

INTERNE MEMO

Bestemd voor : Hans Prins, PHO Communicatie, Participatie, Digitalisering
Van : Emily Kuin & Ruud de Kort
Betreft : Evaluatie inwonerspanel
Datum : 12 01 2026

Samenvatting:

Gemeente Diemen gebruikt sinds 2022 een inwonerspanel. Dat is een vaste groep inwoners die met enige regelmaat een vragenlijst over een of meerdere onderwerpen krijgt voorgelegd. Sinds 2025 gaat het inwonerspanel verder onder de naam gemeentepanel. Desondanks hanteren wij voorlopig de naam 'inwonerspanel'. Het panel van de gemeente Diemen wordt beheerd door Helder Onderzoek, voorheen Research2Evolve geheten. Het Diemense panel telt momenteel ruim 850 deelnemers.

We bevelen aan om door te gaan met het inwonerspanel. Het middel helpt om de betrokkenheid onder de inwoners te vergroten, stimuleert direct en laagdrempelig contact en zorgt dat we op een makkelijke manier sentimenten en denkbeelden uit de maatschappij kunnen ophalen. Het panel maakt nog steeds een natuurlijke groei door en zit nu flink boven de gewenste 600 leden die aan de start van het panel als streven werd benoemd.

1. Aanleiding en doel

Eind 2022 heeft het college ingestemd met het opzetten van het Diemense inwonerspanel. Dit is een van de participatie-instrumenten die ontwikkeld werd vanuit het programma Voor en met Diemen. Het inwonerspanel bestaat uit een vaste groep inwoners die betrokken wordt in het kader van beleidsontwikkeling. Het panel is voor inwoners een laagdrempelige manier om mee te denken over allerlei verschillende onderwerpen die spelen in de gemeente.

Inwoners kunnen zich vrij inschrijven om deel te nemen. De aanmeldlink is te vinden op onze website. Ook kan er binnen elke enquête een open link voor niet-leden worden gebruikt. In het algemeen maken we gebruik van die mogelijkheid. In dat geval wordt de vraag toegevoegd of inwoners zich willen inschrijven voor het inwonerspanel. Dat heeft de nodige groei opgeleverd. Leden blijven anoniem voor de buitenwereld. De resultaten van de enquêtes zijn niet representatief, maar geven een richting aan.

2. Uitvoering in 2024/2025

In 2024 en 2025 zijn er verschillende enquêtes uitgezet over verschillende onderwerpen. De volgende onderwerpen zijn uitgevraagd aan de panelleden en via een open link aan de inwoners:

- Afval (2024)
 - **430 reacties verdeeld over:**
 - 16 t/m 34 jaar: 45 reacties
 - 35 t/m 49 jaar 105 reacties
 - 50 t/m 64 jaar 131 reacties
 - 65 jaar en ouder 141 reacties
 - Onbekend 8 reacties

- Warmtetransitie (2024)
 - **438 reacties verdeeld over:**
 - 16 t/m 34 jaar 39 reacties
 - 35 t/m 49 jaar 113 reacties
 - 50 t/m 64 jaar 123 reacties
 - 65 jaar en ouder 156 reacties
 - Onbekend 7 reacties

- Duran-gebied (2025)
 - **504 reacties verdeeld over:**
 - 16 t/m 34 jaar 49 reacties
 - 35 t/m 49 jaar 137 reacties
 - 50 t/m 64 jaar 138 reacties
 - 65 jaar en ouder 161 reacties
 - Onbekend 19 reacties

- Ombuigingen en besparingen (2025)
 - **404 reacties verdeeld over:**
 - 16 t/m 34 jaar 32 reacties
 - 35 t/m 49 jaar 96 reacties
 - 50 t/m 64 jaar 115 reacties
 - 65 jaar en ouder 152 reacties
 - Onbekend 9 reacties

- Sportgedrag (2025)
 - **531 reacties verdeeld over:**
 - 16 t/m 34 jaar 104
 - 35 t/m 64 jaar 302
 - 65 jaar en ouder 147
 - Onbekend 6

Samenwerking Helder Onderzoek

Het bedrijf dat het Diemense panel beheert, werkte afgelopen jaren onder de naam Research2Evolve. Vanaf medio 2025 hebben zij een naamsverandering doorgemaakt en positioneren zij zich nu onder de naam Helder Onderzoek. De werkzaamheden van Helder Onderzoek bestaan uit opstellen van de vragenlijsten (i.s.m. communicatie), begeleiden van de communicatie, bewaken van de kwaliteit en het terugkoppelen van de resultaten. Het bedrijf is ook verantwoordelijk voor het afnemen van de Burgerpeiling in het kader van Waarstaatjegemeente.

