

Evaluatie referendum afvalbeleid Hengelo

Het referendum over het afvalbeleid in Hengelo was de eerste poging een referendum te organiseren onder de referendumverordening. Dat deze eerste poging niet vlekkeloos zou verlopen spreekt dan ook voor zich. Echter, de mate van (ver)storingsen die wij hebben ervaren gedurende het proces maken het vrijwel onmogelijk een referendum over eender welk onderwerp dan ook te organiseren.

De referendumcommissie heeft naar aanleiding van de opgedane ervaring met het referendumverzoek afvalbeleid een evaluatie gehouden en met veel van haar bevindingen zijn wij het roerend eens. Echter, missen wij in onze beleving het belangrijkste punt en dat is het falen van de techniek waardoor een referendum organiseren vrijwel onmogelijk is in de huidige opzet.

Daarom presenteren wij onze eigen evaluatie middels dit document voorzien van de ICT kennis waar het de gemeente en de referendumcommissie aan ontbreekt, teneinde de gemeenteraad en college te voorzien van een compleet plaatje samen met het evaluatierapport van de referendumcommissie.

We onderschrijven de tekortkomingen zoals gerapporteerd door de referendumcommissie en zullen daar verder ook geen aandacht aan spenderen in dit document waar we het uitsluitend zullen hebben over het falen van zowel de gemeentewebsite als ook DigiD, te beginnen met deze laatste.

Controle factor

Om niet geheel afhankelijk te zijn van rapportage van de gemeente hebben wij voor het indienen van een ondersteuningsverklaring alle online verkeer via een link op onze eigen website, te weten <http://afvallooshengelo.nl> geleid, zodat we in ieder geval konden meten hoeveel mensen er doorklikken naar de gemeentewebsite om een ondersteuningsverklaring in te dienen. Op deze pagina stond duidelijk vermeld dat DigiD noodzakelijk was om deze in te kunnen dienen. Kortom, men wist wat er nodig was.

Afvalloos Hengelo heeft een ruime kennis van ICT en van Internet in het bijzonder in de vorm van de heer Everwijn Overberg die al sinds het ontstaan van het World Wide Web daar zijn brood verdiend. We weten dan ook middels eigen ervaring met online marketing, petitie en andere online projecten waar een vorm van registratie noodzakelijk is, dat er een uitvalpercentage is van 1 a 2 procent van de personen die doorklikken.

In het geval van het referendum lag dat aantal daar ver boven, afgemeten aan wat wij aan doorkliks zagen en vergeleken met wat de gemeente aan ons rapporteerde middels de griffie en later op de gemeente website. Alle offline promotie buiten beschouwing gelaten is het verschil al 11% en het werkelijke verschil wanneer we de offline promotie door middel van het verspreiden van 3500 flyers via Afvalloos Hengelo, nog eens honderden flyers door Lokaal Hengelo, een online promotie van de PVV en het aanschrijven van 3500 ondertekenaars van de eerdere petitie voor behoud van de grijze container kan dat verschil gemakkelijk stijgen tot 50%!

Dat is uitzonderlijk hoog en vrijwel onmogelijk bij een goed werkend systeem. Daar moeten oorzaken voor zijn en die hebben we gevonden.

1. DigiD is onbetrouwbaar voor het doel van het verzamelen van ondersteuningsverklaringen

Vanaf het moment dat Afvalloos Hengelo de referendum kar ging trekken bleek DigiD erg storingsgevoelig. Zo lag in de tweede week van de tweede fase deze er twee volle dagen uit en konden er geen verklaringen worden ingediend. Ook daarna bleek DigiD niet of niet goed te werken waardoor inwoners van Hengelo die een verklaring wilden indienen een storingspagina kregen in plaats van het online formulier. Deze foutmeldingen variëren van pagina niet gevonden(404 file not found) tot blanco pagina's.

