

Geanonimiseerd Marktconsultatieverslag

Reisproducten Openbaar Vervoer



Datum: juli 2025

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Marktconsultatie.....	3
1.2 De opdracht	3
1.3 Behoeftte	3
1.4 Gevolgde procedure	3
1.5 Betrokken partijen.....	4
2. Resultaten: indienen van antwoorden op de gestelde vragen vanuit het COA	4
Conclusie.....	5

1. Inleiding

1.1 Marktconsultatie

Om meer inzicht te krijgen in wat de markt kan bieden startte COA een marktconsultatie betreffende Reisproducten Openbaar Vervoer. Marktpartijen kregen de gelegenheid om te reageren op de schriftelijke vragen gesteld door het COA. Naar aanleiding van deze schriftelijke reactie heeft het COA een verdiepend marktconsultatiegesprek gevoerd met de marktpartijen. Deze gesprekken waren individueel per partij. De bevindingen die uit de marktconsultatie voortkomen zullen worden opgenomen in dit marktconsultatieverslag.

Dit marktconsultatieverslag is opgesteld op basis van de twee communicatierondes.

1. Marktpartijen reageren schriftelijk op de vragen vanuit het COA;
2. Marktconsultatiegesprekken over de schriftelijke vragen.

Dit marktconsultatieverslag wordt gepubliceerd als bijlage bij de (eventuele) aanbesteding.

De gegeven antwoorden vanuit de markt zijn onder de vraag samengevat weergegeven met als doel alle geïnteresseerde marktpartijen te voorzien van de informatie die het COA ontvangen heeft en derhalve een gelijk speelveld te creëren, zonder afbreuk te doen aan de commercieel vertrouwelijke aard van de schriftelijke reactie.

1.2 De opdracht

Het COA wenst reisproducten aan te schaffen ter verstrekking aan asielzoekers.

1.3 Behoeft

Het COA heeft behoefte aan een reisproduct dat kan worden ingezet voor alle vormen van reizen met het openbaar vervoer (lees: trein, bus, metro en tram). Hierbij moet het reisproduct ook ingezet kunnen worden bij het openbaar vervoer door regionale vervoerders. De voorkeur gaat uit naar een in het gebruik eenvoudig digitaal reisproduct waarbij het COA op het gebied van administratie en uitgifte volledig ontzorgd wordt en grip krijgt op de kosten.

Beschrijving huidige situatie

Elke bewoner die onder de verantwoordelijkheid valt van het COA moet vroeg of laat reizen. Meestal zijn bewoners hiervoor aangewezen op het openbaar vervoer. Reiskosten vallen formeel onder de noemer 'buitengewone kosten' (zie Rva 2005, artikel 17). Vanwege de veelomvattendheid van alles wat te maken heeft met reizen en reiskosten is binnen het COA een apart beleidskader beschikbaar waarin omschreven is:

- welke reiskosten wel en niet voor vergoeding in aanmerking komen;
- welke reismogelijkheden er beschikbaar zijn;
- hoe het COA reizen met het openbaar vervoer ondersteunt.

Wanneer een reis met het openbaar vervoer volgens de COA-richtlijnen noodzakelijk is, zorgen COA-medewerkers dat de bewoner daartoe tijdig in de gelegenheid wordt gesteld.

Afhankelijk van de persoonlijke situatie, bestemming en reisafstand betekent dit:

1. overboeking van de reissom op een Yoursafe-account of betaalrekening. De bewoner is vervolgens zelf verantwoordelijk voor voldoende saldo op een ov-chipkaart. De bewoner kan er ook voor kiezen om (voor een deel van het reistraject) een kaartje te kopen, maar dat is meestal duurder;
2. verstrekken van een voorgeladen ov-chipkaart (wanneer de bewoner nog niet beschikt over een Yoursafe-account of ov-chipkaart);
3. verstrekken van een dagkaart (treindagkaart, ov-dagkaart of Railrunner);
4. een combinatie van 1 en 3, of 2 en 3.

