
Vragen van het lid Jansen aan de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over **de grote problemen waar studenten tegen aanlopen bij het gebruik van de OV-chipkaart, die vanaf vandaag verplicht is bij het reizen.**

De **voorzitter**: Ik heet de staatssecretaris van harte welkom.

De heer **Jansen** (SP): Voorzitter. De invoering van de OV-chipkaart is een chaos. De datum 1 januari werd niet gehaald en 1 februari ook niet. Toen is de deadline gesteld op 16 maart, vandaag dus. Vanaf vandaag komen studenten het openbaar vervoer niet meer in zonder een werkende kaart. Uit onderzoek van EenVandaag, de LSVb en FOK! blijkt dat de helft van de studenten problemen had bij de omschakeling. Door het gestuntel van de Informatie Beheer Groep en de vervoerbedrijven hebben 40.000 studenten zelfs nu nog geen kaart die het doet.

Vanmorgen probeerde Thomas Celentis met de trein vanuit Almere Muziekwijk naar zijn opleiding in Utrecht te reizen. Hij heeft zijn kaart tijdig aangevraagd en tientallen keren aan de bel getrokken bij de helpdesk, zonder resultaat. Hij had vanmorgen de papieren van de IB Groep bij zich waaruit blijkt dat hij recht heeft op vervoer, maar werd nog voor het perron tegengehouden door een peloton controleurs, dus zat hij vandaag thuis, ook al had hij betaald voor zijn openbaar vervoer.

Sommige mensen denken misschien dat de studentenkaart gratis is, maar in werkelijkheid kost deze € 300, die wordt ingehouden op de beurs. Als je niet kunt reizen op iets waarvoor je wel hebt betaald, is dat wanprestatie, grenzend aan diefstal. Is de staatssecretaris dat met de SP-fractie eens? Zo ja, waarom is zij dan niet in de bres gesprongen voor de gedupeerde studenten? Waarom wordt het verplichte gebruik van de OV-chipkaart door studenten niet opnieuw uitgesteld tot alles fatsoenlijk werkt? Bij managementcursussen wordt altijd aan de deelnemers geleerd dat de klant koning is. Kan de staatssecretaris ervoor zorgen dat studenten voortaan als klant behandeld worden?

Staatssecretaris Van Bijsterveldt-Vliegenthart:

Voorzitter. Ik dank de heer Jansen voor zijn vragen in eerste termijn. De OV-chipkaart heeft natuurlijk al een behoorlijke geschiedenis. Dat geldt zeker voor de OV-chipkaart voor studenten. Er is inderdaad een aantal malen besloten om het moment voor het definitieve schakelpunt uit te stellen. Op een bepaald moment werd echter helder dat heel veel zaken goed op orde waren en is ervoor gekozen om de deadline op 16 maart te stellen. Ook de studenten die aarzelden of dachten dat het nog wel even zou duren, moesten zo de slag maken om de kaart daadwerkelijk aan te vragen, c.q. te activeren. Het overgrote deel van de studenten heeft dat ook heel goed gedaan.

We hebben de afgelopen tijd regelmatig contact gehad met de LSVb en met ROVER. Er is aan ons en aan de ov-bedrijven niet meegedeeld dat er sprake zou zijn van fundamentele problemen. Hier en daar treden inderdaad problemen op, maar dat zijn incidenten. In die gevallen

proberen we deze jonge mensen via de OV Helpdesk op een goede manier te helpen om tot een adequate oplossing van hun probleem te komen. Het is belangrijk dat de jongen over wie de heer Jansen het had, zich tot de OV Helpdesk wendt, het probleem helder maakt en vervolgens daar tot een oplossing komt. Die mogelijkheden zijn er namelijk. Het overgrote deel is echter op orde.

