

## Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

> Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

Mw. P. te R.

Rijnstraat 50  
Den Haag  
Postbus 16375  
2500 BJ Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Onze referentie**  
341931

**Uw brief van**  
25 september 2011

Datum 3 november 2011  
Betreft Defecte ov-chipkaart

Geachte mevrouw P.,

Van de Vaste Commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap ontving ik uw e-mail over de defecte ov-chipkaart van uw zoon. Ik vind het vervelend voor uw zoon dat hij al na drie weken te maken kreeg met een defecte ov-chipkaart. Van de klantenservice van het OV heb ik begrepen dat het defect van de ov-chipkaart uw zoon niet te verwijten viel. Daarom is het mogelijk een declaratie voor gemaakte reiskosten in te dienen bij de klantenservice van het OV.

In e-mailcontact met één van mijn ambtenaren heeft u aangegeven dat uw zoon de vervangende ov-chipkaart inmiddels heeft ontvangen en reeds een declaratie voor gemaakte reiskosten aan het OV heeft gestuurd. Ik vertrouw erop dat de afhandeling van de declaratie goed zal verlopen en ik hoop dat uw zoon naar tevredenheid gebruik kan blijven maken van zijn ov-chipkaart.

Ten slotte stelt u voor om een gratis vervoerbewijs te verstrekken aan reizigers waarvan vastgesteld kan worden dat ze daar recht op hebben. Een lovenswaardig voorstel, dat echter niet kan worden overgenomen. Individuele vervoersbedrijven beschikken om privacyredenen namelijk niet over persoonlijke gegevens en abonnementsgegevens (week- of weekendreisrecht) van studenten. Zij kunnen dus niet vaststellen of iemand die zegt recht te hebben op een gratis vervoerbewijs dat ook daadwerkelijk heeft. Om het ongemak als gevolg van defecte ov-chipkaarten zoveel mogelijk te beperken, ben ik met de vervoersbedrijven overeengekomen de productie- en levertijd zo kort mogelijk te maken. In de periode juni t/m september 2011 is ruim 99% van alle vervangende studenten ov-chipkaarten binnen 5 werkdagen verstuurd.

Rest mij uw zoon veel succes met zijn studie en veel reisplezier met zijn ov-chipkaart te wensen.

Afschrift van deze brief zend ik ter kennisneming aan de Vaste Commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

De staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Halbe Zijlstra