

Aan  
P. Prins  
Fractie Partij voor de Ouderen

Onderwerp  
Beantwoording vragen t.a.v. Duo+ stukken juni 2017

Datum  
15 juni 2017

Geachte heer Prins,

Op 9 mei j.l. heeft u ons een aantal vragen gesteld, die u als volgt heeft ingeleid:

*De toegezonden stukken aan het Raadsledenplatform DUO+ geven aanleiding tot het stellen van een aantal vragen aan uw college over de gevolgen van de invoering van DUO+ voor de bedrijfsvoering van de gemeente Diemen en het personeel van de gemeente Diemen dat op 1 januari 2016 in dienst is gegaan van DUO+. Sinds die datum is het werkgeverschap en daarmee de verantwoordelijkheid voor dit personeel overgegaan naar DUO+. Wij hebben de behoefte om de bedrijfsvoering bij de gemeente Diemen vóór 1 januari 2016 te vergelijken (als een soort eindmeting, die tegelijkertijd nulmeting is) met die van nu. Het is misschien moeilijk om je voor te stellen hoe de situatie nu anders zou zijn geweest indien Diemen niet tot DUO+ was toegetreden, maar toch doen willen we een poging doen vanuit de wetenschap dat we toen wisten wat we hadden, en Diemen zijn zaken bedrijfsmatig goed op orde had.*

Hieronder geven wij een reactie op uw vragen.

### **Eerste kwartaalrapport 2017**

**Niet ingevulde formatieplaatsen eerste kwartaal 2017: 33,6 fte van de 297,3 fte (=11%).**

*1a. Hoeveel van deze vacatures bestonden al op 31 december 2015 in de gemeente Diemen bij de afdelingen ICT informatisering en automatisering, Personeel en organisatie, Inkoop, Communicatie, Financiën, Juridische Zaken en Interne Dienstverlening?*

**Antwoord:** Het gaat om 2 fte, de functies van coördinatoren van de teams I&A (ICT) en Financiën

*1b. Hoeveel van deze vacatures zou de gemeente Diemen hebben ingevuld als DUO+ niet zou hebben bestaan en met welke snelheid?*

**Antwoord:** Dit is de eerste vraag met een "wat als-karakter". In uw brief volgen meer vragen met een dergelijk (fictief) karakter. Wij willen er voor waken antwoorden te geven met een hoog speculatief karakter. Wij zien niet in dat dit een serieuze bijdrage levert aan een inhoudelijke discussie over het functioneren van DUO+ c.q. de beeldvorming over deze organisatie. Waar mogelijk geven wij een feitelijk antwoord en/of gaan wij in onze beantwoording in op de context die voor de beoordeling van een situatie van belang is.

De gemeente Diemen hanteert als vast uitgangspunt dat een vacature vanaf het moment van ontstaan tot de daadwerkelijke start van een nieuwe medewerker maximaal zes maanden onvervuld mag blijven. In de praktijk blijkt deze termijn nimmer te worden overschreden c.q. ruimschoots te worden gehaald.

De gemeente Diemen streeft er naar om structurele werkzaamheden uit te voeren met personeel dat in dienst is van de gemeente Diemen. Op die manier wordt voor dergelijke functies gekozen voor de "kostenvriendelijkste" invulling. De gemeente Diemen slaagt daarin tot dusverre goed. Voor werkzaamheden met een bepaalde doorlooptijd (veelal met een projectmatig karakter) wordt gebruik gemaakt van de zogenaamde "flexibele schil".

*1c. Welke conclusie verbindt u hier aan als het gaat om de kwetsbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening: hadden die beperkt kunnen worden als gemeente Diemen de vacatures zelf had kunnen invullen?*

