

**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 634

Vragen van de leden **Van Meenen** en **Van Veldhoven** (beiden D66) aan de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en de minister van Infrastructuur en Milieu over *de kwartaalrapportage van het OV loket waarin wordt gesteld dat studenten onredelijk worden behandeld bij een defecte OV-chipkaart* (ingezonden 1 november 2012).

Antwoord van minister **Bussemaker** (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap), mede namens de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu (ontvangen 23 november 2012).

Vraag 1

Bent u bekend met de kwartaalrapportage van het OV Loket, de onafhankelijke ombudsman voor openbaar vervoer?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Wat is uw reactie op de conclusie van het OV Loket, dat studenten niet gelijk worden behandeld en dat dit «onlogisch en onnodig» is?

Antwoord 2

De situatie verschilt per soort abonnement én ook per vervoerder. Er zijn vervoerbedrijven die aan balies vervangende kaarten verstrekken wanneer een persoonlijke ov-chipkaart met een bepaald abonnement defect is. De reiziger moet dan een kopie van zijn ov-chipkaart (voor- en achterzijde), kopie van zijn identiteitsbewijs en een uitdraai van zijn «Mijn ov-chipkaart account» tonen. De vervoerder kan de gegevens controleren omdat er een directe relatie met de reizigers bestaat. Er zijn ook vervoerders die geen tijdelijke kaart verstrekken.

Voor studenten is deze service om privacyredenen bij geen enkele vervoerder mogelijk. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens beschikken de vervoerders niet over persoonsgegevens van studenten en kunnen zij dan ook niet controleren of de reiziger die aan de balie komt daadwerkelijk een student is die over reisrecht van DUO beschikt.

<sup>1</sup> Rapportage 3e kwartaal 2012, <https://www.ovloket.nl/?ac=Rapportages-17-1>

Vraag 3

Kunt u aangeven waarom er voor studenten een andere regeling geldt wanneer de OV-chipkaart defect is dan voor niet-studenten? Vindt u dit eerlijk?

Antwoord 3

Zie het antwoord op vraag 2

Vraag 4

Gaat u stappen nemen om dit verschil in regelingen tussen studenten en niet-studenten te overbruggen?

Antwoord 4

De privacybepalingen worden niet aangepast. Individuele vervoerders zullen, ook in de toekomst, niet beschikken over de persoonsgegevens van studenten. Directe vervanging van defecte ov-chipkaarten wordt dus niet mogelijk. Wel zoeken de vervoerders en TLS naar mogelijkheden om de vervanging van defecte kaarten te versnellen.

Vraag 5

Hoe gaat u er voor zorgen dat de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), de Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) en de Klantenservice OV-chipkaart beter met elkaar gaan samenwerken zodat studenten door hen beter geholpen kunnen worden?

Antwoord 5

Elke organisatie voert haar eigen taak goed uit en voorziet de andere organisaties tijdig van de juiste informatie. Helaas kunnen zij niet voorkomen dat er soms iets mis gaat. Gezien de zeer grote aantallen reizigers, kaarten en transacties, beoordeel ik de situatie niet structureel als structureel onvolgende.