden uiteindelijk gewoon goed.
- *Filmpjes met uitleg:* Zoals eerder benoemd (hoofdstuk 3.3 OSV2020) waren de invoerders van OSV2020 blij met de filmpjes met gedetailleerde uitleg over de te nemen stappen. De filmpjes zijn veel gebruikt en vaak ook tussentijds gepauzeerd om de stappen rustig uit te kunnen voeren. De uitleg vond men in de filmpjes erg duidelijk.
- *Meldingen vanuit OSV2020*: Het was voor sommige gemeenten onduidelijk of OSV2020 meldingen geeft van te hoge percentages blanco stemmen of ongeldige stemmen. Men zou een dergelijke melding wel handig vinden, zodat daar al naar gekeken kan worden voordat de documenten naar het HSB of CSB gaan. Ook zou men het handig vinden als OSV2020 vraagt of er een corrigendum bij het PV zit.
- *Controleprotocol opnieuw uitvoeren na hertelling*: Sommige GSB-leden vroegen zich af of ze het controleprotocol opnieuw moesten uitvoeren na een hertelling. De uitleg hierover vond men onduidelijk.
- *Uitwisselingsplatform:* De mail over de publieke sleutel vonden sommige GSB-leden verwarrend. Men vond het onduidelijk of meer collega's een account aan moesten maken. Daarnaast zorgde de e-mail over de publieke sleutel voor verwarring: er werd altijd een 'call' aangemaakt, ook als reactie op een mail van een afwezigheid assistent.

4.8 Ondersteuning bij vragen

4.8.1 Informatiepunt Verkiezingen

Tijdens de uitvoer van de werkzaamheden konden GSB-leden gebruik maken van het Informatiepunt Verkiezingen. Een gezamenlijk initiatief van het ministerie van BZK en de Kiesraad. De ervaringen waren wisselend. Sommige ervaringen waren goed, anderen minder. De volgende opmerkingen werden regelmatig genoemd:

- *Vriendelijk personeel*: Men vond over het algemeen dat men vriendelijk en snel te woord werd gestaan. Daarnaast was het fijn dat de openingstijden ruimer waren om vragen te kunnen stellen.
- *Veel navraag nodig*: Veel GSB-leden gaven aan dat de kennis aan de telefoon laag was. Vaak kreeg het GSB-lid de mededeling dat hun specifieke vraag nagevraagd moest worden. Dat vonden de GSB-leden vervelend. Ze hadden meer kennis verwacht. Regelmatig ontving men dan ook nog eens geen terugkoppeling van een medewerker van de het IP. De medewerkers zou dan iets uitzoeken, maar kwam hier vervolgens niet meer op terug. Daar baalden GSB-leden van.
- *Lange wachttijden*: Men was blij met de ruime openingstijden van het informatiepunt. Wel moest men, mede door dat navragen, vaak lang wachten op antwoorden. Dat vonden GSB-leden vervelend. Ze zaten vaak met acute vragen en problemen. Hun werkzaamheden lagen dan stil tot er een antwoord was. Deze vertraging frustreerde meerdere GSB-leden.
- *Standaardantwoord mail valt verkeerd:* Wanneer GSB-leden een e-mail stuurden naar het informatiepunt ontvingen ze vaak een automatisch antwoord dat een reactie binnen 5 werkdagen zou volgen. Met alle deadlines rond het uitvoeren van de taken vonden GSB-leden dit heel vervelend. De reactie kwam altijd sneller, maar deze standaardtekst riep frustratie op.
- *Te weinig advies ontvangen:* GSB-leden gaven aan dat ze van dit informatiepunt echt onderbouwd advies verwachtten. Zelf wisten GSB-leden vaak al veel door het lezen van de factsheets en toolkit. Maar sommige situaties waren dan alsnog onduidelijk. Als een GSB-lid dan twijfelde over te nemen acties werd dit informatiepunt gebeld. Regelmatig kreeg men dan alsnog geen eenduidig antwoord, of verschillende antwoorden van verschillende

medewerkers. Hierdoor was men nog niet geholpen. Soms was het antwoord dat het besluit aan de gemeente zelf was. Men verwacht in dit soort situaties juist dat het informatiepunt de knoop doorhakt, maar dat gebeurde niet. Dat vond men frustrerend. Het gaf sommigen ook het gevoel alsof zij als GSB-lid meer kennis hadden van de materie dan de persoon bij het informatiepunt. Het gebrek aan advies resulteerde in geen hulp, meer vragen en zelf een keuze maken. Met het risico dat dat de verkeerde keuze was.

