



Proef geslaagd: gemeente Amsterdam test track & trace bij het verzenden van stempassen

Na de pilot in 2017 met het digitaal volgen van stempassen is programmamanager verkiezingen Rob Kalse klaar voor een vervolg.

Tekst: Anne de Romph

Foto: Bram Belloni

Het is een drukte van belang bij de Dienst Basisinformatie (DBI) van de gemeente Amsterdam. Zowel buiten als binnen het gebouw in het hartje van de stad gonst het van de activiteit. Logisch, voor zo'n dichtbevolkte gemeente. Ver van alle bedrijvigheid, op de vierde verdieping aan de achterkant van het grote pand, schuift strategisch adviseur NVVB Willeke van Dijk aan tafel bij verkiezingsmanager Rob Kalse van de gemeente Amsterdam. In alle rust vertelt Rob over zijn

ervaringen met de pilot waarbij Amsterdam vorig jaar track & trace inzette tijdens het versturen van stembureaupassen aan de kiezers: "Deze werkwijze levert ons alleen maar voordelen op."

Maar eerst wat achtergrondinformatie. Want waarom vond de gemeente Amsterdam deze pilot voor het 'tracken' of volgen van de stempassen bij de verzending nodig?

Van de ruim 800.000 inwoners die onze hoofdstad telt, zijn er ongeveer 650.000 kiesgerechtigd. Een flinke uitdaging dus voor het hoofd verkiezingen om de hele organisatie rondom het stemproces in goede banen te leiden. "Waar een kleine gemeente tien of twintig stembureaus heeft, telden wij bij de Tweede Kamerverkiezing op 14 maart vorig jaar 466 stembureaus op 343 locaties", verduidelijkt Rob aan Willeke.

23 VERKIEZINGEN OP ÉÉN DAG

Naast zeven stadsdelen kent Amsterdam ook 22 gebiedsdelen. Op 21 maart 2018 vinden er niet alleen gemeenteraadsverkiezingen plaats; voor het eerst kiezen de Amsterdammers dan ook vertegenwoordigers voor die gebiedsdelen. "Met de gemeenteraadsverkiezing erbij zijn dit voor onze gemeente in feite 23 verkiezingen op één dag", rekent Rob voor, "want elk gebiedsdeel heeft zijn eigen stembiljet en een eigen uitslag." Maar dan zijn we er nog niet. Bij genoeg handtekeningen vindt op die dag ook het raadgevend referendum plaats over de 'tapwet', de Wet op de inlichtingendiensten die geheime diensten meer bevoegdheden geeft. In dat geval houdt de gemeente Amsterdam die dag dus 24 verkiezingen.

"23 of 24, het resultaat is dat de stad volgend jaar naar alle waarschijnlijkheid maar liefst 570 stembureaus gaat inrichten op 360 à 370 locaties", vertelt Rob. "Mensen moeten immers twee of zelfs drie keer hun stem uitbrengen. Met de extra locaties zorgen we dat ze niet te lang hoeven te wachten en ook dat het nachtelijke telwerk en het opmaken van de twee processen-verbaal voor de stembureaus beheersbaar blijft."

650.000 STEMPASSEN DRUKKEN EN VERSTUREN

Terug naar de stempassen. De gemeente Amsterdam selecteert zo'n 650.000 mensen als kiesgerechtigd. Hun gegevens, zoals namen, adressen en het dichtstbijzijnde stembureau, gaan naar een drukkerij die alles twee weken voor de verkiezingsdag op de passen print. Bij de komende verkiezingen ontvangen de meeste mensen twee stempassen in één envelop; een voor de gemeenteraadsverkiezing en een voor de gebiedsdelenverkiezing. De uitnodigingen voor het eventuele raadgevend referendum worden apart verstuurd. Met zulke aantallen is het dus bijzonder belangrijk dat het selecteren, drukken en versturen van de stempassen uiterst zorgvuldig gebeurt.