Antwoord: In algemene zin wordt verwezen naar het eerste gedeelte van de beantwoording van vraag 1b. Meer specifiek wordt opgemerkt dat wij veronderstellen dat u in de vraagstelling naast een beperking van de kwetsbaarheid juist bedoelt te zeggen handhaving of verbetering van de kwaliteit. Dit geconstateerd hebbend merken wij op dat een relatief grote inzet van externen niet per definitie op gespannen voet staat met het leveren van kwaliteit. Vanzelfsprekend dienen ook externen de vereiste kwaliteit te leveren. Zo niet dan leidt dat tot contractbeëindiging. Bij de keuze om externen in te zetten vindt altijd een belangenafweging m.b.t. de noodzaak plaats. Indien de voortgang van de dienstverlening in het geding is (bijvoorbeeld wettelijke afdoeningstermijnen zijn in het geding) kan die afweging tot een keuze voor externen leiden. Een ander belangrijk motief om een vacature niet in te vullen kan het anticiperen op een toekomstige ontwikkeling zijn (bijvoorbeeld taak wordt binnen afzienbare termijn op een andere wijze georganiseerd). Bij een ondoordachte vaste invulling van de vacature kan dan ongewenste boventallige formatie worden gecreëerd, waarbij de gemeente zich als het ware "in de eigen vingers snijdt".

*1d. Wat is uw rapportcijfer over de effectiviteit van DUO+ in deze als u die vergelijkt met als de gemeente Diemen de vacaturevervulling in eigen hand had gehouden?*

Antwoord: In algemene zin wordt verwezen naar het eerste gedeelte van de beantwoording van vraag 1b. Wij wagen ons niet aan het geven van cijfers. Feit is dat het besef binnen DUO+ dat de loonkostenontwikkeling van DUO+ ten goede omgebogen dient te worden inmiddels zeer groot is en hierop ook gericht wordt gestuurd. Dat is een belangrijke verandering ten opzichte van de startperiode van DUO+ en dat waarderen wij positief. Feit is wel dat het besef (de woorden in de Kwartaalrapportage) concreet dient te worden vertaald in daden zonder dat de kwaliteit van de dienstverlening hier nadeel van ondervindt. Later in het jaar kan wat dat betreft de balans worden opgemaakt. Wij hebben het vertrouwen dat de voorgenomen inspanningen op dat punt slagen.

**Inhuur flexibele schil is selectief gebeurd omdat er eerst geïnventariseerd moest worden wat echt nodig was.**

*2a. Hoe groot was het bestand (hoeveel fte, hoeveel uur) van ingehuurde krachten in Diemen op 31 december 2015 bij de bij vraag 1a genoemde afdelingen?*

Antwoord: Deze vraag valt niet te beantwoorden, omdat dit niet op deze wijze werd geregistreerd. Alleen financiële informatie is beschikbaar. Voor de functies van coördinator werd op 31 december 2015 ingehuurd. Dat was een bewuste keuze in de aanloop naar het plaatsingsproces voor medewerkers in de DUO+-organisatie en sloot aan bij afspraken die hierover tussen betrokken gemeenten waren gemaakt (zie ook beantwoording vraag 1c).

*2b. Hoeveel van deze personeelsleden zou de gemeente Diemen in dienst hebben genomen als DUO+ niet zou hebben bestaan en met welke snelheid?*

Antwoord: Zie de beantwoording van vraag 1b.

*2c. Welke conclusie verbindt u hier aan als het gaat om de kwetsbaarheid van de dienstverlening: had die beperkt kunnen worden als de gemeente Diemen de inhuur zelf had kunnen bepalen?*

Antwoord: Zie de beantwoording van vraag 1c.

**Fundamentele personeelsadministratie en financiële administratie zijn nog niet volledig en adequaat ingericht**

*3a. Hoe was de inrichting van deze administraties in de gemeente Diemen op 31 december 2015 (formatie, aantal fte's, aantal uren)?*

Antwoord: Die waren op dat moment 17,56 fte groot c.q. 25.462 uur (20 personen).

*3b. Was die naar uw oordeel voldoende om te voldoen aan de Diemense wensen/eisen?*

Antwoord: Ja

*3c. Hoe zou u deze administraties hebben ingericht als DUO+ niet zou hebben bestaan en hoe zou dat verschillen van de huidige (onvolledige en inadequate) inrichting?*

Antwoord: In algemene zin wordt verwezen naar het eerste gedeelte van de beantwoording van vraag 1b. Meer specifiek geldt dat de hoofdstructuur van de Diemense organisatie voorafgaande aan de DUO+-ontwikkeling niet ter discussie stond.

**Werkdruk is toegenomen door gebrek aan eenheid van leiding en koers in 2016.**

4a. Hoe groot was de werkdruk bij het personeel van de hierboven genoemde afdelingen in 2015?

Antwoord: De werkdruk was bij beide Diemense teams hoog. Dat had vooral te maken met alle voorbereidingen die verband hielden met de start van DUO+ in 2016.

