



Marktconsultatie

Meten van patiëntervaringen in de UMC's

Inleiding

Deze marktconsultatie is door UMCNL opgesteld om meer informatie te verkrijgen over de mogelijkheden ten aanzien van patiëntervaringsmetingen, als voorbereiding voor een op te starten Europese aanbesteding. UMCNL hanteert bij deze marktconsultatie de beginselen van non discriminatie en transparantie.

De voertaal tijdens deze consultatie is Nederlands; u wordt dan ook verzocht uw beantwoording in het Nederlands op te stellen.

Opbouw van dit document:

Hoofdstuk 1: Achtergrond en onderwerp van de marktconsultatie

Hoofdstuk 2: Vragen van UMCNL

Hoofdstuk 3: Werkwijze in de consultatieprocedure

1. Achtergrond en onderwerp van de marktconsultatie

1.1. UMCNL

UMCNL (voorheen NFU: Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra) verbindt en ondersteunt de umc's bij gemeenschappelijke kerntaken en speelt een intermediaire rol bij overkoepelende afspraken en bevorderen van de samenwerking tussen de umc's onderling.

Een onderwerp dat de umc's gezamenlijk oppakken is het uitvoeren van het meten van patiëntervaringen.

1.2. Onderwerp van de marktconsultatie: Patiëntervaringsmetingen

De 7 Nederlandse umc's meten gezamenlijk patiëntervaringen met als doel om te weten hoe onze patiënten de zorg en behandeling in de umc's ervaren. Dit doen de umc's met behulp van de patiëntervaringsmonitor (PEM), een set aan gevalideerde vragenlijsten die continu worden uitgezet, gekoppeld aan het zorgproces. Wanneer patiënten een umc bezoeken wordt naderhand aan hen gevraagd om een digitale vragenlijst in te vullen. De vragen richten zich op persoonsgerichte zorgverlening en gaan bijvoorbeeld over samen beslissen, het betrekken van naasten bij de behandeling maar ook over wachttijden, de informatie en uitleg die iemand krijgt, en zorg op afstand. De vragenlijsten zijn gebaseerd op de acht Pickerprincipes van het Picker Institute Europe.

Deze vragenlijsten zijn onderdeel van de PEM, een gevalideerde continuumeting, ontwikkeld door de gezamenlijke umc's. Inmiddels gebruiken ook steeds meer algemene ziekenhuizen de PEM. Er zijn meerdere vragenlijsten beschikbaar, afhankelijk van of passende bij het doel van het bezoek aan het umc. Binnen de PEM-basisset betreft het zeven vragenlijsten, nl. een poliklinische en een klinische vragenlijst met varianten voor kinderen (0-7 en 8-17 jr) en volwassenen en daarnaast een vragenlijst voor de Spoedeisende hulp. In meerdere umc's worden daarnaast ook vragenlijsten toegestuurd na een (poliklinisch) bel- of videoconsult.

Aan de standaard vragenlijsten kunnen periodiek extra vragen worden toegevoegd. Dat kan in gezamenlijkheid, maar ook per umc of op een ander niveau worden ingericht. Bijvoorbeeld per specialisme, per verpleeglocatie en/of voor een specifieke doelgroep. Voor deze extra vragen is een vragenbibliotheek beschikbaar.

Naast deze set aan lijsten bestaat er een klein aantal extra vragenlijsten zoals de tandheelkunde en de hemodialysevragenlijst die in enkele umc's ook worden uitgevraagd.

De umc's werken voor de uitvraag samen met een meetbureau om de uitvraag praktisch uit te voeren. De gehele uitvraag gaat via e-mail. Er is een (digitaal) dashboard beschikbaar met geanonimiseerde data op basis waarvan umc-medewerkers analyses kunnen doen. Enkele umc's hebben pushrapportages ingericht. Jaarlijks wordt een gezamenlijke benchmarkperiode afgestemd waarover een benchmarkrapportage wordt gemaakt.

In 2025 hadden de umc's gezamenlijk 284.733 respondenten voor de uitgezette vragenlijsten met een gemiddeld responspercentage van 30%. De poliklinische uitvraag volwassenen is daarbij het grootste qua aantallen (181.361 respondenten bij een responspercentage van 30%). De tweede qua grootte is de klinische vragenlijst met 38.303 respondenten met een responspercentage van 39%.

De umc's hebben samen een PEM-ontwikkel- en beheergroep opgezet, met vertegenwoordigers van alle umc's en een patiëntvertegenwoordiger. Binnen deze ontwikkel- en beheergroep is ook steeds een werkgroep vragenlijsten actief.

