

Marktconsultatie

Treinreisproducten en uitgifte ondersteuning



nederlands
veteranen
instituut

Auteur: Pro Mereor, de heer A. Harbers

Datum: 10 juni 2026

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag -buiten het gebruik voor deze aanbesteding of het doen van een aanmelding/inschrijving op deze aanbesteding- worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro Mereor B.V. te Arnhem. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt het auteursrecht geschonden.

Inhoudsopgave

DEFINITIES.....	3
1 ALGEMEEN	4
1.1 INLEIDING	4
1.2 HET NLVI.....	4
1.3 ACHTERGROND VAN DEZE AANVRAAG.....	4
1.4 DOELSTELLINGEN	4
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	5
2.1 PROCEDURE EN REGELS	5
2.1.1 <i>Planning</i>	5
2.1.2 <i>Procedure</i>	5
2.1.3 <i>Vragen stellen</i>	5
2.2 VOORWAARDEN.....	5
3 VOORWERP VAN DE MARKTCONSULTATIE	7
3.1 ACHTERGRONDINFORMATIE	7
3.1.1 <i>Algemeen</i>	7
3.1.2 <i>Huidige situatie</i>	7
3.2 SCOPE OPDRACHT	7
3.3 OPDRACHTWAARDERAMING.....	8
4 VRAGEN TER BEANTWOORDING	9
4.1 VRAGEN	9
OVERZICHT BIJLAGEN	12

Definities

In deze marktconsultatie wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

Begrip	Definitie
Deelnemer	Marktpartij die deelneemt aan deze Marktconsultatie.
Inschrijving	Het aanbod van de Inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht, bestaande uit alle documenten die de Inschrijver aanbiedt op basis van en in antwoord op het gestelde in de aanbestedingsstukken.
Marktconsultatie	Een informatie-uitwisseling tussen het NLVi en marktpartijen om marktpartijen te raadplegen over een eventuele of voorgenomen aanbesteding.
Opdracht	Het voorwerp van deze Marktconsultatie zoals beschreven in hoofdstuk 3.
Overeenkomst	Beoogde leverings/dienstverlenings/ramovereenkomst tussen Het Nederlands Veteraneninstituut (NLVi) en de nieuwe leverancier voor de onderhavige Opdracht.

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Met dit document nodigt het Nederlands Veteraneninstituut (NLVi) u uit om deel te nemen aan de Marktconsultatie met betrekking tot de levering van treinreisproducten en uitgifte ondersteuning.

Deze Marktconsultatie dient als informatie-uitwisseling tussen het NLVi en marktpartijen. Het is een manier voor het NLVi om marktpartijen te raadplegen over de voorgenomen aanbesteding. Met de ideeën, kennis en kunde die hiermee wordt verkregen, kan het NLVi de haalbaarheid en de randvoorwaarden van de voorgenomen Opdracht van een eventuele aanbesteding vaststellen en haar bestaande ideeën en wensen toetsen, voordat de daadwerkelijke aanbesteding start.

Een Marktconsultatie maakt derhalve geen onderdeel uit van de aanbestedingsprocedure zelf, maar is een stap in de voorbereiding ervan waarmee de kwaliteit van de eventuele aanbesteding kan worden verbeterd. Deelname aan deze Marktconsultatie betekent niet automatisch ook deelname aan een eventuele aanbesteding, noch wordt een marktpartij hiertoe verplicht. Tevens worden de in dit document weergegeven ideeën, wensen en andere uitingen naar verwachting verder verfijnd en aangepast op basis van de bevindingen van het marktonderzoek waar deze Marktconsultatie onderdeel van uitmaakt. Er is dan ook geen afnameverplichting voor enig voorstel dat in het kader van deze Marktconsultatie gedaan wordt. Tevens kunt u aan deze Marktconsultatie geen rechten ontleen, noch kosten in rekening brengen voor uw deelname.

