

**Rapportage Informatiepunt Verkiezingen
Tweede Kamerverkiezing 2012**

Colofon

Kiesraad
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

t 070-426 6266
f 070-426 6089
e informatiepunt@kiesraad.nl
i www.kiesraad.nl

Bezoekadres :
Herengracht 21
Den Haag

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Organisatie van het Informatiepunt	5
3. Gebruik Filemaker Pro	6
4. Tweede Kamerverkiezing 2012	7
4.1 <i>Totaal aantal vragen</i>	7
4.2 <i>Herkomst vragen</i>	8
4.3 <i>Vragen per trefwoord</i>	10
4.4 <i>Belangrijkste binnengekomen vragen per actor</i>	11
4.5 <i>Bezoekers website</i>	13
4.6 <i>Sociale media</i>	13
5. Aanbevelingen	14

1. Inleiding

Deze rapportage heeft betrekking op de werkzaamheden van het Informatiepunt voor de Tweede Kamerverkiezing van 12 september 2012 (hierna: Informatiepunt). Het Informatiepunt is een gezamenlijk initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (hierna: BZK) en de Kiesraad.

Het Informatiepunt heeft tot doel om vragen over kiesrecht en de organisatie van verkiezingen te beantwoorden. Tevens is het Informatiepunt betrokken bij de advisering over uitvoeringstechnische kwesties die betrekking hebben op de organisatie van de verkiezingen en vormt het het eerste aanspreekpunt voor gemeenten, burgers en politieke partijen in geval van vragen en onregelmatigheden op de dagen van kandidaatstelling en stemming. Tenslotte levert het Informatiepunt een bijdrage aan de inhoud van de website www.kiesraad.nl.

Deze rapportage behandelt de periode van begin juni 2012 tot en met eind september 2012. In deze evaluatie wordt ingegaan op de organisatie van het Informatiepunt (hoofdstuk 2), het gebruik van het registratiesysteem Filemaker Pro (hoofdstuk 3) en de concrete werkzaamheden m.b.t. de Tweede Kamerverkiezing 2012 (hoofdstuk 4).

2. Organisatie van het Informatiepunt

Het Informatiepunt is geen doorlopend samenwerkingsverband van de Kiesraad en BZK, maar wordt iedere verkiezing tijdelijk ingesteld en is standaard gehuisvest in het gebouw van de Kiesraad. Het Informatiepunt bestond wat betreft de Tweede Kamerverkiezing van 12 september 2012 uit drie tijdelijk extern ingehuurde fulltime medewerkers en één medewerker van de Kiesraad die in deeltijd op het Informatiepunt werkzaam was.

De organisatorische aansturing lag in handen van de plv. secretaris-directeur van de Kiesraad en inhoudelijk was er ondersteuning van de juristen van het secretariaat van de Kiesraad. Een eerste medewerker van het Informatiepunt was het aanspreekpunt voor alle overige aangelegenheden.

Daarnaast werd er samengewerkt met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (directoraat-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties / directie Bestuur, Democratie en Financiën). Afstemming vond plaats bij bijzondere vragen of vragen die raakten aan de verantwoordelijkheid van de minister van BZK met betrekking tot de verkiezing.

Technische vragen over Ondersteunende Software Verkiezingen (OSV) werden waar nodig doorgeleid naar de helpdesk van IVU (softwareleverancier). De meeste vragen van de pers werden afgehandeld door de persvoorlichter en de secretaris-directeur van de Kiesraad. In een enkel geval werd doorverwezen naar de persvoorlichter van BZK.

Het Informatiepunt was bereikbaar van 9.00 tot 17.00 uur. Op de dag van stemming 12 september 2012 was het Informatiepunt van 7.00 tot en met 22.00 uur bereikbaar. Het Informatiepunt was telefonisch te bereiken op een speciaal telefoonnummer (070-426 73 29). Vragen konden ook per mail worden gesteld via Informatiepunt@kiesraad.nl en via het contactformulier op de website www.verkiezingen2012.nl, een tijdelijk speciaal voor de Tweede Kamerverkiezing door de rijksoverheid ingerichte website.

Tevens was het mogelijk contact op te nemen met het Informatiepunt via het algemeen telefoonnummer van het secretariaat van de Kiesraad en het contactformulier op www.kiesraad.nl

3. Gebruik Filemaker Pro

Het Informatiepunt heeft tijdens de Tweede Kamerverkiezing 2012 intensief gebruik gemaakt van Filemaker Pro (FMP). Dit programma maakt het mogelijk het aantal en de thematiek van de binnengekomen vragen te registreren. Ook vragen die rechtstreeks binnenkwamen bij de medewerkers van het secretariaat van de Kiesraad zijn in FMP opgenomen.

