



Verslag marktconsultatie

Onderwerp : Notuleerdiensten

Departement : Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Directie : Hoofddirectie Financiën en Integrale
Bedrijfsvoering (FIB)
Directie Uitvoering en Decentraal Advies en Control
(UDAC)

Datum : 26 augustus 2026

TenderNed kenmerk : TN 600310

Versie : 0.4



ALGEMEEN

Voor u ligt het geanonimiseerd verslag van de marktconsultatie voor het onderwerp 'Notuleerdiensten' ten behoeve van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (verder te noemen 'IenW').

IenW wil nogmaals benadrukken dat deze marktconsultatie geen deel uitmaakt van de aanbesteding en dat er geen rechten aan kunnen worden ontleend. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt IenW (waar relevant) in de voorbereiding van een eventuele aanbesteding en de aanbestedingsstukken. IenW behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.

5 partijen hebben naar aanleiding van de publicatie van het marktconsultatiedocument een reactie ingediend.

Een samenvatting van de ingediende reacties op de gestelde vragen zijn opgenomen in dit geanonimiseerd marktconsultatieverslag. Met publicatie van dit verslag wordt de marktconsultatie afgerond.

IenW wil alle partijen die hebben gereageerd op deze consultatie bedanken voor hun bijdrage.



Reacties

Overzicht vragen en samenvatting antwoorden
Vraag 1: Om een beeld te krijgen van de deelnemers aan deze marktconsultatie wordt u verzocht om informatie over uw bedrijf en de contactpersoon voor deze marktconsultatie bekend te maken.
5 verschillende organisaties hebben gereageerd op de marktconsultatie.
Vraag 2: Wat zouden voor u redenen kunnen zijn om wel of niet deel te nemen aan de aanbestedingsprocedure?
Alle vijf organisaties tonen interesse en zien duidelijke (soms deels) aansluiting bij hun kernactiviteiten, vooral verslaglegging en notuleren, waar meerdere al jarenlang ervaring mee hebben binnen publieke organisaties. Als kansen worden genoemd: een integrale, schaalbare oplossing die verslaglegging, transcriptie en archivering combineert, wat kwaliteit en doorlooptijden zou kunnen verbeteren. Belangrijke aandachtspunten zijn: kwaliteit en ervaring zwaarder laten wegen dan prijs, ruimte voor kleinere organisaties, een marktconform tarief en proportionele eisen. Ook wordt gevraagd om duidelijkheid over AI-gebruik, waarbij lokale transcriptiesoftware met "human-in-the-loop" wenselijk wordt geacht. Sommige partijen geven aan over verschillende certificaten te beschikken, zoals ISO-27001 en ISO-9001. Al met al zijn de reacties positief, met als gedeelde wensen: meer gewicht voor kwaliteit, proportionele eisen en ruimte voor een integrale aanpak.
Vraag 3: Herkent u zich in de voorgestelde indeling in productgroepen (verslaglegging, vergaderondersteuning en aanvullende diensten)? Waarom wel of niet?
De vijf organisaties herkennen zich over het algemeen goed in de voorgestelde productgroepen A, B en C en geven aan deze (deels) te kunnen leveren, waarbij verslaglegging (A) door de meeste partijen als kernactiviteit wordt genoemd. Enkele partijen adviseren de opdracht breder te benaderen dan losse producten: gedacht wordt aan een integraal proces van bestuurlijke ondersteuning, of aan een meer uitkomstgerichte sturing op betrouwbare, tijdige en veilige vastlegging van vergaderinformatie binnen een bredere informatieketen, in plaats van sturing op afzonderlijke producten. Door enkele marktpartijen is gesuggereerd te onderzoeken of productgroep B (vergaderondersteuning) apart gecontracteerd zou moeten worden, omdat dit een andere expertise vraagt dan verslaglegging (A) en de meeste innovatie juist bij A en C plaatsvindt. Voor productgroep C wordt specifieke expertise en



snel kunnen schakelen genoemd, met verwijzing naar landelijke dekking en een pool van taalspecialisten; ook spoedlevering en transcriptie worden hier als bestaande dienstverlening genoemd, mits vooraf getoetst wordt op haalbaarheid. Bij verslaglegging wordt het visuele verslag door meerdere partijen als weinig gevraagd type verslag genoemd, met het advies de verwachtingen hierover vooraf scherp te maken; ook meertaligheid vraagt om vooraf duidelijkheid over welke talen worden gevraagd. Sommige partijen gebruiken bewust geen IA en werken met geheimhoudingsverklaringen, verwerkersovereenkomsten en een NIS2-certificering.

Vraag 4: Welke 3-5 grootste risico's ziet u bij een productgerichte afrekenmethodiek? En welke beheersmaatregelen adviseert u om deze risico's te beperken?