1.2 Het NLVi

Het Nederlandse Veteraneninstituut (NLVi) is een onafhankelijke stichting. Het instituut voert een belangrijk deel van de Nederlandse Veteranenwet uit. Via het Veteranenloket helpt het NLVi Nederlandse veteranen, militaire oorlogs- en dienstslachtoffers en hun relaties. Zij kunnen hier terecht voor zorg en ondersteuning. Het NLVi zorgt er ook voor dat er meer erkenning en waardering komt voor veteranen in de samenleving. Met eigen onderzoek verzamelt en deelt het instituut kennis. Zo helpt het NLVi om de band tussen veteranen en de samenleving sterker te maken. Het NLVi is gevestigd in Doorn en opgericht op 1 januari 2021. Zie voor meer informatie: <https://www.nlveteraneninstituut.nl>

1.3 Achtergrond van deze aanvraag

Om een goed beeld van de marktmogelijkheden te krijgen wenst het NLVi middels deze Marktconsultatie relevante informatie te ontvangen van marktpartijen om te bepalen hoe de Opdracht voor de levering van treinreisproducten en uitgifte ondersteuning het beste kan worden aanbesteed.

1.4 Doelstellingen

Deze Marktconsultatie dient als stap in de voorbereiding van een eventuele aanbesteding van het NLVi voor de voor de levering van treinreisproducten en uitgifte ondersteuning. Middels deze Marktconsultatie wil het NLVi een goed beeld krijgen van de interesse en mogelijkheden van potentiële inschrijvers op de aanbesteding. Het doel van de Marktconsultatie bestaat verder uit de volgende aspecten:

- Nagaan welke invulling van de Opdracht haalbaar zou zijn en binnen welke randvoorwaarden, waaronder de rol van het NLVi;
- Nagaan wat de huidige en toekomstige ontwikkelingen in de markt zijn;
- Het vroegtijdig betrekken en interesseren van marktpartijen in de aanbesteding;
- Een beeld krijgen van visies, suggesties en ideeën van marktpartijen;
- Een beeld krijgen van de interesse van de markt in de mogelijke Opdracht;
- Het verkrijgen van inzicht waarmee de aanbestedingsstrategie nader wordt vormgegeven.

2 Procedurevoorschriften

2.1 Procedure en regels

Alle informatie in dit document is publiek toegankelijk op TenderNed. Deze Marktconsultatie is in basis een schriftelijke consultatie.

Let op:

Als er bij het NLVi na analyse van de binnengekomen antwoorden nog vragen leven, kan hij ervoor kiezen gebruik te maken van de Informatiebijeenkomst, zoals benoemd in paragraaf 2.1.1. De marktpartijen die hebben deelgenomen aan de schriftelijke Marktconsultatie ontvangen hierover tijdig bericht.

2.1.1 Planning

Voor deze Marktconsultatie is onderstaande tijdsplanning opgesteld. Het NLVi behoudt zich het recht voor de aangegeven planning te wijzigen en zal Inschrijvers hierover informeren via TenderNed.

Activiteit	Datum
Publicatie Marktconsultatie document via TenderNed	10 juni 2026
Indienen vragen n.a.v. Marktconsultatie	22 juni 2026
Publicatie antwoord op vragen	29 juni 2026
Insturen van uw antwoord op de Marktconsultatie	10 juli 2026 uiterlijk 12:00 uur
Informatiebijeenkomst bij het NLVi (optioneel)	Nader te bepalen

2.1.2 Procedure

Deze Marktconsultatie staat open voor schriftelijke beantwoording via TenderNed. Hierbij geldt geen limiet voor het aantal partijen dat deelneemt en Deelnemer kan voor de schriftelijke beantwoording het document 'Invulformulier vragen marktconsultatie' gebruiken.

De ontvangen informatie wordt gebruikt om, samengevat en geanonimiseerd op hoofdlijnen en zonder bedrijfsgevoelige informatie de aanbesteding te specificeren en te onderzoeken of partijen aan de door het project opgestelde voorwaarden kunnen voldoen. Dit betekent dat de informatie die wordt ontvangen (gedeeltelijk) publiekelijk kan worden gemaakt. Indien u hier bezwaar tegen heeft, verzoekt het NLVi u om de specifieke vertrouwelijke passages van uw document als zodanig te kenmerken. Correspondentie en document worden na afloop van de consultatie niet geretourneerd.

2.1.3 Vragen stellen

Om de Marktconsultatie correct te interpreteren, wordt Inschrijver in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen. Deelnemer kan hiervoor gebruiken van de Template vraag en antwoord en Inschrijver verstuurt de van vragen voorziene Template vraag en antwoord via de berichtenmodule toe aan het NLVi.