Naast de naamswijziging is er ook een nieuwe website ontwikkeld:

<https://www.gemeentepanel.nl/diemen>. Helder Onderzoek streeft ernaar om het platform

voor haar afnemers nog toegankelijker te maken door live informatie over lopende en afgeronde panels te integreren op deze webpagina.

3. Uitkomsten

Aantal leden

Het inwonerspanel bestaat op dit moment uit 757 leden (november 2025). Daar komen nog eens 99 deelnemers bij als het laatste panel over sportbeleid is afgerond. Dat brengt het totaal op 856 leden. Sinds de start van het inwonerspanel in 2022 zijn er slechts enkele panelleden uitgeschreven.

Responspercentages

Het responspercentage uit de panelleden schommelt per onderwerp. De meeste enquêtes hebben een responspercentage van 40% en 50%. Dit ligt iets hoger dan de gebruikelijke respons van online enquêtes. Het gemiddelde responspercentage voor online enquêtes ligt (in Nederland) vaak tussen de 20% en 40%. Het schommelen van de responspercentages is niet onlogisch of ongebruikelijk. De respons hangt af van persoonlijke interesse van de panelleden en inwoners, hun beschikbare tijd, enquêtemoeheid en andere intrinsieke motieven. Helder Onderzoek stuurt twee keer een reminder naar de panelleden met het verzoek tot het invullen van de enquête.

Open link

De open link is bij alle enquêtes van afgelopen jaar ingezet. Dit is een mogelijkheid om naast de inwoners die in het panel zijn opgenomen, extra inwoners te bereiken. Dit kan nuttig zijn om een specifieke doelgroep aan te snijden of om de respons aanzienlijk te verhogen (30% tot 50%). Het gebruik van een open link gaat gepaard met extra communicatieve inzet om de open link kenbaar te maken onder de inwoners. Helder Onderzoek geeft aan dat vanaf het nieuwe kalenderjaar de open link een vast onderdeel wordt bij het uitzetten van een enquête.

Engelstalig aanbieden

Het panel sportbeleid is zowel Nederlandstalig als Engelstalig aangeboden. In totaal zijn er 54 Engelstalige reacties geweest op een totaal van 531 reacties (10%). Het Engelstalig aanbieden zorgt niet voor een representatief onderzoek, maar biedt niet Nederlandstalige mensen wel een kans om mee te denken. Het Engelstalig aanbieden van het panel is tot op heden ook alleen via de open link mogelijk. Het panel is verder volledig Nederlandstalig. De meerkosten van het Engelstalig aanbieden begint met een paar honderd euro (220 euro), maar kan flink oplopen. Het exacte bedrag hangt af van de lengte van de enquête en of Helder Onderzoek de teksten zelf vertaald of alleen checkt en toetst.

Ervaring en gebruik van resultaten in huis

Gebruikers van het panel zijn tevreden over het instrument. Zo wordt het panel gebruikt als middel bij participatietrajecten zoals bij het Duran-gebied en voor het onderwerp ombuigingen en besparingen. Voor de warmtetransitie werd het panel als middel ingezet om te toetsen wat het kennisniveau van de inwoners was over het onderwerp om daar vervolgens de communicatie zo goed mogelijk op aan te laten sluiten. De resultaten van de enquête zijn gebruikt in het verdere participatie en communicatieproces (Duran-gebied en warmtetransitie).

Kosten van enquête

In de huidige situatie (kalenderjaar 2025) worden de kosten van de enquêtevragen als pakket bekostigd door team CPM. Dit werd bekostigd vanuit het programmabudget. Alleen de meerprijs van open link en andere extra's worden intern doorbelast. De kosten van een enquête kunnen erg variëren. Dit hangt volledig af van de wensen en 'extra's' waar gebruik van wordt gemaakt. Denk hierbij aan de lengte van de enquête, opmaak van factsheets (terugkoppeling), Engelstalig aanbieden en het gebruik van een open link.

Vanaf kalenderjaar 2026 kiest Helder Onderzoek ervoor om factsheets en open link standaard aan te bieden bij de enquête in plaats van optioneel. Een open link is van belang om je bereik te vergroten en om nieuwe leden te werven. Een factsheet is een belangrijk terugkoppelingsmoment.

De kosten van een enquête met gemiddeld 15 vragen, een factsheet en open link zullen op ongeveer 2650 euro komen (1 vraag kost 150 euro). Dit totaalbedrag kan stijgen wanneer er ook gebruik wordt gemaakt van bijvoorbeeld tweetalig aanbieden en andere extra services.

Voor een goed gebruik en behoud van het inwonerspanel gaan we uit van drie à vier enquêtes per jaar. De kosten van het behouden van het inwonerspanel ligt daarmee globaal gezien op €10.000 euro per jaar. Dit bedrag wordt toegewezen aan diverse beleidsbudgetten.