1.3. Huidige situatie

Op dit moment hebben UMCNL en de umc's een lopende overeenkomst voor de patiëntervaringsmetingen. Deze overeenkomst is in 2019 ingegaan en loopt in het eerste kwartaal van 2027 af. Deze marktconsultatie wordt uitgezet als voorbereiding op de (Europese) aanbesteding die binnenkort zal starten.

Een aantal algemene ziekenhuizen gebruiken dezelfde PEM, maar doen dat onder een eigen contract. Zij maken geen deel uit van het UMC dashboard.

1.4. Doelstelling marktconsultatie

De doelstelling van de marktconsultatie is informatie op te halen over nieuwe inzichten en de laatste ontwikkelingen op het gebied van PREM zodat de te starten aanbesteding zo goed mogelijk aansluit bij de mogelijkheden die de markt op dit moment biedt. We verwachten met name door de ontwikkelingen op het gebied van AI en big data dat er nieuwe mogelijkheden liggen die bijdragen aan het uitvoeren van patiëntervaringsmetingen.

Op dit moment zijn onze belangrijkste behoeften:

1. Flexibel meetinstrument (gemakkelijk vragen toevoegen en verwijderen)
2. Multi channel benaderen van respondenten om respons te verhogen
3. Eventueel gebruik maken van speech-to-speech om de inclusiviteit te verhogen (ook mensen die anderstalig zijn en moeite hebben met taal)
4. Flexibele rapportages afgestemd op de doelgroep (management, medewerkers patiënten of patiëntvertegenwoordigers)
5. Intuïtief en snel dashboard
6. Meer mogelijkheden voor (kwalitatieve) textmining
7. Met benchmarking stimuleren van verbetering in de umc's

2. Vragen van UMCNL

Deelnemers worden gevraagd de antwoorden op de in dit hoofdstuk opgenomen vragen in te dienen op TenderNed via de 'Berichtenmodule'. U wordt verzocht uw reactie uiterlijk op de in de planning opgenomen datum in te dienen.

De vragen zijn ook separaat in een word document opgenomen.

2.1. Vragen over uw organisatie

1. Kunt u de volgende tabel invullen:

Naam organisatie	
Naam contactpersoon	
Emailadres	
Telefoonnummer	
Type organisatie	
Naam gebruikte toepassing	

2. Bent u potentieel geïnteresseerd in deelname aan de (Europese) aanbesteding van UMCNL voor de patiëntervaringsmetingen?

3. Wat onderscheidt uw organisatie of oplossing van de andere marktpartijen?

2.2. Ontwikkelingen en innovatie

4. Welke relevante ontwikkelingen en innovaties ziet u op het gebied van het meten van patiëntervaringen, bijvoorbeeld op het gebied van het benaderen van patiënten, het integreren van PREMs / PROMs en Experience management in de zorg?

5. Wat verwacht u dat binnen 3–5 jaar de standaard zal zijn in patiëntervaringsmetingen?

2.3. Technische mogelijkheden

6. Wat kan momenteel qua techniek voor het uitvragen, analyseren en rapporteren van patiëntervaringen, aangepast aan de verschillende doelgroepen? Denk aan:

- Multi-channel uitvraag (bijv. e-mail, sms, app, QR)
- Adaptieve/persoonsgerichte vragenlijsten
- Meertaligheid en toegankelijkheid
- Real-time dashboards en (push)rapportages
- Integratie met EPD-systemen
- Interne/externe benchmarking

2.4. AI en data-analyse

7. Welke concrete toepassingen van AI zijn momenteel realistisch inzetbaar bij het uitvragen en analyseren en rapporteren van patiëntervaringen?
8. Waar ligt volgens u de grootste meerwaarde van AI binnen dit domein?
9. Welke randvoorwaarden zijn belangrijk bij inzet van AI (bijv. transparantie, ethiek, dataveiligheid)?

2.5. Prijsmodel

10. Welke transparante prijsmodellen en/of prijsstructuren zijn naar uw mening gangbaar in de branche en acht u geschikt voor deze opdracht? Kunt u dat toelichten?

2.6. Aanbesteding

11. Waar moeten wij in onze vraagstelling rekening mee houden om innovatie mogelijk te maken en de juiste kwaliteitscriteria te formuleren?
12. Kunt u en wilt u naar verwachting inschrijven op de aanbesteding en wat is in uw beslissing daarbij doorslaggevend?
13. Heeft u nog aanvullingen, opmerkingen en/of suggesties die u wilt meegeven voor de aanbesteding?

