

**Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap**

> Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

ROVER
T.a.v. de heer M. van der Vlis, voorzitter
Postbus 2132
3800 CC Amersfoort

Rijnstraat 50
Den Haag
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag
www.minocw.nl

Onze referentie
HOenS/SF/199833

Uw brief van
19 maart 2010

Uw referentie
100319 DB/MvdVI-SvG

Datum 9 april 2010
Betreft Aanpak problemen studenten OV-chipkaart

Geachte heer Van der Vlis,

In uw brief van 19 maart 2010 met kenmerk 100319 DB/MvdVI-SvG schetst u een aantal problemen rond de invoering van de Studenten OV-chipkaart.

Ik ben mij ervan bewust dat de invoering van de Studenten OV-chipkaart niet op alle fronten vlekkeloos is verlopen en dat er diverse vragen en klachten zijn. Ik betreur dit en ik heb dan ook vanuit mijn opdrachtgeversrol aan de vervoerbedrijven gevraagd de dienstverlening aan studenten te verbeteren.

Om een goed beeld te krijgen van de situatie heb ik de vervoerbedrijven opdracht gegeven een analyse te maken van de dienstverlening aan studenten en de afhandeling van klachten. Bovendien heb ik contact opgenomen met de landelijke studentenorganisaties LSVb, ISO en JOB, die de studerende in het hoger onderwijs en het mbo vertegenwoordigen. Deze organisaties hebben het proces kritisch gevolgd. Zij zijn niet altijd even tevreden geweest over de gang van zaken, maar hebben wel in het algemeen het gevoel gehad serieus te zijn genomen in hun bijdrage.

Uit de analyse van de vervoerbedrijven komt het volgende beeld naar voren. Tot op heden hebben de vervoerbedrijven circa 650.000 Studenten OV-chipkaarten verstrekt en hebben ruim 593.000 studenten het reisrecht geactiveerd. In de periode 1 december 2009 – 29 maart 2010 hebben de vervoerbedrijven 1.529 klachten ontvangen. Het gaat het hierbij om een klachtenpercentage van rond de 0,2%.

Volgens de vervoerbedrijven waren er op 29 maart 1.402 klachten afgehandeld en nog 127 in behandeling. De klachten betroffen met name studenten die hun Studenten OV-chipkaart niet hebben ontvangen of hun reisrecht niet konden opladen omdat dit nog niet klaarstond. Ook waren er klachten over kapotte kaarten en vragen over onkostenvergoedingen.

De vervoerbedrijven hebben mij toegezegd vragen en klachten van studenten sneller en beter af te handelen. Dit betekent dat vragen die niet direct beantwoord kunnen worden, doorgegeven worden aan specialisten die ingewikkelder problemen kunnen oplossen, de zogeheten tweedelijns helpdesk bij de Regisseur Studenten Reisrecht. De vervoerbedrijven werken er hard aan om

klachten binnen twee dagen af te handelen. Zij slagen daar niet in alle gevallen even goed in, maar dat komt ook omdat sommige klachten nu eenmaal meer tijd vergen.

De vervoerbedrijven hebben sinds 1 maart ruim 880 tijdelijke kaarten verstrekt aan studenten die buiten hun schuld om nog niet konden reizen met een goed functionerende Studenten OV-chipkaart. De vervoerbedrijven hebben mij de garantie gegeven dat een student deze tijdelijke kaart binnen drie werkdagen via de post ontvangt. Ik heb met de vervoerbedrijven afgesproken dat studenten die buiten hun schuld om niet tijdig konden beschikken over een (goed functionerende) OV-chipkaart, de gemaakte kosten (reiskosten en eventueel overig noodzakelijk gemaakte kosten) door de vervoerbedrijven vergoed krijgen. De vervoerbedrijven hebben mij ervan verzekerd dat zij hiermee soepel zullen omgaan. Studenten kunnen hiertoe een klachtenformulier downloaden van de website www.studentenov-chipkaart.nl.

Datum

Onze referentie
HOenS/SF/199833

Uit de analyse van de vervoerbedrijven blijkt verder dat de telefonische klantenservice met problemen te kampen heeft. Ik constateer dat de vervoerbedrijven een te lage inschatting hebben gemaakt van de piekbelasting vlak voor en vlak na de schakeldatum van 16 maart. Zij waren hierop niet voldoende toegerust. Nu het dagelijkse aantal telefoontjes weer is afgenomen, is de wachttijd korter en het aantal bellers dat er niet doorheen komt aanzienlijk kleiner. Maar op dit punt moeten en kunnen de vervoerbedrijven nog een verbeterslag maken en zullen zij de huidige extra capaciteit nog enige tijd moeten handhaven. De vervoerbedrijven hebben mij aangegeven dat deze capaciteit is toegerust voor 12.000 telefonische contacten en 4.500 email-contacten per week. Ook heb ik erop aangedrongen bij de vervoerbedrijven dat de kwaliteit van de geboden klantenservice intensief wordt gemonitord en dat zij voorkomen dat onnodig wordt doorverwezen. Zij hebben mij dit toegezegd.

In uw brief vraagt u mij toe te lichten welke helpdesk ik bedoeld heb in het mondelinge vragenuur van 16 maart 2010.

Als centrale helpdesk kunnen studenten terecht bij de Klantenservice Studenten OV-chipkaart, bereikbaar op telefoonnummer 0900-6655444. Deze klantenservice is ook te bereiken via het keuzemenu van de Klantenservice OV-chipkaart op telefoonnummer 0900-0980. Circa tweederde van de telefoontjes over de Studenten OV-chipkaart wordt behandeld door een speciaal daarvoor ingericht callcenter in Suriname. De studenten merken hiervan echter niets; noch in het te kiezen telefoonnummer noch in de kosten.

Ik herken me derhalve niet in het beeld dat u schetst van eventuele verwarring over waar een student terecht kan. Indien een student niet bekend is met de Klantenservice Studenten OV-chipkaart, kan hij deze eenvoudigweg vinden op internet. Door bijvoorbeeld via google te zoeken op 'studenten ov- chipkaart' verschijnt de website www.studentenov-chipkaart.nl. Als een student alleen 'ov chipkaart' intoetst, zonder 'student', komt hij terecht op de site www.ov-chipkaart.nl. Daar staat een apart blokje Studenten OV-chipkaart, waar vragen worden beantwoord en wordt doorverwezen naar de eerdergenoemde website www.studentenov-chipkaart.nl.

Ik ben het met u eens dat studenten die tijdig hebben gedaan wat van hen verwacht werd, niet de dupe mogen worden van fouten bij de vervoerbedrijven. Ik zal voor de zomer met de vervoerbedrijven nadere afspraken maken over servicenormen en over te treffen maatregelen bij toekomstige piekbelasting. Daarmee moet voorkomen worden dat dezelfde problemen optreden bij de nieuwe studenten die na de zomer aan hun opleiding beginnen.

Datum

Onze referentie
HOenS/SF/199833

de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Marja van Bijsterveldt-Vliegenthart