

Vergaderjaar 2010–2011

**23 645**

**Openbaar vervoer**

**Nr. 386**

## **VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG**

Vastgesteld 19 oktober 2010

De vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat<sup>1</sup> en de vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap<sup>2</sup> hebben op 6 oktober 2010 overleg gevoerd met minister Eurlings van Verkeer en Waterstaat en staatssecretaris Van Bijsterveldt-Vliegenthart van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap over:

- **de brief van de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 24 september 2010 met haar reactie op het verzoek van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat inzake het nieuwe declaratiebeleid van de vervoerbedrijven inzake de OV-chipkaart (23 645, nr. 382);**
- **de brief van de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 11 augustus 2010 over toezeggingen gedaan in het debat over het wetsvoorstel Wijziging van de Wet studiefinanciering 2000 in verband met de invoering van de OV-chipkaart (31 981, nr. 10);**
- **de brief van de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 3 september 2010 met de antwoorden op vragen van de commissie over de Studenten OV-chipkaart (23 645, nr. 378);**
- **de brief van de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap d.d. 14 september 2010 met de reactie op het verzoek van het lid Van Gent over de Studenten OV-chipkaart (23 645, nr. 379).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De fungerend voorzitter van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,  
Ten Broeke

De fungerend voorzitter van de vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,  
Albayrak

De griffier van de vaste commissie voor Verkeer en Waterstaat,  
Sneep

**Voorzitter: Neppérus**  
**Griffier: Tijdink**

Aanwezig zijn acht leden der Kamer, te weten: Bashir, Van Gent, Neppérus, Harbers, Koolmees, De Rouwe, Samsom en Sharpe,

en minister Eurlings van Verkeer en Waterstaat en staatssecretaris Bijsterveldt-Vliegenthart van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, die vergezeld zijn van enkele ambtenaren van hun ministeries.

De **voorzitter**: Welkom bij dit algemeen overleg over de Studenten OV-chipkaart. Ik stel een spreektijd van maximaal twee minuten voor. Ik sta ieder Kamerlid één interruptie toe in eerste termijn.

De heer **Sharpe** (PVV): Voorzitter. Ik dank de staatssecretaris voor de antwoorden op de vele vragen die de Kamer heeft gesteld naar aanleiding van de problemen rondom dit dossier. Er staan echter nog wat belangrijke vragen open voor mijn fractie. Uit onderzoek van EenVandaag is gebleken dat 41% van de studenten dit jaar problemen heeft gehad met de OV-chipkaart. Bijna dagelijks worden wij met negatieve berichten in de krant geconfronteerd. Wij kijken dan ook met gegronde redenen, zo blijkt, nog steeds met een kritische blik naar de invoering van de OV-chipkaart in het algemeen.

Wat de PVV-fractie betreft, draait het om één centraal en cruciaal begrip: afwikkeling. Ik wijs de staatssecretaris van OCW, ondanks alle toezeggingen die de Kamer inmiddels van haar heeft mogen ontvangen, dan ook op het belang van een spoedige afwikkeling van de claims die gedupeerde studenten hebben ingediend. Beloften alleen zijn wat de fractie van de Partij voor de Vrijheid betreft simpelweg niet voldoende. Wij willen vandaag dan ook een harde toezegging van de minister in de vorm van een deadline waarop alle uitstaande claims ook daadwerkelijk zijn afgehandeld. De minister zal zich vast nog wel herinneren hoe belangrijk cashflowmanagement is in de financiële boekhouding van een student. Ik kan het niet vaak genoeg herhalen: studenten kunnen en mogen niet de dupe worden van lakse afwikkeling.

In de brief van de staatssecretaris wordt in het geval van een defecte kaart pas gesproken over compensatie als er geen schuld ligt bij de student. Om dit soort misverstanden bij het indienen van claims te voorkomen, vraag ik de staatssecretaris om vage voorwaarden zoals «schuldvraag bij defecte kaarten» en «minder zware bewijslast voor de studenten» nader toe te lichten. Wat bedoelt zij hier precies mee? Ligt het aan de student dat de chipkaart scheurt of is de kaart simpelweg niet bestand tegen regelmatig gebruik? Wij horen ook graag of het ministerie van OCW kan aantonen dat er een causaal verband bestaat tussen de manier waarop studenten hun OV-chipkaart gebruiken en het niet functioneren ervan. De kern van mijn betoog draait om de afwikkeling van het probleem. Onze fractie wil vandaag van de staatssecretaris weten wanneer de student zijn centjes teruggestort krijgt.

