

Vergaderjaar 2009–2010

23 645

Openbaar vervoer

Nr. 379

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ONDERWIJS CULTUUR EN WETENSCHAP

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 14 september 2010

Er is vanuit uw Kamer gevraagd om nadere informatie over de problemen met de Studenten OV-chipkaart en dan in het bijzonder met betrekking tot het declaratiebeleid. In deze brief informeer ik u nader over de laatste stand van zaken rondom de invoering van de Studenten OV-chipkaart.

Op 3 september 2010 hebben de minister van Verkeer en Waterstaat en ik u geïnformeerd over de problemen die eind augustus 2010 zijn opgetreden bij het gebruik van de Studenten OV-chipkaart (kamerstuk 23 645, nr. 378). In die brief hebben wij aangegeven hoe het probleem heeft kunnen ontstaan en wat er is gedaan om te voorkomen dat studenten de dupe zouden worden van de gemaakte fouten. Ook is in de brief aangegeven dat wij de vervoerbedrijven zouden aanspreken op hun verantwoordelijkheid en dat aanvullende maatregelen van de vervoerbedrijven noodzakelijk waren.

Ten aanzien van de groep van 17 500 nieuwe studenten die eind augustus een niet-werkende Studenten OV-chipkaart hadden ontvangen, kan ik u melden dat ondertussen vanaf 13 september 2010 de systemen bij alle vervoerbedrijven zijn aangepast waardoor ook voor deze groep studenten vanaf die datum het reizen met de Studenten OV-chipkaart ongehinderd mogelijk is. Hierdoor hebben deze studenten niet langer de additionele brief van de vervoerbedrijven als vervoerbewijs nodig.

Zoals toegezegd in de brief van 3 september j.l. heb ik persoonlijk de vervoerbedrijven aangesproken op de aanhoudende problemen met de Studenten OV-chipkaart. Op 8 september 2010 heb ik in een overleg met hen afgesproken dat zij een aantal aanvullende aanpassingen zullen doen op het punt van de kwaliteit van de werkprocessen, de communicatie en de helpdesk. Ook is er op mijn aandringen afgesproken dat er een ruimhartiger declaratiebeleid gevolgd zal worden. Het kan niet zo zijn dat studenten, die buiten hun schuld om geen gebruik kunnen maken van hun

Studenten OV-chipkaart, geen compensatie ontvangen. Studenten moeten kunnen reizen zonder hiervoor onnodige extra kosten te maken.

De vervoerbedrijven hebben erkend dat er in het proces rond de invoering van de Studenten OV-chipkaart fouten zijn gemaakt. Studenten vormen een belangrijke reizigersgroep voor de vervoerbedrijven. De vervoerbedrijven werken hard aan de verdere ontwikkeling en nadere invoering van onderdelen van het systeem. Indien er fouten gemaakt worden, dan moeten de studenten te allen tijde kunnen reizen zonder onnodige extra kosten te hoeven maken. De vervoerbedrijven erkennen de gemaakte fouten en betreuren ze ten zeerste.

Ik heb in het overleg met de vervoerbedrijven afgesproken dat het hele proces rondom de Studenten OV-chipkaart op korte termijn aanzienlijk wordt verbeterd. De systemen en processen worden geanalyseerd en die analyse moet resulteren in concrete voorstellen die de dienstverlening aan studenten moeten verbeteren. Ook de communicatie en de helpdesk zijn onderdelen van de verbeterslag. Ik realiseer me dat hiermee enige tijd gemoeid kan zijn. Daarom is het van belang dat de vervoerbedrijven op mijn aandringen een ruimhartig declaratiebeleid hebben toegezegd. De vervoerbedrijven hebben dit meteen in werking gezet en zullen mij nog een schriftelijke uitwerking sturen van deze invulling van het declaratiebeleid.

Bij een defect aan of verlies van een Studenten OV-chipkaart, is de maximale periode die nodig is om de student na binnenkomst van zijn aanvraag een nieuwe kaart toe te sturen, verkort van drie weken (in de praktijk 15 werkdagen) naar 9 werkdagen. Hiermee wordt de maximale periode dat de student zelf voor een alternatief vervoerbewijs moet betalen met ruim een week teruggebracht. Mocht het versturen langer duren dan negen werkdagen, dan worden de reiskosten gedurende deze overschrijding vergoed.

Hiernaast zullen de vervoerbedrijven – als de student géén schuld heeft aan het defect aan zijn Studenten OV-chipkaart – de in deze periode door de student gemaakte relevante reiskosten en betaalde boetes volledig vergoeden, ook gedurende de periode van de eerste negen werkdagen na aanvraag van een vervangende kaart. Indien er twijfel bestaat over de vraag of de student het defect van de kaart aan zichzelf heeft te wijten, dan zullen de vervoerbedrijven deze declaratieverzoeken met de nodige coullance en ruimhartigheid beoordelen. Dit betekent dat de student bij onduidelijkheid over de schuldvraag het voordeel van de twijfel krijgt.

De vervoerbedrijven hebben ook toegezegd de al vanaf 1 januari van dit jaar ingediende declaratieverzoeken op basis van deze nieuwe criteria opnieuw te beoordelen. De communicatiemiddelen zijn inmiddels op deze nieuwe handelswijze aangepast en de medewerkers van de helpdesk van de Studenten OV-chipkaart zijn geïnstrueerd. Een andere belangrijke verbetering is dat studenten nu via www.studentenov-chipkaart.nl één loket hebben waar zij hun declaratieverzoeken kunnen indienen, inclusief de mogelijkheid om boetes te declareren die zij van afzonderlijke vervoerbedrijven hebben verkregen. Voorheen werden studenten voor het declareren van deze boetes naar de vervoerbedrijven doorverwezen. Met ingang van heden kunnen alle verzoeken van studenten dus in één keer ingediend en afgehandeld worden. Daardoor wordt bij de student het gevoel weggenomen dat hij van het kastje naar de muur gestuurd wordt.

De vervoerbedrijven hebben deze aanpassingen van hun declaratiebeleid tot mijn genoegen op 10 september jl. via een persbericht bekendgemaakt.

Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap zal nauw worden betrokken bij de opstelling van de verbetervoorstellen op het terrein van de werkprocessen, de communicatie en de helpdesk. De voortgang zal zeer nauwlettend worden gevolgd en gemonitord. Ik zal de vervoerbedrijven aanspreken op hun verantwoordelijkheid op het moment dat er naar mijn oordeel te weinig voortgang wordt geboekt.

De staatssecretaris van Onderwijs Cultuur en Wetenschap,
J. M. van Bijsterveldt-Vliegenthart