- *Chatfunctie:* Sommige GSB-leden spraken de wens uit voor een chatfunctie. Men hoopte op die manier sneller een antwoord op een prangende vraag te kunnen krijgen van via het telefoonnummer.

> *"Wat ik lastig vind bij de Kiesraad is dat je geen advies krijgt. Dat vind ik jammer. Want ik bel omdat ik er zelf niet uitkom en dan krijg je geen advies. Dan los je het zelf op en weet je niet zeker of je goed doet. Wij hadden te veel volmachten bij een stembureau, dan krijg je het antwoord dat je kunt overwegen om aangifte te doen. Maar ik wil zeker weten of we dit wel of niet moeten doen." – GSB-lid grote gemeente met CSO*

4.8.2 Helpdesk Elect-iT voor OSV2020

Als men tijdens de invoer van de telresultaten in OSV2020 tegen problemen aan liep was er de mogelijkheid om de helpdesk van Elect-iT te bellen. Veel GSB-leden gaven aan dat de werkzaamheden met OSV2020 goed verliepen en dat ze geen contact hadden gezocht met Elect-iT.

De ervaringen van GSB-leden die contact hadden gezocht waren evenals bij de vorige verkiezing niet zo goed. De helpdesk was slecht bereikbaar en de uitleg vaak te complex. Wel had men het idee dat het wel al iets beter ging dan bij de vorige verkiezingen. Sommige GSB-leden gaven aan direct te bellen met de persoon achter Elect-iT. Hier kregen ze altijd iemand aan de lijn (24/7) en ook een duidelijk antwoord.

> *"Ik bel <naam persoon> rechtstreeks, want ik heb zijn 06-nummer. Die neemt altijd op, ook om 3 uur 's nachts. En die helpt ook." GSB-lid, middelgrote gemeente met DSO*

> *"<naam persoon> is heel slim, maar hij kan het niet zo goed uitleggen. Het is beter als ze iemand 'voor' <naam persoon> zetten, die het woord namens hem doet." – GSB-lid, kleine gemeente met CSO*

4.9 Uitslag op de website vermelden en documenten overbrengen naar het HSB of CSB

Ter achtergrond: Zodra het GSB de uitkomsten van de verkiezing op gemeentelijk niveau heeft vastgesteld worden de PV's en corrigenda gescand en gepubliceerd op de gemeentelijke website. Gemeenten brachten de stukken na hun eerste zitting naar het HSB. Het HSB bracht de stukken op 27 november naar het CSB. Na een tweede zitting (bij een terugverwijzing) sturen gemeenten de stukken direct naar het CSB. Dat deden ze eerst digitaal, via een beveiligde securetransfer. Op 30 november brachten gemeenten de fysieke stukken (corrigenda) naar het HSB, waar ze werden opgehaald door koeriers van de Kiesraad. Het vervoer vond dus plaats op meerdere momenten.

- *DSO-gemeenten publiceren het PV van het GSB, de PV's van alle stembureaus en het digitale bestand van het GSB met uitkomsten op gemeenteniveau.*
- *CSO-gemeenten publiceren het PV van het GSB, inclusief de bijlagen met alle uitkomsten per stembureau, de PV's van alle stembureaus op lijstniveau en het digitale bestand van het GSB met de uitkomsten op gemeenteniveau.*

Veel van de GSB-leden uit dit onderzoek gaven aan dat ze het scannen van de documenten tot de vrijdag bewaard hadden. Ook als ze op donderdag al tijdig klaar waren. Het scannen kostte veel tijd en niet op alle tellocaties waren scanners aanwezig.

In de meeste gevallen ging de publicatie van de processen-verbaal en corrigenda goed. Soms werd een document zoals het corrigendum vergeten.

Het was niet voor alle GSB-leden duidelijk welke documenten naar het HSB en daarna naar het CSB gestuurd moesten worden of wat er precies gepubliceerd moest worden. Men vroeg zich bijvoorbeeld af of het controleverslag ook overgedragen diende te worden naar het CSB. De

factsheet gaf hier te weinig duidelijkheid over vonden de GSB-leden. Er was een GSB-lid dat graag de documenten eerder bij het HSB hadden willen aanleveren, maar hen werd verteld dat dat niet mocht. Nu hebben een paar medewerkers zitten wachten tot dit moment. Dat vonden ze vervelend.