Dan is er nog de kwestie van de vervangende stempassen. "De gevolgen hiervan worden vaak onderschat", onderstreept Rob. "Wie zijn pas kwijt is of deze niet heeft ontvangen, kan tot dinsdag 12 uur, de dag voor de verkiezingen, een vervangende stempas aanvragen. Wij maken een nieuwe pas aan en zetten

de oorspronkelijke in het Register Ongeldige Stempassen (ROS)." Dit papieren boekwerk van vijftig à zestig pagina's wordt op de verkiezingsdag in alle vroegte door koeriers naar de stembureaus gebracht. Voor de gemeenteraadsverkiezing wordt straks één register opgemaakt dat overal naartoe gaat, want de Amsterdammers mogen zelf kiezen bij welk stembureau zij stemmen. De registers voor de gebiedsdelen zijn ook nog eens gebiedsafhankelijk en moeten dus nauwkeurig worden opgesteld.

"De nieuwe werkwijze geeft Amsterdam maar liefst drie controlemomenten die eerder niet mogelijk waren"

Willeke heeft inmiddels een aardig beeld gekregen van de enorme organisatie rondom het versturen van de stempassen. "Maar hoe weet je nu, ondanks alle zorgvuldigheid, of het drukken en versturen van de passen goed is verlopen?", vraagt ze aan Rob. "Dat is nu juist het probleem waarvoor we een oplossing zochten," antwoordt Rob, "want dit weten we niet." Rob vertelt dat PostNL het aantal van de drukker ontvangen stempassen niet wilde tellen, maar wel wilde wegen. Dit wegen heeft echter een foutmarge en geeft bij de enorme Amsterdamse aantallen nog lang geen zekerheid, maar slechts een indicatie. "We weten dus nooit zeker of alle stempassen verstuurd zijn."

TRACK & TRACE ALS DÉ OPLOSSING

Om dit probleem te ondervangen, bedacht Amsterdam samen met PostNL een oplossing: de drukkerij van PostNL drukt voortaan de stempassen. Zo draagt één organisatie de verantwoordelijkheid voor zowel het drukken als het bezorgen van de passen. Dit geeft de gemeente al een stuk meer zekerheid over de mate van zorgvuldigheid.

Met PostNL als drukker kon de oplossing nog verder worden uitgewerkt: samen ontwikkelden de partijen een 2D-matrixcode die het controleren op dubbele stempassen mogelijk maakt. "Op iedere stempas wordt een unieke 2D-code geprint", legt Rob uit. "Die codes gaan direct na het drukken langs een oogje. Het systeem van de drukkerij geeft een alarm zodra het dubbele passen signaleert." Per ongeluk dubbel gedrukte

kaarten, bijvoorbeeld door het opnieuw opstarten van de persen vanwege een technisch probleem, worden er door de 2D-codes dus uitgefilterd. Rob: "Dit gaat steeds beter; dubbele 2D-codes worden goed herkend."

Als alle stempassen zijn afgeleverd bij de PostNL-afdeling die de bezorging regelt, gaan de 2D-codes daar voor de tweede keer langs een oogje. Ditmaal wordt getoetst of er geen gaten zitten in postcodegebieden en dus of alle passen daadwerkelijk zijn gedrukt. Als blijkt dat bijvoorbeeld een hele straat of een gebied ontbreekt, kan direct worden ingegrepen. Voorheen werden hiaten niet of op een later moment ontdekt en was correctie veel lastiger en arbeidsintensiever.

"En dan is er het nieuwste snufje," vertelt Rob verheugd: "de daadwerkelijke track & trace. Op elke stempas wordt een KIX-code gedrukt. De postbodes scannen deze codes bij het afleveren van de stempassen. Zo weten wij zeker dat elke stempas ook daadwerkelijk is afgeleverd." De nieuwe werkwijze geeft Amsterdam dus maar liefst drie controlemomenten die eerder niet mogelijk waren.

