



Vergadering van 16 januari 2024

2024_GR_00008 Subsidieovereenkomst van derdebetaler voor tussenkomst in de bediening van lijn 16 Zuid-Macharius-Sint-Baafskouter-Johannes Hartmanlaan - 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

Het Decreet van 26 april 2019 betreffende de basisbereikbaarheid trad in werking op 22 juni 2019. Met dit decreet werd het Vlaamse Gewest ingedeeld in 15 vervoerregio's. De vervoerregio Gent is samengesteld uit 23 gemeenten. In uitvoering van genoemd decreet werd een vervoerregioraad samengesteld. Bij gemeenteraadsbeslissing d.d. 25 maart 2019 werden de schepen bevoegd voor mobiliteit als politiek vertegenwoordiger en Peter Vansevenant en Saskia Opdebeeck als ambtelijke vertegenwoordigers van de Stad Gent in de vervoerregioraad aangesteld. Bij gemeenteraadsbeslissing d.d. 25 januari 2021 werd Saskia Opdebeeck vervangen door Philippe De Bock. Bij gemeenteraadsbeslissing d.d. 30 januari 2023 werd Peter Vansevenant vervangen door Merijn Gouweloose.

De vervoerregioraad 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 de schoot van de vervoerregio werden de voorstellen van De Lijn voor het kernnet en aanvullend net besproken. Stad Gent stelde het het nieuwe net vast

De stad stelde een reactie op in een nota "Reactie van de stad op voorstel van Nieuw Openbaar Vervoersplan 2021 - Vervoersregio Gent", die op 19 oktober 2020 werd goedgekeurd door de gemeenteraad. In die reactie en in de bespreking kwam stad Gent tot de conclusie dat het problematisch zou zijn dat lokaal dienstencentrum De Horizon, Scheldeoord en een deel van Sint-Amandsberg niet langer bediend zouden worden met openbaar vervoer.

De krachtlijnen van dit nieuwe net werden ook voorgesteld en besproken op de digitale themacommissie "Openbaar vervoersplan" van donderdag 10 september 2020. Tijdens die bespreking kwamen diezelfde aantrekkingspolen ter sprake en werd ook de mogelijkheid besproken dat stad Gent zelf een aantal ontstane hiaten zou kunnen invullen met "eigen" vervoersdiensten, door bijvoorbeeld de middelen te hergebruiken die voorzien waren voor de jaarlijkse bijdrage voor het nachtnet of shuttles. Die mogelijkheden worden met deze overeenkomst geconcretiseerd.

Stad Gent werkt met deze subsidieovereenkomst een hiaat weg waardoor het lokaal dienstencentrum De Horizon, Heirnis, Scheldeoord en een deel van Sint-Amandsberg bediend blijven worden met vast openbaar vervoer. Stad Gent draagt hiervoor 520.000 euro bij aan de realisatie van een vaste buslijn tussen Gent-Zuid en de Johannes Hartmanlaan, volgens de modaliteiten voorzien in de derdebetalersovereenkomst. De resterende 580.000 euro wordt bijgepast vanuit het restbudget Vervoer Op Maat van Vervoerregio Gent.

Financiële informatie

Visum van de financieel directeur:

Status visum: Visum verleend mits voorwaarden

Vastleggingnummer(s): 5623500805

Voorgestelde uitgaven: € 3.120.000,00

Gebudgetteerd: Neen

Het gaat om een regeling van derdebetaler met de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn Oost-Vlaanderen, voor de tussenkomst in een buslijn 16. De kostprijs wordt bepaald op basis van de offertes ontvangen door de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn. De overeenkomst gaat in op 6 januari 2024 voor de duur van 6 jaar. De bijdrage van stad Gent dekt niet de volledige kost van lijn 16. De totale jaarlijkse kostprijs is 1.100.000 euro. Het resterende budget wordt voorzien vanuit het budget Vervoer Op Maat dat de vervoerregio toegekend kreeg. De facturatie gebeurt per kwartaal. De prestatie is het aanbieden van de overeengekomen ritten. Opvolging is voorzien door het artikel 10, dat regelt hoe data gedeeld wordt met stad Gent, en in artikel 2.4, waarin voorzien is dat de bijdrage van stad Gent vermindert a rato van het aantal niet-gereden ritten. De opgegeven prijzen zijn inclusief btw. Het bedrag van de btw wordt niet gerecupereerd. De budgetten voor de jaren 2026 tot 2029 zijn niet voorzien (jaarlijks 520.000 EUR). Te voorzien in het meerjarenplan 2026-2031 voor een totaalbedrag van 2.080.000 EUR, onder voorbehoud van goedkeuring van het budget door de gemeenteraad
Leveranciersgegevens: VVM – De Lijn Motstraat 20 2800 Mechelen BE64 3751 1173 1652

De bedragen in deze tabel zijn incl. btw

Dienst	BMO
Budgetplaats	353650400
Categorie	E - 6495000
Subsidiecode	NIET_RELEVANT
2024	520.000 EUR
2025	520.000 EUR
2026	520.000 EUR
2027	520.000 EUR

2028	520.000 EUR
2029	520.000 EUR
Totaal	3.120.000 EUR

Verwachte ontvangsten: € 0,00

Er zijn geen te verwachten ontvangsten.

Bijgevoegde bijlage(n):

- subsidieovereenkomst -De Lijn - Stad Gent - L16 Zuid - Macharius - Sint-Baafskouter (deel van de beslissing)

Voorstel

Legt aan de gemeenteraad voor ter beslissing:

Artikel 1:

Keurt goed de subsidieovereenkomst van derdebetaler voor tussenkomst in de bediening van lijn 16 Zuid-Macharius-Sint-Baafskouter-Johannes Harmanlaan, met De Lijn, Motstraat 20, 2800 Mechelen, zoals toegevoegd in bijlage, met terugwerkende kracht startend op 6 januari 2024.

