

## Verbetering stopzetten studentenreisproduct

### Achtergrond

In de afgelopen jaren is gebleken dat het stopzetten van het studentenreisproduct in een groot aantal gevallen wordt vergeten door betrokken oud-studenten. Hoewel het mogelijk zou zijn dat het niet stopzetten intentioneel is, omdat de boete lager is dan de kosten voor een commercieel reisproduct, is uit een analyse in opdracht van het Ministerie van Onderwijs gebleken dat slechts tien procent van de studenten opzettelijk vergeet het studentenreisproduct stop te zetten.

### Gebruiksprobleem

Bij de oude fysieke Ov-studentenkaart was zowel het bezit van het reisrecht als de geldigheid ervan duidelijk zichtbaar. Hoewel studenten bij de oude, fysieke Ov-studentenkaart deze ook moesten inleveren, is bij het digitale studentenreisproduct zowel de status van het product (actief of niet) als de geldigheidsdatum onzichtbaar voor de gebruiker, waardoor het makkelijker is om te vergeten deze stop te zetten.

Het probleem met het stopzetten van het studentenreisproduct werd nog verergerd doordat het stopzetten aanvankelijk zowel moest gebeuren op de website van DUO en vervolgens het reisproduct nog van de kaart moest worden verwijderd. Dit sluit niet aan bij het mentale model dat de meeste gebruikers hebben over de werking van het systeem (namelijk dat online doorgeven van wijzigingen van gebruiksvoorkeuren afdoende is).

Er is te stellen dat overgang van de fysieke Ov-studentenkaart naar het digitale studentenreisproduct een achteruitgang was qua duidelijkheid van het stopzetten ervan. Naast de onduidelijkheid van de stopzettingprocedure zelf lijkt – in ieder geval in het verleden – de berichtgeving vanuit mijn.duo.nl suboptimaal te zijn geweest: de urgentie van de mailtjes was niet alle studenten duidelijk. De Nationale Ombudsman concludeerde eerder dat er een dergelijk probleem ook speelt bij mijn.belastingdienst.nl en mijn.overheid.nl, systemen die op een vergelijkbare manier en functioneren.

### Verantwoordelijkheid

De vervoerders hebben voor invoering van de Ov-chipkaart aangegeven dat het mogelijk zou zijn om het studentenreisproduct automatisch stop te zetten. In een later stadium bleek het systeem hier toch niet op berekend, waarna de belofte met instemming van het Ministerie van OC&W is teruggetrokken.

Er is door de vervoerders aangegeven dat het technisch niet mogelijk is om het studentenreisproduct automatisch stop te zetten. Dit lijkt te slaan op wat er met het huidige systeem mogelijk is zonder enige wijzigingen. De vraag is of het redelijk is, gezien de eerder gemaakte beloften en de hoogte van de geïncasseerde boetebedragen, om geen wijzigingen in het systeem aan te brengen.

De verantwoordelijkheid voor de berichtgeving lijkt voornamelijk te liggen bij DUO.

### Mogelijke oplossingen

De onderstaande suggesties voor verbetering zijn gebaseerd op uitspraken in de pers van de vervoerders en de Minister van OC&W over de technische (on)mogelijkheden van het Ov-chipkaartsysteem, alsmede op basis van de werking van huidig publiek zichtbare eigenschappen van het systeem. Wij hebben deze uitspraken niet kunnen toetsen middels een evaluatie van de technische werking ervan. Echter, zelfs binnen geschetste randvoorwaarden of met beperkte wijzigingen in het systeem zien we mogelijkheden om de stopzettingprocedure van het studentenreisproduct aanzienlijk te verbeteren. Als de technische mogelijkheden toch ruimer zouden liggen dan eerder aangegeven, dan worden andere, wellicht meer wenselijke mogelijkheden ook een optie.

### *Berichtgeving mijn.duo.nl*

Duidelijkere berichtgeving vanuit mijn.duo.nl kan ervoor zorgen dat minder studenten vergeten de handeling uit te voeren. Het lijkt raadzaam dat de eerste mail zou een duidelijk onderwerp bevat ('Zet uw studentenreisproduct stop') en dat in de mail duidelijk de consequentie wordt vermeld als dit niet gebeurt. Naar wij begrepen zijn hier al stappen in gezet.

