



Marktconsultatie document

Onderwerp : OV Begeleiderskaart
Departement : Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Directie : Directoraat-Generaal Mobiliteit (DGMo), Directie
Openbaar Vervoer en Spoor
Datum : 7 augustus 2025
TenderNed kenmerk : TN-539479
Versie : definitief



Inhoud

1	Introductie.....	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Leeswijzer	3
2	Algemeen	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Aanleiding	5
2.3	Doelstelling	6
3	Procedure marktconsultatie.....	8
3.1	Planning	8
3.2	Aanleveren beantwoording	8
3.3	Nadere toelichting.....	8
3.4	Communicatie tijdens de marktconsultatie.....	8
3.5	Voorwaarden.....	8
3.6	Vertrouwelijkheid.....	9
4	Vragen marktconsultatie	10



1 Introductie

1.1 Inleiding

Ter voorbereiding op de Europese aanbesteding 'OV Begeleiderskaart' (hierna OV BK), met TenderNed kenmerk **TN-539466** wordt een marktconsultatie (**TN-539479**) uitgevoerd.

Het document bevat een beschrijving van de aanleiding en de scope, de procedure en een aantal vragen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd om op basis van de antwoorden een zo'n gepast mogelijke aanbesteding in de markt uit te zetten.

Mede naar aanleiding van de uitkomsten van deze marktconsultatie bepaalt Aanbestedende dienst op welke wijze de behoefte met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden van OV BK zal worden aanbesteed en gecontracteerd.

De resultaten van de marktconsultatie kunnen worden verwerkt in eventuele aanbestedingsdocumenten, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers van de marktconsultatie. De door u gegeven informatie zal vertrouwelijk worden behandeld. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat respondenten op dit moment al een gedetailleerde aanbieding maken.

Aanbestedende dienst

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW), Directoraat-generaal Mobiliteit, Directie Openbaar Vervoer en Spoor.

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat werkt aan een mooier Nederland. Samen zorgen we voor een bereikbaar land met sterke dijken, waarin je veilig van A naar B komt. Voor een land met schone lucht, een schone bodem en schoon water. Een land waar we zuinig zijn op grondstoffen en materialen zoveel mogelijk opnieuw gebruiken. Waar we ons duurzaam verplaatsen. Een land met ruimte voor mogelijkheden. Dat vraagt om een ministerie dat verbindt: niet alleen plaatsen en ideeën, maar vooral mensen. Alles voor een mooier Nederland.

Directie Openbaar Vervoer en Spoor

De directie Openbaar Vervoer en Spoor (OVS) zorgt ervoor dat reizigers gebruik kunnen maken van een optimaal ov-netwerk, dat steeds meer goederen per spoor vervoerd kunnen worden en dat de hoofd - spoorweginfrastructuur voldoende capaciteit heeft, betrouwbaar en veilig is. De directie OVS draagt vanuit het spoor en OV bij aan slimme, schone en veilige mobiliteit. Zowel in Nederland als over de grens. OVS is concessieverlener voor de hoofdtrainnetconcessie naar NS en voor het beheer van het spoor naar ProRail.

De afdeling Openbaar Vervoer en Stations is verantwoordelijk voor beleid rond toegankelijkheid van het ov en spoor. De afdeling OV en stations houdt zich in de volle breedte bezig met de organisatie en kwaliteit van het hele OV in Nederland. Denk daarbij naast toegankelijkheid aan concessie-overstijgende onderwerpen als OV betalen en data en sociale veiligheid. Ook de onderwerpen taxi en stations horen bij het streven naar een optimale deur-tot-deur reis. We doen dit niet alleen, maar trekken samen op met de decentrale overheden, vervoerders en andere stakeholders. Verder is marktordening van het OV een van de in deze afdeling belegde dossiers.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de aanleiding, het onderwerp en het doel van de marktconsultatie. Tevens wordt hier de gewenste situatie beschreven.



Hoofdstuk 3 gaat in op de procedurele aspecten rondom deze marktconsultatie en in hoofdstuk 4 zijn de vragen opgenomen waarop Aanbestedende dienst input wenst te krijgen.



2 Algemeen

2.1 Inleiding

Op basis van het voorliggende document kunnen marktpartijen een reactie geven op de in deze marktconsultatie gestelde vragen.