1.4 Gevolgde procedure

Het COA heeft een marktconsultatiedocument opgesteld. Dit is gepubliceerd op TenderNed (30 april 2025, TN 522601). Dit marktconsultatiedocument is tevens toegevoegd als bijlage van dit verslag.

Op basis van het marktconsultatiedocument zijn er middels twee rondes reacties opgehaald:

- Indienen van een reactie op de gestelde vragen. De deadline hiervoor was 12 mei 2025.
- Een marktconsultatiegesprek van geïnteresseerde partijen over de door COA gestelde vragen en verkregen antwoorden. Deze gesprekken vonden plaats op 20 mei 2025.

1.5 Betrokken partijen

- Wij Mobiliteit B.V.
- Chip Bizz B.V.
- Vervoer Coördinatie Centrum Rijnmond Advies B.V.

2. Resultaten: indienen van antwoorden op de gestelde vragen vanuit het COA

Hieronder een anonieme samenvatting van de verkregen antwoorden op de gestelde vragen vanuit het COA.

Vraag: In welke mate is de behoeftestelling van het COA realistisch? Werk uw antwoord uit rekening houdend met de genoemde wensen waarbij u per wens ingaat op de mogelijkheden, kansen en risico's met daaraan gekoppelde beheersmaatregelen.

Antwoord: De behoeftestelling wordt als realistisch ervaren door de verschillende marktpartijen. Er wordt rekening gehouden met de wensen vanuit het COA waarbij mogelijkheden (zoals bijvoorbeeld een online portal) kansen en risico's worden beschreven. De marktpartijen werken met verschillende systemen en deze sluiten aan op de wens van het COA.

Vraag: Welke recente en toekomstige ontwikkelingen in de markt kunnen van invloed zijn op hetgeen het COA stelt en in hoeverre kunnen die bijdragen in het vervullen van de wensen van het COA?

Antwoord: De marktpartijen geven aan dat er intensief wordt samengewerkt met vervoerders, technische leveranciers en mobiliteitsplatformen om de continuïteit en kwaliteit van de OV-dienstverlening te waarborgen, vooral bij concessiewijzigingen. Er worden digitale en flexibele systemen ingezet om reisproducten beter te beheren, zoals portals voor het activeren en deactiveren van reisproducten. Ook benoemen de marktpartijen de overgang naar nieuwe technologieën zoals OV-Pay en de OV-pas. In het kader van maatwerk stellen de marktpartijen persoonlijke OV-kaarten en fysieke alternatieven voor digitale tickets voor. Daarnaast wordt aangesloten op bredere ontwikkelingen in de mobiliteitsmarkt, zoals geïntegreerde mobiliteitsdiensten (MaaS), slimme data-analyse, digitale betaalmethoden met beperkingen, en gebruiksvriendelijke technologieën voor mensen met minder digitale vaardigheden. Door het volgen van landelijke afspraken en standaarden blijft de dienstverlening toekomstbestendig, veilig en toegankelijk.

Vraag: Welke mogelijkheden ziet u in het gebruik van artificiële intelligentie (AI) als tool bij het toekennen van (de voordeligste) reisproducten aan de doelgroepen van het COA?

Antwoord: Artificial Intelligence (AI) biedt diverse kansen om mobiliteitsdiensten en de toekenning van OV-reisproducten efficiënter, gebruiksvriendelijker en duurzamer te maken. AI kan slimme routeplanning en gepersonaliseerde reisassistentie bieden, gebaseerd op realtime data en individuele voorkeuren. Daarnaast kan AI reisgedrag analyseren om het meest voordelige en passende reisproduct automatisch voor te stellen, wat kostenoptimalisatie en een betere afstemming op gebruikersbehoeften mogelijk maakt. Ook kan AI ondersteuning bieden in communicatie, rapportages en voorspellingen, en helpt het bij het voorkomen van misbruik en het signaleren van uitzonderingen.