2.2 Voorwaarden

Om te blijven voldoen aan de kernbeginselen van het aanbestedingsrecht (transparantie, gelijke behandeling, proportionaliteit en non-discriminatie) zijn er enkele algemene voorwaarden van toepassing op deze Marktconsultatie. Omwille van de duidelijkheid en openheid van zaken legt het NLVi deze hierbij aan u voor:

- Indien u deelneemt aan deze Marktconsultatie, stemt u in met alle in dit document gestelde voorwaarden.
- Deze Marktconsultatie is voor alle betrokkenen en belanghebbenden nadrukkelijk wederzijds vrijblijvend en zonder verplichtingen. Dit betekent dat meedoen aan deze Marktconsultatie u nergens toe verplicht en er vice versa, door u geen rechten aan ontleend kunnen worden ten aanzien van de voorgenomen aanbesteding. Deelname leidt niet tot enig voor- of nadeel tijdens een mogelijke aanbestedingsprocedure, mocht u dan tot Inschrijving overgaan.

- Aan deelname aan deze Marktconsultatie is geen kostenvergoeding verbonden.
- De informatie die het NLVi ten aanzien van deze Marktconsultatie aan u verstrekt is publiek toegankelijk via TenderNed en is voor iedere Ondernemer gelijk. Mocht tijdens de procedure additionele informatie worden verstrekt aan enige marktpartij, dan zal dit tevens worden gedeeld met elke andere partij.
- Van de gehele Marktconsultatie wordt een verslag opgesteld, waarin op hoofdlijnen de door het NLVi verkregen inzichten ten aanzien van de door het NLVi geformuleerde vraagstelling worden beschreven. Dit verslag wordt geanonimiseerd en bevat geen commercieel gevoelige of vertrouwelijke informatie die tijdens de Marktconsultatie met het NLVi is gedeeld.
- Alle informatie die wordt gedeeld in dit proces waarvan door u of door het NLVi wordt aangegeven dat deze als vertrouwelijke informatie behandeld dient te worden of waarvan Deelnemer of Het NLVi dit redelijkerwijs hadden kunnen vermoeden, dient behandeld te worden als vertrouwelijke informatie. Deze informatie mag op geen enkele wijze bekend gemaakt worden of gebruikt worden voor een ander doel dan dat deze is verstrekt, tenzij beide partijen nadrukkelijk instemmen met de bekendmaking of indien enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak tot bekendmaking dwingt.

3 Voorwerp van de Marktconsultatie

In dit hoofdstuk treft u het voorwerp van deze Marktconsultatie. Dit betreft informatie over de scope voor zover het NLVi dit nu heeft ingevuld. De in dit hoofdstuk gegeven informatie is nog steeds onderhevig aan verandering en nadere invulling. Het NLVi nodigt u uit om in deze Marktconsultatie met ons mee te denken op basis van de informatie die het NLVi hier gegeven heeft, maar het staat marktpartij vrij om het NLVi in contact te brengen met alternatieve mogelijkheden.

3.1 Achtergrondinformatie

3.1.1 Algemeen

Het NLVi verstrekt op dit moment treinreisproducten aan veteranen om een voor hen relevante activiteit te kunnen bijwonen. Het NLVi koopt hiervoor thans Reguliere NS Dagkaarten zonder vaste reisdatum in bij NS en verzorgt de uitgifte daarvan zelf door de dagkaarten na aanvraag aan de betreffende veteraan te verzenden.

Omdat het NLVi dit jaar verplicht is de levering van deze reisproducten opnieuw aan te besteden en het vermoeden bestaat dat het aantal potentiële aanbieders beperkt is, wenst het NLVi voorafgaand aan de aanbesteding een Marktconsultatie uit te voeren. Met deze Marktconsultatie wil het NLVi inzicht verkrijgen in de beschikbaarheid van aanbieders, treinreisproducten en kortingsmogelijkheden, uitgiftemogelijkheden en digitale ondersteuning bij aanvraag, beheer en verstrekking van de reisproducten.

3.1.2 Huidige situatie

In 2025 en de eerste maanden van 2026 zijn er treinkaartjes uitgegeven aan 11.000 unieke aanvragers. Voor deze regeling komen rond de 75.000 veteranen (uit actieve dienst) in aanmerking. De piekmomenten van aanvragen liggen in de weken voor bepaalde evenementen zoals de Nederlandse veteranendag. Het NLVI geeft namens het ministerie van Defensie alleen NS-dagkaarten tweede klas uit. Het aantal uitgegeven kaarten is weergegeven in de onderstaande tabel. Het NLVI geeft namens het ministerie van Defensie per aanvraag in de meeste gevallen twee (2) NS-dagkaarten uit (één voor de veteraan, één voor de begeleider/relatie).