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Wij hebben een aantal brieven van de staatssecretaris van OCW gekregen met toezeggingen, bijvoorbeeld dat ruimhartiger naar claims van studenten zal worden gekeken. Daar ben ik blij mee. Ik ben wel benieuwd naar de eerste ervaringen met het nieuwe beleid en krijg daarover graag een reactie. Ik ben ook benieuwd of er een oplossing is gevonden voor het 0900-nummer van het centraal loket. Ik heb vandaag een afschrift gekregen van een brief van de Nationale ombudsman. Daarin staat het volgende, ik citeer: «de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap is er verantwoordelijk voor dat de studenten daadwerkelijk gebruik kunnen maken van de reisvoorziening» en «doorverwijzing voor de oplossingen van het probleem naar de

vervoersbedrijven ontslaat de overheid niet van haar primaire verantwoordelijkheid». Ik wil dan ook een bevestiging van de staatssecretaris van OCW dat die verantwoordelijkheid hoog in het vaandel staat. Opvallend genoeg horen wij nu verhalen van studenten die niet van hun kaart af kunnen komen. Als een student stopt met zijn studie, moet hij zijn reisrecht inleveren. Als hij dat niet doet, staat daarop een boete van € 67 per twee weken. Ik krijg hierover klachten van ex-studenten, onder wie iemand die al vanaf 30 maart op volle toeren probeert om van zijn kaart af te komen. Het lukt niet; niet via de site, niet via de hulplijn en niet via de automaten of loketten. Kan de staatssecretaris toezeggen dat dit snel wordt opgelost? Ik krijg graag een heldere toezegging dat straks geen boete wordt gegeven omdat deze persoon er geen recht op had. In het vorige AO hebben wij het heel uitgebreid gehad over de regio. Toch hebben wij nu weer een debat met de staatssecretaris van OCW. Mijn oproep aan haar is dan ook heel duidelijk: zorg ervoor dat het hele dossier van de Studenten OV-chipkaart bij de minister van Verkeer en Waterstaat terechtkomt. Is zij bereid om het dossier over te dragen?

De heer **Samsom** (PvdA): Voorzitter. Ik kan het kort houden, want volgens mij is ons werk alweer grotendeels gedaan. Het beoogde spoeddebat is omgezet naar een AO. Het kwam allemaal wat laat en in de tussentijd is er gelukkig het een en ander gebeurd. Het was natuurlijk een genante vertoning, maar daarover is iedereen het eens dus daaraan hoef ik verder geen woorden te wijden. Vervolgens riep de Kamer moord en brand. Je kunt altijd op de Kamer rekenen in dat soort gevallen. Daarna deed de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap ook nog het een en ander. Mijn simpele vraag is of alles wat moest worden gedaan, is gedaan en of alles wat opgelost moest worden, ook is opgelost. Daarmee is mijn inbreng wel samen te vatten.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Wij hebben inderdaad debatten gevoerd, zoals de heer Samsom al zei. Ik moet zeggen dat de staatssecretaris zich als een goed crisismanager heeft gedragen, omdat zij vrij snel heeft ingegrepen. De vervoerders werden op het matje geroepen en de studentenvakbond werd gesust. Zij deed de belofte dat zij de vinger aan de pols zou houden en zou ingrijpen mocht het weer misgaan. Op onze eigen site, [ov-chipklacht.nl](http://ov-chipklacht.nl), hebben wij de afgelopen maanden echter tienduizend klachten binnengekregen, waaronder duizenden klachten van studenten. Er was natuurlijk wel echt iets aan de hand. 17 000 studenten kregen een verkeerde kaart toegestuurd. Vervolgens kregen zij het verwijt dat zij slonzen waren omdat hun kaart eerder stukging dan die van iemand anders. Aan dat soort flauwekul hebben wij natuurlijk helemaal niets. Wat de coulanceregeling betreft, vind ik dat het woord volkomen verkeerd is gekozen. Net zo min als het woord «dissidenten» zou ik hier het woord «coulance» willen gebruiken, omdat het een regeling is waarmee mensen het geld terugkrijgen waarop zij recht hebben. Ik mag toch aannemen dat de staatssecretaris dat met mij eens is.

