

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

> Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

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

Onze referentie
HO&S/SF/205838

Uw brief van
9 april 2010

Uw referentie
2010Z05181/2010D16975

Bijlagen
1

Datum 22 april 2010
Betreft Klachten over studenten OV-chipkaart

Inleiding

De vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en de minister van Verkeer en Waterstaat een aantal klachten met betrekking tot de studenten OV-chipkaart toegezonden die studerende bij de Kamer hebben ingediend. Met deze brief reageer ik op de klachten. Separaat ontvangt u van mij en de minister van Verkeer en Waterstaat een brief over de verantwoordelijkheidsverdeling. Daarnaast voeg ik mijn door u gevraagde antwoordbrief aan Rover bij.

Reisvoorziening

Naar verwachting willen 620.000 studerende reizen met hun studenten OV-chipkaart met het studentenreisrecht. Het overgrote deel van deze groep doet dat zonder problemen. Helaas zijn er ook studerende die wel problemen ervaren.

De taakverdeling tussen DUO en de OV-bedrijven ten aanzien van de studenten OV-chipkaart is als volgt. DUO stelt vast dat een student recht op studiefinanciering heeft en dus recht heeft op de vervoersvoorziening. DUO zorgt er ook voor dat de OV-bedrijven ervan in kennis worden gesteld welk reisrecht (week of weekend) een studerende wenst. De OV-bedrijven moeten er dan voor zorgen dat de desbetreffende student een studenten OV-chipkaart krijgt en dat het reisrecht klaarstaat bij de ophaalapparaten. De student heeft vervolgens de verantwoordelijkheid om het reisrecht op te halen bij een ophaalapparaat. Als in dit proces rond het aanvragen van een studenten OV-chipkaart of het ophalen van het reisrecht iets misgaat, kan de studerende bellen naar de telefonische helpdesk van de OV-bedrijven.

Klachten

Ik neem de klachten zeer serieus en zet mij ervoor in dat alle klachten op korte termijn bevredigend worden opgelost. Na analyse concludeer ik dat de klachten vrijwel alle op het terrein van het OV liggen. Enkele klachten hebben betrekking op het handelen van DUO. DUO heeft deze klachten via de bij studerende bekende klachtenprocedure afgehandeld. Als klachten betrekking hadden op de processen van het openbaar vervoer zijn deze doorgestuurd.

Datum

Onze referentie
HO&S/SF/205838

De bereikbaarheid van de klantenservice studenten OV-chipkaart, het call centre van Trans Link Systems (TLS), de nationale uitvoerder van de OV-chipkaart, is in de eerste weken van januari tekort geschoten, doordat de OV-bedrijven het aantal vragen fors hebben onderschat. De klantenservice studenten OV-chipkaart is vaak slecht bereikbaar geweest. Uit de klachten van de studerenden blijkt dat ook de kwaliteit van deze helpdesk door een deel van de studerenden als slecht is ervaren. Er zijn klachten dat de medewerkers onjuiste en steeds wisselende antwoorden geven. De voormalige minister van OCW heeft u op 18 februari 2010 hierover al geïnformeerd. De capaciteit is daarna wel vergroot en het aantal vragen is afgenomen, waardoor de situatie meer genormaliseerd is. Rond de schakeldatum van 16 maart 2010 heeft zich weer een piek voorgedaan, waarbij de wachttijden langer waren dan normaal.

Klachten die TLS niet kan afhandelen komen bij de Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) terecht. Dat is de organisatie van de OV-bedrijven die de uitvoering van het specifieke reizen van studenten met de OV-chipkaart verzorgt. De ervaring leert dat de klantenservice van RSR de klachten over het algemeen snel en goed oplost. RSR heeft 1942 klachten in ontvangst genomen, daarvan zijn er 1874 afgehandeld.

Eind maart heb ik circa 120 klachten die bij mijn ministerie zijn binnengekomen ter behandeling aan RSR gestuurd. Ik heb aangedrongen op afhandeling op korte termijn. Vijf klachten bevatten onvoldoende informatie om ze te kunnen oplossen. RSR geeft aan dat de rest is afgedaan. Uw Kamer heeft 33 verschillende klachten als voorbeeld aan mij doorgestuurd. Die 33 klachten zijn voor een groot deel ook al eerder rechtstreeks door de studerenden aan het ministerie van OCW gestuurd. Analyse hiervan levert op dat hiertussen schrijnende gevallen zitten van goedwillende studerenden die van het kastje naar de muur worden gestuurd. De klachten betreffen met name studerenden die hun studenten OV-chipkaart niet hebben ontvangen of hun reisrecht niet konden ophalen, omdat dit in de ophaalapparatuur niet klaarstond. Ook waren er klachten over defecte kaarten en vragen over onkostenvergoedingen.

Van RSR ontving ik de volgende informatie. Van de 33 klachten die uw Kamer heeft aangeleverd waren er vijf bij RSR nog niet bekend. Die zijn in behandeling genomen. De 28 overige klachten zijn al eerder in behandeling genomen. Alle klachten zijn inmiddels afgehandeld.

RSR heeft verschillende manieren en middelen om studenten te helpen, zoals:

- het verplaatsen van het reisrecht van de ene naar de andere kaart (bij studenten die in het bezit zijn van meerdere kaarten)
- het versturen van een tijdelijke kaart (bij schrijnende gevallen)
- het opnieuw sturen van een aanvraagformulier, met daarvoor instructie via mail of telefoongesprek
- het sturen van een declaratieformulier

Ik heb aan RSR gevraagd twee keer per week inzicht te geven in de meldingen en klachten. Zo kan ik zien of alle klachten bevredigend worden opgelost. Dit houdt in dat de studerende moet kunnen reizen met zijn studenten OV-chipkaart en dat hij een vergoeding voor gemaakte kosten kan krijgen. Dit bij gevallen waar de studerende zich heeft ingespannen om een werkende OV-chipkaart te krijgen en

het reisrecht te activeren, maar buiten zijn schuld daarbij problemen ondervonden heeft.

Datum

Vergoedingen

Onze referentie
HO&S/SF/205838

De OV-bedrijven hebben inmiddels een klachtenformulier op hun website opgenomen waar studerende ook een aanvraag kunnen doen voor vergoeding van hun kosten. Dit gaat om meer dan alleen de vervoerbewijzen die zij hebben moeten kopen, omdat ze geen werkende studenten OV-chipkaart hadden. Het kan ook gaan om bijvoorbeeld telefoonkosten. Ik dring er bij de OV-bedrijven op aan om ruimhartig met vergoedingen om te gaan.

Toekomst

Ik verwacht dat studerende door het OV goed geholpen worden, zodat ze geen extra administratieve lasten ondervinden. Daarom zal ik met de OV-bedrijven nieuwe, concrete afspraken maken over de servicenormen voor de door het OV te leveren diensten en over te treffen maatregelen bij toekomstige piekbelasting, zoals bij nieuwe instroom. Daarbij gaat het wat mij betreft om capaciteit en kwaliteit van de klantenservice en eventueel om het beltarief van de klantenservice tijdens de piekperiode voorafgaand aan het komende studiejaar. Daarmee moet voorkomen worden dat dezelfde problemen optreden bij de nieuwe lichte studerende die na de zomer aan hun opleiding beginnen.

de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Marja van Bijsterveldt-Vliegenthart