4.10 Belangstellenden tijdens de zitting van het GSB

Veel GSB-leden gaven aan dat de interesse vanuit burgers om tijdens de dag van de eerste zitting of de nieuwe zitting, mee te kijken beperkt was. Bij de meeste gemeenten is geen enkele burger komen kijken. GSB-leden gaven aan dat ze dat wel jammer vonden, omdat ze er wel rekening mee moesten houden bij de inrichting van de locaties en uitvoer van de procedures. Wel gaven gemeenten aan dat er regelmatig een lokale of landelijke journalist gekomen is om bijvoorbeeld een foto te maken.

Los van de eigen zitting vroegen enkele GSB-leden zich af waarom de werkzaamheden van het CSB niet openbaar zijn en die van het GSB wel.

> *Wij hebben pers gehad. (…) Op het einde waren er ook waarnemers toen wij proces verbaal tekenden. Ik vond het mooi dat ze daar bij waren. Zij hebben foto's gemaakt van de processen verbaal zonder handtekeningen. Met deze mensen had ik wel afgesproken dat ik ze zou bellen als we richting afronding zouden gaan." GSB-lid, grote gemeente met CSO*

5 Nieuwe zitting van het GSB

Een deel van de GSB-leden heeft te maken gehad met een nieuwe zitting na een terugverwijzing door het CSB. Het was voor GSB's vooraf onduidelijk óf en vooral wannéér men een verzoek voor een nieuwe zitting kon verwachten. De aanpak van die zittingen verschilde daardoor ook per gemeente.

- Sommige gemeenten hadden alleen op woensdag een nieuwe zitting gepland (naar het voorstel van de Kiesraad). Dat werd goed ontvangen door de GSB-leden. Want ook op woensdag kwamen er nog verzoeken bij de GSB's binnen.
- Andere gemeenten zaten meerdere dagen paraat om een nieuwe zitting te kunnen organiseren. Deze laatste groep gemeenten vond dit uiteindelijk niet prettig.

Sommige GSB-leden gaven aan dat ze beter willen weten waarop het CSB de keuze baseert tot een onderzoek (eventueel aangevuld met een advies tot hertelling). Dan kan men hier zelf ook beter op anticiperen. Zo vroeg een GSB-lid zich af of deze grens bij één onverklaard telverschil lag.

Een van de GSB-leden had als tip om een dashboard beschikbaar te maken vanuit het CSB waarin aangegeven wordt welke gemeenten al gecontroleerd zijn en of een nieuwe zitting nodig is. Zo kunnen gemeenten ook daar al zien of ze mogelijk nog een verzoek voor een nieuwe zitting kunnen verwachten of dat de controles voor hun gemeenten inmiddels afgerond zijn en/of er meldingen voor hun gemeente binnengekomen zijn.

> *"Onze zitting zelf ging goed. Het meeste werk zat in uitzoeken hoe we het moesten verwerken in OSV." – GSB-lid, middelgrote gemeente met CSO*

5.1 Redenen voor een nieuwe zitting

De volgende aanleidingen voor een nieuwe zitting werden genoemd:

- *Melding burger of kandidaat:* Na het publiceren van de processen-verbaal zijn er een aantal meldingen geweest van burgers. De meldingen die leidden tot een nieuwe zitting kwamen met name van burgers die hun stem op een specifieke kandidaat niet terug zagen op de lijst.
- *Veel blanco, ongeldige of nul-stemmen:* Wanneer het CSB veel blanco, ongeldige of nul stemmen ontdekte bij een gemeente, ontving de projectleider een mail van het CSB met een verzoek om de reden hiervan te onderzoeken. Vervolgens besloot het CSB wel of niet over te gaan tot een terugverwijzing. Dit leidde vooral bij gemeenten die hier niet vooraf een extra controle op hadden kunnen doen tot een nieuwe zitting. Gemeenten die deze verschillen al tijdig gezien hadden, hadden soms zelf al eerder extra controles uitgevoerd.
- *Opmerkelijke uitslagen in specifieke wijken:* Soms waren er opmerkelijke uitslagen in specifieke wijken binnen een gemeente. GSB-leden gaven aan dat zij de controle op opmerkelijke uitslagen (50%-verschillen*) beter zelf meteen kunnen controleren dan het CSB. Nu resulteert het controleproces soms tot hertellingen. Terwijl gemeenten aangaven vaak goed zelf te kunnen verklaren waardoor die verschillen er zijn.