Ik heb nog wel een pregnante vraag. Op 28 september heeft de staatssecretaris een brief gekregen van de Nationale ombudsman waarin hij laat weten blij te zijn met haar acties, maar ook zegt, ik citeer: «Niettemin blijf ik zorg houden over de concrete uitwerking van deze afspraken» – dus met de vervoerders – «en over de vraag of in concrete gevallen een behoorlijke oplossing geboden wordt». Vervolgens geeft de Ombudsman drie uitgangspunten waaraan het gebeuren rondom de Studenten OV-chipkaart zou moeten voldoen. 1. Studenten met recht op studiefinanciering kunnen beschikken over een goedwerkende OV-chipkaart waarmee zij zonder problemen kunnen reizen in het gehele openbaar vervoer. 2. Een defecte OV-chipkaart wordt op korte termijn vervangen door een nieuwe of tijdelijke kaart. 3. Een verzoek om schadevergoeding op

inzichtelijke wijze wordt getoetst aan duidelijke en redelijke voorwaarden. Hij verwijst hiervoor naar de schadevergoedingswijze die is ontwikkeld op basis van het onderzoek Behoorlijk omgaan met schadeclaims, zijn rapport uit 2009. Mijn vraag is eigenlijk heel simpel. Gaat de staatssecretaris hieraan voldoen? Als zij daarop volmondig ja kan zeggen, hebben wij het voor nu goed geregeld. Ik ga er ook van uit dat zij de vinger stevig aan de pols houdt.

De heer **De Rouwe** (CDA): Voorzitter. In een nog niet zo ver verleden was ik zelf student en moest ik voor Engels het boek van George Orwell lezen. De essentie van dat boek was «iedereen is gelijk maar de een is wat meer gelijk dan de ander». Na deze «OV-gate» zou je dit boek niet meer hoeven te lezen, want ik kreeg dat gevoel toch wel heel erg bij wat zich hier voordeed. Heel aparte regelingen voor studenten die buiten hun schuld een kaart moesten aanvragen. Zij waren haast schuldig als zij een verkeerde kaart hadden gekregen. Eigenlijk vind ik dat toch wel de essentie van dat Engelse boek. Studenten hebben op deze manier een praktijkervaring gehad die er niet had moeten komen. Ik zeg het maar één keer, maar dat is wel het gevoel dat ik overhoud aan dit gebeuren. Ik hoorde de heer Bashir zeggen: laat het dossier maar over aan de minister. Nu hebben wij een kanjer van een minister op dit dossier, maar ik vond eigenlijk dat de staatssecretaris hier ook behoorlijk bovenop heeft gezeten. Zij stond haar mannetje wel, of haar vrouwtje.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Oh nee!

De **voorzitter**: Een beetje geëmancipeerd, mijnheer De Rouwe!

De heer **De Rouwe** (CDA): Sorry, mevrouw Van Gent! Vanaf heden kunnen wij het spreekwoord «zij stond haar vrouwtje» wel gebruiken. Ik zal het verder niet moeilijker maken!

Voorzitter. De kern is dat ik sterk het idee had dat de staatssecretaris als de wiedeweerga de betrokken organisaties bij de haren aan tafel heeft gesleept en dat er wel degelijk direct heel snelle maatregelen zijn genomen. Daarvoor geef ik haar een compliment. De kernvraag van vandaag is of de bedrijven en de organisaties die de staatssecretaris mooie beloften hebben gedaan, daadwerkelijk leveren wat zij hebben beloofd. Ik heb er alle vertrouwen in dat zij er bovenop zit, maar toch stel ik de volgende vraag. Heeft zij er vertrouwen in dat het nu goed komt en dat de studenten op een normale menselijke manier worden behandeld? Dat is mijn enige vraag vandaag.

De heer **Harbers** (VVD): Voorzitter. Het feit dat er een OV-chipkaart voor studenten is, is het logische uitvloeisel van de gewone OV-chipkaart. Ik heb eerder deze middag met belangstelling meegeluisterd naar alle problemen die zich daarbij hebben voorgedaan. Waar de gewone OV-chipkaart er niet zonder kinderziekten komt, is dit ook bij de Studenten OV-chipkaart het afgelopen jaar in hoge mate het geval geweest. Begin dit jaar zagen wij het al bij de invoering. Er moesten op een gegeven moment iPads en wintersportvakanties worden verloot om studenten überhaupt tot het activeren van hun reisrecht te bewegen. Ook na de zomer ging het mis, met de 17 000 niet werkende kaarten. Ook de ingewikkeldheid van het systeem, waarbij er een extra schakel tussen is gezet met de regisseur studentenreisrecht, maakt het er niet eenvoudiger op. De VVD-fractie heeft daarvoor bij de invoering gewaarschuwd, maar helaas hebben alle risico's zich ook in de praktijk voorgedaan.