4. Conclusies

Het inwonerspanel maakte de afgelopen jaren een groei door, waardoor het aantal panelleden nu boven de 800 is uitgekomen. Hierdoor zien we ook een stijging in het aantal reacties op de vragenlijsten die uitgestuurd worden. Wel blijft de respons afhankelijk van het onderwerp waarover een uitvraag is gedaan. Het responspercentage schommelt, maar blijft wel duidelijk boven het landelijk gemiddelde. De tweedelige reminder van Helder Onderzoek draagt hieraan bij. De conclusie mag zijn dat de inwoners van Diemen via het inwonerspanel graag willen meedenken en -praten.

Door twee tot vier keer per jaar een enquête uit te zetten onder de inwoners van de gemeente behoud je een gezonde frequentie, waarbij panelleden en inwoners niet overvraagd worden. Team Communicatie, Participatie en Marketing speelt intern een belangrijke rol bij het bewust maken van de beleidsmedewerkers op het gebruik van dit communicatiemiddel. Zonder deze stimulans is er een risico dat er geen enquêtes worden uitgevraagd.

Ook de open link is een belangrijk element voor het panel. De voordelen van de open link zijn driedelig. Ten eerste zorgt de open link ervoor dat inwoners die niet lid zijn van het panel evengoed op een laagdrempelige manier betrokken kunnen worden. Ten tweede zorgt de open link voor een flinke verhoging van de respons. En als laatste is de open link een bepalende factor in de groei van het panel, omdat nieuwe leden via de open link worden binnengehaald.

Het Engelstalig aanbieden van het panel moet een goed overwogen beslissing zijn waarbij er kritisch gekeken moet worden in hoeverre de tijd, geld en uren die erin worden gestoken opwegen tegen de respons. Wel draagt Engelstalig aanbieden bij aan de toegankelijkheid en inclusie.

De kosten per onderzoek/enquête kunnen variëren door de meerprijs van extra's, maar zijn globaal gezien rond de 2650 euro. Dit bevat kosten voor uitvoering van het onderzoek met 15 vragen, een factsheet en open link. Beleidsmedewerkers kunnen (in overleg met de betrokken communicatieadviseurs en Helder Onderzoek) beslissen of ze daarbovenop nog gebruik willen maken van andere services.

Al met al kan geconcludeerd worden dat het panel goed bijdraagt om een beeld te krijgen van de ervaringen, wensen en meningen van inwoners. Dat is een nuttige ervaring bij het ontwikkelen van beleid of het toetsen van uitgangspunten.

5. Aanbevelingen

De hoofdaanbeveling is om door te gaan met het inwonerspanel van Helder Onderzoek als participatie-instrument. Het panel is een belangrijk middel om de betrokkenheid onder

inwoners te vergroten, gericht beleid te kunnen formuleren op basis van de reacties van een flinke groep inwoners. Zij kunnen via het panel op een laagdrempelige en persoonlijke manier inbreng hebben over ontwikkelingen uit de gemeentelijke praktijk.

Verder volgen de volgende aanbevelingen over het inwonerspanel:

- Frequentie van de inzet van het panel behouden op 3 à 4 keer per jaar. Dit voorkomt enquête moeheid bij de panelleden, maar draagt wel bij aan een positieve stimulans.
- We moeten ons intern actief blijven inzetten naar mogelijkheden om het panel in te zetten. Een levend panel waar met regelmaat en enige continuïteit vragen worden gesteld geeft deelnemers van het panel een stimulans en voorkomt dat er helemaal geen enquêtes intern worden uitgevraagd.
- Aansturen op het beschikbaar stellen van een open link. Het aanbieden van een open link is een belangrijke factor om een hoge respons te creëren. Bovendien speelt de open link een cruciale rol bij de werving van nieuwe panelleden. Met de bundel van Helder Onderzoek wordt dit ook verplicht.
- Het standaard tweetalig aanbieden van het panel is niet wenselijk. Beleidsmedewerkers moeten in overleg met Helder Onderzoek en de aangesloten communicatieadviseur samen beslissen of het Engelstalig aanbieden van het panel opweegt tegen het extra werk (aantal uren die erin gestopt moeten worden), de kosten (220 euro voor de basisservice) en de verwachte respons (maximaal 10% van de respons).
- Team Communicatie, Participatie en Marketing nemen niet meer een vaste hoeveelheid vragen af bij Helder Onderzoek, in de vorm van een meerjarencontract of bundel. We kiezen in plaats daarvan voor een bekostiging per enquête. Deze worden in zijn totaliteit intern doorbelast.