

Bevindingen n.a.v. de gevoerde toelichtingsgesprekken op woensdag 17 september en dinsdag 23 september 2025 m.b.t. de uitkomsten van de marktconsultatie OV Begeleiderskaart die op 7 augustus 2025 op TenderNed gepubliceerd is.

Leverancier A

- Huidige intake formulier voor aanvragers OV Begeleiderskaart is voor verbetering vatbaar (te veel informatie wordt opgevraagd; aanvraagprocedure smarter en klantvriendelijker inregelen (waar zit de beslissing wel/geen toewijzing OV Begeleiderskaart);
- Advies > aanvraagproces meer digitaal te laten verlopen (efficiënter, goedkoper en sneller);
- De keten m.b.t. de migratie van OV chip naar OV Pay dient er 'klaar' voor te zijn;
- Projectorganisatie vanuit lenW is cruciaal: plaats in de organisatie;
- Verwachting duur in beheer name is maximaal 12 weken vanwege onbekendheid wat er nu of straks nodig is (IT component);
- Het is noodzakelijk om te weten wanneer er een verklaring van een arts nodig is of niet (afwijzing);
- Verzoek prijsopname voor onderdeel 'OV Pas ready' in de aanbesteding;
- Concentratie van de belangrijkste kernactiviteiten;
- Advies gunningscriterium > Plan van Aanpak m.b.t. oplossingen op de huidige workflow;
- Fraude monitoren;
- Ministeriële regeling uit 2014 > voorwaarden zijn niet strak gedefinieerd;
- Flexibiliteit om in te stappen met OV Pay in aanbesteding opnemen.

Leverancier B

- Verpleegkundige (BIG geregistreerd) zet dossier gereed voor Art. Arts geeft het uiteindelijke akkoord;
- Dossier rechtstreeks naar arts ook gangbaar, afhankelijk van de regeling;
- Vertrek is papieren proces, richting digitalisering;
- Hoe ziet lenW Artificial Intelligence in de aanbesteding? Welke ontwikkelingen ziet lenW op dit gebied? Wordt dit in de aanbesteding meegenomen?
- Transitiefase van OV-Chip naar OV-Pay > nadruk dat klanten goed geïnformeerd worden; begeleiding cliënt erg belangrijk;
- In beheer name > 6 weken.
- Papieren proces is te omslachtig; moet meer digitaal worden. Stroom per post houdt je maar dient geminimaliseerd te worden;
- Aanvraagformulier simpel houden zodat gebruiksdrempel zo eenvoudig mogelijk is;
- Toegankelijkheid/certificeren van IT toepassing;
- De ministeriële regeling uit 2014 is te 'open'. Door duidelijke eisen in de ministeriële regeling te stellen voorkom je aan de voorkant overbodige communicatie;

- Toetsmomenten met cliënten inbouwen om afwijzingen met cliënten te minimaliseren;
- tevredenheidsonderzoek uitvoeren;
- Partnership tussen leverancier B en lenW'; overlegstructuur leverancier B en lenW inbouwen;
- Ziet de uitvraag als twee trajecten t.w. 1) doorlopende dienstverlening en 2) nieuwe dienstverlening na migratie naar OV-Pay;

Leverancier C

- Transitiekosten van huidige leverancier naar nieuwe leverancier in scope/kosten meenemen;
- De begeleider dient nu 18 jaar te zijn; voorstel de minimumleeftijd naar 12 jaar (of iets ouder) te wijzigen;
- Proces OV-Pay nog niet duidelijk (oplevering data onduidelijk);
- Transitie periode > 4 weken;
- In beheer name > 4 weken;
- Voorstel > eigen kaart aan te bieden;
- Verzoek de implementatieperiode niet te lang te maken;
- Voorkomen dat je 2x aanschafkosten binnen een korte periode betaalt t.w. 1) door afloop van de kaart en in kort tijdsbestek 2) overgang van OV-Chip naar OV-Pay;
- Optie toegang tot online portal;
- Match maken in 1 profiel;
- Check OV-Pay pas door conducteur (OV-Pay pas heeft geen foto van de reiziger);
- Geen op- en aanmerkingen op de ministeriële regeling uit 2014.

Leverancier D

- Leverancier D wil de regie hebben;
- Goede communicatie met de huidige opdrachtnemer bij de transitie;
- Veel onzekerheid of de time line (ingangsdatum maart 2027) OV-Pay gehaald wordt;
- In beheer name, een periode van maximaal 12 weken (bulk kan in 4 weken);
- Wat zijn de rechten en plichten van de huidige leverancier m.b.t. overdracht naar nieuwe leverancier?;
- Voorstel prijsmodel > maandelijkse of jaarlijkse fee voor een kaart op te nemen;
- Voorstel laagdrempelig aanvraagproces;
- Goede flow inregelen;
- Papieren proces meer digitaal maken;
- MVOI, in aanvulling op SROI ISV (Internationale Sociale Voorwaarden) zoals sociale gelijkheid in de aanbesteding opnemen en zorg dragen voor een eerlijk speelveld (echt doen, niet alleen zeggen);
- MVOI, CO2 prestatieladder in aanbesteding opnemen en noodzaak zorg dragen voor een eerlijk speelveld;

- Indien opdrachtgever behoefte heeft aan het voeren van specifieke producten (zoals b.v. dalurenkorting), dient opdrachtgever dit nadrukkelijk te communiceren;