



Vergadering van 5 december 2023

**2023\_GR\_01040 Subsidieovereenkomst van derdebetaler voor tussenkomst in het natransport voor de P+R Watersportbaan en P+R Lübeck - Goedkeuring**

**Bevoegd:** Filip Watteeuw

**Juridisch kader**

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 40, § 1.

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 2.

**Motivering**

Op 3 april 2017 voerde Gent het circulatieplan in. Een van de flankerende maatregelen was om meer P+R-terreinen te voorzien. Bij die extra P+R-terreinen zaten twee locaties waar het natransport met het openbaar vervoer onvoldoende zou zijn: P+R Watersportbaan en P+R Weba/Decathlon. Stad Gent besloot daarop om zelf het natransport te voorzien met shuttles, in afwachting van een betere bediening met het regulier openbaar vervoer.

Op 6 januari 2024 gaat fase 2 van het nieuwe net van De Lijn van start. Dat is een uitwerking van de opdracht die De Lijn kreeg vanuit het decreet betreffende de basisbereikbaarheid van 26 april 2019 dat op 22 juni 2019 in werking trad. De vervoerregioraad Gent, ontstaan vanuit hetzelfde decreet, kreeg onder meer als opdracht mee advies te verlenen over het nieuwe kernnet van De Lijn, en het aanvullend net en 'vervoer op maat' te bepalen.

In het nieuwe net zullen beide sites bediend worden met frequent regulier openbaar vervoer:

1. P+R Watersportbaan wordt bediend door lijn 11, die de Watersportbaan verbindt met het centrum (Korenmarkt) en daarna verder rijdt naar Gentbrugge.
2. P+R Weba/Decathlon is vanaf januari niet langer beschikbaar. P+R Lübeck is een tijdelijk alternatief in die omgeving. Die zal bediend worden door lijn 6. Die verbindt P+R Lübeck met Gent Zuid.

Stad Gent zorgt er met deze subsidieovereenkomst voor dat de gebruikers van de P+R's Watersportbaan en P+R Lübeck aan een gunstig tarief naar het centrum kunnen reizen. De reizigers betalen 15 cent voor een rit heen en terug. Hun ticket is 48 uur geldig. Stad Gent voorziet hiervoor 580.000 euro in 2024. Hiermee zorgt stad Gent ervoor dat de gebruikers van de beide P+R's na invoering van het nieuwe net van hetzelfde gebruiksgemak kunnen blijven genieten als voordien.

## **Financiële informatie**

**Visum van de financieel directeur:**

**Status visum: Visum verleend**

**Visum verleend op: 16/11/23**

**Vastleggingnummer(s): 5623500806**

**Voorgestelde uitgaven: € 1.180.000,00**

Gebudgetteerd: Ja

Het gaat om een regeling van derdebetaler met de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn Oost-Vlaanderen, voor de tussenkomst in de vervoerprijs van de reizigers op lijn 11 en lijn 6 tussen de P+R's Watersportbaan en Lübeck en het centrum van Gent. De kostprijs wordt bepaald op basis van de formule zoals opgenomen in de overeenkomst. De overeenkomst gaat in op 6 januari 2024 voor de duur van 1 jaar, stilzwijgend verlengbaar. De overeenkomst voorziet dat de stad deze formule jaarlijks aanbiedt tot uitputting van het budget. De facturatie gebeurt maandelijks. De prestatie is het aanbieden van de vervoerbewijzen zoals voorzien in de overeenkomst. Opvolging is voorzien door het artikel 10 en 11, dat regelt hoe data gedeeld wordt met stad Gent. De opgegeven prijzen zijn inclusief btw. Het bedrag van de btw wordt niet gerecupereerd. Leveranciersgegevens: VVM – De Lijn Motstraat 20 2800 Mechelen BE64 3751 1173 1652

De bedragen in deze tabel zijn incl. btw

	<b>Budget gevraagd</b>
<b>Dienst</b>	BMO
<b>Budgetplaats</b>	353650300
<b>Categorie</b>	E subsidie
	6495000
<b>Subsidiecode</b>	NIET_RELEVANT
<b>2024</b>	580.000
<b>2025</b>	600.000
<b>Totaal</b>	<b>1.180.000</b>

**Verwachte ontvangsten: € 0,00**

Er zijn geen voorziene ontvangsten.