De vijf organisaties zien bij een productgerichte afrekenmethodiek grotendeels dezelfde risico's. Het meest genoemde risico is dat prijsdruk of prijsconcurrentie ten koste kan gaan van kwaliteit, omdat een vast tarief per product onvoldoende differentieert naar complexiteit, vergaderduur of gevoeligheid van het overleg. Onduidelijkheid over de scope van het product wordt eveneens vaak genoemd, wat tot misverstanden en ongelijke verwachtingen kan leiden. Ook fragmentatie tussen de productgroepen en gebrek aan integraliteit wordt als risico gezien, evenals het ontbreken van een prikkel voor innovatie en het onzichtbaar blijven van governancekosten zoals privacy, beveiliging en bewaartermijnen. Meerdere partijen wijzen daarnaast op het risico van onvoldoende zicht op (gemiddelde) vergaderduur en volumes, wat het voor leveranciers lastig maakt een realistische en houdbare prijs te calculeren. Als beheersmaatregelen worden onder meer geadviseerd: heldere kwaliteitscriteria en acceptatiecriteria, een gedifferentieerde productstructuur op basis van complexiteit of vergaderduur, vooraf duidelijk vastleggen wat wel en niet onder het product valt, uniforme formats en werkwijzen, en periodieke evaluatie- en herijkingsmomenten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer om prijs en kwaliteit houdbaar te houden. Enkele partijen adviseren daarnaast te werken met project- of uurtarieven in plaats van vaste productprijzen.



Vraag 5: Welke informatie heeft u nodig om verslaglegging aan te laten sluiten op de terminologie en beleidscontext van IenW (en Directie Participatie)?

De meeste organisaties noemen agenda en deelnemerslijst als minimale basisinformatie voor goede verslaglegging, aangevuld met eerdere notulen, terminologie/afkortingen en beleidscontext, zodat de bestuurlijke context goed begrepen wordt. Meerdere partijen werken hiervoor met een klantspecifiek dossier of klantteam, waarin op basis van eerdere notulen en klantwensen richtlijnen en voorbeeldnotulen worden opgesteld die als basis dienen voor de notulist. Ervaring en specifieke selectie van notulisten met kennis van overheidsterminologie en beleidscontext wordt door meerdere partijen als belangrijk aangemerkt. Enkele organisaties noemen daarnaast aanvullende behoeften zoals vaste templates per overlegtype, afspraken over vertrouwelijkheidsniveaus en bewaartermijnen, en het koppelen van notulen als informatieobject aan het juiste dossier of besluitvormingsproces, met mogelijke synergie met een content server platform voor automatische metadatasuggesties (waarbij de notulist eindverantwoordelijk blijft). Ook praktische afspraken vooraf worden genoemd als essentieel: duidelijkheid over gewenste vorm en lay-out van het verslag, wijze van notuleren (op naam, op organisatie of anoniem), gebruik van hulpmiddelen zoals flipover of mentimeter, en tijdige aanlevering van stukken.

Vraag 6: Welke technologische ontwikkelingen ziet u momenteel binnen de markt voor notuleer- en vergaderondersteuningsdiensten? Welke techniek gebruikt u momenteel?

De organisaties zien AI en lokale transcriptietechnologie als de belangrijkste technologische ontwikkeling in de markt, maar verschillen in de mate waarin en hoe zij dit toepassen. Meerdere partijen werken met lokaal draaiende AI-transcriptiemodellen met sprekerlabels, tijdstempels en actiepunten, en zien een verdere ontwikkeling richting workflow- en documentintegratie en zelfs agentic AI, die acties kan initiëren zoals opslag en toewijzing van actiepunten. Een organisatie adviseert het onderscheid "geen AI, wel lokale transcribeersoftware" aan te scherpen, omdat vrijwel alle moderne transcriptiesoftware op machine learning berust; relevanter is welk type AI wordt gebruikt, waar dit draait, welke data wordt verwerkt en welke governance van toepassing is. Enkele organisaties kiezen bewust om geen AI in te zetten bij het uitwerken van verslagen, vanwege vertrouwelijkheid, veiligheid en het belang van de menselijke factor (waaronder waarneming van non-verbale communicatie), en volgen ontwikkelingen als de NIS2-richtlijn nauwlettend. Gemeenschappelijke lijn is dat technologie de notulist ondersteunt maar niet vervangt: bestuurlijke afwegingen, nuance en context blijven mensenwerk, en het human-in-the-loop-principe wordt door meerdere partijen als uitgangspunt genoemd voor het waarborgen van kwaliteit en eindverantwoordelijkheid.



Vraag 7: Welke mogelijkheden en randvoorwaardes ziet u voor het verantwoord en veilig inzetten van AI, transcriptiesoftware of andere digitale hulpmiddelen?

