

## Technische vragen raad- en commissieleden aan het college

Datum indiening : 03 december 2019

Registratienummer : E201946505



---

**Onderwerp** Oranjeboek Haltewerk

---

*"Voorjaar 2019 is het Oranjeboek Haltewerk aan onze vice-voorzitter van de raad aangeboden. Tevens is het aangeboden aan het bestuur van Haltewerk. Ik heb sindsdien niets meer vernomen over het vervolg en daarom deze vragen:*

### Vragen

1. *heeft mijn college daarop ingespeeld?*
2. *is de regio (zijnde alle deelnemende partners) ook actief aan de slag gegaan met de inhoud van dit boekwerk?*
3. *wat heeft Haltewerk inmiddels ondernomen?*
4. *resultaat, huidige stand, vervolg, tijdpad?"*

---

### Antwoord van het college

---

- heeft mijn college daarop ingespeeld?

Halte Werk en de betrokken gemeenten staan open voor de mening van klanten. Indien gewenst passen we op basis daarvan en als lerende organisatie de werkprocessen en de dienstverlening aan. In dat kader draagt Halte werk zorg voor een adequate afhandeling van klachten waarover jaarlijks aan het management en Bestuur van Halte werk wordt gerapporteerd.

- is de regio (zijnde alle deelnemende partners) ook actief aan de slag gegaan met de inhoud van dit boekwerk?

Ja, voorop staat dat alle meldingen en/of klachten serieus worden genomen. Zoals hiervoor vermeld draagt Haltewerk zorg voor een adequate klachtafhandeling. Voor Heerhugowaard zijn er geen specifieke aandachtspunten aangedragen.

-wat heeft Haltewerk inmiddels ondernomen?

Halte Werk heeft het Oranjeboek zorgvuldig bestudeerd en de bestuursvoorzitter is naar aanleiding van dit Oranjeboek in gesprek gegaan met de aanbieders van het boek, omdat er wat onduidelijkheden waren. Dat is een goed gesprek geweest. De aanbieders hebben voldoende terugkoppeling ontvangen, waarmee zij aangaven tevreden te zijn met de uitkomst van het gesprek en hiermee het dossier als afgesloten kan worden beschouwd.

- resultaat, huidige stand, vervolg, tijdpad?"

De klachten en/of constatering en 'aanbevelingen' in het Oranje boek zijn besproken en verduidelijkt. Alle vragen zijn beantwoord. Daar waar verbeteringen doorgevoerd konden worden, zijn deze doorgevoerd. De klachtenprocedure van Halte werk staat op de website en er is door Haltewerk en de gemeenten ook actief over gecommuniceerd. Beter en duidelijker is vermeld waar de klachten kunnen worden ingediend. Door verdergaande digitalisering is de toegankelijkheid sterk verbeterd: aanvragen (en klachten) kunnen ook digitaal kunnen worden ingediend.