4b. Zou de werkdruk van het Diemense personeel net zo gestegen zijn als dit personeel niet bij DUO+ zou zijn ondergebracht?

Antwoord: In algemene zin wordt verwezen naar het eerste gedeelte van de beantwoording van vraag 1b. Meer specifiek geldt dat uit het laatste medewerkerstevredenheidsonderzoek (november 2016) blijkt dat de werkdruk (beleving) in de Diemense organisatie ten opzichte van het vorige onderzoek (december 2014) is gedaald.

**Acht medewerkers waren al ziek bij de overgang naar DUO+ en zijn dat nog steeds.**

5a. Hoeveel van deze zieke werknemers waren afkomstig uit het personeelsbestand van de gemeente Diemen?

Antwoord: Geen één.

5b. Hoeveel van deze zieke werknemers zouden door de gemeente Diemen zijn teruggekeerd, herplaatst of herbemiddeld in het kader van haar WIA-verantwoordelijkheden als DUO+ niet zou hebben bestaan?

Antwoord: N.v.t.

5c. Welk rapportcijfer geeft u aan DUO+ bij de naleving van de werkgeversrol in deze?

Antwoord: Wij willen ons niet wagen aan een cijfer, omdat wij niet beschikken over de achtergrondinformatie.

**Factuurafhandeling: de Diemense factuurafhandeling gebeurt door de gemeente Diemen en niet door DUO+. 40% van de door DUO+ verzonden facturen is niet op tijd betaald. Dit zegt ook iets over de factuuradministratie van de gemeenten Ouder-Amstel en Uithoorn vóór 1 januari 2016.**

6a. Hoeveel % van de Diemense facturen wordt op tijd betaald?

Antwoord: 73%, zie onderstaande tabel

Onderstaande grafiek laat zien hoe vaak de 30-dagetermijn per maand wordt overschreden. Totaal wordt 73% op tijd betaald, 85% binnen 40 dagen en 96% binnen 60 dagen.

Worksheet: Tabellen, Selection: Inkoopfacturen

selecteer bron

Maand	Op tijd		Te laat				Totaal
	00-10	11-10	31-60	61-90	>90		
Januari	628	100	63	28	10	15	844
Februari	291	58	37	27	9	16	438
Totaal	1.435	220	154	67	20	50	1.955
Cumulatief in %	73%	85%	93%	96%	97%	100%	100%

6b. Overweegt u om de Diemense factuurafhandeling bij DUO+ onder te brengen? Waarom wel? Waarom niet?

Antwoord: De Diemense factuurafhandeling is sinds de start van DUO+ belegd bij DUO+. Alle facturen voor Duo+ en de deelnemende gemeenten worden via de financiële administrateurs van Duo+ afgehandeld. Waarin zit dan de verwarring c.q. waarover spreekt de kwartaalrapportage? Sinds 1 januari 2017 is het proces voor de factuurafhandeling voor Duo+ en de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel gewijzigd. Dit gewijzigde proces heeft bij deze organisaties geleid tot vertraging van de betaling (aanloopproblemen). Voor Diemen geldt dit in 2017 niet. Wij handelen de facturen nog via

ons 'oude' financiële pakket af. Vanaf 1 januari 2018 gaan we allemaal van hetzelfde financiële pakket gebruik maken en is de procesafhandeling van de facturen geharmoniseerd. De voorbereidingen hiervoor zijn reeds in volle gang. Verwachting is dat dit ten goede komt van de afhandelingstermijn.

### **Harmonisatie van werkprocessen moet op termijn leiden tot betere dienstverlening en informatievoorziening.**

*7a. Waren de dienstverlening en informatievoorziening in Diemen vóór 1 januari 2016 zodanig dat het nodig was om te kiezen voor DUO+?*

Antwoord: Regeren is vooruitzien. De dienstverlening en de informatievoorziening waren voor de start in 2016 beslist op orde. Maar al eerder was in toenemende mate zichtbaar geworden dat met name de verdergaande technologische ontwikkelingen en digitalisering van werkstromen voor een gemeente van relatief beperkte omvang als Diemen de nodige kwetsbaarheidsrisico's met zich meebracht die in het slechtste geval de continuïteit van de bedrijfsvoering ernstig konden hinderen. Daar komt nog bij dat op het moment van de start van de verkenning naar samenwerkingsmogelijkheden gemeenten aan de vooravond stonden van de transities binnen het sociaal domein en juist deze ontwikkeling werd gezien als een uitgelezen kans op samenwerking. De samenwerking rondom PIOFACH-taken (bedrijfsvoering) geeft ons reële mogelijkheden om voordelen op de 3K's realiseren. We verminderen de kwetsbaarheid en verhogen de kwaliteit op dat deel van onze ambtelijke ondersteuning:

- Er is meer innovatiekracht en er kan meer specialistische kennis in huis gehaald/ gehouden worden.
- Sturing en controle verbeteren, door het optimaliseren van de financiële en personeelsadministratie.
- De robuustheid van de teams neemt toe, waardoor onderlinge vervangbaarheid en het opvangen van piekwerkzaamheden verbetert.
- Maximaal digitaal en procesgericht werken draagt eveneens bij aan de onderlinge vervangbaarheid.
- Er zal sprake zijn van efficiëntere inzetbaarheid van medewerkers en minder management.
- Gezamenlijke, efficiënte inkoop en het standaardiseren en digitaal maken van uitvoerende processen levert gezamenlijk voordeel op.

*7b. Heeft DUO+ een betere dienstverlening en informatievoorziening opgeleverd voor de gemeente Diemen?*

Antwoord: De Duo+ samenwerking stond er medio 2016 er niet goed voor. Dit gold niet alleen voor de Duo+ medewerkers die dagelijks hun werk doen in een organisatie die 'in een diepe badkuip verkeert', maar ook voor de Diemense medewerkers die voor veel van hun werkzaamheden afhankelijk zijn van de ondersteuning die ze vanuit Duo+ krijgen.

In de ernst van de situatie zijn wij in de zomerperiode verder doordrongen geraakt, na signalen van de gemeentesecretarissen. Die signalen zijn mede gevoed door de OR-en en de werkvloeren. Door die zorgen en signalen zagen wij bestuurlijk aanleiding tot het laten verrichten van een snelle, maar zeer grondige probleemanalyse door een onafhankelijke en deskundige derde (bureau SeinstraVandeLaar). De snelle en grondige probleemanalyse heeft vervolgens aan de basis gestaan van een zorgvuldige proces dat inmiddels heeft geleid tot planmatige verbetering van de Duo+ samenwerking, of zoals het inmiddels heet "een Duo+ 2.0". Daarmee zet Duo+ de weg omhoog in, uit de badkuip. Wij hebben er vertrouwen in dat de stip op de horizon die Duo+ biedt, binnen afzienbare tijd bereikt gaat worden (en daarmee o.a. betere dienstverlening en informatievoorziening aan ons als gemeente).

*7c. Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening en informatievoorziening van DUO+ tot nu toe?*

Antwoord: Wij geven geen cijfers, maar in het verlengde van het vorige antwoord zaak om goed te sturen op de beoogde verbetering/resultaten, oftewel dat binnen afzienbare termijn versterking op de zogenaamde drie K's gerealiseerd wordt. Dat de kwaliteit van de uitvoering en bedrijfsvoering verbetert en de kwetsbaarheid in de organisatie afneemt. Ook zullen de kosten dalen. Daarnaast is met DUO+ de bedoeling dat we beter in staat zijn om toekomstige taken, verplichtingen en eisen het hoofd te bieden. Dit is nog altijd het ontwikkelperspectief en op basis van o.a. de kwartaalrapportages kunnen we hierop als eigenaar sturen.

## Jaarstukken 2016: Jaarverslag

### **Programma Stafbureau: Organisatie brede control DUO+ en Contactpersoon inkoop lopen achter**

*8a. Waarom heeft het DB, vanuit haar verantwoordelijkheid voor de continuïteit van de bedrijfsvoering, niet eerder de verantwoordelijkheid genomen om deze functies intern gestalte te geven?*

Antwoord: Het is een bewuste keuze geweest om eerst op interim-basis gericht te werk te gaan om daarmee het pad te effenen voor de komst van een "eigen" controller. De aanstelling van deze functionaris heeft begin 2017 zijn beslag gekregen. In eerste instantie heeft de controller zich bezig gehouden met de inrichting van de administratieve processen en interne controles. Volgende stap is invulling geven aan de CPI-functie (Contactpersoon Inkoop).

