

Vergaderjaar 2009–2010

**23 645**

**Openbaar vervoer**

**Nr. 337**

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 januari 2010

Tijdens het algemeen overleg OV-chipkaart dat de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat op 21 januari 2010 met de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat heeft gevoerd, is onder andere gesproken over de huidige problemen bij de invoering van de OV-chipkaart voor studenten. De commissie heeft mij gevraagd uw Kamer te informeren over de invoering van deze kaart.

Sinds 1 januari is de studenten OV-chipkaart (SOVC) met het elektronische reisrecht het geldig vervoerbewijs voor studerende(n). Dit is nodig, omdat in 2010 als gevolg van de invoering van de OV-chipkaart in steeds meer gebieden in Nederland alleen maar gereisd kan worden met een elektronisch vervoerbewijs. Het systeem van de OV-chipkaart valt onder regie van de staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat. Studerende(n) hebben op basis van de Wet Studiefinanciering 2000 (WSF2000) en het daaruit voortvloeiende contract dat ik met de OV-bedrijven heb gesloten recht op vervoer.

Om de invoering van de OV-chipkaart voor studerende(n) te accommoderen, heb ik ervoor gezorgd dat de WSF2000 op de nieuwe situatie is aangepast. Op 4 november 2009 heb ik met uw Kamer het wetsvoorstel tot wijziging van de WSF2000 in verband met de invoering van de OV-chipkaart besproken. De Eerste Kamer heeft op 17 november 2009 het wetsvoorstel aanvaard.

Ik heb tijdens het overleg met uw Kamer gezegd dat elke studerende vanaf 1 januari 2010 kan reizen met een SOVC. Ik heb dit nogmaals laten bevestigen door de OV-bedrijven en ik heb daarover harde garanties ontvangen. In een brief van 23 november 2009 (bijgevoegd)<sup>1</sup> hebben de OV-bedrijven ondubbelzinnig geschreven dat studerende(n) hoe dan ook gebruik zullen kunnen maken van hun reisrecht, ook als zich onvoorziene omstandigheden zouden voordoen.

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

## **Verantwoordelijkheidsverdeling**

Ik heb een overeenkomst met de ov-bedrijven op grond waarvan ik hen ongeveer € 700 miljoen per jaar betaal voor het vervoer van de studenten. Er zijn ruim 700 000 rechthebbenden, maar een deel maakt geen gebruik van de reisvoorziening. In de praktijk zullen, op basis van ervaringscijfers over voorgaande jaren, zo'n 650 000 studerende willen reizen met het OV. De OV-bedrijven zijn verantwoordelijk voor het vervoer zelf. Het contract is te vergelijken met een grootverbruikerscontract. Inhoudelijk houd ik mij niet bezig met openbaar vervoerbeleid. Ik koop alleen het vervoer in voor de studenten. Uiteraard zie ik erop toe dat de OV-bedrijven hun contractuele verplichtingen nakomen en hun vervoersprestatie leveren.

Tot en met 2009 had de IB-Groep (sinds 1 januari 2010: Dienst Uitvoering Onderwijs, DUO) een grote rol bij de uitvoering. Zij bepaalde welke studerende recht had op de reisvoorziening en coördineerde het produceren en uitgeven van de papieren OV-studentenkaarten. Vanaf de invoering van de SOVC is die rol beperkt tot het vaststellen van het reisrecht van de studenten en het verstrekken en weer terugkrijgen van de gegevens daaromtrent aan het openbaar vervoer. Het OV verstrekt de OV-chipkaarten. DUO werkt intensief samen met de OV-bedrijven om deze overgang goed te laten verlopen. De systemen van DUO waren door grote inzet van haar medewerkers tijdig op orde.

## **Bezit studenten OV-chipkaart**

Vanaf 2009 zijn studenten voorzien van een studenten OV-chipkaart. Op dit moment zijn vrijwel alle betreffende studenten in het bezit van een SOVC. Volgens de OV-bedrijven heeft van de studenten die een SOVC hebben aangevraagd vrijwel iedereen die kaart toegestuurd gekregen. Het OV meldt geen achterstanden in de productie te hebben. Om die reden is het niet nodig om de oude papieren kaart officieel te handhaven.

