



Kansspelautoriteit

Landelijke loketfunctie
Verslavingspreventiefonds
Begeleidend document marktconsultatie

Kenmerk	13783
Datum	27 februari 2020
Versie	1.0
Status	Gepubliceerd

Inleiding

De wetgever heeft besloten dat er een Verslavingspreventiefonds komt. Dit fonds wordt gefinancierd door een extra kansspelheffing in te voeren bij de daartoe aangewezen vergunninghouders. Het betreft een samenwerkingsverband tussen J&V, VWS en de Kansspelautoriteit, waarbij de Kansspelautoriteit verantwoordelijk is voor het innen van de heffingen en de besteding van de geormerkte heffing.

Het fonds heeft drie bestedingsdoelen. Ten eerste zal vanuit het fonds onderzoek worden gefinancierd ter vergroting van wetenschappelijke inzichten over preventie en hulp bij kansspelverslaving. Ten tweede zal er geld beschikbaar komen voor de anonieme behandeling van kansspelverslaving. Het derde bestedingsdoel betreft het Landelijk Loket. Vanuit dit loket zal er zeven dagen per week, 24 uur per dag informatie over kansspelen en informatie over hulp en behandelingen worden geboden. Hiermee wordt op hoofdlijnen bedoeld:

Eén loket waar spelers via website, chat, e-mail en/of telefoon contact mee op kunnen nemen. Eén loket van waaruit informatie over hulp en behandelingen, advies en kortdurende preventieve interventies worden aangeboden aan zowel spelers als hun naasten.

Deze loketfunctie moet worden ontwikkeld, geïmplementeerd en uitgevoerd. De Kansspelautoriteit is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, implementatie en de uitvoering van het loket en wil dit uitbesteden. Teneinde voldoende grip te kunnen houden op de prestaties van de externe leverancier is het idee dit te doen op basis van een dienstverleningsovereenkomst, opdat prestaties kunnen worden afgedwongen. Het huidige beeld is dat de overeenkomst op enigerlei wijze zal worden aanbesteed. Het loket moet uiterlijk op 1 juli 2021 *live* zijn. De Kansspelautoriteit streeft naar implementatie per 1 april 2021 (start uitvoering).

In het verleden is in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid door Jellinek namens Resultaten Scoren en Trimbos-instituut in samenspraak met stakeholders een *Pakket van Eisen Preventieloket Kansspelen* ontwikkeld. De rapportage dateert van oktober 2016 en is gratis te downloaden via [deze link](#). De analyse van de Kansspelautoriteit is dat dit rapport nog steeds veel bruikbare elementen bevat met het oog op de te ontwikkelen aanbestedingsstukken.

Alle geïnteresseerde partijen worden met deze marktconsultatie van harte uitgenodigd mee te denken over de wijze waarop de opdracht in de markt gezet zou kunnen worden. Specifieker is het doel van deze marktconsultatie om voorlopige ideeën en doelstellingen met betrekking tot de opdracht en de aanbesteding bij “de markt” toetsen. De planning van de marktconsultatie ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	27 februari 2020
Uiterste termijn indienen respons	13 maart 2020
Eventuele gesprekken	Medio maart 2020
Verslag voor marktpartijen	Publicatie bij aankondiging aanbesteding

U kunt uw antwoorden op de marktconsultatie indienen per e-mail via inkoop@kansspelautoriteit.nl. De respons bestaat in feite uit de ingevulde vragenlijst die als bijlage bij dit document is gevoegd, al dan niet geflankeerd door aanvullende bescheiden van uw hand. U wordt verzocht de antwoorden in MS Excel (niet .PDF/.doc) format in te dienen, zodat de informatie gemakkelijk kan worden verwerkt. Antwoorden die voor het in de planning genoemde moment worden verstrekt, worden sowieso meegenomen in de verdere voorbereidingen van de, hoogstwaarschijnlijk te starten, aanbesteding. Van latere responsen kan dit niet worden gegarandeerd. Voor wat betreft de aard en omvang van de reactie op de verschillende vragen: dit kunt u naar eigen inzicht vormgeven.

In dit begeleidend document wordt het marktconsultatieproces beschreven en informatie verschaft op basis waarvan marktpartijen zich een beeld kunnen vormen van de voorlopige ideeën rondom de aanbesteding en de opdracht.

Wij willen u bij voorbaat hartelijk danken voor de inspanning en input. Wij stellen uw respons zeer op prijs, zien deze met belangstelling tegemoet en zullen uw gegevens zorgvuldig behandelen.