2.2 Aanleiding

De huidige overeenkomst voor de uitvoering van de dienstverlening rond de OV Begeleiderskaart (hierna: OV BK) loopt eind juni 2026 af. Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) is voornemens een Europese aanbesteding te organiseren voor de OV BK. IenW heeft met de aanbesteding uiteindelijk tot doel een Overeenkomst van 4 of 5 jaar af te sluiten met één uitvoerder voor de levering van dienstverlening rondom de OV BK (Zie daarvoor Bijlage 2 Regeling OV Begeleiderskaart). De opdrachtwaarde wordt geschat op 4 tot 5 miljoen voor de periode van de overeenkomst. IenW wil ter voorbereiding op de aanbesteding inzicht krijgen in de huidige markt en of er bedrijven zijn die deze dienstverlening rond medische indicaties en mobiliteit op zich willen nemen.

2.3 Scope

De OV BK geeft de houder (vanaf 12 jaar oud) van deze kaart het recht gratis een begeleider (vanaf 18 jaar) mee te nemen in het gehele openbaar vervoer. De houder van de kaart - de reiziger met de functiebeperking - moet in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. De kaart is geldig voor het gehele openbaar vervoer. Op die manier kan iemand met een functiebeperking toch met het openbaar vervoer reizen. Er zijn momenteel ongeveer 41.000 kaarthouders in Nederland. De OV BK wordt verstrekt met een geldigheidsduur van vijf jaar. In afwijking van dit uitgangspunt kan een OV BK met een geldigheidsduur van één jaar worden verleend, indien redelijkerwijs te verwachten valt dat de aanvrager in de nabije toekomst wel in staat zal zijn om zelfstandig gebruik te maken van het openbaar vervoer. Er zijn ongeveer 8.000 te behandelen aanvragen per jaar.

De volgende diensten worden nu door de huidige opdrachtnemer uitgevoerd:

- het (medisch) beoordelen van aanvragen voor een OV BK;
- afhandeling van de juridische procedures (bezwaar en beroep);
- aanvragen van de OV BK behandelen, klantcontact, het doorvoeren van (product) wijzigingen (b.v. nieuwe reizigersgegevens, geldigheid etc) m.b.t. OV BK;
- uitgifte van de OV BK (nu OV Chipkaart, contact met de producent/drukker, versturen van de brief met de kaart);

De OV BK is momenteel een OV chipkaart die gedrukt wordt middels een vast proces. De komende jaren vindt er in Nederland een transitie plaats van de OV Chipkaart naar de nieuwe betaalwijze OVpay, gecoördineerd door het programma OV Betalen. OVpay is een systeem van Trans Link Systems (TLS), dat de exploitatie en verwerking van betalingen in het openbaar vervoer verzorgt. Translink is op zijn beurt weer eigendom van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven, waarin alle openbaar vervoerbedrijven in Nederland zijn verenigd. De volledige uitfasering van de OV-chipkaart staat nu gepland voor 1 maart 2027. Alle reisproducten, waaronder de OV BK, moeten gemigreerd worden naar het nieuwe systeem van OVpay. Binnen OVpay zijn verschillende dragers mogelijk voor producten, zoals een betaalpas en de opvolger van de OV-chipkaart, de OV-pas. De OV BK moet beschikbaar komen op de OV-pas.

De uitrol van de OV-pas gaat gefaseerd plaatsvinden. Vanwege de migratie naar OVpay, verandert ook de uitgifte van de OV BK. Doordat OVpay nog verder wordt ontwikkeld bestaat er nog geen gekozen proces voor het nieuwe uitgifteproces van de OV-begeleiderskaart.



Wel is er een schets gemaakt van hoe het uitgifte- en migratieproces er mogelijk uit kan zien (zie Bijlage 1).

Een belangrijk verschil tussen het oude en het nieuwe systeem is de overgang van een card-based naar een cloud-based systeem. De OV BK hoeft hierdoor niet meer handmatig op een OV-chipkaart te worden gezet maar kan online in de backoffice van Translink worden geregeld. De OV-pas kan vanuit een centraal systeem van Translink worden verzonden. Voor de toegang tot de backoffice en het beheer van het reisproduct van de OV BK zijn de volgende scenario's onderzocht. Er zijn twee scenario's voor de invulling van de 'Fullfilment partij' binnen het uitgifte- en migratieproces (zie daarvoor de **bijlage**):

1. Opdrachtnemer vervult ook de rol van 'Fullfilment partij' en neemt naast het medische deel ook de uitgifte en migratie van de kaart volledig op zich middels het opzetten van API koppelingen met Translink;
2. De 'Fullfilment partij' wordt vervuld door een vervoerder, verkoper OVpay of Translink zelf. De opdrachtnemer beperkt zich tot het medische beoordelen van de reizigers en geeft het reisrecht af van de reiziger aan de Fullfilmentpartij. De opdrachtnemer blijft wel hoofduitvoerder van de regeling OV BK en daarmee verantwoordelijk voor het uitgifteproces. Opdrachtnemer gaat ook zelfstandig op zoek naar een partnerschap;

We verwachten van de opdrachtnemer dat deze rekening houdt met extra werkzaamheden i.v.m. de migratie van de OV-chipkaart naar OVpay. Het uitgifteproces dient gedurende de looptijd van het contract daarmee aangepast te worden zodat de kaart ook met OVpay te gebruiken is. We nodigen de markt uit om te komen met slimme (proces)oplossingen zodat deze migratie efficiënt verloopt en de dienstverlening rond de OV-begeleiderskaart hierdoor niet geraakt wordt.