## **Bijgevoegde bijlage(n):**

- Overeenkomst DBS 3 stad Gent -De Lijn P+R (deel van de beslissing)

## **Voorstel**

**Legt aan de gemeenteraad voor ter beslissing:**

### **Artikel 1:**

Keurt goed de subsidieovereenkomst van derdebetaler met De Lijn, Motstraat 20, 2800 Mechelen, zoals gevoegd in bijlage, voor tussenkomst in de vervoerprijs voor reizigers tussen respectievelijk de P+R Watersportbaan en de P+R Lübeck en het centrum.



## Overeenkomst van derdebetaler afgesloten tussen De Lijn en stad Gent

Tussen

- De Vlaamse Vervoermaatschappij DE LIJN, een publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap met maatschappelijke zetel te 2800 Mechelen, Motstraat 20 en ingeschreven in de kruispuntbank der ondernemingen onder het nummer (RPR Antwerpen, afdeling Mechelen) 0242.069.537, hierbij vertegenwoordigd door mevrouw Ann Schoubs, Directeur-Generaal, hierna te noemen De Lijn.
- de stad Gent, met zetel op het stadhuis te 9000 Gent, Botermarkt 1, vertegenwoordigd door de gemeenteraad, waarvoor optreden de heer Filip Watteeuw, schepen van Mobiliteit, Publieke Ruimte en Stedenbouw, en mevrouw Mieke Hullebroeck, algemeen directeur en die handelen in uitvoering van het gemeenteraadsbesluit d.d. ...., hierna te noemen **de derde-betaler**;

Hierna individueel "de Partij" en collectie "de Partijen" genoemd,

wordt overeengekomen hetgeen volgt:

### **Artikel 1: onderwerp van de overeenkomst**

De **derde-betaler** komt tussen in de vervoerprijs van de reizigers op het net van **De Lijn** onder de in artikels 2 en 3 bepaalde modaliteiten van deze overeenkomst.

### **Artikel 2: toegepast systeem**

#### **SYSTEEM 3: TUSSENKOMST OP TICKETS**

##### 2.1 beschrijving van het systeem

Het systeem van derde-betaler is geldig op elke dag van de week.

1/ De reiziger kan binnen de beperkingen gedefinieerd in artikel 3 een ticket heen-en-terug derde-betaler aanschaffen tegen de prijs van 0,00 euro, via volgend kanaal:

- SMS: door het verzenden van het tekstbericht GENT PR LUBECK naar het nummer 4884. Het antwoordbericht geldt als vervoerbewijs met een geldige heen- en terugrit binnen **48 uur** na tijdstip van verzending. Per verzonden SMS wordt er bovenop de ritprijs (tussenkost derde-betaler) een operatorcost van 0,15 euro aan de reiziger aangerekend door de telecomoperator.

2/ De reiziger kan binnen de beperkingen gedefinieerd in artikel 3 een ticket heen-en-terug derde-betaler aanschaffen tegen de prijs van 0,15 euro, via volgend kanaal:

- Ticketautomaat De Lijn aan randparking P+R Watersportbaan. De reiziger koopt de vervoerbewijzen op elektronische kaart vooraf aan bij De Lijn. Het vervoerbewijs op elektronische kaart vermeldt de prijs voor de reiziger. Een aangeschaft vervoerbewijs op elektronische kaart dient voor elke rit, en bij het opstappen, gescand te worden in de bus of tram. Het vervoerbewijs geeft recht op een geldige heen- en terugrit binnen **48 uur** na aankoop.

## 2.2 tussenkost van de derde-betaler

De tussenkost van **de derde-betaler** voor de tickets heen-en-terug

via **SMS** wordt berekend volgens de formule:

*aantal SMS-tickets heen-en-terug verzonden naar reiziger x derde-betalertarief P&R*

op **elektronische kaart** wordt berekend volgens de formule:

*aantal tickets heen-en-terug op elektronische kaart gekocht door de reiziger x derde-betalertarief P&R*

Het toegepaste tarief is het officiële derde-betalertarief P&R van De Lijn geldig op de dag van aankoop.

Het derde-betalertarief P&R wordt berekend als volgt:

*(45% ritprijs ticket+ 55% ritprijs 10-rittenkaart)\*2 \* 75% min de bijdrage van de reiziger*

### **Artikel 3:** gebied waarop het systeem derde-betaler van toepassing is

A) tussen **P+R Lübeck** en het centrum van stad Gent. Het ticket heen-en terug derde-betaler, gekocht aan P+R Lübeck is enkel geldig op lijn 6 P+R Muide - Zuid voor de verplaatsing tussen P+R Lübeck en de eindhalte Gent Zuid. Het ticket is **48** uur geldig (SMS).