Het probleem in de zomer met de 17 000 kaarten heeft het tij doen keren. Ik complimenteer de staatssecretaris en de minister voor de wijze waarop het nu is opgepakt. De ov-bedrijven zijn aangesproken en er ligt nu eindelijk een goede schadevergoedingsregeling voor studenten. Ook zijn

complimenten op zijn plaats voor het feit dat daarvoor geen zware bewijslast bij de studenten ligt. Zij zijn namelijk zonder uitzondering, denk ik, buiten hun schuld om de dupe geworden van slecht werkende of niet werkende kaarten. Ook verdient het een compliment dat de ov-bedrijven er eindelijk toe zijn bewogen om te erkennen dat de invoering niet goed is gegaan en om hun systemen aan te passen, want aan die kant bleef het eerder dit jaar oorverdovend stil.

Ik heb nog een paar vragen. De staatssecretaris schrijft dat de kosten een zaak zijn van de ov-bedrijven. Kan zij garanderen dat dit uiteindelijk niet versleuteld terugkomt in de kosten die de reiziger betaalt? Hoe wordt het compensatiebeleid gecommuniceerd? Is de staatssecretaris van plan om misbruik ervan te voorkomen? Welke problemen kunnen wij in de toekomst nog verwachten? Eén passage in de brief van de staatssecretaris baart ons namelijk zorgen, ik citeer: «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». Ik hoop dat dit inmiddels wel het geval is, maar mochten er zich nog problemen voordoen, dan hoop ik dat die met dezelfde kordaatheid worden opgelost als de afgelopen maand het geval was.

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliedhart**: Voorzitter. Hartelijk dank voor de reactie van de Kamer in eerste termijn. Dank voor de vriendelijke woorden die zijn gesproken, die ik graag doorgeef aan de mensen met wie ik om tafel ben gaan zitten nadat duidelijk werd dat deze ellende redelijk groot werd. Zij hebben het toen heel direct opgepakt. Dat moest overigens wel; dat heb ik toen ook helder gemaakt. Wij zijn in dit geval gewoon klant en er is weliswaar sprake van een monopolist, maar die moet er wel gewoon voor zorgen dat er een goede klantenservice is. Uiteindelijk is het goed opgepakt door de ov-bedrijven met een aantal maatregelen. Dat is een goede zaak. Het is weliswaar geweldig dat studenten in Nederland een ov-jaarkaart hebben, maar het hoort gewoon bij het systeem waarmee wij studenten goed willen ondersteunen om hun studie te doen. Dan moet het ook gewoon op orde zijn. Wij betalen de ov-bedrijven er heel veel geld voor en het is dan aan hen om ervoor te zorgen dat het product *pico bello* aan de studenten wordt geleverd. De heer Sharpe heeft terecht gevraagd naar de afwikkeling. Die is heel helder: de termijn is uiterlijk acht weken. Als de declaratie is gevraagd, is het – als het goed is – ook afgewikkeld. Wij hebben dat met ze afgesproken. Wij monitoren dat op dit moment; dit in antwoord op de algemene vraag hoe kan worden gegarandeerd dat het ook daadwerkelijk lukt. Wij halen er af en toe ook «cases» uit om te checken of het ook gebeurt. Ik kreeg zelf twee weken geleden een brief van een mijnheer. Als ik zelf een brief krijg, zet ik de vraag daarin ook apart uit, omdat ik dan gewoon even wil weten hoe het ermee staat. Het had inderdaad lang geduurd, wat voortkwam uit een oude situatie, maar ik weet dat de zaak inmiddels afgewikkeld is. Zo willen wij het doen. Als er leden zijn die van dit soort situaties horen – zoals de heer Bashir, die zei dat er nog veel klachten binnenkomen – stel ik het buitengewoon op prijs als zij die klachten doorgeven aan onze Kamercontactpersoon. Wij benutten ze om heel concreet te kijken hoe het met gewone studenten in de praktijk werkt. Ik zou dus zeggen: stuur ze door.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Is acht weken niet wat lang? Het hoeft toch niet meer met een kaartenbak en een oude typemachine? Ik dring echt aan op een wat kortere termijn. Dat heeft alles te maken met het inkomen van deze mensen. Het is lang als je er twee maanden op moet wachten. Volgens mij kan het echt vlotter. Zal de staatssecretaris proberen om dat te regelen?

