

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

### 2572

Vragen van het lid **Lucas** (VVD) aan de staatssecretaris van Onderwijs Cultuur en Wetenschap over *een defecte OV-studentenchipkaart* (ingezonden 2 mei 2011).

Antwoord van staatssecretaris **Zijlstra** (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) (ontvangen 19 mei 2011).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het feit dat bij een defecte OV-studentenchipkaart de kaartjes voorgeschoten dienen te worden, en later eventueel gedeclareerd kunnen worden en dat veel studenten daarbij hinder ondervinden?

#### Antwoord 1

Ik ben bekend met het feit dat bij een defecte Studenten OV-chipkaart de kosten van losse vervoerbewijzen voorgeschoten dienen te worden. Dit was in de tijd van de papieren OV-studentenkaart ook het geval. Overigens geldt voor overige reizigers hetzelfde.

Met de vervoerbedrijven zijn vorig jaar de volgende afspraken gemaakt met betrekking tot de vervanging van OV-chipkaarten en de dienstverlening aan studenten:

- De maximale leveringstermijn voor vervangende kaarten is teruggebracht van 15 naar 9 werkdagen vanaf het moment dat het OV de aanvraag ontvangt tot het moment waarop het OV de vervangende kaart verzendt;
- Wanneer het OV deze termijn niet haalt, wordt op de 14<sup>e</sup> werkdag een tijdelijke OV-chipkaart verzonden. Deze maatregel was nieuw. Eerder werden tijdelijke kaarten onregelmatig verstrekt tijdens grote logistieke problemen;
- Reiskosten worden vergoed wanneer de kaart defect is geraakt buiten de schuld van de student om;
- Wanneer de schuldvraag onduidelijk is, krijgt de student te allen tijde het voordeel van de twijfel.

De periode waarin studenten hun reiskosten moeten voorschieten is dus beperkt tot maximaal drie weken. De ingediende declaraties worden door het OV conform de gemaakte afspraken afgehandeld. Ik zie daarop toe.

Van alle in de maand maart 2011 geproduceerde vervangende kaarten was de reden voor aanvraag ervan in ruim 50% van de gevallen verlies of diefstal van de oude kaart. In ruim 30% van de gevallen bleek de student zelf verantwoordelijk te zijn voor het ontstaan van het defect. Er is vastgesteld dat bij studenten meer dan twee keer zo vaak sprake is van verlies of diefstal en

van verwijtbare defecten dan bij overige reizigers, terwijl de kaarten in technische zin helemaal hetzelfde zijn. Studenten kunnen defecte kaarten deels voorkomen door er voorzichtiger mee om te gaan. In de afgelopen weken is nagenoeg geen klacht ontvangen over de afhandeling van declaraties. Hieruit kan de conclusie worden getrokken dat het declaratieproces goed werkt.

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat er de laatste tijd (te) veel van dit soort verhalen over defecte OV-chipkaarten van studenten naar buiten komen? Deelt u de mening dat hier snel een oplossing voor gevonden moet worden, omdat er veel tijd en mankracht in het vergoeden van de gemaakte kosten gaat zitten?

#### Antwoord 2

Zie het antwoord op vraag 1.

#### Vraag 3

Deelt u de mening dat het hele proces van het indienen van declaraties bij een verloren, gestolen of defecte OV-chipkaart veel makkelijker kan worden opgelost door middel van het beschikbaar stellen van een tijdelijke brief aan de student in kwestie, waarin staat dat deze persoon recht heeft op vrij reizen? Bent u bereid om met de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) in gesprek te gaan om vast te stellen of er een dergelijke brief aan de studenten in kwestie verstrekt kan worden?

#### Antwoord 3

Studenten moeten over een OV-chipkaart beschikken om van alle vormen van openbaar vervoer gebruik te kunnen maken, bijvoorbeeld om toegangspoortjes naar de metro te kunnen openen. In de nabije toekomst zal het gebruik van een OV-chipkaart noodzakelijk zijn, omdat de strippenkaart verdwijnt en er voor toegang tot het OV moet worden in- en uitgecheckt. Het verstrekken van een brief door DUO is dan ook geen alternatief.

Nog afgezien hiervan, zou het sturen van een brief door DUO aan studenten geen tijdswinst opleveren vanwege de noodzakelijke verificatieprocessen. DUO zal voor defect gemelde kaarten bijvoorbeeld eerst bij het OV moeten nagaan of de kaarten daadwerkelijk defect zijn. Het inrichten van een nieuw proces rond het reisproduct voor studenten zou de uitvoeringspraktijk complexer en daardoor ook duurder maken.

De introductie van brieven die dienst doen als tijdelijke vervoerbewijzen zou bovendien misbruik in de hand kunnen werken.

Ik acht het niet wenselijk af te wijken van het huidige regime waar het gaat om de productie van vervangende kaarten.