2. Problemen met de gemeente website

Al vanaf de start, sinds de inleidende fase, destijds nog georganiseerd door de heer van Essen kregen wij reeds meldingen van inwoners die geen verklaring konden indienen vanwege zogeheten certificaat errors op de website. Bij dergelijke foutmeldingen komt het er op neer dat de gebruikte Internetbrowser de website aanmerkt als mogelijk onveilig en mogelijk vals(phising). Daardoor haakt de inwoner in kwestie af. Dit heeft de heer van Essen destijds ook gemeld aan de gemeente en kreeg als antwoord dat het alleen bij smartphones en/of tablets zou voorkomen die sterk verouderd waren. Daar moesten we het mee doen. Inmiddels hebben we het getest en weten dat zelfs gebruikers van bijvoorbeeld een Samsung Galaxy S7 met daarop de meest recente versie van het besturingssysteem Android deze foutmeldingen krijgen. Ook is inmiddels bekend dat Apple producten die IOS als besturingssysteem draaien niet goed werken met de website van de gemeente.

Kortom, dit probleem kwam/komt veel vaker voor dan de gemeente ons wilde doen geloven. Of dit komt door onwil of onkunde laten wij hier graag in het midden.

3. Iedere kiesgerechtigde woonachtig in Hengelo mocht tekenen maar kon dat niet online

Naast bovengenoemde geconstateerde problemen kwam nog een ander probleem aan het licht, namelijk dat wanneer in een huishouden twee of meer personen die kiesgerechtigd waren en dus een ondersteuningsverklaring mochten indienen en een persoon deed dat, de andere kiesgerechtigde inwoner dat niet meer kon en de melding kreeg dat hij of zij reeds ondertekend had en daarop vastliep. Vermoedelijk heeft dat te maken dat wanneer thuis via vast Internet(ADSL/Kabel) een Internetverbinding wordt gemaakt, alle bewoners via hetzelfde IP adres het web op gaan. Blijkbaar is de gemeente website niet in staat deze distinctie te maken en kapt af nog voordat er middels DigiD kan worden aangemeld.

Het moge duidelijk zijn dat met bovengenoemde problemen in acht genomen het wel heel erg moeilijk, zo niet onmogelijk wordt een referendum te organiseren.

Dovemans oren

Al deze problemen hebben wij reeds gemeld bij de gemeente. Zowel de heer Overberg als de heer Meijerink hebben dit reeds aangegeven. Echter is er van gemeente zijde geen enkele motivatie er zelfs maar naar te kijken.

We maken deze constatering niet lichtzinnig en hebben middels ons eigen onderzoek inmiddels contact gehad met meer dan 50 kiesgerechtigde inwoners die door bovengenoemde problemen geen ondersteuningsverklaring hebben kunnen indienen.

Tevens zijn er onze statistieken

We begonnen met 714 ondertekeningen uit de eerste inleidende fase destijds nog getrokken door de heer van Essen. Volgens de rapportage van de gemeente Hengelo zijn we geëindigd op 1422.

Dus hebben al onze inspanningen waaronder het aanschrijven van bijna 3500 ondertekenaars van de petitie voor behoud van de grijze afvalcontainer, het verspreiden van 3500 eigen flyers en de honderden eigen flyers van politieke partij Lokaal Hengelo slechts 708 ondertekeningen opgeleverd.

Zelfs wanneer we er vanuit gaan dat zowel het aanschrijven als het verspreiden van de flyers geen enkele ondertekening zou hebben opgeleverd (Offline promotie dus niet te meten), geven onze statistieken van de doorclicks via onze website aan dat er 809 doorclicks zijn geweest zoals u kunt zien in onderstaande afbeelding