De afgelopen jaren zijn de volgende aantal treinreisproducten verstrekt:

Jaar	Verstreekte treinreisproducten	Verwerkte aanvragen
2025	35.273	11.000
2024	35.890	Niet bekend*
2023	35.995	Niet bekend*

*Het NLVi heeft het verwerkte aantal aanvragen van 2023 en 2024 niet inzichtelijk. Op basis van het aantal verstrekte treinreisproducten wordt aangenomen dat deze ongeveer gelijk is aan het aantal verwerkte aanvragen in 2025.

3.2 Scope Opdracht

De scope van de Opdracht ziet op de:

- Levering van treinreisproducten aan veteranen;
- Uitgifte ondersteuning (afhandelen van de aanvraag, uitgifte treinreisproducten, administratie en verantwoording daarvan).

Levering treinreisproducten

De treinreisproducten dienen in aanmerking komende veteranen in staat te stellen -om op basis van een nader te bepalen maximaal aantal treinreisproducten- een voor hen relevante activiteit bij te wonen. De levering van deze treinreisproducten dient de marktpartij te voorzien.

Uitgifte ondersteuning

De uitgifte-ondersteuning kan onder meer bestaan uit het beschikbaar stellen, verwerken, verstrekken, beheren en registreren van de treinreisproducten, inclusief eventuele digitale ondersteuning voor aanvragen, controles op het beschikbare reisrecht, rapportages en inzicht in gebruik, kosten en resterende aanspraken. Met de marktconsultatie wil het NLVi verkennen op welke wijze de levering van treinreisproducten en de ondersteuning bij de uitgifte doelmatig, beheersbaar en toekomstbestendig kunnen worden ingericht.

Let op:

De doelstelling van het NLVi is om i.p.v. de NS-dagkaarten een dagretour aan te bieden wanneer dit een goedkopere optie is en mogelijke particuliere en zakelijke kortingsregelingen van de NS optimaal te benutten om op deze manier meer doelmatig en efficiënt deze regeling uit te voeren.

3.3 Opdrachtwaardering

Voor de Overeenkomst wenst het NLVi uit te gaan van een looptijd van zes (6) jaar. De opdrachtwaarde kent een gemiddelde historische opdrachtwaarde van € 1.100.000,00 inclusief btw per jaar die is gebaseerd op de kosten van de verstekte treinreisproducten en exclusief de verwerkingskosten (2.3 FTE aan personele inzet) van de afgelopen vijf (5) jaar.

Het NLVi heeft als doelstelling om de regeling de komende jaren doelmatiger en efficiënter in te richten. Dit moet leiden tot een forse besparing op de kosten voor de te verstrekken reisproducten en op de verwerkingskosten. Met de marktconsultatie wil het NLVi dan ook alsmede toetsen op welke wijze het NLVi invulling kan geven aan de opdracht om deze doelstelling te realiseren.

Let op:

Aanbestedende dienst verwacht dat de geraamde opdrachtwaarde gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal afnemen. Deze verwachting is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Mogelijk beleidswijzigingen in de 'Vervoersvoorziening veteranen';
- Beoogde besparing op de te verstrekken treinproducten;
- Het NLVi is voor de financiering van deze reisproducten volledig afhankelijk van het Ministerie van Defensie als subsidieverstrekker. Wordt deze subsidie ingetrokken of verlaagd, dan is er geen budget meer om de reisproducten te bekostigen.

4 Vragen ter beantwoording

4.1 Vragen

Markt en beschikbaarheid van aanbieders

Vraag 1:
Kan uw organisatie treinreisproducten leveren voor gebruik binnen heel Nederland?

Antwoord:

Vraag 2: Levert uw organisatie deze treinreisproducten rechtstreeks als vervoerder of als wederverkoper, intermediair, platformaanbieder of technologiepartner en rekent u hiervoor additionele kosten?

Antwoord:

Huidige behoefte en mogelijke reisproducten

Vraag 3: Welke treinreisproducten (losse kaarten, abonnement, OV-kaart e.d.) zijn volgens u mogelijk en passend voor een regeling waarbij veteranen een maximaal aantal keer per jaar een treinreisproduct mogen aanvragen voor een voor hen relevante activiteit?