Over de opdracht

Voorlopige doelstellingen aanbesteding

Het doel van het Landelijk Loket is dat spelers zoveel mogelijk informatie en advies op maat krijgen. Daarnaast kunnen spelers die in problemen raken in verband met kansspelverslaving de juiste, passende adviezen over hulp en behandeling krijgen aangeboden en indien nodig snel passende doorgeleiding krijgen binnen de eigen regio en op de juiste plek in de keten. Aanbieders van kansspelen kunnen (problematische) spelers wijzen op het Landelijk Loket en zelf ook gebruik maken van de informatie over gokken en interventies die het Landelijk Loket biedt. Daarmee moet het loket grote voordelen bieden op het gebied van preventie, (vroeg)signalering en behandeling van kansspelverslaving.

Het doorlopen van een aanbesteding is een middel om inkoopdoelstellingen te bereiken. Deze luiden voorlopig:

1. Het loket draagt bij aan het voorkomen en terugdringen van kansspelverslavingsproblematiek door:
 - a. spelers en naasten 24 uur per dag¹, minimaal in het Nederlands en bij voorkeur ook in andere relevante talen, objectieve informatie op basis van de meest recente wetenschappelijke inzichten en advies op maat te geven over (problematisch) gokken;
 - b. spelers en naasten korte preventieve (online) interventies aan te bieden om het (problematisch) gokken weer onder controle te krijgen;
 - c. spelers en naasten die in de problemen komen door gokken door te leiden naar passende en effectieve hulp/behandeling, waar mogelijk binnen de eigen regio;
 - d. een verbinding te vormen tussen spelers, naasten, regionale instellingen voor verslavingszorg, particuliere zorginstellingen en andere hulpverleners en zorgaanbieders zoals schuldhulpverlening en eerstelijnszorg (huisarts);
 - e. het hebben van een maatschappelijke signaleringsfunctie door anonieme data te verzamelen over bezoekers van het loket, (telefonische) adviezen en doorgeleiding voor rapportagedoeleinden en doorontwikkeling;
 - f. informatie over (problematisch) gokken en handvatten te bieden aan vergunninghouders van kansspelen ten behoeve van het optimaliseren en effectueren van (de uitvoering van) hun verslavingspreventiebeleid;
2. waarbij in het bijzonder van belang is dat het loket zich als volgt kenmerkt:
 - a. spelersperspectief centraal - laagdrempelig, goed en kosteloos bereikbaar;
 - b. anonimiteit en privacy hoog in het vaandel;
 - c. inzet op lichte interventies waar het kan, doorverwijzen waar het moet;
 - d. landelijke brugfunctie naar regionale zorginstellingen;
 - e. bij aanvang al zoveel mogelijk gekoppeld aan bestaande initiatieven;
 - f. gedurende de looptijd open voor aansluiting van/op (nieuwe) initiatieven;
 - g. heldere visie op innovatie c.q. doorontwikkeling gedurende de looptijd;
 - h. de kwaliteit is op elk moment in voldoende mate geborgd;
 - i. aantoonbaar onafhankelijk van kansspelaanbieders;

¹ Verdeeld over website, chat, e-mail en telefoon.

3. en rekening gehouden moet worden met de volgende randvoorwaarden;
 - a. (door)ontwikkeling in samenspraak met de Kansspelautoriteit en stakeholders;
 - b. volwaardige loketfunctie in beginsel geïmplementeerd per 1 april 2021;
 - c. anticiperen op latere besluitvorming ten aanzien van de implementatie en *livegang* vanwege afhankelijkheid van de Kansspelautoriteit van inwerking treden van de wet koa²;
 - d. openstaan voor wijzigingen van het bekostigingsmodel op basis van latere inzichten gedurende de looptijd
 - e. geen *vendor lock-in* en zo min mogelijk desinvesteringen bij een toekomstige contractwisseling.

Om deze inkoopdoelstellingen te behalen wordt overwogen om een aanbesteding te entameren die gericht is op het afsluiten van één overeenkomst met één opdrachtnemer, al dan niet in de vorm van een samenwerkingsverband c.q. consortium, voor de ontwikkeling, implementatie en de uitvoering van het loket. De beoogde ingangsdatum van de af te sluiten overeenkomst is september 2020, waarmee de ontwikkelfase aanvangt.

Scope van de opdracht

Het loket dient (minimaal) te bestaan uit de volgende elementen – die waar opportuun nog nader worden uitgewerkt in de aanbestedingsstukken:

- a) website;
- b) hulplijn (chat, telefoon, mail);
- c) preventieve interventies;
- d) doorverwijzen naar zorg;
- e) advisering aan Ministerie van Veiligheid & Justitie, VWS en de Kansspelautoriteit.