De heer **Jansen** (SP): De staatssecretaris suggereert nu dat het allemaal ligt aan domme en nalatige studenten. Ik heb haar één voorbeeld genoemd, maar er zijn tientallen voorbeelden. Bovendien hoor je ervan via EenVandaag, de LSVb, FOK! enzovoorts. De Ombudsman heeft zelf gezegd dat de oude problemen nog steeds niet verholpen zijn. Het gaat dus niet om incidenten, maar om minstens 40.000 studenten die tot op de dag van vandaag nog geen kaart hebben. Ze hebben € 300 betaald en dat geld wordt ingehouden op hun beurs, maar ze komen het perron niet meer op en kunnen niet naar hun studie toe. De staatssecretaris van OCW moet toch staan voor de belangen van de studenten? Hoe kan zij accepteren dat er zo met hun belangen gesold wordt?

Staatssecretaris Van Bijsterveldt-Vliegenthart: Juist om heel zorgvuldig om te gaan met de belangen van de studenten, hebben we de datum een aantal malen vooruitgeschoven. Op een bepaald moment hebben we echter besloten dat het goed is om een heldere deadline te hebben. Zo maakt ook iedereen daadwerkelijk de overstap naar die nieuwe OV-chipkaart. Overigens heeft de heer Jansen het over tienduizenden studenten, maar er is altijd een x-aantal dat nooit zal overgaan tot het incasseren van zo'n ov-jaarkaart. Dat was in het verleden al zo; het zal nu dus ook zo zijn. Er zijn echter ontzettend veel voorzieningen. We hebben de afgelopen tijd heel goed gecommuniceerd, er zijn zo'n 1200 oplaadpalen in Nederland waarop je de kaart kunt activeren en er is een helpdesk waar extra mankracht ingezet is in de afgelopen periode om de vraag aan te kunnen. We hebben met ROVER en de LSVb afgesproken dat de helpdesk met adequate oplossingen zal komen als er schrijnende incidenten zijn. We doen dan wat we moeten doen en het is de afgelopen tijd aan de studenten geweest om die kaart tijdig aan te vragen. Mocht er een schrijnend probleem zijn waarbij de schuld duidelijk aan de zijde van het ov-bedrijf ligt, dan moet ook dáár de oplossing gevonden worden en is daar de helpdesk.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Ik hoop dat het beter gaat dan we verwacht hadden; de berichten zijn wat wisselend. Ik heb twee vragen. Ik wil graag een harde garantie dat alle studenten die buiten hun schuld reiskosten hebben moeten maken omdat hun kaart niet goed werkte, hun geld terugkrijgen van de DUO, de Dienst Uitvoering Onderwijs.

Dan mijn tweede vraag. Er is bij de OV-chipkaart heel veel gedoe waarbij je van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Dat geldt niet alleen voor studenten maar ook voor anderen. Het is lastig om te weten bij welk klachtenloket je moet zijn. Ons is indertijd toegezegd dat er één klachtenloket zou komen, maar dat is nog niet in werking. Ik vraag dus wanneer wij dat klachtenloket tegemoet kunnen zien. Ik hoor ook graag een deadline, want wij zijn nu bezig met de OV-chipkaart en wij zitten niet te wachten op mosterd na de maaltijd.

Van Bijsterveldt-Vliegenthart

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliegenthart**: Ik kan u een verheugende mededeling doen. Wij hebben de OV Helpdesk. Sorry, maar als wij nog meer loketten maken, wordt het juist erg onduidelijk en verwarrend. Daar moeten de studenten naartoe. Daar zit het ov-bedrijf dat verantwoordelijk is voor het functioneren van de OV-chipkaart. Daar kijkt men of er sprake is van een schrijnend geval. Dan ga ik in op uw eerste vraag. Als er daadwerkelijk sprake is van een schrijnend geval en de schuld evident bij het ov-bedrijf ligt, dan zal er gekeken worden naar een tijdelijke kaart en naar de mogelijkheid om coulant te zijn bij het vergoeden van de kosten. Dat is wat ik afgesproken heb met het ov-bedrijf en dat is wat uitgevoerd wordt.