## **Activeren**

Het was de bedoeling dat alle studenten hun reisrecht 2010 op hun SOVC zouden activeren aan een ophaalapparaat tussen 16 december en 1 januari. Omdat hierin vertraging optrad (zie hieronder), is besloten om het voorlopig reisrecht 2009 dat al beschikbaar was op de SOVC's die de studenten hebben ontvangen, als tijdelijk reisrecht te continueren in 2010. Hiermee kunnen alle studenten direct reizen.

In de loop van november 2009 zijn de systemen en de gegevensuitwisseling tussen DUO en de OV-bedrijven uitvoerig functioneel getest. Ik heb dit proces voortdurend gevolgd en de tussentijdse testresultaten zagen er voldoende positief uit. Eind november 2009 hebben de OV-bedrijven mij echter laten weten dat er problemen waren bij de verwerkingscapaciteit van hun distributiesystemen. Dit probleem was niet voorzien. Bij het testen bleek dat het systeem volstrekt niet in staat zou zijn om de piekbelasting goed te doorstaan die zou ontstaan als 650 000 studenten hun elektronisch reisrecht zouden activeren bij de daarvoor geïnstalleerde 1 200 ophaalpunten. Dit zouden ze moeten doen in de periode van 16 december 2009 tot 1 januari 2010.

Overleg tussen de OV-bedrijven en mijn ministerie begin december 2009 leidde ertoe dat de beoogde overgang naar de definitieve situatie, de zogenaamde schakeldatum, naar 1 februari 2010 werd verplaatst. Er werden drie uitgangspunten vastgesteld:

1. Studenten kunnen hoe dan ook reizen.

2. Er wordt gezorgd voor een ordelijke overgang van de oude naar de nieuwe situatie.
3. Er wordt tijdig en zorgvuldig naar de studenten gecommuniceerd. Een van de voorwaarden om op 1 februari 2010 over te gaan naar de definitieve situatie was dat het activeren door de studerenden van het reisproduct 2010 naar behoren zou verlopen. Indien daaraan niet zou worden voldaan zou de schakeldatum schuiven naar een moment dat er wel aan alle voorwaarden zou kunnen worden voldaan.

Daarop hebben op 12 december 2009 alle studerenden een brief of e-mail van de IB-Groep ontvangen. De brief verwees naar de website van het openbaar vervoer die vanaf 16 december nadere informatie zou geven over wanneer de studerende het definitieve reisrecht zou kunnen activeren. Vanaf 1 januari 2010 is dat van start gegaan. Op 15 januari 2010 hebben de OV-bedrijven mij bericht gestuurd dat het activeren van het definitieve reisrecht naar behoren verliep. De OV-bedrijven vonden de schakeldatum van 1 februari 2010 haalbaar.

Echter, rond die tijd bleek dat de activeringscapaciteit teruggelopen was. Dit viel samen met oproepen aan studerenden om vooral snel hun definitieve reisrecht te activeren. Hierdoor ontstonden onaanvaardbaar lange rijen.

De oorzaak van het probleem aan de systemen achter de ophaalapparaten is ondertussen bekend, hebben de vervoerders mij gemeld. Zij zijn druk bezig met oplossingen die er hoopvol uitzien. Het is echter nog niet volledig opgelost. Het probleem speelt bij de distributie van reisproducten voor alle reizigers. Maar omdat deze maand vooral veel studerenden hun definitieve reisrecht activeren, worden zij vooral getroffen. De rest van het OV-chipkaartsysteem, zoals het inen uitchecken verloopt wel naar behoren volgens de OV-bedrijven.

De achterstanden in het activeren die als gevolg van de problemen bij de OV-bedrijven zijn ontstaan laten mij geen andere mogelijkheid dan de beoogde schakeldatum van 1 februari 2010 los te laten.