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliegenthart**: Het is maximaal acht weken; het kan dus heel goed zijn dat de termijn korter is. Soms heeft iemand een onduidelijke brief opgesteld of iets dergelijks. Er moet het een en ander worden geverifieerd voordat het geld daadwerkelijk kan worden teruggestort. Laat ik het zo met de Kamer afspreken. Ik zal het goed in de gaten houden en mocht ik het gevoel krijgen dat men er inderdaad wat scherper in kan zitten, dan zal ik niet nalaten om dat aan de orde te stellen. Ik ben al blij dat de hele hausse die men te verwerken had, nu is opgepakt. Ik weet dat alle studenten die een klacht hebben ingediend, nu een brief hebben gekregen dat hun klacht in behandeling is genomen. Die grote klus moet nu wel gedaan worden.

De heer **Sharpe** (PVV): Acht weken; ik zou als student zeggen: water en brood! De Studenten OV-chipkaart is natuurlijk in het leven geroepen om te faciliteren. In dit geval heb ik het gevoel dat de studenten als het ware financieel worden verminkt. Acht weken is niet doenlijk. Ik hoop dus dat het sneller kan. Die acht weken gaan in op het moment dat de claim wordt ingediend, zo heb ik begrepen. Wellicht komt de staatssecretaris er later op terug, maar dit heeft te maken met de schuldvraag. Wanneer wordt een claim geaccepteerd? Als daar ook nog eens vier of vijf weken overheen gaan, zou ik er als student mee ophouden en een baantje als vakkenvuller bij Albert Heijn zoeken.

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliegenthart**: Het is juist de kunst om die complexiteit in acht weken op te lossen. Acht weken is de maximale termijn. In geval van een eenvoudige case kan het ov-bedrijf het sneller doen. Daarvan kan de heer Sharpe op aan. Nogmaals, ik houd het zelf ook goed in de gaten.

De heer **Bashir** (SP): Ik ben verbaasd over het antwoord van de staatssecretaris. Zij zegt in feite dat zij niet op de hoogte is van de klachten die ik heb voorgelegd. Het gaat dan niet om twee of drie klachten. Als staatssecretaris zou zij op de hoogte moeten zijn van deze problemen. Ik heb haar ook om een toezegging gevraagd ...

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliegenthart**: Ik was nog niet klaar met antwoorden. Ik was eigenlijk nog maar net begonnen met antwoorden.

De **voorzitter**: Laten wij het antwoord van de staatssecretaris even afwachten. Als de heer Bashir dan niet tevreden is, mag hij nog een keer interrumperen.

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliegenthart**: De reden dat ik zeg «als er klachten zijn, stuur ze door» is puur interesse. Ik wil de klachten gewoon opgelost hebben. Graag of niet, zo zeg ik dan tot de heer Bashir, maar ik doe het graag. De reden dat ik de dames en heren van de ov-bedrijven om tafel heb gehaald, is dat er klachten zijn. Jazeker, ik weet dat er klachten zijn. Als de leden individuele klachten krijgen terwijl ik een aantal zaken heb afgesproken met de ov-bedrijven, wil ik die klachten horen om te kijken wat er gebeurt met de afspraken die ik heb gemaakt, puur om ervoor te zorgen dat de klachten ordentelijk worden afgewikkeld. Voorzitter. Er is nooit toegezegd dat het 0900-nummer wordt afgeschaft. 0900-nummers zijn heel gebruikelijk in de ov-wereld. Het nummer kost € 0,10 cent per minuut. Daarbij is belangrijk dat de wachttijd niet te lang is. Ik weet dat de gemiddelde wachttijd om iemand aan de telefoon te krijgen nu 20 seconden bedraagt. Dat betekent ongeveer € 0,03. Als je dan je verhaal kort en krachtig vertelt, denk ik dat wij een heel eind komen. De wachttijden worden ook telkens gemeten. Dat is de informatie die ik hierover krijg en die ik hierbij aan de Kamer doorgeef.