Artikel 2:

Keurt goed dat de nodige kredieten worden voorzien in het meerjarenplan 2026-2031 voor een totaalbedrag van 2.080.000 EUR over de periode 2026 tot 2029, onder voorbehoud van goedkeuring van het budget door de gemeenteraad.



Overeenkomst van derde-betaler lijn 16 Zuid – Macharius – Sint-Baafskouter afgesloten tussen De Lijn en de 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**

en

- 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**

wordt overeengekomen hetgeen volgt:

Artikel 1: onderwerp van de overeenkomst

De derde-betaler, behorende tot de VVR Gent, levert een gedeelde financiële bijdrage voor L16 Gent Zuid – Macharius – Sint-Baafskouter (type VOM vast).

Artikel 2: toegepast systeem: gedeelde tussenkomst geregeld vervoer

2.1. Beschrijving van het systeem

De **derde-betaler** komt tussen in de kostprijs voor lijn 16 Gent Zuid – Macharius – Sint Baafskouter.

2.2. Tussenkomst van de derde-betaler

De derde-betaler draagt jaarlijks 520.000€ inclusief BTW bij voor de eerste 6 jaren. Dit bedrag zal jaarlijks worden geïndexeerd aan de hand van de geldende consumptieprijsindex. Bij verlenging met 5 jaren zal de prijs herzien worden. De Lijn zal vóór datum 01/01/2029 aan stad Gent laten weten wat de prijsherziening voor de verlenging inhoudt.

2.3. Omleidingen

In het geval deze lijn de voorziene route niet kan rijden door wegenwerken of evenementen, wordt in overleg met stad Gent tijdelijk een andere route vastgelegd. In het geval Stad Gent en De Lijn samen oordelen dat er geen alternatieve route of bediening mogelijk is, dan doet dit niets af aan de bijdrage van Stad Gent in de derdebetalersregeling.

2.4. Niet gereden ritten

In het geval dat ritten van lijn 16 (Gent Zuid – Macharius – Sint-Baafskouter) niet gereden worden door 1) een gebrek aan chauffeurs of 2) een tekort aan voertuigen, en dit omwille van andere redenen dan ziekte, staking, manifestatie, vakbondsacties, onverwachte storingen/hinder of ongeplande omleidingen, dan wordt de bijdrage van stad Gent in de derdebetalersregeling verlaagd a rato van het aantal niet gereden ritten. De Lijn verrekent dit per kwartaal in de factuur.

Artikel 3: omschrijving van de dienstverlening

3.1. Traject Lijn 16:



3.2. Voertuig: uitvoering met Citybus

3.3. Frequentie Lijn 16

- Schooldag: 30 minuten dal, 20 minuten spits (*)
- Schoolvakantie (kleine + grote): 30 minuten dal, 30 minuten spits (*)
- Zaterdag: 30 minuten
- Zondag: 60 minuten voormiddag, 30 minuten namiddag

(*) spittijden zijn van 7u15 tot 8u59 & 15u30 tot 18u59

3.4. Amplitude Lijn 16:

- Schooldag: 6.40 – 19.50 u
- Vakantiedag: 6.30 – 19.50u
- Zaterdag: 7.30 – 19.50u
- Zondag: 7.30 – 19.50u

Artikel 4: afrekening en betalingsmodaliteiten

Het door de derde-betaler verschuldigde bedrag wordt per kwartaal 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 : 1200634/1

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 is De Lijn verantwoordelijk.

De Lijn

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

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

Contact afdeling financiën (facturatie)

SSC Boekhouding, Grotehondstraat 58, 2018 Antwerpen, tel.03 218 13 12 ,
e-mailadres: debiteuren@delijn.be

Derde-betaler

Stad Gent, Merijn Gouweloose, Team Voetgangers & Gebruikers Collectief Vervoer
Bezoekadres: Woodrow Wilsonplein 1, 9000 Gent
tel. 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 6 jaar, ingaande op 6 januari 2024 en is stilzwijgend éénmaal verlengbaar voor 5 jaar. De stopzetting van de overeenkomst kan enkel schriftelijk gebeuren, mits aangetekend schrijven of mail van één van de contractanten minstens 6 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
- (2) vervoerregio.gent@delijn.be
- (3) Merijn.Gouweloose@stad.gent
- (4) 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: verwerking van persoonsgegevens

- 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 toezichhoudende 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;
 - Voor de **derde-betaler**: 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 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 per kwartaal (of op vraag tussentijds) een overzicht van het totaal aantal gereden ritten, aantal niet-gereden ritten, aantal ritten met een vertraging van meer dan 10 minuten, aantal opstappers per halte (haltenummer) opgesplitst per leeftijdsgroep en per type vervoersbewijs/abbonement (op basis van de geregistreerde MOBIB-scans).
- 10.3 De Lijn bezorgt aan stad Gent halfjaarlijks (of op vraag tussentijds) een overzicht van het aantal klachten en de aard van de klachten.

Artikel 11: klachtenafhandeling

Klachten over de dienstverlening op lijn 16 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 een of meerdere haltes op lijn 16 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 16 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 1 december 2023

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

Voor Stad Gent

Voor de voorzitter van de gemeenteraad, bij delegatie
(zie ook <http://www.stad.gent/handtekendelegatie>)

Mieke Hullebroeck
Algemeen directeur
Stad en OCMW Gent

Filip Watteuw
Schepen van Mobiliteit, Publieke Ruimte en
Stedenbouw voor Stad en OCMW Gent

Voor de uitvoerder De Lijn

Ann Schoubs
Directeur-Generaal