***** *Deze controle is gericht op het achterhalen van manipulatie of ernstige fouten. Het CSB controleert dan of er grote verschillen zijn in de percentages ten opzichte van de gemiddelde percentages binnen de gemeente. Verschilpercentages van 50% of hoger worden op grond van het controleprotocol onderzocht door het CSB.*

5.2 Contact tussen het GSB en het CSB (in dit geval de Kiesraad)

Het contact met het CSB is wisselend ontvangen door de GSB-leden. Zij gaven het volgende aan:

- *SMS-contact:* Deze verkiezingen werden er door het ministerie van BZK sms'jes verstuurd naar GSB's als ze géén nieuwe zitting hoefden te organiseren. Men vond het fijn dat deze service er was. Wel zou men het fijn vinden om de sms eerder te ontvangen. Nu ontving

men hem vaak pas rond de deadline en hield een groep collega's tijd vrij voor de nieuwe zitting. Een suggestie van een van de GSB-leden was op een dashboard te ontwikkelen waarin gemeenten visueel kunnen zien of hun gemeente al door het CSB gecontroleerd is, wat de status van die controle is en of er meldingen gedaan zijn. Zo hopen ze eerder te weten óf een nieuwe zitting nodig zal zijn.

- *Contact per mail:* GSB-leden ontvingen vanuit het CSB mailtjes met daarin een vraag of verzoek om iets uit te zoeken, te hertellen of meer toelichting te geven.
    - Men vond deze manier van communiceren erg onpersoonlijk. Uit het taalgebruik leek het alsof de e-mails via een computersysteem gegenereerd werden. Zo stond er geen afzender onder de e-mail en kon je niet direct op de e-mail reageren.
    - Men miste de mogelijkheid om te bellen en toelichting te vragen of men de vraag goed begreep. GSB-leden verwachtten na zo'n telefoontje sneller aan het werk te kunnen en voelen zich meer serieus genomen in het werk dat ze verzetten.
    - Het CSB zette een melding soms pas woensdag door terwijl de melding al op maandag ontvangen was. Vervolgens moest de gemeente binnen vier uur reageren. Dit viel niet goed.
    - Wanneer ze zelf een e-mail terugstuurden naar het CSB (lees: informatiepunt) ontvingen GSB-leden vaak een automatisch antwoord dat een reactie binnen 5 werkdagen zou volgen. Met alle deadlines rond het uitvoeren van de taken vonden GSB-leden dit heel vervelend en die periode te lang. Zeker omdat van hen verwacht werd om binnen vier uur te reageren. De reactie kwam altijd sneller maar deze standaardtekst riep frustratie op.
- *Onduidelijk taalgebruik*: De e-mails vanuit het CSB waren qua formulering niet altijd duidelijk. Zo vroeg men zich af wat het verschil is tussen een *advies* tot hertelling versus een *verzoek* tot hertelling. Meer eenduidigheid en duidelijkheid in de verzoeken is gewenst.
- *Onduidelijkheid over de documenten*: Voor sommige GSB-leden was niet duidelijk welke documenten ze bij de nieuwe zitting moesten gebruiken en waar ze die konden vinden (in de toolkit of in OSV). Vervolgens was ook niet altijd duidelijk wat naar het CSB gestuurd moest worden. Zo was er verwarring over het meesturen van het corrigendum. Deze informatie vonden de GSB-leden ook niet in de handreiking of de e-mail van het CSB.
- *Onduidelijkheid uploaden nieuwe uitslagen*: Bij sommige GSB-leden was er verwarring over het op de juiste manier uploaden van de nieuwe uitslagen na een nieuwe zitting. Men vroeg zich af welke documenten opnieuw geüpload moesten worden. Het verzoek vanuit het CSB was hierin onvoldoende duidelijk. Deze informatie vonden de GSB-leden ook onvoldoende duidelijk in de handreiking.

Sommige GSB-leden gaven nog aan dat ze het lastig vonden om in OSV2020 de juiste telling aan te passen na een hertelling bij de nieuwe zitting. Men wist niet goed hoe men in OSV2020 kon aangeven of men de eerste of tweede telling wilde aanpassen.