B) tussen **P+R Watersportbaan** en het centrum van stad Gent. Het ticket heen-en terug derde-betaler, gekocht aan P+R Watersportbaan is enkel geldig op lijn 11 Gentbrugge-Dampoort-Korenmarkt-Blaarmeersen voor de verplaatsing tussen P+R Watersportbaan en het centrum van Gent. Het ticket kan niet gescand worden aan haltes verder gelegen dan Gent Dampoort of op andere lijnen. Het ticket is **48** uur geldig (AVM).

### **Artikel 3 bis:** de terbeschikkingstelling van de dienstverlening aan de reizigers

De tickets worden aan de reizigers ter beschikking gesteld via de genoemde derdebetalersregeling art.2, tot uitputting van de voorziene middelen van stad Gent:

- Stad Gent dient De Lijn (é-mailadressen uit artikel 6) minstens 1 maand vooraf te verwittigen.
- Stad Gent staat in voor de nodige communicatie over de stopzetting van hun tussenkost tijdens het lopende kalenderjaar.
- Een uitputting van de voorziene middelen van het lopende jaar houdt geen automatische stopzetting van de overeenkomst in. Het volgende kalenderjaar kan opnieuw voorzien worden in een tussenkost voor de reizigers, tot uitputting van de voorziene middelen.

Bij uitputting van de middelen dient de reiziger een ander geldig vervoerbewijs aan te schaffen om zich rechtsgeldig te verplaatsen met de voertuigen van De Lijn.

### **Artikel 4:** afrekening en betalingsmodaliteiten

Het door de derde-betaler verschuldigde bedrag wordt maandelijks door De Lijn gefactureerd. De facturatie verloopt volledig automatisch en digitaal volgens de PEPPOL-standaard via het Mercurius platform van de overheid. Indien de derde-betaler niet is aangesloten bij een Acces Point voor de digitale verwerking van de facturen zullen deze per e-mail in PDF-formaat worden verzonden aan de derde-betaler. De facturen zijn betaalbaar tegen de Algemene Verkoopsvoorwaarden van **De Lijn**.

De facturen worden gericht aan:

IVA Mobiliteitsbedrijf Stad Gent  
Botermarkt 1  
9000 Gent  
Ondernemingsnummer: BE 0207.451.227  
Contractnummer derde-betaler : 1200634/2

Bij overschrijding van de betalingstermijn is van rechtswege en zonder aanmaning de intrest en de invorderingskosten verschuldigd zoals bepaald in de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties.

#### **Artikel 5: delegatie voor de praktische uitvoering van deze overeenkomst**

Voor alle contacten, facturatie en andere praktische modaliteiten die voortvloeien uit deze overeenkomst zijn onderstaande contactpersonen verantwoordelijk:

##### **De Lijn**

Glenn Meuwis – Klantenbeheerder – Motstraat 20 – 2800 Mechelen  
Gsm: 0489 57 45 15, e-mail: glenn.meuwis@delijn.be

Caroline Maes – Vervoerregiomanager Gent – Brusselsesteenweg 361 – 9050 Gentbrugge  
Gsm: 0473 66 22 05, e-mail: caroline.maes@delijn.be

Contact afdeling financiën (facturatie)  
SSC Boekhouding, Grotehondstraat 58, 2018 Antwerpen,  
Tel. 03 218 13 12 , e-mail: debiteuren@delijn.be

##### **De derde-betaler**

Stad Gent, Merijn Gouweloose, Team Voetgangers & Gebruikers Collectief Vervoer  
Bezoekadres: Woodrow Wilsonplein 1, 9000 Gent  
Gsm: 0477 98 67 16, e-mail: Merijn.Gouweloose@stad.gent

#### **Artikel 6: duur en opzegging van de overeenkomst**

Deze overeenkomst wordt afgesloten voor de duur van 1 jaar, ingaande op 6 januari 2024 en is stilzwijgend verlengbaar. De stopzetting van de overeenkomst kan enkel schriftelijk gebeuren, mits aangetekend schrijven of mail van één van de contractanten minstens 3 maanden voor de gewenste stopdatum. In geval van mail dient deze verzonden te worden naar de dienst verkoop (1), het algemeen functioneel e-mailadres van de vervoerregio Gent (2), leidend ambtenaar van de derde-betaler (3) en algemeen functioneel e-mailadres van het Mobiliteitsbedrijf (4) opgenomen in deze overeenkomst voor beide partijen, mits bevestiging van ontvangst van de verzonden mail door de bestemming.

