

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

## 2228

Vragen van het lid **Mohandis** (PvdA) aan de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over *het bericht dat ruim zesduizend studenten boetes krijgen wegens het aflopen van het recht op reizen met het OV* (ingezonden 25 april 2013).

Antwoord van minister **Bussemaker** (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) (ontvangen 13 mei 2013)

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht € 600.000 boetes voor studenten?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Kunt u inzichtelijk maken welke uitvoerende organisatie verantwoordelijk is voor het stopzetten van de ov-jaarkaart na uitschrijving bij DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs)?<sup>2</sup>

Antwoord 2

Studenten zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig stopzetten van hun reisproduct. Tot 1 december 2012 moesten studenten aan DUO melden hun reisproduct te willen stopzetten en vervolgens naar een ophaalautomaat van de openbaar vervoerbedrijven gaan om het reisproduct daadwerkelijk stop te zetten. Sinds 1 december 2012 hoeven studenten alleen nog naar een ophaalautomaat te gaan om hun reisproduct stop te zetten. De data waarop studenten hun reisproducten stopzetten, worden in de automaten geregistreerd en vervolgens doorgeleid naar DUO. DUO beoordeelt of het stopzetten tijdig heeft plaatsgevonden.

Vraag 3

Hoe beziet u de voortdurende onduidelijkheid over de stopzettingsprocedure, zoals vermeld in het artikel?

<sup>1</sup> <http://www.mijnstudentenleven.nl/nieuws-studenten/600000-boetes-voor-studenten.html>

<sup>2</sup> DUO: Dienst Uitvoering Onderwijs

### Antwoord 3

Het stopzetten is eenvoudiger geworden doordat het volledig kan plaatsvinden bij een automaat van het openbaar vervoer. Studenten hebben op verschillende manieren kennis kunnen nemen van de nieuwe wijze van stopzetten:

- De nieuwe wijze van stopzetten is aan alle studenten gemeld in het jaarlijkse bericht studiefinanciering van DUO dat studenten in oktober of november hebben ontvangen.
- Een maand voordat studenten hun reisproduct moeten stopzetten ontvangen ze daarover een e-mail of brief van DUO.
- DUO zendt maandelijks een tweet (twitter) richting de DUO-volgers met daarin de oproep het studentenreisproduct tijdig te stoppen bij een ophaalautomaat.
- Studenten die hun studiefinanciering via MijnDUO stopzetten, krijgen een directe melding dat het reisproduct stopgezet moet worden bij een ophaalautomaat. Ook in de bevestigingsmail van MijnDUO staat de oproep tot stopzetten bij een ophaalautomaat.
- De openbaar vervoerbedrijven hebben de voor studenten bekende communicatie-instrumenten (website, folder) aangepast aan de nieuwe wijze van stopzetten en hieraan publiciteit gegeven (website, twitter).
- De nieuwe wijze van stopzetten wordt duidelijk uitgelegd op duo.nl en studentenreisproduct.nl.

### Vraag 4

Heeft de verantwoordelijke organisatie er voor gekozen om studenten een herinnering te sturen voor het stopzetten van de ov-jaarkaart? Zo nee, waarom niet?

### Antwoord 4

Ja, een maand voordat studenten hun reisproduct moeten stopzetten ontvangen ze daarover een mail of brief van DUO.

### Vraag 5

Kunt u nader toelichten waarom er is gekozen voor het verhogen van de boete voor het niet stopzetten van de ov-jaarkaart?

### Antwoord 5

De boete voor het te laat stopzetten van het studentenreisproduct is sinds 1 oktober 2012 verhoogd van 68 euro per halve maand naar 97 euro per halve maand. Het boetebedrag is vele jaren gelijk gebleven en stond inmiddels niet meer in verhouding tot de marktwaarde van het reisproduct.

### Vraag 6

Deelt u de mening, zoals deze in het artikel wordt geuit door de voorzitter van het ISO<sup>3</sup>, dat er nauwelijks communicatie heeft plaatsgevonden over de procedure rondom het stopzetten van de ov-jaarkaart?

### Antwoord 6

Die mening deel ik niet. Zie antwoord op vraag 3.

### Vraag 7

Welke mogelijkheden ziet u om de communicatie over het stopzetten van de ov-jaarkaart richting studenten te verbeteren?

### Antwoord 7

De communicatie over het stopzetten van het studentenreisproduct beoordeel ik als goed. Medewerkers van DUO en van de Klantenservice OV-chipkaart zijn dagelijks actief met (het verbeteren van) communicatie met studenten. Wanneer er concrete suggesties voor verbetering zijn, geef ik die graag aan hen door. Ik zal studentenorganisaties vragen welke suggesties zij hebben voor verbetering van de communicatie.

---

<sup>3</sup> ISO: Interstedelijk Studenten Overleg