Alle vijf organisaties benadrukken dat AI ondersteunend kan worden ingezet, bijvoorbeeld bij transcriptie, samenvatten en actie-/besluitextractie, maar dat de eindverantwoordelijkheid altijd bij een menselijke professional moet blijven liggen; AI mag niet zelfstandig besluiten interpreteren of notulen vaststellen. Als essentiële randvoorwaarden worden onder meer genoemd: verwerking binnen de EU/Nederland, privacy- en security-by-design, minimale en beveiligde dataopslag, toegangsbeheer, en naleving van kaders als de AVG, BIO, NIS2 en waar relevant de Europese AI Act, ISO 27001/9001 en ISO/IEC 42001. Meerdere partijen geven aan te werken met eigen of lokaal beheerde AI-modellen op eigen of Europese servers, zodat data niet met derden wordt gedeeld en nooit wordt gebruikt om modellen te trainen. Op het gebied van kwaliteit wordt gewezen op het risico van fouten in AI-gegenereerde tekst, vooral bij complexe vergaderingen met veel deelnemers, waardoor menselijke controle en correctie noodzakelijk blijven; geadviseerd wordt geavanceerde AI-toepassingen eerst via gecontroleerde pilots te beoordelen op juridische, ethische en operationele aspecten. Ook praktische maatregelen als multifactor-authenticatie, rolgebaseerd toegangsbeheer, end-to-end versleuteling, duidelijke bewaartermijnen en periodieke evaluatie van gebruikte software worden genoemd als randvoorwaarden voor verantwoorde inzet van AI en digitale hulpmiddelen.

Vraag 8: Welke afspraken zijn volgens u essentieel om continuïteit van dienstverlening te waarborgen?

De organisaties noemen niet direct concrete afspraken om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Wel worden er meerdere oplossingen genoemd, zoals het aanstellen van een vaste pool van gekwalificeerde professionals met achtervang bij ziekte, vakantie of uitval, zodat vervanging snel en zonder kwaliteitsverlies kan plaatsvinden; meerdere partijen noemen hierbij concrete cijfers of ervaring (zoals een hoog slagingspercentage bij vervanging of het nooit hoeven weigeren van een opdracht). Kennisborging en overdracht worden hierbij als randvoorwaarde genoemd, bijvoorbeeld via overdrachtdossiers, verslaghistorie, vaste templates en werkafspraken, zodat vervangers snel kunnen inspringen. Daarnaast wordt gewezen op het belang van vaste aanspreekpunten, duidelijke servicelevels (SLA's), periodieke kwaliteitsgesprekken of -reviews en escalatiepaden. Ook flexibiliteit richting de opdrachtgever komt terug, zoals afspraken over het tijdig wijzigen of annuleren van vergaderdata, en het vooraf goed afstemmen van planning en capaciteit bij opdrachten van substantiële omvang.



Vraag 9: Welke mogelijkheden ziet u om invulling te geven aan de MVOI-thema's Social Return en Klimaat (CO2-prestatieladder), en bent u bereid hieraan mee te werken? Onderbouw uw antwoord.

Alle vijf organisaties geven aan de MVOI-doelstellingen (Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen) actief te willen invullen, met voorbeelden op zowel het thema Klimaat als Social Return. Op klimaatgebied noemen bijna alle partijen het beperken van reisbewegingen als belangrijkste maatregel. Daarnaast geven alle partijen aan dat zij op verschillende andere manieren invulling geven aan Social Return en Klimaat. Op het gebied van Social Return hebben partijen aangegeven dat ze al bijdragen leveren aan Social Return en ze hebben hun antwoord onderbouwd door voorbeelden te geven. Meerdere partijen geven aan bereid te zijn om samen met de opdrachtgever verder invulling te geven aan de MVOI-thema's binnen de toekomstige samenwerking.

Vraag 10: Zijn er in uw beeld andere aspecten/zaken waar de aanbestedende dienst aandacht voor dient te hebben in de uit te schrijven aanbesteding?

Enkele organisaties adviseren de opdracht breder te positioneren dan alleen 'notuleerdiensten', bijvoorbeeld als 'bestuurlijke ondersteuning en verslaglegging' of als kans om de gehele lifecycle van vergaderinformatie toekomstbestendig in te richten, met sturing op uitkomsten zoals kwaliteit, tijdigheid en betrouwbaarheid in plaats van op losse productiestappen. Daarbij wordt geadviseerd de AI-eis te herformuleren en onderscheid te maken tussen lokale transcriptie, generatieve samenvatting, workflowautomatisering en autonome besluitvorming, waarbij ongecontroleerd AI-gebruik wordt verboden maar veilige lokale transcriptie en gecontroleerde pilots mogelijk blijven, met human-in-the-loop als verplicht uitgangspunt. Informatiebeveiliging komt terug als belangrijk aandachtspunt. Evenals toekomstig AI-gebruik waarbij data eigendom blijft van de opdrachtgever en nooit wordt gebruikt om AI-modellen te trainen. Tot slot worden diverse praktische aandachtspunten genoemd voor de aanbesteding, zoals kwaliteitsborging via een vier-ogen-principe, periodieke evaluatiegesprekken, aanwezigheid van bedrijfsaansprakelijkheids- en cybersecurityverzekeringen, duidelijke contactpersonen, schaalbaarheid bij gelijktijdige opdrachten, aantoonbare referenties bij overheidsopdrachten, digitale veiligheid (bijvoorbeeld NIS2-certificering), en het beter meenemen van bestaande spoedleveringspraktijken binnen productgroep C.