

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

635

Vragen van de leden **Dik-Faber** en **Schouten** (beiden ChristenUnie) aan de ministers van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en van Infrastructuur en Milieu over *de studenten OV-chipkaart* (ingezonden 5 november 2012).

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

Vraag 1

Kent u het bericht «Student ongelijk behandeld in openbaar vervoer»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Deelt u de mening dat het onwenselijk is dat studenten in tegenstelling tot andere abonneementhouders geen gebruik kunnen maken van tijdelijke regelingen bij een defecte of verloren OV-chipkaart?

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.

¹ <http://www.nu.nl/binnenland/2946825/student-ongelijk-behandeld-in-openbaar-vervoer.html>

Vraag 3

Deelt u de mening dat de restitutieregeling voor de studenten OV-chipkaart momenteel te ingewikkeld is en onnodig veel werk oplevert voor studenten, maar ook de organisaties achter de OV-studentenchipkaart?

Antwoord 3

Restitutieregelingen verschillen eveneens per abonnement én per vervoerder. De regeling voor studenten is niet ingewikkelder dan die voor overige reizigers. Studenten sturen hun originele vervoerbewijzen en een formulier waarop hun persoonsgegevens zijn ingevuld aan de Klantenservice ov-chipkaart. Ik beoordeel deze regeling niet als té ingewikkeld en ik vind niet dat ze onnodig veel werk voor de studenten oplevert.

Vraag 4

Deelt u de mening van het OV-loket dat studenten met vragen over de OV-chipkaart vaak «van het kastje naar de muur» worden gestuurd, doordat drie organisaties betrokken zijn bij de OV-studentenchipkaart? Bent u bereid deze drie organisaties, na toestemming van de student, meer persoonsgegevens te laten uitwisselen, zodat de klantenservice verbetert?

Antwoord 4

Deze drie organisaties hebben elk een eigen rol en verantwoordelijkheid. DUO is verantwoordelijk voor toekenning van het reisrecht als onderdeel van studiefinanciering. TLS is verantwoordelijk voor de productie en uitgifte van ov-chipkaarten voor alle reizigers. RSR is speciaal opgezet als organisatie tussen DUO en individuele vervoerders in om de privacy van studenten te beschermen («privacy by design»). 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 misgaat. Gezien de zeer grote aantallen reizigers, kaarten en transacties, beoordeel ik de situatie niet als structureel onvoldoende.

Vraag 5

Hoe beoordeelt u de ongelijke behandeling van studenten in het openbaar vervoer in het licht van het regeerakkoord, waarin de studenten OV-chipkaart wordt omgezet naar een kortingsabonnement?

Antwoord 5

Bij het nieuw te ontwikkelen kortingsabonnement zal de situatie gelijk blijven. Het streven blijft erop gericht studenten zoveel als mogelijk gelijk aan overige reizigers te behandelen. Omdat het hierbij wederom zal gaan om een collectieve overeenkomst, zal om privacyredenen sprake blijven van verschillen.

Vraag 6

Bent u bereid te bewerkstelligen dat er één regeling komt voor de vervanging van defecte OV-chipkaarten en restitutie van gemaakte kosten die geldt voor alle houders van de OV-chipkaart (anonieme en persoonlijke kaarten) en bij alle vervoerders?

Antwoord 6

Om privacyredenen zullen individuele vervoerders nooit over de persoonsgegevens van studenten mogen beschikken. Het inrichten van één regeling is dus niet mogelijk.

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van de leden Rog en De Rouwe (beiden CDA), ingezonden 31 oktober 2012 (vraagnummer 2012Z18507), Van Meenen en Van Veldhoven (beiden D66), ingezonden 1 november 2012 (vraagnummer 2012Z18593)