*8b. Hoe waren deze functies in de gemeente Diemen georganiseerd vóór 1 januari 2016?*

Antwoord: De organisatiebrede control was binnen Diemen niet bij één functionaris belegd. De control was verdeeld over meerdere functies, te weten de directeur Bedrijfsvoering, de afdelingsmanager FIM (Financiën en Informatiemanagement) en de teamcoördinator Financiën. De CPI-functie was belegd bij de Teamcoördinator Juridische Zaken.

*8c. Heeft DUO+ een betere of een slechtere control- en inkoop-functie voor de gemeente Diemen opgeleverd als u die vergelijkt met de situatie vóór de invoering van DUO+?*

Antwoord: Binnen Diemen heeft de nieuwe functie van Strategisch Financieel Adviseur de controlltaken op zich genomen. De controlfunctie is nu niet meer verdeeld over meerdere personen. Tweewekelijks vindt er strategisch financieel overleg plaats met Duo+ en de partnergemeenten. Control is onderdeel van dit overleg.

Door het ontbreken van een controller binnen de organisatie van Duo+ is op alternatieve wijze invulling gegeven aan de inkoopfunctie. Gekozen is de CPI-functie tijdelijk onder te brengen binnen Diemen (bij strategisch financieel adviseur). Nu er een controller bij Duo+ is benoemd kan deze taak worden overgeheveld naar Duo+. Tot op heden is de uitvoering van de werkzaamheden op een vergelijkbare wijze doorgegaan zoals voorheen.

### **Programma Bedrijfsvoering: Pag. 17 Over Facilitair Diemen wordt opgemerkt: 'Wel zijn in 2016 afspraken gemaakt om de samenwerking van deze afwijkende werkafpraak vorm te kunnen geven'.**

*9a. Wat wordt verstaan onder Facilitair Diemen?*

Antwoord: Het gaat hier om het team Gebouwen en Facilitaire zaken, dat sinds de start van DUO+ onderdeel uitmaakt van de afdeling Ruimtelijk Beheer (daarvoor van de afdeling BMO). Het team is o.a. verantwoordelijk voor het onderhoud aan gemeentelijke gebouwen, reprografie en de bodetaken.

*9b. Kunt u de zin nader en begrijpelijk toelichten?*

Antwoord: Na herlezing van de formulering in het jaarverslag beamen wij het onduidelijke taalgebruik. Bedoeld wordt te zeggen dat Diemen er voor heeft gekozen om deze Bedrijfsvoeringstaken, in tegenstelling tot de andere Bedrijfsvoeringstaken niet onder te brengen in DUO+. Omdat op onderdelen (bijvoorbeeld de werkstromen m.b.t. ingekomen post) zaken op elkaar dienen te worden afgestemd, was het noodzakelijk hierover werkafspraken te maken. Dit is in oktober 2015 gedaan.

*9c. Hoe luiden de afspraken op dit onderdeel?*

Antwoord: Belangrijkste uitgangspunt dat is afgesproken, is dat de klant centraal staat. De medewerker dient al zijn interne servicevragen gemakkelijk en snel kwijt te kunnen (en niet te hoeven bedenken bij welk loket hij/zij moet zijn). Om die reden is Facilitair Diemen aangesloten op de gezamenlijke helpdeskapplicatie Zendesk. Daar kunnen medewerkers van de vier organisaties nu al hun servicevragen kwijt, ook als vervolgens Facilitair Diemen verantwoordelijk is voor de uitvoering. Verder is de taakverdeling op papier gesteld ten aanzien van schoonmaak, repro, BHV, post, werkplekbeheer, inkoop, beheer/onderhoud gebouwen en catering.

### **Pag. 18 Advisering Interne Dienstverlening: 'Er is slechts één adviseur in het team Interne Dienstverlening werkzaam waardoor het onmogelijk is gebleken continu dichtbij de portefeuillehouders te blijven. Hoe dit vorm gegeven moet worden is nog niet opgepakt.'**

*10a. Kunt u met een aantal voorbeelden aangeven waarin de dienstverlening aan de Diemense collegeleden is achtergebleven?*

Antwoord: Diemen heeft hiervan tot dusverre geen nadeel ondervonden.