> *"Het is fijner als je even kan bellen. Soms heb je idee dat je het niet goed gedaan hebt en dan helpt dat contact. Dan weet je zeker wat er van je gevraagd wordt. Even aandacht, even menselijk contact."*
> *– GSB-lid, kleine gemeente met CSO*

6 Onderzoeksverantwoording

6.1 Opzet van het onderzoek

Het onderzoek vond plaats op maandag 4 december en woensdag 6 december 2023. Er zijn die dagen in totaal vier focusgroepen georganiseerd van elk 1,5 uur. In totaal spraken we 18 leden van het GSB, verspreid over heel Nederland. Eén GSB-lid kon niet bij de focusgroepen zijn maar heeft per mail de ervaringen doorgegeven. Zij gebruikten CSO en de vorige verkiezing DSO.

Drie groepen waren met GSB-leden die ook meegedaan hebben aan de evaluatie van hun rol als GSB-lid bij de provinciale staten- en waterschapsverkiezingen in maart 2023. Eén groep was met GSB-leden die niet eerder meegedaan hebben aan de evaluatie van hun rol als GSB-lid.

Bij de samenstelling van de groepen is verder rekening gehouden met de volgende criteria:

- grootte van de gemeente: klein, middelgroot, groot
- regio's over Nederland
- rol binnen het stembureau
- toepassing van centrale of decentrale stemopneming in maart 2023 en november 2023

Het onderzoek vond online plaats via MS Teams. De opdrachtgever (Kiesraad) heeft de focusgroepen online via een streaming mee kunnen kijken en aanvullende vragen kunnen stellen aan de deelnemers. Van elke focusgroep is een video-opname gemaakt. Deze diende, samen met de observaties van de onderzoekers, als basis voor de analyse van de resultaten.

De gesprekspuntenlijst is in samenwerking met de Kiesraad opgesteld. De opzet was grotendeels vergelijkbaar met de focusgroepen die in maart en april 2023 gevoerd zijn met CSB- en GSB-leden n.a.v. de provinciale staten- en de waterschapsverkiezing. Dat was belangrijk omdat in dit onderzoek de resultaten vergeleken werden met de ervaringen van GSB-leden bij de vorige verkiezingen in maart 2023.

Het onderzoek is uitgevoerd door:

- Dori van Rosmalen; senior research consultant
- Roos Hoedjes; research manager

Contact opnemen kan via e-mail: welcome@blauw.com of via bellen 010-4000 900.

6.2 Respondentenoverzicht

Maandag 4 december

10:30-12:00

Gemeente	Grootte	Nu	Functie	6	mrt-23
Sittard-Geleen	middelgroot	decentraal	Algemeen lid	ja	decentraal
Utrecht	groot	centraal	Algemeen lid	ja	centraal
Waterland	klein	centraal	Verkiezingsleider	ja	decentraal
Zeist	middelgroot	decentraal	Projectleider verkiezingen	ja	decentraal
Gemeente Assen	middelgroot	centraal	projectleider verkiezingen	ja	centraal

Maandag 4 december

15:00-16:30

Gemeente	Grootte	Nu	Functie	6	mrt-23
Gemeente Gulpen-Wittem	klein	centraal	Voorzitter	ja	decentraal
Heerenveen	middelgroot	decentraal	Algemeen lid	ja	decentraal
Nijmegen	groot	centraal	projectleider	ja	decentraal

Woensdag 6 december

10:30-12:00

Gemeente	Grootte	Nu	Functie	6	mrt-23
Gemeente Almere	groot	centraal	Ambtelijke ondersteuner	nee	decentraal
Gemeente Enschede & Gemeente Losser	groot	decentraal	Plaatsvervangend voorzitter gemeentelijk stembureau en Projectleider	nee	decentraal
Baarn	klein	centraal	Projectleider verkiezingen	nee	centraal

Woensdag 6 december

13:00-14:30

Gemeente	Grootte	Nu	Functie	6	mrt-23
Gemeente Hoorn	middelgroot	centraal	Ambtelijke ondersteuner	ja	decentraal
Heemskerk	middelgroot	centraal	Algemeen lid	ja	decentraal
Emmen	middelgroot	decentraal	Algemeen lid	ja	decentraal
Emmen	middelgroot	decentraal	Algemeen lid	ja	decentraal
Westerkwartier	middelgroot	centraal	Voorzitter	ja	centraal
Dijk en Waard	middelgroot	centraal	Algemeen lid	ja	decentraal
Dijk en Waard	middelgroot	centraal	Algemeen lid	ja	decentraal