Ook zou overwogen kunnen worden om een 'escalatie' qua communicatiekanalen te laten plaatsvinden. Als op de eerste mail geen respons van de student volgt zou een sms kunnen worden gestuurd en tenslotte een brief. Eerder werd bij studenten die e-mail hadden opgegeven als voorkeurskanaal, pas een brief gestuurd boete als de boete al zo ver was opgelopen dat een deurwaarder werd ingeschakeld.

### *Zwarte lijst*

De vervoerders hebben aangegeven dat het niet mogelijk is alle studenten van wie het studentenreisproduct nog niet van de kaart is gehaald op de zogenaamde blacklist te zetten wegens de beperkte capaciteit van deze blacklist. In dat geval zou ervoor gekozen kunnen worden om alleen studenten van wie het studentenreisproduct al langere tijd (bijvoorbeeld 2 of 3 maanden) ten onrechte niet is gedeactiveerd erop te plaatsen. Dit zal een kleinere groep zijn (die nog verkleind kan worden door de berichtgeving van DUO te verbeteren), voor wie dit ook grote financiële consequenties heeft.

### *Verificatie reisgedrag*

Bij de oorspronkelijke 'papieren' Ov-studentenkaart kon niet worden nagegaan of er met de kaart was gereisd of niet. Bij het digitale studentenreisproduct is dat wel mogelijk, dit wordt immers centraal geregistreerd. Als tegenargument is genoemd dat het analyseren van de reisdata de privacy van betrokkenen zou schenden. Het lijkt ons echter goed mogelijk en redelijk om in geval van een boete betrokken pas-afgestudeerden om toestemming te vragen om hun reisdata te analyseren. Als blijkt dat betrokken afgestudeerde niet gereisd heeft, kan de boete worden verlaagd of kwijtgescholden. Dit lijkt een meer proportionele reactie, er is immers aanwijsbaar niet gereisd, er is alleen vergeten om een reisproduct stop te zetten.

### *Reizen op rekening*

Ook zou de Ov-studentenkaart kunnen worden omgezet naar een zogenaamde 'reizen op rekening' kaart, vergelijkbaar met de NS-businesscard. Bij commerciële varianten van een dergelijke kaart wordt het reisgedrag in de backoffice opgeslagen en wordt er aan het eind van een bepaalde periode (meestal een maand) afgerekend. Zolang het studentenreisproduct geldig is zou de rekening van de kaart van een student naar het Ministerie van OC&W gaan, zodra de student is afgestudeerd wordt het bedrag per automatische incasso afgeschreven van de rekening van de student. Hierdoor betalen studenten die doorreizen gewoon voor hun vervoer (tegen vol tarief) en worden studenten die vergeten het studentenreisproduct stop te zetten, maar er geen gebruik van maken, niet gestraft.

### *Smart back office*

Een van de langere termijn toekomstscenario's is dat Ov-betalen in Nederland over zal gaan van een smart card (met data op de kaart), naar een smart backoffice (kaart als 'token' op servers), zie [onderzoek van Cheng](#) (2017). In dat geval zouden alle reisproducten op afstand worden geactiveerd en stopgezet. Een dergelijke smart backoffice zou niet alleen positief zijn voor het stopzetten van het studentenreisproduct, maar voor ook voor de stopzettingprocedure van reisproducten voor andere, algemene groepen reizigers.

## **Financiering verbeteringen**

Omdat het huidige gebruiksprobleem wordt veroorzaakt door een fout in het systeem die te anticiperen was geweest, zou het onze suggestie zijn om de implementatie van oplossingen te financieren uit een gedeelte van de boete-inkomsten. Hierdoor ontstaat voor de partijen die het systeem beheren een prikkel om het probleem op te lossen, terwijl de boete-inkomsten nu een perverse financiële prikkel kunnen vormen om de systeemfout in stand te houden.

Met vriendelijke groet,

Jasper van Kuijk  
Coördinator Expertiscentrum OV-betalen  
Faculteit Industrieel Ontwerpen, TU Delft