Vraag: Welke oplossingsrichting stelt u voor indien er niet voor een digitaal reisproduct kan worden gekozen/wordt gekozen? Motiveer uw antwoord door de voor- en nadelen voor het COA aan te geven.

Antwoord: Marktpartijen geven aan dat dit kan in de vorm van papieren dagkaarten, anonieme of persoonlijke OV-chipkaarten met saldo, of fysieke QR-kaarten. Deze fysieke producten bieden flexibiliteit, maar brengen ook extra administratieve lasten en risico's zoals verlies of misbruik met zich mee. De keuze voor het juiste reisproduct hangt af van factoren zoals gebruiksgemak, anonimiteit, landelijke dekking en voorraadbeheer. Er worden verschillende opties aangeboden, zoals digitale e-tickets, printable tickets, fysieke kaarten met budget en papieren dagkaarten, waarbij telkens wordt gekeken naar het best passende product voor de gebruiker en situatie.

Vraag: Met welke werkzaamheden, acties en tijd dient rekening te worden gehouden om tot administratieve en operationele inrichting te komen van de dienstverlening? Benoem daarbij ook wat u verwacht van het COA (tijd, geld, materiedeskundigheid en overige middelen).

Antwoord: Het verschilt per marktpartij maar hierbij een samenvatting van wat ongeveer verwacht wordt. Voor een goede operationele en administratieve inrichting van de dienstverlening is het belangrijk om heldere procedures, technische ondersteuning en duidelijke communicatie op te zetten. Het omvat het vastleggen van werkinstructies, verantwoordelijkheden, escalatieprocessen en rapportages, evenals het informeren van bewoners en medewerkers, eventueel in meerdere talen. De technische implementatie bestaat eventueel uit het integreren van een bestellingswidget in bestaande systemen, wat binnen enkele weken kan worden gerealiseerd zonder grote ontwikkelkosten. Afhankelijk van de wensen van het COA kan er een portaal met keuzetool worden ingericht, waarbij ook logistieke processen voor niet-digitale reisproducten worden meegenomen.

Vraag: Welke kansen, bedreigingen, knelpunten en mogelijkheden, ziet u voor het COA in het verstekken van een onbeperkt OV-reisproduct aan de bewoners (circa 60.000) van het COA uitgedrukt in termen van flexibiliteit, efficiency, kosten en gebruik. Dit reisproduct zou dan gebruikt kunnen worden het reizen in alle vormen van OV, ongeacht de aanbieder van het vervoer.

Antwoord: Een onbeperkt openbaarvervoerproduct voor bewoners biedt veel flexibiliteit en vermindert administratieve lasten doordat gebruikers vrij kunnen reizen zonder steeds nieuwe toestemming of tickets. Dit ondersteunt zelfstandigheid en participatie, maar brengt ook hoge kosten en praktische uitdagingen met zich mee, zoals risico op fraude en complexe distributie.

Een alternatief is het ontwikkelen van maatwerkproducten die beter aansluiten op specifieke behoeften, bijvoorbeeld digitale of papieren tickets voor bepaalde regio's of vervoerders. Dit vergroot de controle op gebruik en kosten, maakt monitoring mogelijk en biedt ook opties voor mensen zonder smartphone of OV-chipkaart. Echter vraagt dit om goede samenwerking met vervoerders en technische aanpassingen.

Samengevat biedt het onbeperkte product maximale vrijheid, maar hoge kosten en risico's. Maatwerkoplossingen bieden meer beheersbaarheid en kostenefficiëntie, mits technische en juridische voorwaarden goed geregeld zijn.

Conclusie

Tijdens de marktconsultatie gesprekken zijn het COA en de drie partijen dieper ingegaan op de gegeven antwoorden en heeft het COA meer inzicht gekregen in wat de marktpartijen het COA kunnen bieden. Het COA neemt de inzichten en gegeven antwoorden mee in het opstellen van de aanbestedingstukken.