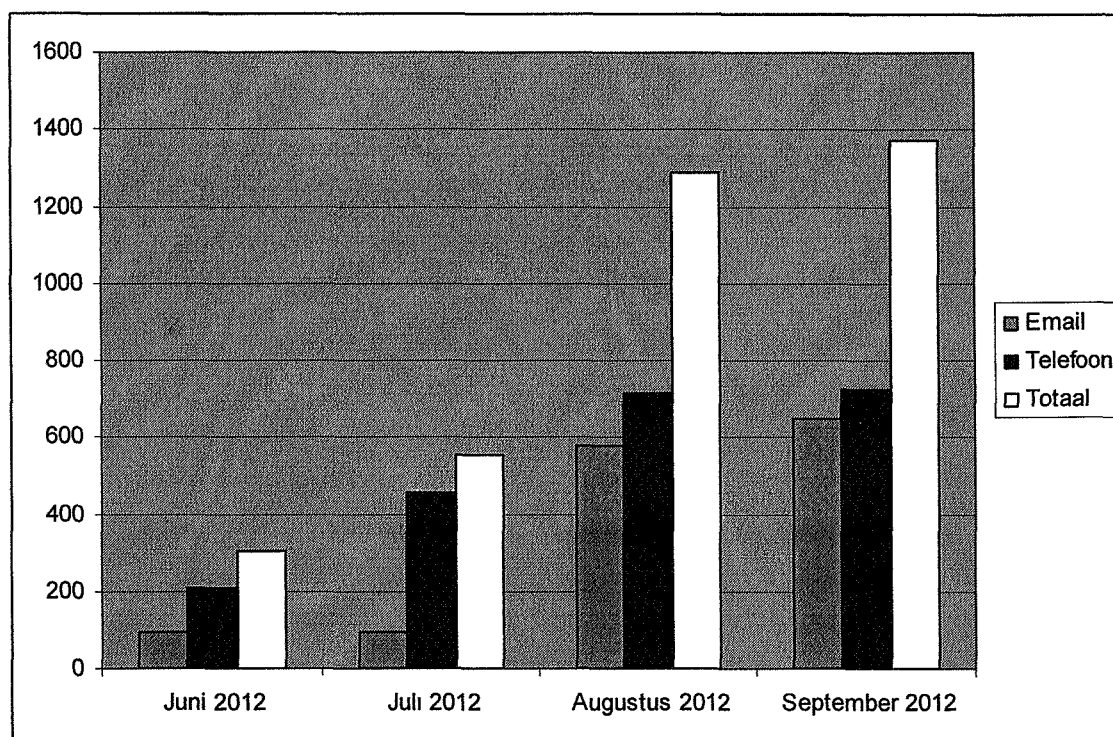
Het Informatiepunt heeft in FMP een onderscheid gemaakt tussen telefonische en per e-mail binnengekomen vragen, die op herkomst ('afzenders') en op trefwoord zijn gesorteerd. Het onderscheid tussen actoren maakt inzichtelijk wie de vragen stelde, en het onderscheid op trefwoord geeft aan wat de inhoud was van de vragen. Er zijn vijf verschillende soorten afzenders van vragen te onderscheiden: gemeenten, politieke partijen, burgers, organisaties en pers. Aan elke vraag werd in FMP een trefwoord toegekend.

4. Tweede Kamerverkiezing 2012

4.1 Totaal aantal vragen

Het totale aantal binnengekomen vragen in de periode 1 juni tot en met 21 september 2012 bedroeg 3.518.

Uit onderstaande tabel blijkt een scherpe toename in het aantal vragen in aanloop naar de dag van stemming. Daarna nam het aantal vragen af. De piekbelasting in de week van stemming bij het Informatiepunt was vergelijkbaar met andere verkiezingen.