Aangezien dit de tweede keer is dat de techniek van de OV-bedrijven onverwacht en ernstig heeft gefaald, wil ik nu volledige zekerheid dat alles goed werkt voordat het openbaar vervoer het tijdelijke reisrecht kan uitzetten. Het nieuwe systeem moet volledig getest zijn, duurzaam stabiel werken gedurende langere tijd en 40 000 studerenden per dag in staat stellen hun reisrechten te activeren. Bovendien moeten alle studerenden de gelegenheid hebben gehad om hun definitieve reisrecht te activeren, zonder lange wachttijden. Ik beoordeel dit van dag tot dag en zal pas als dit goed loopt de OV-bedrijven toestemming geven de nieuwe schakeldatum vast te stellen. Op het moment dat de overgang plaatsvindt zullen alle studerenden onder gelijke condities overgaan naar het definitieve reisrecht.

Studenten hoeven hun SOVC niet te activeren om nu te kunnen reizen. Het tijdelijk reisrecht dat er al op staat zorgt ervoor dat zij gebruik kunnen maken van het OV.

### **Communicatie**

Zowel DUO als de OV-bedrijven hebben veel gedaan aan de communicatie. Mijn ministerie en de OV-bedrijven hebben in de afgelopen periode de studentenbonden intensief op de hoogte gehouden van de voortgang van de invoering van de SOVC. Ook in mijn overleg met de studentenorganisaties, tijdens de Studentenkamer van 10 december 2009, heb ik

besproken dat studerenden die een SOVC hebben aangevraagd in staat moeten zijn te reizen. Om studerenden te informeren hebben de OV-bedrijven een gerichte communicatieactie op touw gezet. Via onder meer de website [www.studentenov-chipkaart.nl](http://www.studentenov-chipkaart.nl) en via gerichte advertentiecampagnes bij instellingen, posters inabri's en advertenties in dagbladen zijn en worden studerenden geïnformeerd over het aanvragen van de studenten OV-chipkaart, het gebruik van hun OV-chipkaart en de wijze waarop studerenden het definitieve elektronisch reisproduct op de studenten OV-chipkaart moeten laden. Ik verleen via mijn ministerie en DUO ondersteuning aan deze communicatie, getuige ook de al eerder genoemde brief of e-mail die alle studerenden op zaterdag 12 december 2009 van de IB-Groep/DUO hebben ontvangen met informatie over de SOVC.

Wel is de bereikbaarheid van het call centre van de OV-bedrijven in de eerste weken van januari ernstig tekort geschoten. Zij hebben de capaciteit ondertussen vergroot en het aantal vragen is afgenomen. Daardoor is voor het moment de ergste druk eraf. Het OV heeft het aantal vragen ernstig onderschat, ondanks waarschuwingen door DUO. De helpdesk van DUO heeft al die tijd de extra drukte goed kunnen opvangen. Maar DUO is natuurlijk niet in staat de specifieke vragen over de OV-chipkaart te beantwoorden, omdat zij geen toegang heeft tot de systemen van het openbaar vervoer en geen specifieke vragen kan beantwoorden die zijn gerelateerd aan de OV-chipkaart.

### **Conclusie**

Studerenden kunnen reizen met hun studenten OV-chipkaart. Dat staat voorop. Op dit moment is de overgangsdatum van 1 februari verlaten, omdat de activeringscapaciteit tekort schiet. Met de OV-bedrijven hoop ik snel een nieuwe datum te kunnen bepalen om alsnog over te gaan naar de definitieve situatie. Ik betreur het dat de systemen van de OV-bedrijven voor de SOVC onvoldoende functioneren en niet berekend bleken op de te voorziene piekbelasting. Ik spreek de OV-bedrijven aan op hun verantwoordelijkheid de studerenden te laten reizen. Studerenden zullen niet de dupe worden van technische problemen bij de OV-bedrijven.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,  
R. H. A. Plasterk