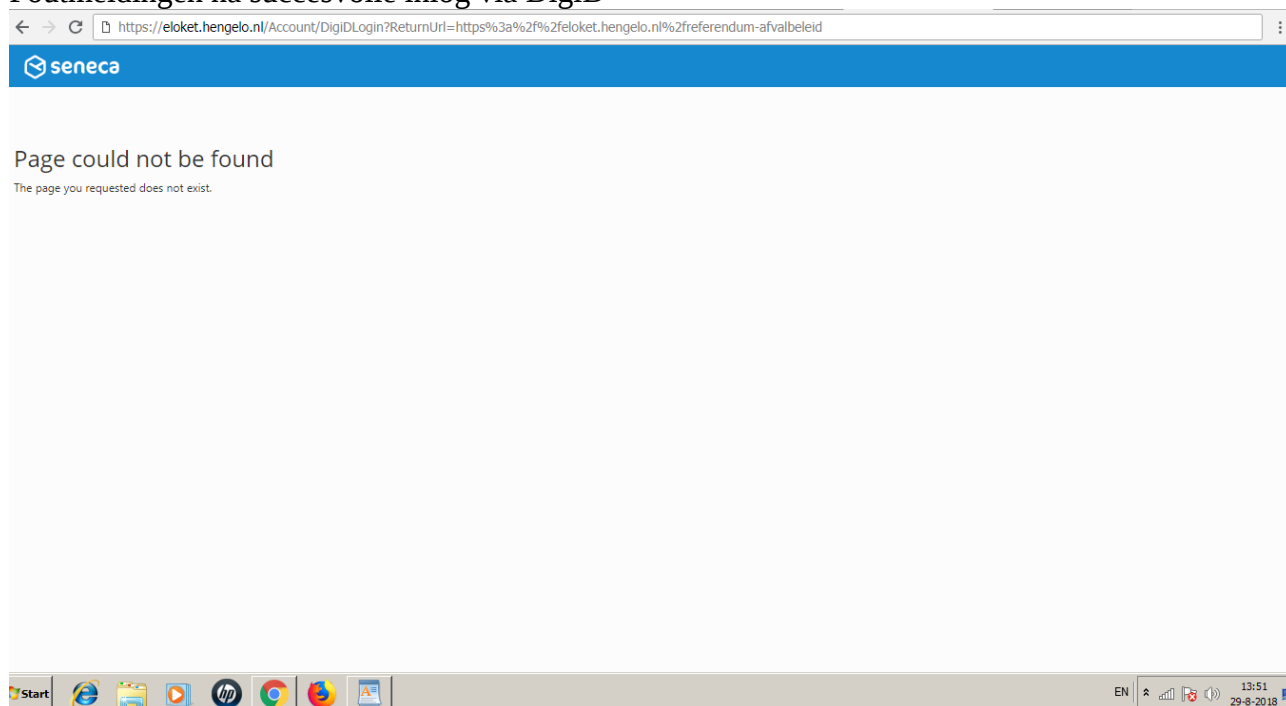
URL	Clicks
hengelo.nl/Welkom-in-Hengelo/GPDC/GPDC-Producten-catalogus-1/_Burger/Verzoek-referendum-afvalbeleid.html	809
api.whatsapp.com	17
i1.wp.com	16
i2.wp.com	12
nu.nl/binnenland/2177132/nascheiding-plastic-afval-levert-meer.html	7
i0.wp.com	6
binnenlandsbestuur.nl/ruimte-en-milieu/nieuws/vooraf-scheiden-plastic-afval-relatief-duur.9555916.lynkx	3
bd.nl/heusden/in-heusden-staat-gratis-aanbieden-gft-en-plastic-op-losse-schroeven~a5de0cee/?utm_source=facebook&u...	3
facebook.com/afvallooshengelo/	3
geen.	1
metronieuws.nl/in-het-nieuws/het-gesprek/2017/09/plastic-scheiden-doet-weinig-voor-het-milieu	1
nos.nl/artikel/2211057-china-wil-ons-plastic-afval-niet-meer-recyclen-dus-verbranden-we-t-maar.html	1

Bij een normaal uitval percentage zou een a twee procent hiervan afvallen, te weten 16 kliks waarna er 793 kliks overblijven.

