

Overdrachtsdocument uitvoering regeling OV- Begeleiderskaart

versie: 1.0

datum: 17-11-2025

[dubbelklik hier om een foto in te voegen]



Inhoud

Inleiding	- 3 -	
1.	De dienstverlening	- 4 -
1.1	Doel en uitgangspunten van de regeling	- 4 -
1.2	Hoofdtaken van de uitvoering	- 4 -
1.3	Juridisch kader – Algemene wet bestuursrecht (Awb)	- 4 -
1.4	Ketenpartners en samenwerking	- 5 -
1.5	Kwaliteit en continuïteit	- 5 -
1.6	Aandachtspunten voor een nieuwe aanbesteding gedefinieerd.	Fout! Bladwijzer niet
2	De diensten	- 5 -
2.1	Aanvragen en beoordeling	- 5 -
2.2	Verlenging van de OV-begeleiderskaart	- 6 -
2.3	Verloren kaarten	- 6 -
2.4	Bezwaar en beroep (Awb)	- 6 -
2.5	Besluit	- 7 -
2.6	Fysieke kaart	- 7 -
2.7	Aantallen per dienst (per 06-11-2025)	- 7 -
2.8	Overdracht dossier	- 7 -
Bijlage 1	Aanvraagformulier	- 9 -



Deze tekstversie is opgesteld door Argonaut. Het document is bedoeld ter ondersteuning van de aanbestedingsvoorbereiding van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.



Inleiding

De OV-begeleiderskaart is een voorziening van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna te noemen: “Ministerie IenW”) die tot doel heeft het openbaar vervoer toegankelijker te maken voor mensen met een beperking. Met deze kaart kan een reiziger met een beperking een begeleider gratis meenemen in trein, tram, bus of metro.

Argonaut voert deze regeling uit in opdracht van het Ministerie IenW, op basis van de aanbesteding “Indicatiestelling OV-begeleiderskaart die door het Ministerie IenW is uitgeschreven in 2012 en verlengd in 2019 en 2024. De uitvoering vindt plaats binnen de door het Ministerie IenW vastgestelde Regeling OV-begeleiderskaart¹ en wettelijke kaders.

Dit document biedt een beschrijving van de huidige dienstverlening, de wettelijke en organisatorische kaders, en aandachtspunten voor continuïteit en aanbesteding.

Het bevat uitsluitend informatie die noodzakelijk is voor de borging van kwaliteit en uitvoering van de regeling. Inhoud die behoort tot de door Argonaut ontwikkelde kennis, systemen en werkwijzen wordt niet gedeeld, omdat deze tot het intellectueel eigendom van Argonaut behoort.

¹ Regeling van de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu, van 11 juli 2014, nr. IENM/BSK-2014/142179, houdende de vaststelling van regels betreffende het legitimatiebewijs voor gehandicapten (Regeling OV-begeleiderskaart).



1. De dienstverlening

1.1 Doel en uitgangspunten van de regeling

De Regeling OV-begeleiderskaart heeft tot doel de mobiliteit en zelfstandigheid van mensen met een beperking te bevorderen, zodat zij volwaardig gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. De regeling draagt bij aan gelijke behandeling en inclusieve mobiliteit.

Uitgangspunten in de uitvoering zijn:

- Zorgvuldigheid, transparantie en rechtsgelijkheid.
- Toegankelijke communicatie en dienstverlening.
- Naleving van relevante wet- en regelgeving, waaronder de AVG en de Awb.

1.2 Hoofdtaken van de uitvoering

De uitvoeringsinstantie verricht de volgende hoofdtaken:

- a. Aanvraagafhandeling – ontvangst, registratie en controle van aanvragen via post of digitaal.
- b. Beoordeling – toetsing aan formele en inhoudelijke criteria, inclusief medische beoordeling.
- c. Communicatie – klantcontact en informatievoorziening aan aanvragers en ketenpartners.
- d. Gegevensbeheer – verwerking en beveiliging van persoonsgegevens conform AVG en ISO 27001 en NEN 7510.

1.3 Juridisch kader – Algemene wet bestuursrecht (Awb)

De uitvoering van de OV-begeleiderskaart omvat besluitvorming in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De uitvoeringsinstantie handelt hierbij namens het Ministerie IenW, binnen mandaat en machtiging.²

Dit betekent dat:

- De besluiten tot toekenning of afwijzing van een OV-begeleiderskaart bestuursrechtelijke besluiten zijn en derhalve vatbaar zijn voor bezwaar en beroep.
- De uitvoerder verplicht is de beginselen van behoorlijk bestuur en de zorgvuldigheids-, motiverings- en proportionaliteitseisen van de Awb toe te passen.
- De uitvoeringsinstantie namens het Ministerie IenW de bezwaarprocedure uitvoert, inclusief het horen van belanghebbenden en het opstellen van besluiten.
- De uitvoeringsinstantie namens het Ministerie IenW de beroepsprocedure bij de bestuursrechter uitvoert, inclusief het schrijven van processtukken en het ter zitting vertegenwoordigen van het Ministerie van IenW.