3. Procedure marktconsultatie

Door deel te nemen aan deze consultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de uitgangspunten en randvoorwaarden zoals opgenomen in dit document.

3.1. Planning

Voor deze marktconsultatie wordt onderstaande planning aangehouden:

Activiteit	(Uiterlijke) datum
Publicatie marktconsultatie	2 maart 2026
Uiterste datum voor het indienen van vragen	12 maart 2026
Beantwoording van vragen (nota van inlichtingen)	17 maart 2026
Indienen antwoorden op vragen marktconsultatie	24 maart 2026
Presentatie/gesprek ¹	30 of 31 maart 2026

Aan bovenstaande planning kunt u geen rechten ontlenen. UMCNL kan deze planning tussentijds aanpassen indien daar aanleiding toe bestaat. De planning is derhalve indicatief, maar UMCNL streeft er naar om de planning aan te houden.

3.2. Vragen en opmerkingen

Indien u vragen of opmerkingen heeft over de inhoud van dit marktconsultatiedocument, kunt u hierover vragen stellen. Uw vragen en/of opmerkingen kunt u uiterlijk op de in bovenstaande planning opgenomen datum via de 'Berichtenmodule' op TenderNed indienen.

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum zal de nota van inlichtingen met de beantwoording op de vragen gepubliceerd worden op www.tenderned.nl. De ingediende vragen worden geanonimiseerd opgenomen in de nota van inlichtingen.

3.3. Presentatie/ interview of aanvullende vragen

UMCNL verwacht naar aanleiding van de ingediende reacties enkele deelnemers aan de marktconsultatie uit te nodigen voor een mondelinge aanvullende toelichting op de door hen ingestuurde informatie.

Ook kan UMCNL besluiten schriftelijke aanvullende vragen te stellen en deelnemers verzoeken deze schriftelijk te beantwoorden.

UMCNL is uitdrukkelijk niet verplicht iedere deelnemer voor een nadere toelichting uit te nodigen, dan wel een opgaaf van reden te geven waarom een deelnemer wel of niet is uitgenodigd.

¹ Op basis van uitnodiging. Welke dag gekozen wordt, wordt in de nota van Inlichtingen bekend gemaakt.

3.4. Verslag marktconsultatie

UMCNL zal de marktconsultatie afronden door een verslag van de marktconsultatie openbaar te publiceren op www.tenderned.nl.

In het verslag worden de namen van de deelnemende marktpartijen genoemd, de informatie zal echter geanonimiseerd in het verslag worden opgenomen. Het verslag wordt openbaar gepubliceerd. Deelnemers verlenen toestemming aan UMCNL om hun beantwoording en andere door hen verstrekte informatie en/of gegevens te gebruiken als input voor dit verslag.

In het verslag zullen de belangrijkste conclusies van de marktconsultatie opgenomen worden zoals deze door het projectteam worden ervaren en geformuleerd. (De inhoud van) het verslag zal niet in concept worden afgestemd met de deelnemers.

3.5. Uitgangspunten en randvoorwaarden consultatie

De hieronder vermelde uitgangspunten en randvoorwaarden zijn op deze marktconsultatie van toepassing:

- De marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van de (Europese) aanbesteding en dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerden in het kader van de voorgenomen Europese aanbesteding;
- Wel of niet deelnemen aan de marktconsultatie heeft geen effect op het kunnen deelnemen aan de (Europese) aanbesteding of uw positie in de (Europese) aanbesteding;
- De marktconsultatie is voor zowel alle deelnemers als UMCNL vrijblijvend;
- Het is niet toegestaan om voorwaarden en voorbehouden te verbinden aan deelname aan de marktconsultatie of (het gebruik van) de verstrekte informatie;
- Met betrekking tot (bedrijfs)informatie en/of prijsinformatie die tot een individuele deelnemer aan de marktconsultatie herleidbaar is, zal UMCNL vertrouwelijkheid in acht nemen. Door deel te nemen aan de marktconsultatie stemt u er mee in dat de informatie die niet valt onder vertrouwelijkheid zonder belemmering gebruikt kan worden door UMCNL. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband met de verkregen informatie uit de consultatie worden niet gehonoreerd;
- Eventuele kosten voor deelname aan deze consultatie worden niet vergoed;
- Door deelname aan deze consultatie geven deelnemers te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

UMCNL behoudt zich het recht voor:

- Deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- De uitkomsten van de marktconsultatie naar eigen inzicht te verwerken in (Europese) aanbesteding;