De brief van de Ombudsman heb ik gekregen. Zijn uitgangspunten zijn ook de mijne. Hij heeft gewoon gelijk: een aantal zaken moet goed en scherp op orde zijn. Tegelijkertijd ben ik voor een deel afhankelijk van de dienstverlener waarbij ik klant ben om dit op een goede manier te laten gebeuren. De Ombudsman heeft mij gevraagd om hierover te overleggen. Dat ga ik doen, want de Ombudsman verdient altijd alle eerboden. Ik ben dus van plan om met de heer Brenninkmeijer hierover kort te overleggen.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): Voorzitter. Ik lever graag mijn tweede termijn in voor het recht om de staatssecretaris nu opnieuw te interrumperen.

De **voorzitter**: U hebt het woord, mevrouw Van Gent.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): De staatssecretaris is het eens met de uitgangspunten die ik opnoemde. Zij gaat die uitvoeren en zal dit kortsluiten met de Ombudsman. Dat is echt van belang. Als de staatssecretaris dat toezegt, ben ik voorlopig tevreden.

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliegharthart**: Ja, ik zeg dat toe. Voor zover het van mij afhangt, zet ik de ov-bedrijven onder druk om het te doen zoals aangegeven wordt, zodat studenten hun reisrecht zo goed mogelijk kunnen gebruiken. Dat is uiteindelijk het doel dat de heer Brenninkmeijer en ik beiden nastreven.

Voorzitter. Ik kom bij de oproep van de heer Bashir om dit deel van mijn portefeuille over te dragen aan de heer Eurlings. Dat doen we dus even niet. Bij de start van een kabinet wordt altijd uitgebreid beraad over dit soort zaken. De praktijk is dat wat eenmaal in een portefeuille zit, daarin blijft zitten. Wel dient er goede samenwerking te zijn, maar daarvan is sprake geweest tussen de heer Eurlings en mijzelf en tussen onze mensen. Wij hebben daarin een goede slag kunnen maken. Dat moet gewoon zo blijven. Ik kan mij absoluut voorstellen dat als ik de portefeuille zou overdragen aan de heer Eurlings – waar ik niet over ga, maar het kabinet – er andere grensproblemen ontstaan waardoor de Kamer wellicht zou voorstellen om Verkeer en Waterstaat naar OCW te brengen, hetgeen ook een leuke optie is. Nee dus.

Ik ben het zeer eens met de opmerking van de heer Samsom dat het een genante vertoning was, want dat vond ik eerlijk gezegd ook. Dat is ook de reden dat ik heb besloten om zelf het overleg met de ov-bedrijven te doen. Ik heb gezegd: jullie zijn monopolist, maar adelplicht en het moet dus extra goed gebeuren. De heer Samsom vroeg of datgene wat is afgesproken, nu ook wordt gedaan. Mijn beeld is dat dit het geval is. Wij monitoren het en wij halen cases boven water. Daarom ben ik ook erg nieuwsgierig naar klachten die de Kamer heeft gekregen. Stuur die vooral naar de Kamercontactpersoon, want die zorgt ervoor dat er ook wat mee gebeurt. Voor mij is het een extra check.

Mevrouw Van Gent dank ik voor haar vriendelijke woorden. Ik ben het met haar eens over de coulanceregeling. Het gaat mij erom dat het een reële regeling is die tegemoetkomt aan reële problemen. Naar mijn gevoel kwam in eerste instantie te veel het beeld naar voren dat de studenten het allemaal moesten bewijzen. Dat ging mij toch te ver. Het begint met het voordeel van de twijfel. Vervolgens moet het op een goede manier worden bekeken zoals wij dat hebben afgesproken. Dat is toch een andere insteek dan dat je van tevoren je hele doopceel moet lichten om uiteindelijk een ja te krijgen en na maximaal acht weken de declaratie binnen te krijgen. Dan wordt het wel heel moeizaam.

De heer De Rouwe dank ik hartelijk voor zijn woorden. Man of vrouw, het is allemaal goed. Zijn vraag heb ik al beantwoord in mijn reactie op het betoeg van mevrouw Van Gent.



De heer Harbers grijpt nog even terug op de OV-chipkaart als geheel, een onderwerp waarover de VVD altijd redelijk helder is geweest. Hij vroeg naar mogelijke specifieke eisen. Een van de specifieke eisen is dat voor de studenten geen termijn van vijftien dagen meer geldt maar een van negen dagen. Ook is er één loket gekomen voor declaraties. Dat is heel belangrijk om deze groep niet van het kastje naar de muur te sturen. Er wordt inderdaad heel specifiek gekeken hoe wij problemen kunnen aanpakken. Het generieke beleid ligt bij de minister, maar hier doen de ov-bedrijven nog een kers op de taart, iets extra's dus.