Binnen de opdracht zouden naar huidig inzicht drie fases onderscheiden kunnen worden en wel als volgt:

1. *Ontwikkelfase:* In deze fase wordt de opzet en inrichting van de landelijke loketfunctie verder vormgegeven – op basis van de kaders die in de aanbestedingsstukken gegeven zullen worden en de inschrijving die de winnende partij gedaan heeft. Het resultaat van deze fase is een door de Kansspelautoriteit geaccepteerd ontwikkelplan, op basis waarvan de Kansspelautoriteit besluit of al dan niet gestart kan worden met de implementatiefase. Onderdeel van het ontwikkelplan is ook een document waarin service levels, kpi's anderszins, documenten, afspraken en procedures zijn vastgelegd die gehanteerd zullen worden tijdens de uitvoeringsfase (ook: SLA/DAP). De Kansspelautoriteit heeft de mogelijkheid de overeenkomst na deze fase te beëindigen. Ook kan de Kansspelautoriteit bij afronding van de ontwikkelfase aangeven dat de start van de implementatie (vooralsnog) wordt uitgesteld omdat het loket op een later dan het oorspronkelijk voorziene moment *live* moet zijn, vanwege besluitvorming buiten de organisatie van de Kansspelautoriteit.
2. *Implementatiefase:* In deze fase worden door de opdrachtnemer alle maatregelen genomen die nodig zijn om het landelijke loket per de afgesproken

² Het is mogelijk ten tijde van de aanbesteding nog niet zeker wanneer de wet Koa in werking treedt en/of wanneer de Landelijke loketfunctie live dient te gaan. Flexibiliteit voor wat betreft de planning is aan de zijde van de winnaar van de aanbesteding dus mogelijk gewenst.

datum *live* te laten gaan conform het geaccepteerde ontwikkelplan. Tijdens de implementatiefase moet de Kansspelautoriteit de mogelijkheid krijgen om op basis van mijlpalen te toetsen of de implementatie op schema ligt en juist geschiedt. Dit neemt niet weg dat opdrachtnemer zelf volledig verantwoordelijk is voor volledige en tijdige implementatie van het loket. De implementatie is afgerond op het moment van *livegang*.

3. *Uitvoeringsfase (incl. doorontwikkeling)*: De uitvoeringsfase vangt aan vanaf het moment van *livegang*. De uitvoeringsfase behelst het daadwerkelijke beheer, in alle facetten, van het landelijke loket, dat wil zeggen: alle dienstverlening die benodigd is om het loket conform afspraken draaiende te houden. Tijdens de uitvoeringsfase stuurt de Kansspelautoriteit op de prestaties van de opdrachtnemer op basis van een SLA/DAP-achtig document zoals dat in de ontwikkelfase ontwikkeld is. Tijdens de uitvoeringsfase kunnen ook voorstellen worden gedaan voor de doorontwikkeling van de loketfunctie, in samenspraak met de kansspelautoriteit en stakeholders. Hiervoor wordt een wijzigingsproces voorzien in de overeenkomst.

De ontwikkel- en implementatiefase hebben beiden een projectmatig karakter met een horizon van hooguit enkele maanden die in beginsel niet verder reikt dan 1 april 2021. De uitvoeringsfase heeft een meerjarig karakter. Voor wat betreft de uitvoeringsfase wordt nog gedacht aan verschillende contractduren, zoals:

- een contractduur van 36 maanden met viermaal de mogelijkheid om de overeenkomst met 12 maanden te verlengen (3+1+1+1+1 dus);
- een contractduur van 36 maanden met tweemaal de mogelijkheid om de overeenkomst met 24 maanden te verlengen (3+2+2 dus);
- een contractduur van 60 maanden met tweemaal de mogelijkheid om de overeenkomst met 12 maanden te verlengen (5+1+1 dus);

Ook andere looptijden zijn denkbaar. Het is zoeken naar een balans tussen zekerheid, flexibiliteit en ook de daarmee gepaard gaande gevolgen voor prijs en kwaliteit.

Nadrukkelijk buiten de scope vallen de volgende diensten:

- Het verlenen van andere zorg dan korte en lichte (preventieve) interventies; de loketfunctie eindigt na een doorverwijzing naar een zwaarder (behandel)aanbod, welke reeds beschikbaar is via de (verslavings)zorg.

Wachtkamerovereenkomst

Behalve de eigenlijke dienstverleningsovereenkomst die gesloten wordt met de winnaar van de aanbesteding, wordt overwogen om met de inschrijver die als tweede is geëindigd een zogenaamde wachtkamerovereenkomst te sluiten. Deze strekt ertoe dat indien de hoofdovereenkomst met de winnende inschrijver binnen bijvoorbeeld 12 maanden wordt beëindigd, bijvoorbeeld omdat de continuïteit van de opdrachtnemer in het geding is, omdat diens ontwikkelplan niet wordt geaccepteerd of omdat deze anderszins in gebreke blijft, de Kansspelautoriteit de opdracht in tweede instantie alsnog kan gunnen aan de inschrijver die als tweede is gerangschikt, zonder deze opnieuw te hoeven aanbesteden. Dit betekent dat de als tweede gerangschikte inschrijver zijn inschrijving bijvoorbeeld 12 maanden gestand moet doen nadat de hoofdovereenkomst is gesloten. De Kansspelautoriteit is in voorkomend geval niet verplicht om de wachtkamerovereenkomst te gebruiken.

