

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

> Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

Landelijke Studentenvakbond
Postbus 1335
3500 BH Utrecht

Rijnstraat 50
Den Haag
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
421689

Uw brief van
20 juni 2012

Uw referentie
2-12-6-21-comm

Datum 9 juli 2012
Betreft Vragen over de ov-chipkaart voor studenten

Geachte heer H.,

Op 20 juni 2012 nam ik kennis van de open brief die u met Rover stuurde aan minister Van Bijsterveldt-Vliegenthart. Vanuit mijn verantwoordelijkheid voor de reisvoorziening voor studenten beantwoord ik hierbij uw brief.

U geeft aan dat uw zorg met name het defect raken en vervangen van ov-chipkaarten betreft. Het defect raken van ov-chipkaarten is een generieke kwestie omdat de kaarten van studenten technisch gezien gelijk zijn aan die van andere reizigers. Bij onderstaande beantwoording van uw vijf vragen ga ik in op dienstverlening specifiek aan studenten, zoals vervangingstermijnen en declaratie-afspraken.

1. Op welke termijn gaat er één loket komen waar studenten met een defecte chipkaart, ongeacht de oorzaak, terecht kunnen?

Er is binnen het ov-domein één loket voor het aanvragen van nieuwe en vervangende kaarten. Studenten wenden zich, net als andere reizigers tot www.ov-chipkaart.nl of bellen met 0900-0980, beheerd door TransLinkSystems (TLS).

2. Bent u bereid op korte termijn alsnog voorwaarden op te stellen waaraan de reiskostendeclaraties van gedupeerden aan getoetst kunnen worden? Al in 2010 heeft de Nationale Ombudsman u gewezen op het belang dit snel te realiseren.

Over de voorwaarden waaraan reiskostendeclaraties van studenten worden getoetst, zijn in 2010 afspraken gemaakt met de vervoerbedrijven. De afspraken zijn in een brief aan de Kamer meegedeeld (23 645 nr.382, 23 september 2010) en zijn voor iedereen – in verkorte vorm – terug te vinden op www.studentenreisproduct.nl. Op deze website vinden studenten ook informatie over het indienen van declaraties.

Tijdens het opstellen van de voorwaarden is met LSVb, ISO en JOB overlegd en in periodieke overleggen wordt het serviceniveau van TLS en de Regisseur Studentenreisrecht (RSR) met deze studentenorganisaties besproken.

3. Gaat u zorgen dat studenten sneller gebruik kunnen maken van een vervangende chipkaart, bijvoorbeeld door ze het recht te geven deze zelf aan te schaffen? In 2010 heeft de Nationale Ombudsman u er op gewezen dat een defecte kaart snel vervangen dient te worden.

Datum

Onze referentie
421689

Om zo snel mogelijk weer een werkende ov-chipkaart te hebben, dienen studenten hun defecte ov-chipkaart op te sturen naar TLS, vergezeld van een aanvraag voor een vervangende kaart. De reisproducten die op de oude, defecte, kaart stonden, worden op de vervangende ov-chipkaart geplaatst, zodat de student, na ontvangst van de vervangende kaart, direct over een gebruiksklare ov-chipkaart beschikt.

In het geval dat de student niet de hiervoor bestemde procedure volgt maar een nieuwe ov-chipkaart aanschaft, moet het koppelingsproces, waarin de juiste kaart aan de juiste student en reisproduct wordt gekoppeld, weer worden doorlopen. Anders is het niet mogelijk het bij de student horende reisproduct op zijn eigen – nieuwe – ov-chipkaart te krijgen. Na het doorlopen van het koppelingsproces moet de student de reisproducten ophalen bij een automaat van het OV. Deze procedure kost meer tijd.

Alle betrokken partijen streven naar het zo snel mogelijk vervangen van defecte chipkaarten. In september 2010 is afgesproken dat vervanging binnen 9 werkdagen na ontvangst van de defecte kaart gebeurt. Het nakomen van deze afspraak wordt maandelijks gemonitord. Het OV is in de regel op tijd. In de uitzonderingsgevallen waarin levering binnen de 9 werkdagen niet wordt gehaald, kunnen studenten hun extra gemaakte reiskosten declareren.

4. Bent u bereid meer sturing te geven aan de Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) en deze organisatie toegankelijker en rechtstreeks bereikbaar voor studenten te maken?