De heer **Harbers** (VVD): Ik had gevraagd hoe het kabinet wil voorkomen dat de ov-bedrijven de schadekosten die zij hebben gemaakt, afwentelen op de passagiers.

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliegenthart**: Dat lijkt mij een typische vraag voor de minister, want het gaat over het ov-bedrijf.

De **voorzitter**: Ik zie allerlei handen omhooggaan. Ik stel voor dat iedereen in tweede termijn twee opmerkingen maakt. Het hoeft niet, maar het mag wel.

De heer **Bashir** (SP): Voorzitter. Ik heb de beantwoording van de staatssecretaris helemaal beluisterd, maar ik heb nog steeds geen reactie gekregen op mijn opmerking dat studenten niet van hun reisrecht af kunnen komen. Ik had gevraagd om de toezegging dat studenten hierdoor niet gedupeerd raken doordat zij boetes moeten betalen omdat zij er niet van af konden komen.

Dan het 0900-nummer. Studenten hebben dikwijls geen vaste telefoon; zij bellen meestal met een mobiele telefoon. De staatssecretaris kan wel zeggen dat het nummer € 0,10 per minuut kost, maar de kosten voor het gebruik van het mobieltje komen daar nog bovenop. Zo'n nummer werkt gewoon afschrikwekkend. Studenten willen er niet naartoe bellen omdat zij niet weten waar zij vervolgens aan toe zijn. Volgens mij is er een kleine investering nodig om dit probleem op te lossen.

De heer **Sharpe** (PVV): Voorzitter. Ik deel de zorgen van de heer Harbers. Ik ben ook bang dat de kosten worden afgewenteld op de passagier/de student. Tijdens het algemeen overleg over FENS (Fonds Eenmalige bijdrage NS) heb ik een voorstel gedaan. De instantie die verantwoordelijk is voor deze problemen is wat mij betreft TLS, dat wordt gefinancierd uit FENS-gelden. Het is misschien interessant om te kijken of er uit de FENS-gelden kan worden gecompenseerd.

De **voorzitter**: Ik zie dat de andere woordvoerders geen behoefte hebben aan een tweede termijn. Het woord is aan de minister van Verkeer en Waterstaat, aan wie één vraag is gesteld. De andere vragen lijken mij voor de staatssecretaris.

Minister **Eurlings**: Voorzitter. Over de meerkosten kan ik heel kort en helder zijn: die zijn voor rekening en risico van de ov-bedrijven.

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliegenthart**: Voorzitter. De eerste vraag van de heer Bashir is mij ontgaan.

De heer **Bashir** (SP): Dat wordt dan de derde keer dat ik het vraag.

De **voorzitter**: Drie keer is scheepsrecht.

De heer **Bashir** (SP): Ja, wie weet kom ik er deze keer wel doorheen. Het gaat erom dat studenten die stoppen met hun studie het studentenreis-

product nog steeds op hun chipkaart hebben en daar niet meer van af kunnen komen. Wij krijgen hierover veel klachten, die ik de staatssecretaris hier voorleg. Ik wil de garantie dat de studenten hierdoor niet gedupeerd raken doordat zij straks een boete moeten betalen.

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliegenthart**: Dit moet opgelost worden. De communicatie wordt verbeterd, zo is mij verteld, en boetes worden uitsluitend opgelegd als vaststaat dat de student zijn recht niet heeft beëindigd. Dat is de lijn. Als de heer Bashir hierover meer informatie wil, informeer ik de Kamer apart hierover. Dit is wat ik er op dit moment over kan zeggen. Ik ben overigens in overleg hierover met het openbaar vervoer. Boetes zullen niet direct worden opgelegd. Die zorg kan ik wegnemen.

Dat studenten vaak geen vaste telefoon hebben is waar, maar ik ben natuurlijk niet verantwoordelijk voor het mobiele abonnement van een student. Ik ben er wel verantwoordelijk voor dat het 0900-nummer niet al te veel geld kost. Ik vind € 0,10 met een gemiddelde wachttijd van 20 seconden voordat je iemand aan de telefoon krijgt, niet onredelijk. Laat ik het zo zeggen.

De heer Sharpe vroeg of FES-gelden (Fonds Economische Structuurversterking) kunnen worden ingezet. Dat denk ik niet, want het FES is heel scherp verbonden met doelen, infrastructuur en kennis. Ik meen dat de besteding ervan in het nieuwe coalitieakkoord helemaal de wereld uit is voor andere doelen dan de staatsschuld. Het luistert heel nauw waaraan de FES-gelden worden uitgegeven.