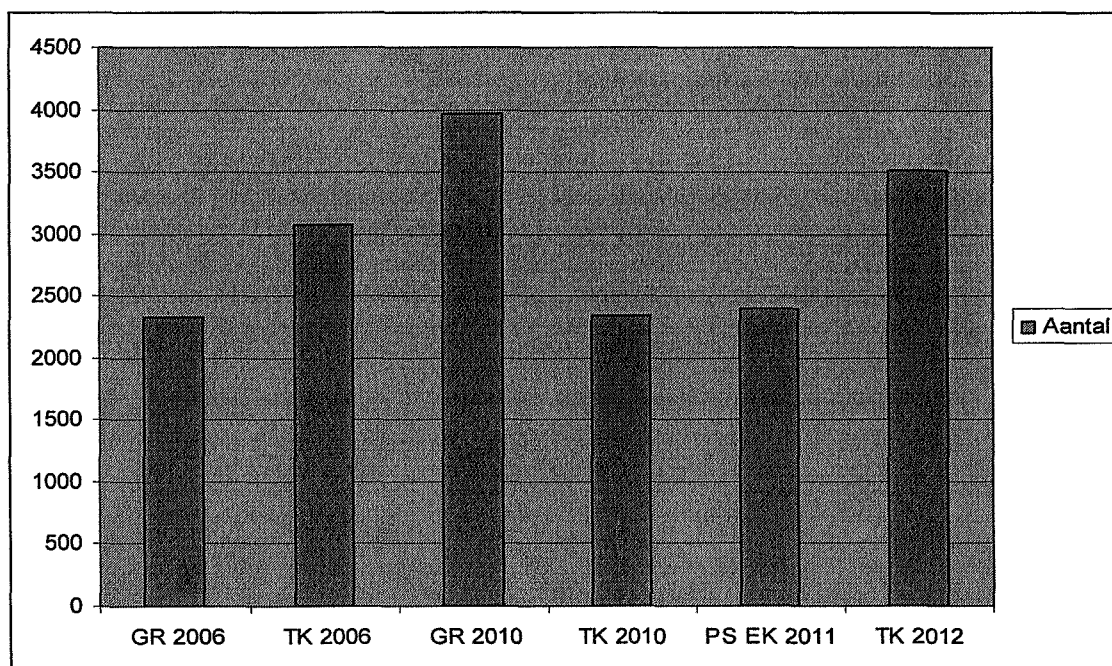
Figuur 1 Aantal vragen per e-mail, per telefoon en in totaal, uitgesplitst per maand

In de verkiezingsweek waren de vragen als volgt over de verschillende dagen verdeeld:

Dag	Vragen
10 september 2012	160
11 september 2012	127
12 september 2012	345
13 september 2012	52
14 september 2012	35
Totaal	719

Tabel 1 Totaal aantal vragen in de week van de verkiezingen

Een vergelijking met voorgaande verkiezingen levert het volgende beeld op:



Figuur 2: Vergelijking totaal aantal vragen voorgaande verkiezingen

GR: gemeenteraadsverkiezingen

TK: Tweede Kamerverkiezing

PS: provinciale statenverkiezing

EK: Eerste Kamerverkiezing

Uit figuur 2 blijkt dat het Informatiepunt bij deze verkiezing beduidend meer vragen ontving dan bij de twee voorgaande Tweede Kamerverkiezingen. In relatie tot de Tweede Kamerverkiezing van 2010 werden in totaal 2.337 vragen gesteld. Thans bedroeg dit aantal 3.518, hetgeen neerkomt op een stijging van ruim 50%.

4.2 Herkomst vragen

Aan het Informatiepunt werden door diverse groepen afzenders vragen gesteld. De herkomst van de vragen is opgesplitst naar vijf groepen: gemeenten, burgers, politieke partijen, pers en organisaties. Een overzicht van alle binnengekomen vragen is te vinden in tabel 2a en 2b.

Tweede Kamerverkiezing 2012		
Totaal	3518	100%
Per e-mail	1412	40%
Per telefoon	2106	60%

Tabel 2 a: Overzicht binnengekomen vragen per e-mail, per telefoon en in totaal

Tweede Kamerverkiezing 2012		
Totaal	3518	100%
Burger	1827	52%
Gemeente	902	26%
Politieke partijen	377	11%
Organisatie	89	3%
Pers	245	7%
Overige	78	2%

Tabel 2 b: Overzicht binnengekomen vragen per categorie afzender

Het merendeel (60%) van de vragen is telefonisch gesteld. De meeste vragen waren afkomstig van burgers (52%), gevolgd door gemeenten (26%), politieke partijen (11%), pers (7%) en overige organisaties (2%).

Een vergelijkend overzicht van aantallen vragen en afzenders m.b.t. de verkiezingen sinds 2006 is te vinden in de navolgende tabellen 3a en 3b.

