

Aan de de fractie van Leefbaar 3B
T.a.v. mevrouw M. Gielis en
de heer J.P. Blonk

Van College van B&W

Onderwerp **Facturering Beltax Noot Personenvervoer niet op orde**

Datum 21 november 2023

Ons kenmerk U23.05122

Geachte mevrouw Gielis en meneer Blonk,

Op 23 oktober 2023 heeft u raadvragen ingediend over het collectief vraagafhankelijk vervoer (Beltax). Met deze brief geven wij u antwoord op uw vragen.

Vraag 1.

Is het college op de hoogte van de problematiek inzake de fouten op de maandfacturen van Noot Personenvervoer?

Antwoord

Het college is op de hoogte van het feit dat de facturatie van Noot Personenvervoer nog niet op orde is. De gemeente Lansingerland betreurt het dat er ondanks de eerdere berichtgeving over de inzet op verhoogde kwaliteit van dienstverlening nog steeds inwoners zijn die geconfronteerd worden met problemen in het collectief vervoer. De gemeente neemt deze signalen serieus en blijft hierover intensief in gesprek met Noot Personenvervoer.

Tussen Noot Personenvervoer en de gemeentelijke contractmanager zijn een aantal afspraken gemaakt die wij hieronder kort toelichten a.d.h.v. de bemerkingen opgenomen in de schriftelijke vragen:

- Pasnummer, gereden kilometers en resterend saldo kilometers: Noot Personenvervoer heeft toegezegd dit te realiseren, door personele uitval heeft dit proces vertraging opgelopen;
- Ontbreken naam vervoerder: de facturen van juli en augustus zijn verzonden samen met een begeleidend schrijven waarop de gegevens van Noot zijn opgenomen; de aankomende facturen worden voorzien van de naam van de vervoerder;
- Gesplitste maandfacturen bij partners: inwoners geven bij het boeken van een rit aan dat zij samen reizen, als de meereizende passagier ook een pas heeft dan dient ook het pasnummer van deze passagier opgegeven te worden bij het boeken van de rit, dan wordt er door de vervoerder gesplitst gefactureerd;
- Prijsverschillen tussen heen en terugreis: Over de heen en terugreis samen wordt het gemiddeld aantal kilometers berekend en op basis daarvan ook de ritprijs, deze zou voor de heen en terugreis gelijk moeten zijn. Wij zijn niet bekend met de door u genoemde prijsverschillen tussen een heen- en terugreis;

- Bereikbaarheid Noot Personenvervoer: In de startfase van het contract zijn er problemen geweest met de bereikbaarheid, in de door inwoners ontvangen brief en folder is informatie opgenomen over de Klantenservice en is aangegeven dat men telefonisch contact op kan nemen voor vragen en/of klachten. Na het bespreken van de klachten van de inwoners met Noot heeft Noot nu ook besloten om de bezetting van het callcenter efficiënter te regelen om de beschikbaarheid te verbeteren.

Vraag 2.

Is het college bereid om de problematiek met betrekking tot de facturen met Noot Personenvervoer te bespreken en afspraken te maken over de wijze waarop en de termijn waarbinnen dit wordt opgelost?

Antwoord

De signalen die u heeft verwoord in uw raadsvragen hebben het college ook bereikt en zijn aanleiding geweest om met de directie van Noot Personenvervoer in gesprek te gaan en afspraken te maken over de gewenste verbeterlagen. Noot Personenvervoer heeft tijd nodig om dit goed in te regelen; wij hebben afgesproken de declaratie van september 2023 niet eerder te verwerken dan dat de facturatie aan onze inwoners op orde is. Er is zeer frequent contact tussen de gemeentelijke contractmanager en de vervoerder, wij gaan ervan uit dat de verbeteringen op korte termijn worden doorgevoerd.

Vraag 3.

Kan het college de raad na het gesprek (vraag 2) schriftelijk informeren over de uitkomsten en de door te voeren verbeteringen?

Antwoord

Wij hopen u middels deze reactie voldoende te hebben geïnformeerd over de uitkomsten van de gesprekken met Noot Personenvervoer en de afgesproken verbeteringen die worden doorgevoerd.

Wij verwachten dat wij met deze brief antwoord hebben gegeven op uw raadsvragen.

Met een vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Lansingerland



Mickel Beckers
Gemeentesecretaris



drs. Pieter van de Stadt
Burgemeester