"Het mag nooit gebeuren dat een hele straat geen stempas krijgt. Dankzij track & trace hoeft dat ook niet"

MEER GRIP OP HET PROCES

Minder dubbele passen, minder hiaten en betere bezorging; dankzij de 2D-code en track & trace heeft de gemeente Amsterdam nu veel meer grip op het druk- en bezorgproces en kan ze van elke stempas zien of deze is afgeleverd. "We krijgen van PostNL een duidelijk overzicht met aantallen", legt Rob uit. "Alles is geregistreerd: hoeveel passen er zijn afgeleverd, hoe vaak er geen brievenbus op het adres was, hoe vaak de brievenbus vol zat of hoeveel er aan de deur zijn geweigerd. Adressen waar geen stempas kon worden afgeleverd, dragen wij direct over aan onze collega's. Zij zetten deze adressen vervolgens in onderzoek. Zo kunnen we meteen een kwaliteitsslag maken in de BRP."

De geslaagde pilot is een verademing voor verkiezingsmanager Rob Kalse. "Zonder dat we iets konden bewijzen, hadden

we in Amsterdam soms het gevoel dat de bezorging van de stempassen niet altijd zorgvuldig gebeurde. Doordat de postbezorgers de stempassen nu bij aflevering scannen, zijn ze zelf ook alerter op de stempassen. Als er iets niet klopt, valt het ze op en melden ze dit meteen bij PostNL. Wij herstellen de fout dan direct en niet pas als mensen zelf bellen dat ze geen stempas hebben ontvangen."

POSTNL KLAAR VOOR LANDELIJKE UITROL

Gemeente Amsterdam en PostNL deden de track-&-tracepilot in maart 2017 met 50.000 adressen. De kinderziektes en technische issues zijn inmiddels aangepakt en opgelost. Zo is het in de computer nu onmiddellijk te zien als de postbode de KIX-code op de stempas heeft gescand, dat ging eerst nog mis. PostNL is inmiddels zover dat zij het systeem landelijk kunnen aanbieden.

Rob: "Ik kan andere gemeenten alleen maar adviseren om serieus te overwegen of track & trace voor hen zin heeft. Het enige argument om het niet te doen is in mijn optiek een financiële en daarover kun je met PostNL onderhandelen. Het volgen van stempassen levert verder enkel voordelen op: minder fouten, minder vragen van kiezers, meer zekerheid dat de stempassen op de juiste plek terechtkomen, meer inzicht in het hele proces, een beter controlemechanisme en uiteindelijk een betere service en kwaliteit naar je kiezers toe."

Track-&-tracepionier Amsterdam heeft naast het centrale contract met PostNL een afzonderlijk contract voor de verkiezingen. Rob legt uit waarom: "In het centrale contract is een bezorggarantie opgenomen van 98 procent. Maar bij de verkiezingen is 98 procent niet voldoende, dan moet het 100 procent zijn. Daarom kan het ook voor andere gemeenten verstandig zijn om een apart contract met PostNL af te sluiten voor het bezorgen van stempassen bij verkiezingen."

GESLAAGDE PILOT

Willeke is onder de indruk van de positieve uitkomsten en wil van Rob weten of Amsterdam van plan is om het systeem bij volgende verkiezingen in de volle breedte in te zetten. "Heel graag", knikt Rob. "Voor ons is de test geslaagd. Track & trace geeft ons meer controle, de kwaliteit van onze dienstverlening verbetert en we krijgen minder telefoontjes van mensen die hun stempas niet hebben ontvangen. Het mag bijvoorbeeld nooit gebeuren dat een hele straat geen stempas krijgt. Dankzij track & trace hoeft dat ook niet. We moeten nog met PostNL onderhandelen over het vervolg, maar het is ons doel om bij de komende verkiezingen opnieuw met het volgen van stempassen te werken."