	TK 2006		PS 2007		EP 2009		GR 2010		TK 2010		TK 2012	
Totaal	1927		1021		2328		4146		2316		3518	
Per e-mail	642	33%	395	39%	957	41%	764	18%	557	24%	1412	40%
Per telefoon	1285	67%	626	61%	1371	59%	3382	82%	1759	76%	2106	60%

Tabel 3a: Vergelijking binnengekomen vragen per e-mail, per telefoon en in totaal

	TK 2006		PS 2007		EP 2009		GR 2009		TK 2010		TK 2012	
Totaal	1927		1021		2328		4146		2316		3518	
Burgers	840	44%	436	43%	971	42%	489	12%	823	35%	1827	52%
Gemeenten	607	32%	358	35%	957	41%	2853	69%	992	43%	902	26%
Partijen	275	14%	105	10%	137	6%	530	13%	247	11%	378	10%
Pers	97	5%	69	7%	102	4%	169	4%	134	6%	245	7%
Overig	108	6%	53	5%	161	7%	105	2%	120	5%	167	5%

Tabel 3b: Vergelijking binnengekomen vragen per categorie afzender

GR: gemeenteraadsverkiezingen

TK: Tweede Kamerverkiezing

PS: provinciale statenverkiezing

EP: verkiezing Europees Parlement

EK: Eerste Kamerverkiezing

Bij de Tweede Kamerverkiezing 2012 werden, net als bij daaraan voorafgaande verkiezingen, de meeste vragen telefonisch gesteld. Ten opzichte van de Tweede Kamerverkiezing 2010 zijn echter meer vragen via de mail ontvangen. Er werden, vergeleken met de Tweede Kamerverkiezing van 2010, bovendien aanzienlijk meer vragen gesteld door burgers. Het aantal vragen van politieke partijen en pers bleef min of meer constant.

4.3 Vragen per trefwoord

Het Informatiepunt heeft iedere binnengekomen vraag per trefwoord gerangschikt in het programma FMP. De trefwoorden en vragen per trefwoord zijn in tabel 4 weergegeven.

Vragen Tweede Kamerverkiezing op trefwoord	Aantal	Percentage
Stemmen bij volmacht	461	13,10%
Stempas	392	11,14%
Kiezerspas	274	7,79%
Kiezers uit het buitenland	260	7,39%
Stemming	210	5,97%
Kandidaatstelling	180	5,12%
Stembureau (regulier, mobiel en bijzonder)	179	5,09%
Vaststellen uitslag	134	3,81%
Kiesgerechtigdheid	120	3,41%
Ondersteuningsverklaringen	120	3,41%
Registratie aanduiding	109	3,10%
Identificatieplicht algemeen	105	2,98%
Inleveren kandidatenlijsten	104	2,96%
OSV	83	2,36%
Curatele bewindvoering	78	2,22%
Campagne BZK	69	1,96%
Overige	56	1,59%
Campagnevoering	56	1,59%
Toewijzen zetels	35	0,99%
Klachten stemming	35	0,99%
Website	31	0,88%
Identificatieplicht volmacht	23	0,65%
Hoofdstembureau	19	0,54%
Incidenten	13	0,37%
Samenwerking partijen	12	0,34%
BES	11	0,31%
Bekendmaking Uitslag	5	0,14%
Waarborgsom	5	0,14%
SGPEHRM	4	0,11%
Stempas (foutieve bezorging)	4	0,11%
Modellen	2	0,06%
Begin en verandering in lidmaatschap	1	0,03%

Overige vragen op trefwoord	Aantal	Percentage
Informatieverzoeken	168	4,78%
Overig	84	2,39%
Tussentijdse vacatures	26	0,74%
Databank	26	0,74%
Tijdelijke vacatures	16	0,45%
Herindelingsverkiezingen	8	0,23%

Tabel 4. Totaal aantal vragen per trefwoord

Uit deze tabel blijkt dat ruim 90% van het aantal binnengekomen vragen betrekking had op de Tweede Kamerverkiezing. Veruit de meeste vragen hadden betrekking op het stemmen bij volmacht (13,1%) en de stempas (11,14%).

4.4 Belangrijkste binnengekomen vragen per actor

Om inzicht te krijgen in de soorten vragen die de vijf groepen stelden ten aanzien van de verkiezing volgt hierna een overzicht van de belangrijkste binnengekomen vragen per categorie afzender. Bij iedere groep is steeds de top drie van meest besproken onderwerpen weergegeven.

Burgers

Vragen van burgers hadden het meest betrekking op de stempas ('Wanneer moet die uiterlijk worden verzonden? Wat moet ik doen als ik geen stempas heb gekregen? Wat te doen wanneer de tenaamstelling niet klopt?'). Ook over het stemmen bij volmacht waren er veel vragen. Kiezers in het buitenland namen vaak contact met het Informatiepunt op over de registratieprocedure bij de gemeente Den Haag.