10b. *Welke conclusie trekt u hier uit voor de bestuurskracht van uw college en mogelijk ook van de gemeenteraad?*

Antwoord: Hoewel wij absoluut niet willen verbloemen dat het functioneren van DUO+ op dit moment nog veel aandacht vraagt, is de bestuurskracht van Diemen wat ons betreft nimmer in het geding geweest. Ook het functioneren van de gemeenteraad is niet in de verdrinking gekomen.

**Pag. 19 Kwetsbaarheid: 'Hoewel de medewerkers nog niet op alle werkterreinen voldoende de weg hebben gevonden binnen de nieuwe structuur en dergelijke, is ons wel gebleken dat steeds meer medewerkers de samenwerking met elkaar hebben gevonden. Hierdoor is naar onze mening de kwetsbaarheid bij vooral specialistische of alleenstaande functies aan het afnemen.'**

11a. *Waarom wordt hier zoveel nadruk gelegd op de werknemers (die de weg nog niet gevonden zouden hebben, die de samenwerking met elkaar hebben gevonden) als het gaat om de kwetsbaarheid?*

Antwoord: Het idee achter de beoogde kwetsbaarheidsreductie is dat door "de som der delen" een werkeenheden van voldoende omvang ontstaat waarin de inzet van medewerkers zodanig is georganiseerd dat onderlinge vervanging veel beter mogelijk is dan voorheen in de afzonderlijke gemeenten. Zeker in de startsituatie is relatief meer tijd gaan zitten in het voortzetten van productie voor de gemeenten en minder in het structureren van de werkzaamheden. Gelukkig heeft de DUO+-organisatie hierin inmiddels een verbeterstap gezet.

11b. *Waarom wordt hier niet gesproken over het gebrek aan regie en sturing, die elders wel wordt genoemd?*

Antwoord: Omdat het hier over kwetsbaarheid gaat.

11c. *Bent u met ons van mening dat het gebrek aan bestuurlijke regie en sturing de grootste factor is geweest voor de kwetsbaarheid van DUO+?*

Antwoord: Wij onderschrijven dat (eenzijdige) waardeoordeel niet. De probleemanalyse van Seinstra Van de Laar benoemt een aantal factoren die debet zijn aan de stroeve start van DUO+.

**Pag. 19 Kwaliteit: '... Ondanks deze ervaring hebben wij met elkaar kunnen bereiken dat de kwaliteit niet te veel geweld is aangedaan. Uit onderzoek is gebleken dat onze klanten/burger geen of vrijwel geen hinder hiervan hebben ondervonden.'**

12a. *Welke onderzoek wordt hier bedoeld?*

Antwoord: Duo+ baseert zich hier op het geringe aantal klachten dat bij de drie aangesloten gemeenten en bij Duo+ is binnengekomen over de gemeentelijke dienstverlening.

12b. *Zijn de resultaten ook van toepassing op de gemeente Diemen?*

Antwoord: De rapportage heeft hier beogen aan te geven dat de primaire gemeentelijke dienstverlening (oftewel: de externe klant) vrijwel geen hinder heeft ondervonden van de "opstartperikelen". Vaak wordt ook wel gesproken van: "de winkel is gewoon opengebleven". Dit geldt zeker ook voor Diemen.

Kijkend naar de interne klant, dan kan niet worden ontkend dat wij wel degelijk hinder hebben ondervonden. De eerste anderhalf jaar hebben veel van medewerkers gevraagd: niet alleen binnen Duo+, maar ook van medewerkers die in dienst zijn van de gemeente Diemen. Zij hebben korte of langere termijn minder en/of andere ondersteuning gekregen, dan ze gewend waren. Ook zijn in technische zin veel veranderingen op hen afgekomen. Dit had, met een andere/betere implementatie van Duo+, beter gekund. Waarbij dient te worden opgemerkt dat dit in geen enkel scenario tot nul had kunnen worden gereduceerd. Dit is inherent aan de in het raadsvoorstel m.b.t. de totstandkoming van DUO genoemde dip die groter was dan verwacht.

12c. Wordt met klanten uitsluitend de burger bedoeld? Zijn uw college, onze raad en de medewerkers ook geen klanten van DUO+? Hoe staat het dan met de hinder voor deze klanten in Diemen?  
Antwoord: Zie antwoord bij vraag 12b.

Wij hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Diemen,  
de secretaris, de burgemeester,

b/a c.g. smit

J.D. de Kort

E. Boog

