

Vergaderjaar 2009–2010

23 645

Openbaar vervoer

Nr. 378

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 3 september 2010

De vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap¹ heeft een aantal vragen (2010D32724) voorgelegd aan de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en de minister van Verkeer en Waterstaat over de Studenten OV-chipkaart.

De staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en de minister van Verkeer en Waterstaat hebben deze vragen beantwoord bij brief van 3 september 2010. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De fungerend voorzitter van de commissie,
Albayrak

De griffier van de commissie,
De Kler

¹ Samenstelling:

Leden: Albayrak, N. (PvdA), Fng voorzitter, Slob, A. (CU), Ferrier, K.G. (CDA), Ham, B. van der (D66), Dezentjé Hamming-Bluemink, I. (VVD), Bosma, M. (PVV), Dijk, J.J. van (SP), Ouweland, E. (PvdD), Toorenburg, M.M. van (CDA), Smits, M. (SP), Uitslag, A.S. (CDA), Harbers, M.G.J. (VVD), Beertema, H.J. (PVV), Dijkstra, P.A. (D66), Ziengs, E. (VVD), Braakhuis, B.A.M. (GL), Marcouch, A. (PvdA), Jadnanansing, T.M. (PvdA), Steur, G.A. van der (VVD), Dijkgraaf, E. (SGP), Çelik, M. (PvdA), Klaveren, J.J. van (PVV) en Klaver, J.F. (GL).

Plv. leden: Klijnsma, J. (PvdA), Ortega-Martijn, C.A. (CU), Sterk, W.R.C. (CDA), Vacature, D66 (), Elias, T.M.Ch. (VVD), Dille, W.R. (PVV), Kooiman, C.J.E. (SP), Thieme, M.L. (PvdD), Hijum, Y.J. van (CDA), Bommel, H. van (SP), Atsma, J.J. (CDA), Broeke, J.H. ten (VVD), Mos, R. de (PVV), Vacature, D66 (), Miltenburg, A. van (VVD), Gent, W. van (GL), Dam, M.H.P. van (PvdA), Jacobi, L. (PvdA), Burg, B.I. van der (VVD), Staaij, C.G. van der (SGP), Hamer, M.I. (PvdA), Gerbrands, K. (PVV) en Peters, M. (GL).

U heeft ons gevraagd een brief te sturen over de problemen die eind augustus 2010 zijn gerezen bij het gebruik van de recent uitgegeven Studenten OV-chipkaarten. Er is gevraagd aan te geven hoe het probleem heeft kunnen ontstaan en op welke wijze wordt gegarandeerd dat de studenten niet de dupe worden van de gemaakte fouten. In deze brief geven wij antwoord op de gestelde vragen.

Studenten met recht op studiefinanciering hebben recht op een reisvoorziening. Om gebruik te kunnen maken van de reisvoorziening dienen studenten in het bezit te zijn van een Studenten OV-chipkaart, die vervolgens moet worden geactiveerd door de student. De Studenten OV-chipkaart wordt verstrekt door Trans Link Systems (TLS), de organisatie die namens de vervoerbedrijven optreedt als nationale uitvoerder van de OV-chipkaart.

In de periode van 20 tot 27 augustus heeft TLS 17 500 Studenten OV-chipkaarten gemaakt waarin een verkeerde code is geprogrammeerd. Deze fout is ontstaan als gevolg van een invoerfout bij TLS bij het proces van het aanmaken van de chipkaarten. Deze kaarten zijn vanaf 24 augustus aan studenten verstuurd. De eerste signalen van studenten over deze foutieve kaarten zijn op 26 augustus aan het einde van de dag bij het openbaar vervoer binnengekomen. Uit analyse bleek vervolgens op 27 augustus dat de betreffende kaarten waren voorzien van de foutieve code en is gestart met het herstelprogramma. Door de foutieve code herkende de apparatuur van het openbaar vervoer de verstrekte Studenten OV-chipkaarten niet en konden de betreffende studenten hun reisrecht niet activeren en ook niet met de kaart reizen. Het openbaar vervoer heeft op 27 augustus het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap hierover geïnformeerd.