- (1) [dienst.verkoop@delijn.be](mailto:dienst.verkoop@delijn.be)
- (2) [vervoerregio.gent@delijn.be](mailto:vervoerregio.gent@delijn.be)
- (3) [Merijn.Gouweloose@stad.gent](mailto:Merijn.Gouweloose@stad.gent)
- (4) [mobiliteit@stad.gent](mailto:mobiliteit@stad.gent)

#### **Artikel 7: bevoegde rechtsmacht**

Voor elk geschil dat uit onderhavige overeenkomst voortvloeit, zijn alleen de rechtbanken van Mechelen bevoegd. Deze Overeenkomst is uitsluitend onderworpen aan het Belgisch recht, met uitzondering van het internationaal privaatrecht.

## **Artikel 8: privacy**

- 8.1. Zowel de **derde-betaler** als **De Lijn** waarborgen dat zij bij het uitvoeren van hun werkzaamheden te allen tijde de geldende regelgeving in het algemeen en met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens – waaronder maar niet beperkt tot de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna kortweg “AVG”) en de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens (BS 05 september 2018) (hierna kortweg AVG-Wet) – in het bijzonder onverkort zullen naleven bij het verwerken van de persoonsgegevens waar zij in het kader van deze Overeenkomst kennis van nemen.
- 8.2. Zowel de **derde-betaler** als **De Lijn** verbinden zich ertoe om de persoonsgegevens die zij in het kader van deze Overeenkomst rechtstreeks of onrechtstreeks en ongeacht de wijze waarop hebben verkregen uitsluitend te verwerken voor doeleinden die voortvloeien uit deze Overeenkomst.
- 8.3. Zowel de **derde-betaler** als **De Lijn** garanderen dat zij te allen tijde de nodige afdoende garanties zullen bieden met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking van de persoonsgegevens aan de vereisten van de relevante regelgeving in het algemeen en aan de AVG en de AVG-Wet in het bijzonder voldoet, en dat de bescherming van de rechten van de betrokkenen te allen tijde integraal wordt gewaarborgd.
- 8.4. Zowel de **derde-betaler** als **De Lijn** dienen erop toe te zien dat de toegang tot en de verwerking van de persoonsgegevens zowel voor, tijdens als na de Overeenkomst beperkt is en blijft tot die personeelsleden of andere personen die in dienst zijn van de **derde-betaler** of van **De Lijn**, en voor wie de persoonsgegevens noodzakelijk zijn om de taken uit te voeren in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst. Zowel de **derde-betaler** als **De Lijn** moeten te allen tijde de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens respecteren, behoudens wanneer er een wettelijke reden voorhanden is, op grond van een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke beslissing of indien het ter beschikking stellen van onderhavige persoonsgegevens noodzakelijk is om de eigen werkzaamheden die rechtstreeks voortvloeien uit deze Overeenkomst te kunnen uitoefenen.
- 8.5. **De Lijn** kan steeds beroep doen op een andere verwerker voor het verwerken van persoonsgegevens binnen het kader van onderhavige Overeenkomst. In dergelijk geval wordt aan deze verwerker bij overeenkomst minstens dezelfde verplichtingen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens opgelegd als de verplichtingen die gelden voor **De Lijn**.
- 8.6. Indien de ene Partij rechtstreeks of onrechtstreeks kennis neemt van een gegevensbeveiligingsinbreuk die rechtstreeks of onrechtstreeks verband kan houden met of enige impact kan hebben op deze Overeenkomst, dan zal hij de andere Partij hiervan uiterlijk binnen de vierentwintig uren na deze kennisname schriftelijk op de hoogte brengen. Bovendien dient deze ene Partij onmiddellijk na de kennisname van de gegevensbeveiligingsinbreuk de nodige afdoende en passende maatregelen te nemen om de inbreuk te stoppen, de nadelige gevolgen ervan te beperken en de andere Partij alle mogelijke informatie te verstrekken omtrent deze inbreuk.
- 8.7. Zowel de **derde-betaler** als **De Lijn** dienen elkaar naar best vermogen bij te staan om de verplichtingen die zij in het kader van deze Overeenkomst hebben overeenkomstig de relevante regelgeving, met inbegrip van de AVG en de AVG-Wet, steeds tijdig en onverkort na te komen, en meer in het bijzonder maar niet beperkt tot het tijdig melden van een mogelijke gegevensbeschermingsinbreuk aan de toezichthoudende autoriteit en/of de tijdige mededeling van de inbreuk aan de betrokkene(n).
- 8.8. Zowel de **derde-betaler** als **De Lijn** duiden in hun organisatie een contactpersoon aan die door de betrokkenen kan worden gecontacteerd met vragen, opmerkingen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze Overeenkomst. Betrokkenen kunnen bij deze contactpunten verzoeken indienen voor de uitoefening van hun rechten als betrokkene in de zin van de AVG en de AVG-Wet. De volgende contactpersonen worden door de Partijen aangesteld:
- Voor **De Lijn**: [privacy@delijn.be](mailto:privacy@delijn.be);
  - Voor de **derde-betaler**: [privacy@stad.gent](mailto:privacy@stad.gent)

