



Stichting Advisering & Bewindvoering

Retouradres: SAB - Smaragd 31-2651 RZ Berkel en Rodenrijs

Smaragd 31
2651 RZ Berkel en Rodenrijs

Burgemeester en wethouders van Lansingerland
Antwoordnummer 15016
2650 VH Berkel en Rodenrijs

telefoon: 010 – 223.08.99
website: www.stichtingaenb.nl

Berkele en Rodenrijs, 10 januari 2024
Ons kenmerk: ¹ 13041
Behandeld door: (5.1)(2)(e)

Uw brief van: 3 januari 2024
Uw kenmerk: U24.00025

Onderwerp: Klacht dienstverlening taxibedrijf Noot – **Wet open overheid**

Geacht college,

Met uw hierboven aangehaalde brief reageert u op mijn verzoeken van 6 november 2023 en 16 december 2023. Hierin verwijst u naar een publicatie op de website van www.tenderned.nl.

Van de aldaar gepubliceerde documenten heb ik kennis genomen. Ik begrijp uit uw antwoord dat de aanbesteding aanvankelijk aan Taxi Wooning is gegund en dat Noot Personenvervoer de uitvoering onder dezelfde condities heeft overgenomen. Hieruit volgt dat Noot Personenvervoer de door Taxi Wooning ingediende documenten onderschrijft en onverkort verantwoordelijk is voor de naleving van die documenten.

In hert kader van de ondervonden dienstverlening en mijn klacht daarover verzoek ik u mij de volgende informatie te verstrekken.

In het Programma van Wensen (bijlage 2) verzoekt u de inschrijver een beschrijving te geven met betrekking tot Kwaliteitsborging en klant centraal (wens 1). **Graag ontvang ik van u het door Noot ingevuld cq onderschreven (overgenomen) document.**

Het Programma van Eisen (bijlage 1) bevat in artikel 16 een aantal bepalingen omtrent Klachten. Lid 5 van dit artikel betreft de rapportage aan u als opdrachtgever. **Graag ontvang ik de rapportages die u over de maanden juli 2023 tot en met december 2023 van Noot Personenvervoer heeft ontvangen alsmede uw beoordelingen daarover.**

Hieromtrent merk ik nog op dat ik de klacht van mijn klant op 26 oktober 2023 en 8 december 2023 schriftelijk kenbaar heb gemaakt bij Noot Personenvervoer. Op beide brieven heb ik geen enkele reactie ontvangen. Hiermee voldoet Noot Personenvervoer niet aan de voorwaarden gesteld in artikel 16, lid 2 en 3 Programma van Eisen.

¹ **Graag in uw correspondentie vermelden.**

KvK. Nr. 24391116

BTW: NL8155.71.859.B01

Bankrekeningnummer:

Stichting Advisering en Bewindvoering:

NL68 ABNA 062 313 3253

Stichting Beheer Derdengelden SAB:

NL 21 ABNA 041 110 5000

SAB accepteert geen correspondentie via de e-mail. Ontvangen e-mails worden niet in behandeling genomen.

Uit berichten in de lokale nieuwsbladen en in de sociale media begrijp ik dat er massaal geklaagd wordt over de (slechte) dienstverlening door Noot Personenvervoer. Het moet u derhalve genoegzaam bekend zijn dat de dienstverlening door Noot Personenvervoer gedurende langere tijd (in ieder geval langer dan een maand) onder de maat is en niet voldoet aan de voorwaarden die in het Programma van Eisen is zijn opgenomen.

Artikel 19 Programma van Eisen bevat een zogenaamde Malus regeling. De regeling voorziet in een korting op de maandomzet indien de normen met betrekking tot punctualiteit en klachtafhandeling niet worden gehaald.

Gaarne verneem ik van u op welke wijze u invulling/uitvoering heeft gegeven aan deze malusregeling. Tevens ontvang ik gaarne de door Noot Personenvervoer overlegde rapportages over de maanden juli 2023 tot en met december 2023 waarop u uw beoordeling in het kader van de malusregeling heeft gebaseerd.

Het Programma van Eisen bevat bovendien een Boeteregeling in relatie tot malus aspecten. Deze is van toepassing indien Noot Personenvervoer twee maanden achtereen beneden één of meerdere normen heeft gepresteerd. **Kunt u mij informeren over de wijze waarop u de boeteregeling in dit kader heeft toegepast.**

Nu Noot Personenvervoer niet reageert op mijn klachtbrieven **verzoek ik u tevens een oordeel te geven over de concrete klacht van mijn klant.** Korthedshalve verwijs ik u naar mijn brief van 26 oktober 2023.

Een afschrift van deze brief zal ter kennisgeving aan Noot Personenvervoer gezonden worden.

Met vriendelijke groet,
Stichting (5.1)(2)(e) Bewindvoering,

(5.1)(2)(e)