De groep van 17 500 studenten bestaat uit twee categorieën. Het betreft een groep van nieuwe studenten, circa 17 000, die vanaf 1 september of per 1 oktober recht krijgt op studiefinanciering en daarom een Studenten OV-chipkaart hebben aangevraagd. Het reisrecht voor deze studenten gaat in per 1 september of 1 oktober, waardoor deze studenten minimale hinder hebben ondervonden van de fout.

De overige 500 gevallen betreffen studenten die als gevolg van verlies of defecte kaart een vervangende kaart hadden aangevraagd. Deze groep heeft de vervangende Studenten OV-chipkaart gedurende enkele dagen tot circa een week niet kunnen gebruiken en heeft daarom mogelijk kosten moeten maken bij het gebruik van het openbaar vervoer. Voor deze groep is daarmee sprake van directe financiële schade. Zij hebben de kosten van het openbaar vervoer moeten voorschieten. De studenten kunnen de kosten van de aangeschafte alternatieve vervoerbewijzen declareren bij het openbaar vervoer.

Het openbaar vervoer heeft het ministerie van OCW vrijdag 27 augustus jl. laten weten dat hij, nadat het probleem was geconstateerd, direct maatregelen heeft getroffen om de gemaakte fout te herstellen en ervoor te zorgen dat de student kan activeren en kan reizen. Het openbaar vervoer heeft de betreffende studenten vrijdag 27 augustus een brief gestuurd en de voorlichting op de websites van het openbaar vervoer is aangepast. Ook is alle OV-chipapparatuur voorzien van de code zodat de betreffende Studenten OV-chipkaarten worden herkend. Hierdoor is het tijdig mogelijk geworden om het reisrecht op de kaarten te activeren. De vervoerbedrijven hebben vervolgens actie ondernomen om het reizen met de Studenten OV-chipkaart op de reguliere wijze mogelijk te maken. Omdat niet alle vervoerbedrijven konden garanderen dat alle achterliggende processen vóór 1 september zouden zijn aangepast, heeft het openbaar vervoer aanvullende maatregelen getroffen. Hiervoor is aan de studenten een tweede brief gestuurd. In deze brief is aanvullende

informatie opgenomen en is aangegeven dat de ontvangen brief in combinatie met de ontvangen Studenten OV-chipkaart een geldig vervoerbewijs is in de enkele gebieden waar het niet gelukt is de achterliggende processen vóór 1 september aan te passen. Na ontvangst van deze brief zou het dus niet nodig moeten zijn dat studenten een kaartje voorschieten.

De totale omvang van de door studenten geleden financiële schade vanwege deze nieuwe problematiek is dan ook beperkt. Van de groep van 17 500 studenten hebben circa 500 studenten gedurende enkele dagen tot circa een week geen gebruik kunnen maken van de Studenten OV-chipkaart. Wel hebben wij het openbaar vervoer erop gewezen dat het openbaar vervoer deze kosten moet vergoeden. De exacte omvang van de schade is niet te geven, omdat er geen inzicht bestaat in het reisgedrag van deze groep studenten.

U heeft ook gevraagd naar de kosten van TLS en de vervoerbedrijven als gevolg van deze problematiek. Wij hebben geen inzicht in deze kosten en achten deze kosten een zaak van het OV-domein.

Wij betreuren de door TLS gemaakte fout in hoge mate en spreken het openbaar vervoer daarop aan. De directe financiële schade voor studenten is weliswaar niet groot en het openbaar vervoer heeft ons verzekerd dat studenten vanaf 1 september kunnen reizen, maar toch moeten wij constateren dat er wederom problemen zijn en dat de invoering van de Studenten OV-chipkaart nog steeds niet vlekkeloos verloopt. Wij krijgen daarover vanuit meerdere kanten signalen. De studenten ervaren nog steeds problemen bij de werking van de Studenten OV-chipkaart. De Studenten OV-chipkaart maakt gebruik van de generiek ontwikkelde processen ten behoeve van de OV-chipkaart. De processen zijn niet in alle gevallen toegesneden op de specifieke eisen die de Studenten OV-chipkaart stelt.

Dit stelt extra hoge eisen aan de communicatie met de student en de werking van de processen. Wij constateren dat op dat vlak aanvullende maatregelen van het openbaar vervoer noodzakelijk zijn. We zullen daartoe op zeer korte termijn in overleg treden met de vervoerbedrijven.