8.9. Behoudens voorafgaand schriftelijk akkoord van de andere Partij is het Partijen niet toegestaan om zowel voor, tijdens als na de beëindiging van deze Overeenkomst de verkregen persoonsgegevens te kopiëren, te verspreiden, te wijzigen of te verveelvoudigen, noch om derden of andere personen daar de toestemming voor te geven en moeten Partijen te allen tijde de gegevens die zij hebben verkregen in het kader van deze Overeenkomst als vertrouwelijk behandelen, behoudens wanneer er een wettelijke reden voorhanden is, op grond van een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke beslissing of indien het rechtstreeks of onrechtstreeks kopiëren, verspreiden, wijzigen of verveelvoudigen van onderhavige persoonsgegevens noodzakelijk is om de eigen werkzaamheden die rechtstreeks voortvloeien uit deze Overeenkomst te kunnen uitoefenen.

8.10. Partijen mogen de verkregen persoonsgegevens niet langer bewaren dan datgene wat noodzakelijk is om de Overeenkomst te kunnen vervullen, en zonder hierbij de wettelijke verjaringstermijn te overschrijden. Van zodra de persoonsgegevens niet langer noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, zal de betrokken Partij deze persoonsgegevens verwijderen of minstens versleuteld archiveren. Onverminderd het voorgaande zal iedere Partij de verwerking van de verkregen persoonsgegevens moeten beëindigen zodra de Overeenkomst wordt beëindigd – ongeacht omwille van welke reden – of indien dit noodzakelijk is om een gegevensbeveiligingsinbreuk te stoppen dan wel om de nadelige gevolgen van een dergelijke inbreuk te beëindigen.

8.11. Iedere Partij zal ten opzichte van de andere Partij aansprakelijk zijn voor de schade die voortvloeit uit de niet-naleving van deze Overeenkomst betreffende de verwerking van gegevens die geheel of gedeeltelijk bestaan uit persoonsgegevens, behalve wanneer dergelijke tekortkoming veroorzaakt werd door overmacht overeenkomstig het Belgische recht, zijnde een onvoorzienbare gebeurtenis buiten de controle van de partij die erdoor één of meerdere van zijn verbintenissen niet kan nakomen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, overheidsoptreden, terrorisme, aardbeving, brand, overstroming of andere natuurrampen, arbeidsmoeilijkheden (m.i.v. stakingen en ziekte), stroompannes, softwaregerelateerde inconsistenties, moeilijkheden en problemen en internetonderbrekingen.

Behoudens in geval van fraude, bedrog of een andere opzettelijke fout zal in de gevallen waarin één Partij aansprakelijk kan worden gesteld ten opzichte van de andere Partij, deze ene Partij niet aansprakelijk zijn voor indirecte schade zoals maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

8.12. Indien een betrokkene meent schade te hebben geleden door een bewerking of het niet-nakomen van een verplichting in deze Overeenkomst, zal de Partij die verantwoordelijk is voor de bewerking of het naleven van deze specifieke verplichting, de andere Partij hiervoor integraal vrijwaren conform de aansprakelijkheidsregels zoals bepaald in de AVG en in de AVG-Wet.

De ene Partij is niet aansprakelijk voor mogelijke boetes, compensaties of schadevergoedingen die worden opgelegd door een toezichthoudende autoriteit of toekomen aan betrokkenen of aan andere personen of organisaties waar de andere Partij een samenwerking mee is aangegaan, als dit het gevolg is van onrechtmatig of nalatig handelen van die Partij, behoudens wanneer dit het gevolg is of het resultaat is van het onzorgvuldig en/of foutief optreden van de ene Partij dan wel de ene Partij met dergelijk onrechtmatig of nalatig handelen heeft ingestemd..

