

P E R S B E R I C H T

30 maart 2010

Overall beeld Studenten OV-chipkaart blijft rustig

Inmiddels hebben in totaal meer dan 593.000 studenten het officiële reisproduct voor hun Studenten OV-chipkaart opgehaald. Bovenop dit aantal hebben nog ongeveer 40.000 studenten een zogeheten 'week-weekend wissel' op hun Studenten OV-chipkaart toegepast. Onder de studenten die vóór 16 maart hun reisproduct hebben opgehaald zijn prijzen verloot. De meeste winnaars van de iPads én de hoofdprijswinnaar hebben zich de afgelopen week gemeld; Peter Caspers uit Bunne mag vijf vrienden/vriendinnen meenemen op een superluxe wintersportreis.

Vanaf 16 maart is de Studenten OV-chipkaart met het reisproduct voor 2010 en verder het enige geldige vervoerbewijs voor studenten. Sinds deze datum halen dagelijks nog enkele duizenden studenten hun reisproduct op. Daardoor groeit het totaal aantal studenten met een opgehaald reisproduct gestaag; de waarneming is dat de meeste van deze studenten hun Studenten OV-chipkaart pas ná 16 maart nodig hebben. Onder deze 'late' ophalers onder andere een groep recent 18 geworden studenten, die met ingang van april reisrecht krijgen.

Het beeld bij de 1.500 ophaalpunten in heel Nederland is rustig. Het reizen met de Studenten OV-chipkaart verloopt over het algemeen goed.

Klantenservice Studenten OV-chipkaart

De klantenservice van de Studenten OV-chipkaart kreeg op 16 maart en de dagen vlak daarna veel vragen van studenten. Ondanks een zware extra bezetting ontstonden daardoor op sommige momenten lange wachttijden. Inmiddels is het aantal vragen weer naar een normaal niveau gedaald en kan doorgaans een goede service geboden worden.

Onder de studenten die met vragen komen, bevindt zich overigens een groot aantal nieuw ingestroomde studenten die voor het eerst een Studenten OV-chipkaart gaan gebruiken.

Extra service via speciale helpdesk

Op het totale aantal van 625.000 zijn er enkele honderden studenten die, ondanks herhaalde aanvragen, nog geen Studenten OV-chipkaart hebben ontvangen. Ook zijn er studenten die hun reisproduct niet konden ophalen bij een ophaalpunt. Soms kunnen deze vragen door de klantenservice niet meteen aan de telefoon worden opgelost. Voor deze gevallen is een aparte helpdesk ingericht, bemand door een speciaal team met meer technische kennis, dat zich inspant voor een snelle oplossing. Deze helpdesk neemt ook restitutieaanvragen in behandeling. Op de website www.studentenov-chipkaart.nl is een klachtenformulier beschikbaar, dat rechtstreeks bij deze helpdesk uitkomt.

Altijd in- én uitchecken in de regio's waar dat al mogelijk is

Omdat de chipkaart gefaseerd wordt ingevoerd en de student de eerste groep is die landelijk met deze kaart reist, is er soms nog enige onduidelijkheid over het gebruik van de Studenten OV-chipkaart.

In bus, tram en metro in de regio Rotterdam en in de metro in Amsterdam is het papieren vervoerbewijs inmiddels afgeschaft. Hier reizen alle reizigers dus verplicht met een OV-chipkaart.

In alle bussen van Connexxion, in alle trams en bussen van het GVVU en de HTM, in een deel van de bussen van Arriva en Qbuzz checken studenten ook in en uit met de Studenten OV-chipkaart. In de kortingsuren kan het beste worden gereisd met saldo op de Studenten OV-chipkaart. In deze regio's mag de student in de kortingsuren ook nog reizen in combinatie met een roze strippenkaart.

In de trein, en in bussen in de rest van Nederland wordt de Studenten OV-chipkaart gebruikt als zichtkaart. De kaart wordt daar bij controle met speciale apparatuur uitgelezen.

Alle algemene informatie over het aanvragen van de Studenten OV-chipkaart, het ophalen van het studentenreisproduct en het reizen met de Studenten OV-chipkaart is terug te vinden op www.studentenov-chipkaart.nl.