	Aantal	Percentage
Totaal	1827	100%
Per e-mail	1098	60%
Per telefoon	729	40%
Top drie trefwoorden		
1. Stempas	330	18%
2. Stemmen bij volmacht	328	18%
3. Kiezers in het buitenland	232	12 %

Tabel 5. Aantal vragen 'burgers'

Gemeenten

Ook veel vragen van gemeenten gingen over het stemmen bij volmacht. Daarnaast waren er de nodige vragen over problemen rond het gebruik van de kiezerspas ('De gemeente zegt een kiezerspas te hebben verzonden, maar ik heb niets ontvangen.'). Gemeenten stelden tot ook veel vragen over de inrichting van het stembureau en over de toelaatbaarheid van hulp aan kiezers in het stembokje.

	Aantal	Percentage
Totaal	902	100%
Per e-mail	203	23%
Per telefoon	699	77%
Top drie trefwoorden		
1. Stemmen bij volmacht	126	14%
2. Kiezerspas	118	13%
3. Stembureau (regulier, mobiel, bijzonder)	63	7%

Tabel 6 Aantal vragen 'gemeenten'

Politieke partijen

De meeste vragen van politieke partijen betroffen de procedures rondom de kandidaatstelling, het afleggen van ondersteuningsverklaringen en het registreren van een nieuwe aanduiding

	Aantal	Percentage
Totaal	377	100%
Per e-mail	57	15%
Per telefoon	320	85%
Top drie trefwoorden		
1. Kandidaatstelling	86	23%
2. Ondersteuningsverklaringen	69	18%
3. Inleveren kandidatenlijsten	65	17%

Tabel 7 Aantal vragen 'politieke partijen'

Pers

De meeste vragen vanuit de pers betroffen de (procedure van) kandidaatstelling en de (wijze van) vaststelling van de uitslag. Daarnaast waren er veel vragen van algemene aard.

	Aantal	Percentage
Totaal	245	100%
Per e-mail	17	7%
Per telefoon	228	93%
Top drie trefwoorden		
1. Informatieverzoeken	25	10%
2. Vaststellen uitslag	26	11%
3. Kandidaatstelling	26	11%

Tabel 9 Aantal vragen 'pers'

4.5 Bezoekers website

De site van de Kiesraad (www.kiesraad.nl) is in de verkiezingsperiode (juni tot en met september 2012) bezocht door in totaal 94.950 'unieke bezoekers'. Op de dag van stemming is de website door 16.349 mensen bezocht. Wat betreft de informatieverstrekking door de Kiesraad wordt de website van de Raad steeds belangrijker.

4.6 Sociale media

Het gebruik van sociale media lijkt niet meer weg te denken uit het verkiezingsproces. De Kiesraad maakt hier (Twitter) tot op heden beperkt gebruik van, m.n. om te attenderen op nieuwsberichten op de website van de Raad. Medewerkers van het Informatiepunt hebben gedurende het verkiezingsproces de berichtgeving omtrent de Tweede Kamerverkiezing op de sociale media gevolgd, geanalyseerd en in voorkomende gevallen voorstellen gedaan voor nadere berichtgeving op de website van de Kiesraad.

5. Aanbevelingen

Op basis van de ervaringen en de meldingen die zijn binnengekomen, doet het Informatiepunt de volgende aanbeveling.

Een loketbenadering

De Kiesraad en het ministerie van BZK stellen al vele jaren gezamenlijk een Informatiepunt Verkiezingen in om daarmee tegemoet te komen aan een in de praktijk gebleken behoefte onder burgers, overheden, politieke partijen en media aan informatie m.b.t. het verkiezingsproces. In deze informatieverstrekking speelt de website van de Kiesraad een belangrijke rol. Daarnaast pleegt de rijksoverheid bij landelijke verkiezingen nog vaak een eigen – andere – website in het leven te roepen met daarop informatie voor m.n. kiezers. Ook via die website is het dan mogelijk om vragen te stellen over het kiesrecht en de verkiezingen. Was dat in 2010 de website www.uheeffthetvoorhetzeggen.nl, in 2012 was het de website www.verkiezingen2012.nl. Het Informatiepunt heeft dit ook dit jaar weer als verwarrend ervaren, zowel voor zichzelf als – belangrijker nog – voor de burgers zelf, ook al was het dit jaar voor het eerst zo dat vragen die schriftelijk door burgers werden gesteld via laatstgenoemde website doorgeleid werden naar het Informatiepunt Verkiezingen. Het Informatiepunt wijst op de inefficiëncy van het naast elkaar bestaan van twee informatiebronnen vanuit de rijksoverheid, met twee mogelijkheden voor het stellen van vragen over een en dezelfde verkiezing en bepleit voor toekomstige landelijke verkiezingen een één loketbenadering.