Voor de nieuwe opdracht dienen de volgende werkzaamheden uitgevoerd te worden:

- het (medisch) beoordelen van aanvragen voor een OV BK;
- afhandeling van de juridische procedures (bezwaar en beroep);
- aanvragen van de OV BK behandelen, klantcontact, het doorvoeren van (product) wijzigingen (b.v. nieuwe reizigersgegevens, geldigheid etc) m.b.t. OV BK;
- uitgifte van de OV BK (nu OV Chipkaart, contact met de producent/drukker, versturen van de brief met de kaart);
- migratie van OV Chipkaart naar OVpay;
- aansluiten op OVpay (uitwerken nieuw proces);
- inbeheername van huidige opdrachtnemer naar mogelijke nieuwe opdrachtnemer en retransitie.

Voor meer informatie over de OV-begeleiderskaart verwijst ik u naar [OV-Begeleiderskaart aanvragen | Wetten en regelingen | Rijksoverheid.nl](#) en [Argonaut Advies - OV-Begeleiderskaart](#). Voor meer informatie van OVpay verwijst ik u naar [OVpay - In het OV kun je straks in- en uitchecken zoals jij wilt - OVpay.nl](#).

2.4 Doelstelling

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd ter voorbereiding op de Europese aanbesteding 'OV Begeleiderskaart'.

De Aanbestedende dienst wil hierdoor een duidelijk beeld krijgen van de huidige (markt)ontwikkelingen, de beschikbare expertise, hoe deze te vertalen naar de behoefte van de Rijksoverheid, met daarnaast de (on)mogelijkheden van de markt.

Verder beoogt IenW met deze marktconsultatie:



- inzicht te verkrijgen in de reële haalbaarheid van het project en in de randvoorwaarden waaronder het project kan worden uitgevoerd;
- input te vergaren voor de aanbestedingsstrategie en de aanbestedingsstukken (nieuwe ideeën opdoen, bestaande ideeën toetsen);
- de markt in een vroeg stadium bij het project te betrekken om de aanbestedingsstukken zo goed mogelijk te kunnen afstemmen op de marktsituatie en de wensen vanuit de markt.

Daarnaast beoogt IenW met deze marktconsultatie voor werkzaamheden m.b.t. de OV BK na te gaan:

- of private partijen interesse en mogelijkheden hebben om de opdracht uit te voeren;
- of de ideeën van IenW passen bij de toekomstige marktontwikkelingen, actieve producten en actieve partijen;
- in welke mate er functioneel of technisch gespecificeerd moet worden en welke normen eventueel relevant zijn;
- of er voldoende capaciteit in de markt is;
- of er alternatieve oplossingsrichtingen zijn waardoor de werkzaamheden minder arbeidsintensief kunnen worden uitgevoerd;
- wat de mate van gekwalificeerde opdrachtnemers/leveranciers is;
- of de markt kan voldoen aan de gestelde eisen;
- na te gaan of de bureaus de migratie van de OV-Begeleiderskaart naar OVpay kunnen faciliteren, voor wat betreft lopende producten en vervolgens nieuwe producten uit te gaan geven met de OV pas;
- welke relevante risico's u bij de in beheer name onderkent.

2.5 Aanpak van de marktconsultatie op hoofdlijnen.

De marktconsultatie bestaat uit twee delen. Allereerst vindt er een schriftelijke vragenronde plaats met alle partijen die zich hebben aangemeld en een bijdrage willen leveren. Direct daarna vinden mogelijk toelichtende gesprekken plaats met partijen die in één-op-één gesprekken hun visie op de gestelde vragen verder uiteen willen zetten.

De kennis en inzichten die met deze marktconsultatie opgedaan worden, gebruikt de Aanbestedende dienst om tot een goede en passende aanbestedingsstrategie te komen en ter voorbereiding van de aanbestedingsstukken, die recht doen aan de mogelijkheden van de markt én de behoefte van de Aanbestedende dienst.