De ene Partij is niet aansprakelijk voor mogelijke aanspraken door een toezichthoudende autoriteit of van betrokkenen of andere personen en organisaties waar de andere Partij een samenwerking mee is aangegaan, als dit het gevolg is van het onrechtmatig of nalatig handelen van die Partij, behoudens wanneer de ene Partij betrokken was bij deze samenwerking of hiermee heeft ingestemd.

## **Artikel 9: varia**

- 9.1. Elk amendement of wijziging aan deze Overeenkomst moet schriftelijk gebeuren en door een daartoe gemachtigde vertegenwoordiger van elk der Partijen.
- 9.2. Het niet afdwingen van één der bepalingen van deze Overeenkomst heeft geen effect op het recht van een Partij om uitvoering te vragen op gelijk welk ogenblik. Het niet afdwingen van een bepaling maakt op geen enkel ogenblik een afstand van enig recht uit.
- 9.3. De ongeldigheid, onwettigheid of het niet afdwingbare karakter van een bepaling van deze Overeenkomst heeft geen effect of impact op het voortbestaan van de overige bepalingen van deze Overeenkomst.
- 9.4. Geen van de bepalingen in deze Overeenkomst zal in het nadeel van de ene of de andere Partij worden geïnterpreteerd om de loutere reden dat deze Partij de opsteller van deze bepaling was.
- 9.5. Als de persoonsgegevens of de relatie tussen de Partijen het voorwerp wordt van nieuwe Europese en/of Belgische regelgeving of rechtspraak, komen de Partijen overeen om deze Overeenkomst te goeder trouw te heronderhandelen, teneinde deze Overeenkomst hiermee in overeenstemming te brengen.
- 9.6. De naleving door elke Partij van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst is kosteloos en kan niet afhankelijk worden gesteld van de betaling van een vergoeding, tenzij uitdrukkelijk anderszins overeengekomen.

## **Artikel 10: informatiedeling**

- 10.1 De Lijn informeert stad Gent als de dienstverlening aan de haltes aan de P+R's Watersportbaan en Lübeck voor een periode langer dan 1 dag niet gegarandeerd kan worden, zodat stad Gent op de hoogte is als er vragen komen over de dienstverlening.
- 10.2 De Lijn bezorgt aan stad Gent halfjaarlijks (of op vraag tussentijds) een overzicht van het aantal klachten gerelateerd aan de bovenvernoemde tickets derde-betaler en de aard van deze klachten.

## **Artikel 11: klachtenafhandeling**

Klachten over de OV-bediening van de P+R's Watersportbaan en Lübeck worden opgenomen, geregistreerd en behandeld door De Lijn, via de Lijnwinkel, telefonisch of via een klachtenformulier op de website van De Lijn. De derde-betaler staat niet in voor klachtenopvolging.

## **Artikel 12: reizigerscommunicatie**

- 12.1 Bij een onvoorziene niet-bediening van de haltes op lijn 11 aan de P+R Watersportbaan, of de haltes van lijn 6 aan P+R Lübeck informeert De Lijn de reizigers naar best vermogen en dit binnen een redelijke termijn. De Lijn tracht de reizigerscommunicatie zo maximaal mogelijk in orde te brengen, zowel digitaal als fysiek.
- 12.2 Bij een voorziene niet-bediening van een of meerdere haltes op lijn 11 aan de P+R Watersportbaan, of de haltes van lijn 6 aan P+R Lübeck informeert De Lijn de reizigers zowel via de app van De Lijn als via fysieke communicatie aan de haltepaal, ongeacht de voorziene duur van de onderbreking van de dienstverlening.

Opgesteld in twee exemplaren te Mechelen op 13 november 2023.

**De Lijn** en de **derde-betaler** verklaren elk een origineel exemplaar ontvangen te hebben.

Voor **De Lijn**

Ann Schoubs  
Directeur-Generaal

Voor de **Stad Gent**

Mieke Hullebroeck  
Algemeen directeur  
Stad en OCMW Gent

Filip Watteuw  
Schepen van Mobiliteit, Publieke Ruimte en Stedenbouw voor  
de voorzitter van de gemeenteraad bij delegatie  
(zie ook <http://www.stad.gent/handtekendelegatie>)