² Besluit van de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu, van 11 juli 2014, nr. IENM/BSK-2014/142443, houdende verlening van mandaat en machtiging aan de directeur van Argonaut Advies B.V. voor de uitvoering van de Regeling OV-begeleiderskaart (Besluit mandaat en machtiging directeur van Argonaut Advies B.V. voor de uitvoering van de Regeling OV-begeleiderskaart).



- Alle besluitvorming en correspondentie op een wijze wordt vastgelegd die voldoet aan de eisen van de Awb en de Archiefwet.

De eindverantwoordelijkheid voor het bestuursrechtelijk handelen berust bij het Ministerie IenW; de uitvoeringsinstantie waarborgt een correcte en zorgvuldige uitvoering binnen het juridisch kader.

De huidige uitvoeringsinstantie adviseert het Ministerie IenW om de mogelijkheden te onderzoeken om de uitvoeringsinstantie in de toekomst aan te wijzen als privaatrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan in de zin van artikel 1:1 lid 1 onder b van de Awb, om zo de onafhankelijke oordeelsvorming op basis van specifieke deskundigheid te waarborgen. De bevoegdheidstoekenning voor de uitvoering van het Indicatieprotocol Hoog Persoonlijk Kilometerbudget namens het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport geschiedt op deze grond.

1.4 Ketenpartners en samenwerking

De uitvoeringsinstantie werkt samen met vervoerders en andere relevante partijen om de werking van de OV-begeleiderskaart te borgen. Deze samenwerking richt zich op geldigheid, herkenning en uitwisseling van noodzakelijke informatie binnen wettelijke kaders.

1.5 Kwaliteit en continuïteit

De kwaliteit van de dienstverlening wordt geborgd door gestandaardiseerde werkprocessen, interne kwaliteitscontroles en aandacht voor klantgerichtheid. De continuïteit wordt gewaarborgd door naleving van relevante wet- en regelgeving, adequate personele bezetting en zorgvuldige overdracht bij eventuele uitvoerderswissel.

2 De diensten

Onderstaand worden de diensten beschreven die binnen de uitvoering van de regeling worden geleverd. De beschreven processen zijn functioneel van aard en bevatten geen interne werkmethodeken of ondersteunende systemen van Argonaut.

2.1 Aanvragen en beoordeling

Indiening van de aanvraag

Aanvragen voor de OV-begeleiderskaart kunnen digitaal of per post worden ingediend. De aanvrager levert hierbij een recente pasfoto, een kopie van een geldig identiteitsbewijs en een medische onderbouwing aan. Het aanvraagformulier is ontwikkeld door Argonaut. Omdat dit formulier publiek toegankelijk is, is het ter illustratie als bijlage toegevoegd.

Onvolledige aanvragen

Wanneer een aanvraag niet volledig is, ontvangt de aanvrager - conform de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) - een hersteltermijn. Binnen deze termijn krijgt de aanvrager de gelegenheid de ontbrekende gegevens aan te vullen.



Beoordeling eenvoudige aanvraag

Wanneer de aangeleverde bewijsstukken ondubbelzinnig aantonen dat de aanvrager volledig afhankelijk is van begeleiding, kan de beoordeling eenvoudig worden afgerond. Te denken valt hierbij aan documenten zoals:

- een geldige GPK-P (gehandicaptenparkeerkaart – passagier);
- een besluit van het CIZ waaruit volledige afhankelijkheid blijkt;
- medische informatie die een ernstige visuele of verstandelijke beperking bevestigt.

In dergelijke gevallen is geen aanvullend medisch onderzoek nodig. Er wordt dan een beknopt advies opgesteld, waarna besluitvorming kan plaatsvinden.

Uitgebreid advies arts/verpleegkundige (BIG-geregistreerd)

Wanneer de aanvraag niet eenduidig is en nadere beoordeling vereist, wordt het dossier voorgelegd aan een BIG-geregistreerde arts of verpleegkundige (afhankelijk van de aard van de vraag). De arts of verpleegkundige voert een dossierbeoordeling uit en kan — indien nodig — contact opnemen met de aanvrager voor verduidelijking. Op basis van deze beoordeling wordt een gemotiveerd medisch advies opgesteld.

Het uiteindelijke besluit over toekenning of afwijzing van de OV-begeleiderskaart wordt vervolgens genomen door de daartoe gemandateerde van het Ministerie IenW.

2.2 Verlenging van de OV-begeleiderskaart

De geldigheidsduur van een OV-begeleiderskaart bedraagt in de meeste gevallen vijf jaar. Wanneer sprake is van een tijdelijke medische situatie, kan een kortere geldigheidstermijn worden vastgesteld van één jaar.