In hoofdstuk 4 staan de vragen die Aanbestedende dienst met de marktconsultatie beantwoord wenst te krijgen. De beantwoording van de gestelde vragen wordt vervat in een marktinformatie document (verder te noemen 'MID').



3 Procedure marktconsultatie

3.1 Planning

De planning van de marktconsultatie is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie via TenderNed	7 augustus 2025
Uiterste datum tot het stellen van vragen	15 augustus 2025 (12:00)
Uiterste datum publiceren nota van inlichtingen	21 augustus 2025
Uiterste datum tot het indienen van het MID	28 augustus 2025 (12:00)
Data toelichtende gesprekken*	8 september 2025 – 11 september 2025
Afronding marktconsultatie	Eind September 2025

*Belangstellend kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontlelen. IenW behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen.

3.2 Aanleveren beantwoording

Aanbestedende dienst stelt het zeer op prijs als geïnteresseerden de moeite willen nemen om de gestelde vragen te beantwoorden. Uw bijdrage dient uiterlijk op **28 augustus 2025 (12:00)** te zijn ontvangen via TenderNed. U wordt verzocht om hiervoor gebruik te maken van het 'Antwoordformulier vragenlijst' en te reageren in het Nederlands.

Indien op genoemde datum geen input is ontvangen, wordt aangenomen dat u geen input wenst te leveren. Beantwoording van (slechts) enkele vragen wordt eveneens op prijs gesteld. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om te laat binnengekomen input alsnog mee te nemen. Acquisitie naar aanleiding van deze marktconsultatie wordt niet op prijs gesteld.

3.3 Toelichtende gesprekken

IenW houdt de optie open om naar aanleiding van de ingediende MID's partijen uit te nodigen om mondeling een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden. Marktpartijen wordt verzocht de beschreven data/tijdstippen vrij te houden in de agenda. Er wordt zo snel mogelijk kenbaar gemaakt of met uw organisatie een toelichtend gesprek gewenst is en zo ja, op welke datum / tijdstip u verzocht wordt op kantoor van IenW (Rijnstraat 8, Den Haag) te komen.

3.4 Communicatie tijdens de marktconsultatie

Tijdens de marktconsultatie verloopt alle communicatie, behoudens de verdiepende gesprekken over dit onderwerp en/of de marktconsultatie via TenderNed. De contactpersoon namens het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is Saskia Luxen (saskia.luxen@minienw.nl).

3.5 Voorwaarden

- Het deelnemen aan de marktconsultatie is voor geïnteresseerden én Aanbestedende dienst vrijblijvend;
- Aan deze marktconsultatie en de beschikbaar gestelde documenten kunnen geen rechten of verplichtingen jegens (het Rijk) worden ontleend;
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken in het kader van een mogelijke aanbesteding. Evenmin vindt op enige wijze uitsluiting van bij de marktconsultatie betrokken partijen plaats in een mogelijke aanbesteding;



- Geïnteresseerden komen door deel te nemen aan de marktconsultatie niet in een bevoordeelde of benadeelde positie op het moment van een mogelijke aanbesteding;
- Voor het uitbrengen van de beantwoording en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden en te verstrekken materialen kunnen geen kosten in rekening worden gebracht;
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding in verband met deze marktconsultatie worden niet gehonoreerd;
- Aanbestedende dienst behoudt zich alle rechten voor bij de vaststelling van de mogelijke aanbestedingsprocedure;
- Het staat Aanbestedende dienst vrij om de marktconsultatie – om welke reden dan ook – te beëindigen;
- Door deel te nemen aan marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te zijn met alle bepalingen vanuit deze marktconsultatie.

3.6 Vertrouwelijkheid

De resultaten van de marktconsultatie kunnen worden verwerkt in aanbestedingsdocumenten, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers van de marktconsultatie. De door u gegeven informatie wordt vertrouwelijk behandeld.



4 Vragenlijst marktconsultatie

Algemene informatie

Naam onderneming	<vul in>
Land van vestiging(en)	<vul in>
Vestigingsplaats(en)	<vul in>
Onderdeel van een concern of holding?	<vul in>
Indien ja, gaarne toelichten	<vul in>
Contactperso(n)en(en)	<vul in>
E-mail	<vul in>
Telefoonnummer	<vul in>

Vraag 1. (Markt)ontwikkelingen

Wij zijn geïnteresseerd in relevante ontwikkelingen op het gebied van Toegankelijkheid en Mobiliteit in het Openbaar Vervoer (OV).

Vraag 1a: Welke ontwikkelingen, zowel in de markt, demografische, innovatieve als mede politieke ontwikkelingen, zijn naar uw inzicht relevant voor het vakgebied Toegankelijkheid en Mobiliteit in het OV?