Nee, dit is strijdig met de één loket gedachte die ook door uzelf wordt ondersteund. Voor bijvoorbeeld het aanvragen van nieuwe of vervangende kaarten zullen studenten namelijk niet bij RSR terecht kunnen, maar net als alle bezitters van een ov-chipkaart alleen bij TLS.

Ik blijf met de vervoerbedrijven in gesprek om de service aan studenten goed te houden en waar mogelijk te verbeteren. Via de vervoerbedrijven spreek ik ook RSR daar op aan.

5. Bent u bereid met de vervoerders afspraken te maken met als doel dat ook studenten gebruik kunnen maken van de reeds bestaande regelingen voor abbonementhouders met een defecte chipkaart, zoals het tijdelijk mogen reizen met een kopie van de kaart?

Voor verreweg de meeste reizigers is het op dit moment niet mogelijk om direct bij melding van een defect een vervangende kaart met hun reisproduct te ontvangen. Er zijn grote verschillen tussen vervoerders. Bij sommige vervoerders is het (nog) mogelijk op zichtkenmerken van de kaart te reizen, bij andere vervoerders is dit niet mogelijk of is reizen met de ov-chipkaart verplicht. Bovendien functioneert een tijdelijke vervangende kaart alleen in het gebied waar

de betreffende vervoerder werkzaam is. De beperkte bestaande regelingen hebben dus geen landelijke werking.

Datum

Om een student met het studentenreisproduct te kunnen laten reizen, wordt geverifieerd of de betreffende student recht heeft op het studentenreisproduct. Deze verificatie gebeurt door RSR, die vanwege de privacy van studenten is opgericht en die tot taak heeft de digitale administratie van het studentenreisproduct voor studerenden te voeren. Deze gegevens zijn conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens niet toegankelijk voor de vervoerders.

Onze referentie
421689

Vanuit privacy- en technisch/organisatorische overwegingen is het dus niet mogelijk om studenten gebruik te kunnen laten maken van de – zoals boven beschreven, zeer beperkte – bestaande regelingen.

Samen met de vervoerbedrijven kijk ik of er mogelijkheden zijn voor het ontwikkelen van een dergelijke service. Momenteel is nog geen uitspraak mogelijk ten aanzien van een planning en de slagingskans.

De staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Halbe Zijlstra



Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

> Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

Reizigersvereniging Rover

Postbus 2132
3800 CC Amersfoort

Rijnstraat 50
Den Haag
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
421689

Uw brief van
20 juni 2012

Uw referentie
2-12-6-21-comm

- 9 JULI 2012

Datum
Betreft Vragen over de ov-chipkaart voor studenten

Geachte heer K

Op 20 juni 2012 nam ik kennis van de open brief die u met de LSVb stuurde aan minister Van Bijsterveldt-Vliegenthart. Vanuit mijn verantwoordelijkheid voor de reisvoorziening voor studenten beantwoord ik hierbij uw brief.

U geeft aan dat uw zorg met name het defect raken en vervangen van ov-chipkaarten betreft. Het defect raken van ov-chipkaarten is een generieke kwestie omdat de kaarten van studenten technisch gezien gelijk zijn aan die van andere reizigers. Bij onderstaande beantwoording van uw vijf vragen ga ik in op dienstverlening specifiek aan studenten, zoals vervangingstermijnen en declaratie-afspraken.

1. Op welke termijn gaat er één loket komen waar studenten met een defecte chipkaart, ongeacht de oorzaak, terecht kunnen?

Er is binnen het ov-domein één loket voor het aanvragen van nieuwe en vervangende kaarten. Studenten wenden zich, net als andere reizigers tot www.ov-chipkaart.nl of bellen met 0900-0980, beheerd door TransLinkSystems (TLS).

2. Bent u bereid op korte termijn alsnog voorwaarden op te stellen waaraan de reiskostendeclaraties van gedupeerden aan getoetst kunnen worden? Al in 2010 heeft de Nationale Ombudsman u gewezen op het belang dit snel te realiseren.

Over de voorwaarden waaraan reiskostendeclaraties van studenten worden getoetst, zijn in 2010 afspraken gemaakt met de vervoerbedrijven. De afspraken zijn in een brief aan de Kamer meegedeeld (23 645 nr.382, 23 september 2010) en zijn voor iedereen – in verkorte vorm – terug te vinden op www.studentenreisproduct.nl. Op deze website vinden studenten ook informatie over het indienen van declaraties.