De heer **Harbers** (VVD): Ik wil toch nog even doorvragen op het punt van de helpdesk. De staatssecretaris heeft twee mislukte uitvoeringsdata achter de rug, 1 januari en 1 februari. Haar ambtsvoorganger heeft tegen ons gezegd dat onomstotelijk moet komen vast te staan dat het activeren goed lukt. Naar mijn weten staat ook met zoveel woorden in de laatste brief dat dit dus ook de afhandeling van vragen via de helpdesk betekent. Wat is er in de afgelopen dagen concreet gedaan, nu men aanloopt tegen de nieuwe invoeringsdatum van 16 maart, om de helpdesk met name de dagen rond de invoering op orde te brengen? Er zijn immers volop klachten – dat is gewoon de realiteit – dat mensen er niet doorheen komen en dat zij, als ze er al doorheen komen, niet het antwoord krijgen dat ze willen hebben. Wat heeft de staatssecretaris daar concreet aan gedaan rond deze cruciale invoeringsdatum waarop alles in orde zou moeten zijn?

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliegenthart**: Er zijn erg veel activiteiten georganiseerd voorafgaand aan de invoeringsdatum. Er is heel veel gecommuniceerd, heel veel informatie verstrekt. De laatste week, vrijdag, is nog een brief verstuurd aan alle studenten die hun OV-chipkaart nog niet geactiveerd hadden. Ik moet zeggen dat ik dat een bijzondere behandeling vind, als ik het allemaal even op een rijtje zet, nu ik in deze portefeuille spring. We willen het buitengewoon goed regelen voor de jongeren van vandaag. In de afgelopen dagen is de helpdesk inderdaad volop bezig geweest. De laatste dagen kwamen er natuurlijk wat meer telefoontjes en stond je even iets langer in de wacht. Dat gebeurt ons ook op allerlei plekken waar wij naartoe moeten bellen als gewone burgers. Daar is niets mis mee, maar het is wel zo dat men vervolgens achter de helpdesk kijkt wat er aan de hand is. Is het een schrijnende situatie, dan geldt wat ik zojuist tegen mevrouw Van Gent heb gezegd.

Mevrouw **Smits** (SP): De helpdesk lost de problemen niet op en Thomas, waar collega Jansen net aan refereerde, heeft al voor € 150 gebeld met de helpdesk. Thomas is al maanden bezig om zijn zaken op orde te krijgen. De vraag is wat deze staatssecretaris gaat doen voor al die studenten die keurig op tijd zijn begonnen, die hun zaken op orde hadden. Tegen hen had de minister gezegd: ik garandeer dat elke student op 1 januari met zijn OV-chipkaart kan reizen. Gaat deze staatssecretaris Thomas echt helpen? Gaat zij de verplichte invoering van de OV-chipkaart voor studenten uitstellen totdat alle problemen zijn opgelost?

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliegenthart**: Ik krijg bij € 150 belkosten toch de neiging om in ieder geval aan te raden dat men overgaat naar een goedkoper telefoonabonnement, want dat lijkt me erg veel geld. Het tweede wat ik wil zeggen is dat ik het geen oplossing vind, de datum te verschuiven. Ik heb zelf kinderen in die leeftijd en ik weet hoe het gaat. Het is altijd last-minutewerk, enveloppen worden niet geopend en op het laatste moment moet het dan gebeuren. Wij hebben er alles aan gedaan, brieven verstuurd, heel veel gecommuniceerd, gisteren nog een brief verstuurd met daarin: "beste mensen, ding dong, de laatste bel voor de laatste ronde, nu moet het gebeuren". Een ding vind ik helder: daar waar het niet klopt, moet de OV Helpdesk de mensen van dienst zijn en dat moet op een goede manier gebeuren. Daar zal ik zeker de vinger aan de pols houden. Dat mag u van mij verwachten en dat doe ik ook in de komende dagen. Dit is immers het schakelmoment, daar ben ik mij zeer van bewust, maar ik zet er toch ook een enigszins relativerende opmerking naast.

De vergadering wordt van 14.40 uur tot 15.00 uur geschorst.

Voorzitter: Verbeet