Twee maanden vóór het verstrijken van de geldigheidsduur ontvangt de kaarthouder een actieve herinnering vanuit Argonaut, inclusief een (verkort) aanvraagformulier voor verlenging van de kaart.

Binnengekomen verlengingsaanvragen worden beoordeeld volgens dezelfde zorgvuldige procedure als nieuwe aanvragen. Daarbij wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de belasting voor de cliënt: er wordt alleen om aanvullende medische informatie gevraagd als dit noodzakelijk is voor de beoordeling. Indien de medische situatie ongewijzigd is, volstaat doorgaans de bestaande documentatie.

2.3 Verloren kaarten

Indien iemand zijn kaart verloren is, kan hij een duplicaat opvragen bij Argonaut. Dit betreft een administratieve afhandeling.

2.4 Bezwaar en beroep (Awb)

Aanvragers kunnen bezwaar maken tegen een besluit. De bezwaarprocedure wordt zorgvuldig uitgevoerd conform de Awb, met hoorproces, medische herbeoordeling en verslaglegging. Indien beroep wordt ingesteld, vertegenwoordigt Argonaut het Ministerie IenW in de procedure.



2.5 Besluit

Het opstellen van de adviesrapportage vormt een inhoudelijke onderbouwing voor de besluitvorming, maar de arts of verpleegkundige neemt zelf geen besluit over toekenning of afwijzing. Het bestuursrechtelijke besluit wordt, conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb), uitsluitend genomen door de daartoe gemandateerde (nu Argonaut Advies BV.) van het Ministerie van IenW.

2.6 Fysieke kaart

De OV-begeleiderskaart wordt op naam uitgegeven, voorzien van pasfoto en beveiligingskenmerken. De productie wordt uitgevoerd door een gecertificeerde kaartdrukker die voldoet aan eisen van dataveiligheid. Argonaut werkt hiervoor samen met Multipost. De uiteindelijke keuze van leverancier ligt bij het Ministerie IenW of laat dit aan een potentiële inschrijver.

Argonaut levert wekelijks aan de kaartdrukker een overzicht aan van toegekende kaarten, inclusief NAW-gegevens, geldigheidsduur, pasfoto en voor blinden een aanduiding 'B'.

Het ontwerp van de kaart is nu intellectueel eigendom Argonaut met gegevens vanuit Argonaut. Het reisrecht wordt gekoppeld doormiddel van de balieapplicatie van het GVB. De kosten voor het drukken van de kaarten en de verwerking hiervan zijn voor rekening Argonaut (in tarief verwerkt). De kaart is voorzien van Chip i.v.m. het openen van de poortjes op NS stations. Dit betekent een meerprijs voor vervoerders welke door de drukker worden verrekend met de vervoerder.

Er loopt al geruime tijd een project voor het digitaliseren van de kaart. Gezien de doelgroep lijkt behoud van de fysieke kaart wenselijk, maar is een digitale vorm mogelijk ook aan de orde. Het lijkt erop, dat aanlevering van gegevens aan de kaartproducent vanuit de opdrachtnemer van kracht blijft. Het digitaliseren van de kaart is mogelijk in de praktijk lastig gezien niet iedereen die een kaart heeft of nodig heeft digitaal vaardig is. Het is aan ministerie IenW en vervoerders om hier een besluit over te nemen.

2.7 Aantallen per dienst (per 06-11-2025)

Product	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Beroepsproces				2	1	3	
Bezwaar hoorzitting	196	162	133	136	206	355	140
Bezwaarproces op Stukken	51	21	27	25	74	123	51
Duplicaatproces	4573	1497	1082	1017	844	849	730
Simpele aanvraag compleet	7269	8355	6702	7834	3515	5360	5290
Simpele aanvraag incompleet	444	253	233	208	301	340	112
Uitgebreide proces	2654	1508	1306	1542	2493	3114	1345

2.8 Overdracht dossier

Bij overdracht aan een nieuwe uitvoeringsinstantie levert Argonaut een dataset van lopende kaarten, met de NAW-gegevens van de betreffende cliënt, inclusief geldigheidsdatum kaart.



Medische gegevens worden uitsluitend verstrekt na machtiging van de cliënt. Dit waarborgt naleving van de AVG en de WGBO.

Cliënten met de aanduiding 'B' (blind) worden in de overdracht expliciet vermeld, zodat zij bij verlenging niet opnieuw om medische informatie worden gevraagd.



Bijlage 1 Aanvraagformulier

Graag verwijzen wij naar onze website, waar in pdf het aanvraagformulier beschikbaar is:

<https://argonaut.nl/doelgroepen/clienten/ov-begeleiderskaart/>