Vraag 1b: En hoe kan de Aanbestedende dienst naar uw mening hiermee rekening houden in een nieuwe aanbesteding?

Vraag 2. Interesse in de opdracht

Vraag 2a: Wat zouden voor u redenen kunnen zijn om wel of niet deel te nemen aan de aanbestedingsprocedure?

Vraag 2b: Welke mogelijkheden ziet u om om te gaan met de onbekende ontwikkelingen b.v. rondom OVpay?

Vraag 3. Transitie van OV Chip naar OV Pay

Vraag 3a: Welk informatie is nodig om een goed beeld te vormen van de transitie van OV Chipkaart naar OVpay?

vraag 3b: Ziet u maakbare/betaalbare oplossingsrichtingen voor de transitie van OV Chip naar OVpay? Vraagt dit nog iets van de manier waarop de (scope van de) opdracht geformuleerd zal worden?

Vraag 3c: Verwacht u risico's bij het koppelen van het reisrecht naar OVpay (scenario 1) en zo ja welke?

Vraag 3d: Welke informatie heeft u nodig om de opdracht volledig zelfstandig te kunnen uitvoeren (scenario 1) of met een partner/tussenpartij (scenario 2)?

Vraag 3e: Wat verwacht u van het ministerie van IenW in deze overgangsfase?

Vraag 4. Wet- en regelgeving

Vraag 4a Er is een Ministeriële regeling OV-begeleiderskaart¹ uit 2014. Ziet u onduidelijkheden of punten die verbeterd kunnen worden in de regeling?

Vraag 5. (Prijs)model

Vraag 5a Welk prijsmodel (producten/diensten) stelt u in staat om deze opdracht gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst uit te voeren? Hieronder vindt u een indicatie van de te

¹ Staatscourant d.d. 22 juli 2014, nr. 19829.



verwachte uitgevoerde diensten:

- *het (medisch) beoordelen van aanvragen voor een OV BK;*
- *afhandeling van de juridische procedures (bezwaar en beroep);*
- *aanvragen van de OV BK behandelen, klantcontact, het doorvoeren van (product) wijzigingen (b.v. nieuwe reizigersgegevens, geldigheid etc) m.b.t. OV BK;*
- *uitgifte van de OV BK (nu OV Chipkaart, contact met de producent/drukker, versturen van de brief met de kaart);*
- *migratie van OV Chipkaart naar OVpay;*
- *aansluiten op OVpay (uitwerken nieuw proces);*
- *inbeheername van huidige opdrachtnemer naar mogelijke nieuwe opdrachtnemer en retransitie.*

Heeft u nog aanvullingen?

Vraag 5. Kwaliteit

Vraag 5a: Welke vraag zouden we in de aanbesteding kunnen stellen om onderscheidende kwaliteitsaspecten tot uiting te laten komen?

Vraag 5b: Hoe zouden we medische kwaliteitseisen (in het bijzonder BIG-registratie) zo kunnen vormgeven dat zorgvuldigheid in de uitvoering van de taken is geborgd?

Vraag 6. Arbeidsmarkt

Op dit moment wordt er in de breedte een krapte op de arbeidsmarkt ervaren.

Vraag 6a: Heeft u de verwachting dat deze krapte ook impact (risico's) heeft of kan hebben op de gewenste dienstverlening, welke impact (risico's) voorziet u en hoe denkt u hierop in te spelen?

Vraag 6b: Voorziet u knelpunten omdat zowel voldoende medische expertise (zie regeling) als (mogelijk) IT-expertise (o.a. vanwege OV Pay scenario 1) vereist is voor deze opdracht?

Vraag 7. Inbeheername

Vraag 7a: Hoe lang verwacht u dat de inbeheername (van huidige opdrachtnemer naar nieuwe mogelijke opdrachtnemer) gaat duren?

Vraag 7b: Welke risico's ziet u bij de inbeheername bij een mogelijke nieuwe opdrachtnemer?

Vraag 8. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVOI)

Vraag 8a: Welke mogelijkheden ziet u op het gebied van MVOI b.v. Internationale Sociale Voorwaarden (ISV), Social Return on Investment (SROI), recyclebaarheid OV Begeleiderskaart?

Vraag 9. Overig

Vraag 9a: Heeft u nog andere ideeën, suggesties of opmerkingen of ziet u nog risico's of uitdagingen voor IenW met betrekking tot de voorgenomen aanbesteding?

Bijlage 1: Schets migratie en nieuwe aanvraag OV begeleiderskaart

Bijlage 2: Regeling OV begeleiderskaart