Tijdens het opstellen van de voorwaarden is met LSVb, ISO en JOB overlegd en in periodieke overleggen wordt het serviceniveau van TLS en de Regisseur Studentenreisrecht (RSR) met deze studentenorganisaties besproken.

3. Gaat u zorgen dat studenten sneller gebruik kunnen maken van een vervangende chipkaart, bijvoorbeeld door ze het recht te geven deze zelf aan te schaffen? In 2010 heeft de Nationale Ombudsman u er op gewezen dat een defecte kaart snel vervangen dient te worden.

Datum

Onze referentie
421689

Om zo snel mogelijk weer een werkende ov-chipkaart te hebben, dienen studenten hun defecte ov-chipkaart op te sturen naar TLS, vergezeld van een aanvraag voor een vervangende kaart. De reisproducten die op de oude, defecte, kaart stonden, worden op de vervangende ov-chipkaart geplaatst, zodat de student, na ontvangst van de vervangende kaart, direct over een gebruiksklare ov-chipkaart beschikt.

In het geval dat de student niet de hiervoor bestemde procedure volgt maar een nieuwe ov-chipkaart aanschaft, moet het koppelingsproces, waarin de juiste kaart aan de juiste student en reisproduct wordt gekoppeld, weer worden doorlopen. Anders is het niet mogelijk het bij de student horende reisproduct op zijn eigen – nieuwe – ov-chipkaart te krijgen. Na het doorlopen van het koppelingsproces moet de student de reisproducten ophalen bij een automaat van het OV. Deze procedure kost meer tijd.

Alle betrokken partijen streven naar het zo snel mogelijk vervangen van defecte chipkaarten. In september 2010 is afgesproken dat vervanging binnen 9 werkdagen na ontvangst van de defecte kaart gebeurt. Het nakomen van deze afspraak wordt maandelijks gemonitord. Het OV is in de regel op tijd. In de uitzonderingsgevallen waarin levering binnen de 9 werkdagen niet wordt gehaald, kunnen studenten hun extra gemaakte reiskosten declareren.

4. Bent u bereid meer sturing te geven aan de Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) en deze organisatie toegankelijker en rechtstreeks bereikbaar voor studenten te maken?

Nee, dit is strijdig met de één loket gedachte die ook door uzelf wordt ondersteund. Voor bijvoorbeeld het aanvragen van nieuwe of vervangende kaarten zullen studenten namelijk niet bij RSR terecht kunnen, maar net als alle bezitters van een ov-chipkaart alleen bij TLS.

Ik blijf met de vervoerbedrijven in gesprek om de service aan studenten goed te houden en waar mogelijk te verbeteren. Via de vervoerbedrijven spreek ik ook RSR daar op aan.

5. Bent u bereid met de vervoerders afspraken te maken met als doel dat ook studenten gebruik kunnen maken van de reeds bestaande regelingen voor abonneementhouders met een defecte chipkaart, zoals het tijdelijk mogen reizen met een kopie van de kaart?

Voor verreweg de meeste reizigers is het op dit moment niet mogelijk om direct bij melding van een defect een vervangende kaart met hun reisproduct te ontvangen. Er zijn grote verschillen tussen vervoerders. Bij sommige vervoerders is het (nog) mogelijk op zichtkenmerken van de kaart te reizen, bij andere vervoerders is dit niet mogelijk of is reizen met de ov-chipkaart verplicht. Bovendien functioneert een tijdelijke vervangende kaart alleen in het gebied waar

de betreffende vervoerder werkzaam is. De beperkte bestaande regelingen hebben dus geen landelijke werking.

Datum

Om een student met het studentenreisproduct te kunnen laten reizen, wordt geverifieerd of de betreffende student recht heeft op het studentenreisproduct. Deze verificatie gebeurt door RSR, die vanwege de privacy van studenten is opgericht en die tot taak heeft de digitale administratie van het studentenreisproduct voor studerende te voeren. Deze gegevens zijn conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens niet toegankelijk voor de vervoerders.

Onze referentie
421689

Vanuit privacy- en technisch/organisatorische overwegingen is het dus niet mogelijk om studenten gebruik te kunnen laten maken van de – zoals boven beschreven, zeer beperkte – bestaande regelingen.

Samen met de vervoerbedrijven kijk ik of er mogelijkheden zijn voor het ontwikkelen van een dergelijke service. Momenteel is nog geen uitspraak mogelijk ten aanzien van een planning en de slagingskans.

De staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,



Halbe Zijlstra

Afschrift aan: Tweede Kamer der Staten-Generaal