De **voorzitter**: Er werd gesproken over FENS-gelden.

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliegenthart**: Oh, ik dacht dat het over de FES-gelden ging. Over de FENS-gelden weet ik helemaal niets. Ik kijk even naar de minister.

Minister **Eurlings**: In het algemeen overleg over FENS hebben wij hierover al het een en ander gewisseld. De heer Sharpe vond het toen een mooie gedachte om een treindienst in de buurt van Zutphen verder op te peppen met FENS-geld. Ik heb toen gezegd dat al het geld plus de rente helaas intussen juridisch is verplicht. Het is dus al besteed. Anders hadden wij misschien inderdaad nog een mooie mogelijkheid, maar het is niet anders. Het geld is er nog wel, maar het is al besteed. Het is dus niet meer vrij beschikbaar.

De **voorzitter**: In dit algemeen overleg is één toezegging gedaan:  
– De staatssecretaris bericht de Kamer nader over de problemen van afgestudeerden die hun reisrecht willen inleveren.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks): De staatssecretaris heeft mij ook toegezegd dat zij in de toekomst conform de uitgangspunten van de Nationale ombudsman zal handelen.

Staatssecretaris **Van Bijsterveldt-Vliegenthart**: Om het even heel precies te maken: dat ik die uitgangspunten deel en dat mijn inzet ten opzichte van de ov-bedrijven, die het moeten doen, is om een aantal van die punten ook daadwerkelijk te bewerkstelligen. Voor een deel heb ik dat dus in de hand en voor een deel ligt het bij de ov-bedrijven. Met die kanttekening ga ik ermee akkoord.

De **voorzitter**: Wij voegen dit punt en de kanttekening toe aan de lijst van toezeggingen.

<sup>1</sup> Samenstelling:

Leden: Dijkma (PvdA), Van Gent (GroenLinks), Slob (ChristenUnie), Koopmans (CDA), Aptroot (VVD), Samsom (PvdA), Jansen (SP), Koppejan (CDA), Graus (PVV), Ten Broeke (VVD), fungerend voorzitter, Ouwehand (PvdD), De Rouwe (CDA), Bashir (SP), De Mos (PVV), Van Tongeren (GroenLinks), Monasch (PvdA), Sharpe (PVV), Van Nieuwenhuizen (VVD), Van Dekken (PvdA), Dijkgraaf (SGP), Lucas-Smeerdijk (VVD), Verhoeven (D66) en Koolmees (D66).

Plv. leden: Groot (PvdA), Peters (GroenLinks), Atsma (CDA), Lodders (VVD), Vermeij (PvdA), Van Gerven (SP), Van Hijum (CDA), Van Klaveren (PVV), Harbers (VVD), Thieme (PvdD), Uitslag (CDA), Karabulut (SP), De Jong (PVV), Braakhuis (GroenLinks), Plasterk (PvdA), Agema (PVV), Neppéus (VVD), Jacobi (PvdA), Van der Staaij (SGP), Snijder-Hazelhoff (VVD), Van Veldhoven (D66) en Van der Ham (D66).

<sup>2</sup> Samenstelling:

Leden: Albayrak (PvdA, fungerend voorzitter), Ferrier (CDA), Van der Ham (D66), Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD), Bosma (PVV), Jasper van Dijk (SP), Ouwehand (PvdD), Van Toorenborg (CDA), Smits (SP), Uitslag (CDA), Slob (ChristenUnie), Harbers (VVD), Beertema (PVV), Dijksta (D66), Ziengs (VVD), Braakhuis (GroenLinks), Marcouch (PvdA), Jadnanansing (PvdA), Van der Steur (VVD), Dijkgraaf (SGP), Çelik (PvdA), Van Klaveren (PVV) en Klaver (GroenLinks).

Plv. leden: Klijnsma (PvdA), Sterk (CDA), Elias (VVD), Dille (PVV), Kooiman (SP), Thieme (PvdD), Van Hijum (CDA), Van Bommel (SP), Atsma (CDA), Ortega-Martijn (ChristenUnie), Ten Broeke (VVD), De Mos (PVV), Van Miltenburg (VVD), Van Gent (GroenLinks), Van Dam (PvdA), Jacobi (PvdA), Van der Burg (VVD), Van der Staaij (SGP), Hamer (PvdA), Gerbrands (PVV) en Peters (GroenLinks).