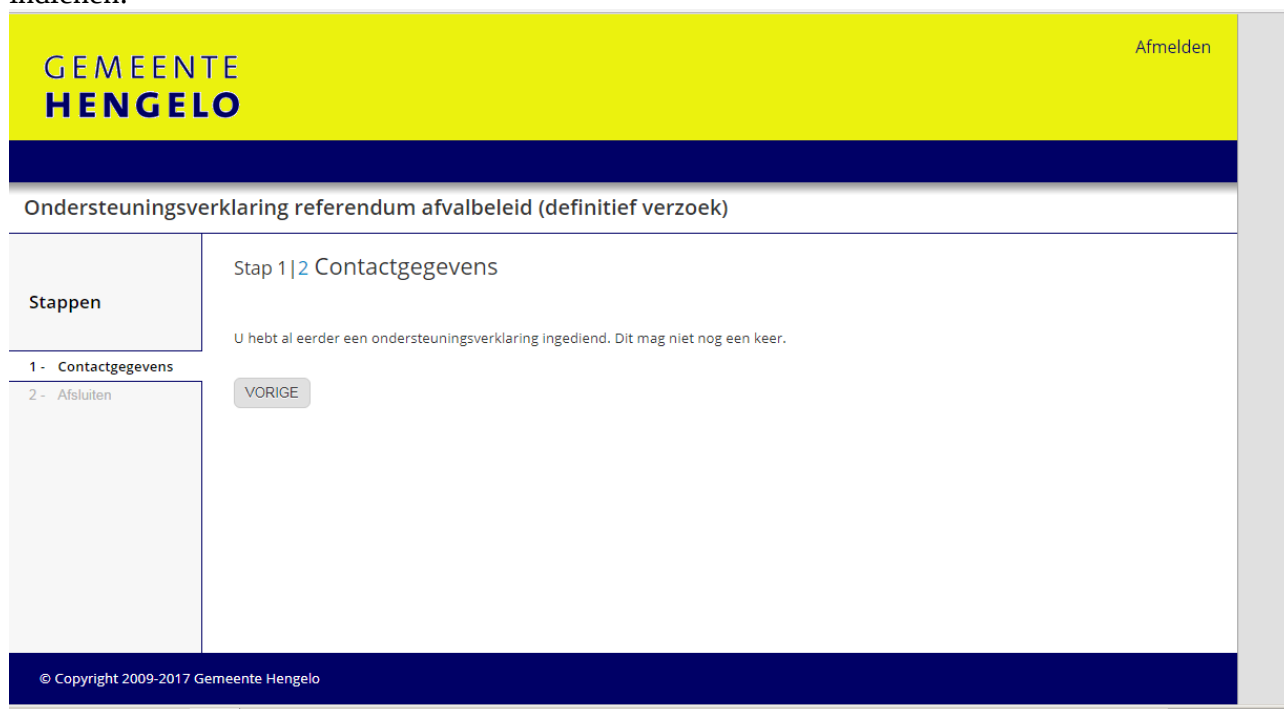
Conclusie: Zelfs in het onwaarschijnlijke geval dat het verspreiden van 3500 flyers door Afvalloos Hengelo, nog eens honderden flyers door Lokaal Hengelo en het aanschrijven van de 3500 ondertekenaars van de eerdere petitie geen enkele ondertekening zou hebben opgeleverd zou het initiatief nog steeds minimaal 1507 ondertekeningen moeten hebben gehaald alleen al van de online promotie activiteiten. Een verschil van maar liefst 11% dat meetbaar is!

De enige verklaring die we hiervoor kunnen geven zijn bovengenoemde problemen met de gemeente website en DigiD. Inmiddels hebben meer dan 50 kiesgerechtigden dit ook bevestigd en enkele hebben ons zelfs screenshots gestuurd van de foutmeldingen, die we hieronder zullen tonen:

Foutmeldingen na succesvolle inlog via DigiD




Foutmelding gemeente site wanneer tweede persoon in hetzelfde huishouden een verklaring wil indienen:




Afmelden**GEMEENTE
HENGELO**

Aanmelden bij DigiD mislukt



Er is een fout opgetreden in de communicatie met DigiD.
Probeer u het later nogmaals.
Indien deze fout blijft aanhouden, kijk dan op de website <https://www.digid.nl> voor de laatste informatie.

© Copyright 2009-2017 Gemeente Hengelo

 EN 15:36 17-8-2018

Conclusie

Na al bovenstaande zijn wij van Afvalloos Hengelo van mening dat door al deze ICT problemen het referendum nooit een eerlijke kans van slagen heeft gehad, alleen al door alle in dit document genoemde problemen, nog los van de verbeterpunten zoals geadviseerd door de referendumcommissie.

Wij zijn dan ook van mening dat het referendum aangaande het afvalbeleid in Hengelo of opnieuw moet worden gedaan met een betrouwbaar werkend systeem in plaats, of dat het referendum doorgang zou moeten vinden zoals zou gebeuren als er wel voldoende verklaringen waren binnengekomen.

Wij leggen dit verzoek dan ook neer bij alle politieke partijen in raad en college die voorstander zijn van referenda zich hier sterk voor te maken.