Antwoord:

Vraag 4: Is het mogelijk om treinreisproducten persoonsgebonden te verstrekken en gebruiken?

Antwoord:

Vraag 5: Is het mogelijk treinreisproducten te leveren met een vooraf bepaalde reisdatum, geldigheidsduur of reisperiode?

Antwoord:

Vraag 6: Verandert het antwoord op vraag 5 en 6 als de heenreis plaatsvindt op bijvoorbeeld maandag en de terugreis op dinsdag na middernacht of de eerste trein in de ochtend?

Antwoord:

Vraag 7: Is het mogelijk om treinreisproducten te verstrekken als digitale ticket, voucher, code, QR-code of ander digitaal reisrecht en zo ja, via welke kanalen

Antwoord:

Vraag 8: Is het mogelijk om treinreisproducten (kort van tevoren) te annuleren en kosten te laten restitueren? Geldt dat ook als treinreisproducten niet worden gebruikt?

Antwoord:

Digitale aanvraag- en uitgifte-infrastructuur

Vraag 9: Beschikt uw organisatie over een digitale omgeving waarin veteranen zelfstandig treinreisproducten kunnen aanvragen?

Antwoord:

Vraag 10: Kan uw organisatie een digitale aanvraagomgeving leveren en inrichten waarbij het NLVi verantwoordelijk blijft voor het verwerken van de aanvragen binnen de digitale omgeving en uw organisatie verantwoordelijk is voor het leveren van de digitale aanvraagomgeving en de uitgifte van de reisproducten aan de veteranen? En zo ja, welke taakverdeling is mogelijk?

Antwoord:

Vraag 11: Kan de digitale omgeving controleren of een veteraan nog recht heeft op een reisproduct binnen het maximum van een aantal keer per jaar?

Antwoord:

Vraag 12: Kan de digitale omgeving voorkomen dat treinreisproducten dubbel worden aangevraagd, gedeeld of oneigenlijk worden gebruikt?

Antwoord:

Vraag 13: Welke mogelijkheden bestaan er voor rapportages, dashboards en exports over gebruik, aantallen, kosten, aanvragen, afwijzingen en resterende rechten?

Antwoord:

Koppeling met bestaande systemen

Vraag 14: Kan uw oplossing worden gekoppeld aan Mijn-NLVi waarbij met een formulier op basis van naam, veteraannummer, datum, vertrek- en aankomstpunt treinreisproducten kunnen worden aangevraagd door veteranen bij het NLVi en uitgegeven door de marktpartij?

Antwoord:

Vraag 15: Kan uw oplossing worden gekoppeld aan andere systemen (Afas en Exact) van het NLVi en zo ja, welke en zo nee waarom niet?

Antwoord:

Vraag 16: Indien ja op een van de bovenstaande vragen. Kan uw organisatie in dat geval voldoen aan eisen die voortvloeien uit de toepassing van de ABRO zoals bijvoorbeeld het eventueel in het bezit zijn van een geldige autorisatie conform de ABRO afgegeven of erkend door het Nationaal Bureau Industrieveiligheid (NBIV)?

Antwoord:

Kosten, prijsmodel en contractering

Vraag 17: Welke prijsmodellen zijn in de markt gebruikelijk voor deze dienstverlening? Worden kosten doorgaans in rekening gebracht per treinticket en vaste kosten per jaar voor de uitgifte ondersteuning of via een combinatie hiervan of anders?

Antwoord:

Vraag 18: Staat marktpartij open voor een uniforme vaste prijs van € 30,00 of een ander bedrag per retourtreeticket per veteraan gebaseerd op een maximaal aantal tickets per jaar? Zo ja, voor welk bedrag en zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedingsstrategie en scope

Vraag 19: Is het volgens u wenselijk om de levering van treinreisproducten en de digitale aanvraag- en beheeromgeving als één geïntegreerde opdracht in de markt te zetten of ligt het volgens u meer voor de hand om onderscheid te maken tussen de levering van treinreisproducten en de levering en beheer van de digitale infrastructuur? Licht uw antwoord toe.

Antwoord:

Vraag 20: Wat zijn volgens uw organisatie no go's voor het inschrijven op deze aanbesteding?

Antwoord:

Let op:

Deelnemer kan voor de schriftelijke beantwoording van de bovenstaande vragen het document 'Invulformulier vragen marktconsultatie' gebruiken.

Overzicht bijlagen

Invulformulier vragen Marktconsultatie

Template vraag en antwoord