



Verslag Marktconsultatie

Meten van patiëntervaringen in de UMC's

Uitkomsten marktconsultatie

Op de marktconsultatie Meten van patiëntervaringen in de UMC's (TenderNed kenmerk 574475) van 2 maart 2026 hebben 10 partijen gereageerd:

- Cronos B.V.
- Crowdtech B.V.
- Expoints B.V.
- Ipsos B.V.
- IQVIA Solutions B.V.
- Know Why B.V.
- Mediquist B.V.
- MoveXM Nederland
- PricewaterhouseCoopers Advisory N.V.
- ZorgfocuZ B.V.

Met Crowdtech B.V., Mediquist B.V. en PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. zijn vervolgens op 31 maart toelichtende gesprekken gevoerd.

De belangrijkste conclusies van de projectgroep 'Meten van patiëntervaringen in de UMC's' naar aanleiding van de marktconsultatie zijn:

Aanbiedersmarkt en onderscheidend vermogen

Naar verwachting is er ruime belangstelling voor de aanbesteding. We zien geen heel grote verschillen tussen de terugkoppeling van de deelnemers over de huidige mogelijkheden en de verwachte ontwikkelingen. Verschillen zitten in de vormen van dienstverlening en prijsmodellen. Naast het opstellen van een programma van eisen moet UMCNL nadenken wat de exacte dienstverlening is die gevraagd wordt en waar de data wordt geplaatst (intern of bij opdrachtnemer).

Toekomstige ontwikkelingen en verwachte standaard in 3 tot 5 jaar

De gegeven antwoorden liggen sterk in lijn met elkaar; vrijwel alle deelnemers benoemen dezelfde ontwikkelingen:

AI zal breed worden ingezet binnen zowel dataverzameling als analyse. Ook wordt steeds vaker gebruik gemaakt van multichannel uitvraagmethoden. Er is toenemende aandacht voor inclusiviteit en toegankelijkheid voor verschillende doelgroepen. Verder worden PREMs en PROMs steeds vaker geïntegreerd met andere databronnen. Tot slot is er meer nadruk op kwalitatieve feedback naast kwantitatieve scores.

Technische mogelijkheden en AI toepassingen

De gegeven input ligt dicht bij elkaar, de verschillen zitten met name in de mate waarin de technische mogelijkheden als volwassen wordt gezien.

De meeste deelnemers geven aan dat multichannel uitvraag, adaptieve vragenlijsten en dashboards breed beschikbaar zijn. Ook worden realtime rapportages en systeemintegraties als

standaard beschouwd. AI wordt ingezet voor het analyseren van open tekst, het maken van samenvattingen en het genereren van rapportages. Daarnaast worden conversational surveys en voice-agent oplossingen genoemd maar dit wordt in de praktijk nog niet of zeer beperkt ingezet. Daarnaast zijn dit nog dure opties.

Meerwaarde en randvoorwaarden AI

De antwoorden zijn zeer consistent en tonen een sterke consensus over de meerwaarde en de randvoorwaarden van het gebruik van AI.

AI biedt meerwaarde door sneller inzicht te geven in grote hoeveelheden data. Daarnaast maakt het een betere benutting van kwalitatieve feedback mogelijk. Ook ondersteunt AI organisaties bij het sturen op verbeteringen en prestaties.

Bij de inzet van AI worden privacy en AVG-compliance als essentieel gezien. Daarbij is transparantie richting patiënten belangrijk. Ook moet menselijke controle behouden blijven bij interpretatie en besluitvorming, om betrouwbaarheid van de resultaten te waarborgen. Verder wordt het voorkomen van bias en het waarborgen van inclusiviteit genoemd.

Adviezen ten aanzien van de aanbesteding

De deelnemers noemen verschillende prijsmodellen, meergenoemd is een prijsmodel dat bestaat uit een vaste licentie in combinatie met variabele kosten op basis van gebruik. Alternatief is een ongelimiteerde variant, op basis van fair use. Implementatiekosten worden geadviseerd apart op te nemen. Een modulaire opbouw met optionele componenten wordt genoemd, evenals een 'pay per complete' model.

Deelnemers adviseren om de uitvraag functioneel in plaats van technisch te formuleren en rekening te houden met toekomstige ontwikkelingen, zodat binnen de overeenkomst ruimte is voor ontwikkeling. Daarnaast is het belangrijk om ruimte te bieden (en budget te reserveren) voor innovatie. Ook wordt het formuleren van duidelijke kwaliteitscriteria als essentieel gezien.

Meerdere deelnemers geven aan dat voor deze opdracht een wat langere contractduur (bijv. Vier jaar) wenselijk is, met optie voor verlenging

Vrijwel alle deelnemers geven aan geïnteresseerd te zijn in deelname aan de aanbesteding. Daarbij spelen factoren zoals ruimte voor innovatie, haalbaarheid en de inrichting van het gunningsmodel (weging prijs/kwaliteit) een belangrijke rol.

Als aanvullende opmerkingen zijn genoemd: het advies om zorgprofessionals, patiënten en medewerkers actief te betrekken, het borgen van een level playing field en aandacht voor implementatie en adoptie van oplossingen.