Voorlopige ideeën bij aanbestedingsprocedure en planning

De opdrachtwaarde inclusief opties en verlengingen overschrijdt naar verwachting de Europese drempel voor 'sociale en specifieke diensten' van € 750.000 exclusief btw. Het huidige inzicht van de Kansspelautoriteit is dat het passend is om daarom een openbare Europese aanbesteding te organiseren. Bij de openbare procedure worden alle geïnteresseerde partijen in de gelegenheid gesteld om een inschrijving in te dienen. Alle inschrijvingen die voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen en zich volledig en onvoorwaardelijk conformeren aan het programma van eisen en de conceptovereenkomst worden inhoudelijk beoordeeld door het beoordelingsteam en op basis van vooraf aangegeven gunningscriteria gerangschikt.

De Kansspelautoriteit wil alleen maar inschrijvingen beoordelen van professionele partijen die, als organisatie, aantoonbaar geschikt zijn om onderhavige diensten uit te voeren. De geschiktheid van de inschrijvers kunnen onder meer worden getoetst op grond van de criteria van economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid. Gedacht wordt voorlopig in ieder geval aan geschiktheidseisen op de volgende gebieden:

- Volstreekte onafhankelijkheid kansspel aanbidders + borging daarvan;
- Relevante ervaring met verslavingspreventie;
- Relevante ervaring met loketachtige functie;
- Kwaliteitseisen aan personeel (icm minimale omvang);
- Financieel-economische draagkracht;

Alle geschikte inschrijvers dienen zich voorts volledig en onvoorwaardelijk te conformeren aan de eisen en voorwaarden in de aanbestedingsstukken. Alle inschrijvingen van inschrijvers die hieraan voldoen, worden vervolgens gerangschikt. Als criterium voor de rangschikking wordt gehanteerd: de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit betekent dat inschrijvingen zowel beoordeeld worden op de kwalitatieve invulling als op het financieel deel van hun aanbidding.

Hieronder zijn de voorlopige ideeën voor de nadere invulling van het subgunningscriterium kwaliteit opgenomen:

- Visie op preventie kansspelverslaving
- Plan van aanpak bereiken inkoopdoelstellingen met inachtneming van de randvoorwaarden in aansluiting op visie (inclusief planning)
- Communicatiestrategie: hoe wordt het loket succesvol onder de aandacht gebracht?
- Kosteneffectiviteit: hoe borgt u tegelijkertijd de flexibiliteit (op- en afschalen), een doelmatige inzet van personele middelen en de kwaliteit van de dienstverlening?
- Casus (aantal concrete situaties die zich voor kunnen doen: hoe pakt u deze aan?)
- Risicodossier (welke risico's ziet u voor het bereiken van de inkoopdoelstellingen die buiten uw invloedsfeer liggen en hoe gaat u deze beheersen?)
- Kansendossier (welke extra mogelijkheden ziet u met het loket die niet gedekt worden door de inkoopdoelstellingen maar weldegelijk van toegevoegde waarde kunnen zijn voor preventie van kansspelverslaving? Wat kosten deze opties?)

In de aanbestedingsprocedure bestaat de offerte uit een schriftelijk en mogelijk ook uit een mondeling deel. Het idee hierachter is dat in eerste instantie het aanbod vanaf het papier beoordeeld wordt. Vervolgens worden inschrijvers die nog een kans maken

de opdracht gegund te krijgen uitgenodigd voor een mondeling deel (exacte vorm nader te bepalen, gedacht kan worden aan een presentatie, interview etc.).

Voor wat betreft het subgunningscriterium Prijs zal het zwaartepunt bij de prijs voor de uitvoeringsfase liggen. De landelijke loketfunctie bestaat nog niet in de beoogde vorm. Directe ervaringscijfers zijn niet te geven. De Kansspelautoriteit denkt er daarom aan om een vaste prijs af te spreken voor de projectmatige ontwikkel- en implementatiefase en om voor de uitvoeringsfase te werken met een vaste prijs per periode (maand, kwartaal) voor zover het vaste kosten betreft (bijv. ruimte, ICT, overhead) en daarnaast enkele eenheidsprijzen die gerelateerd zijn aan de variabele inzet door de opdrachtnemer. Wel kan het wenselijk zijn dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de prijssystematiek wordt aangepast, wanneer er ervaringscijfers zijn, naar een steeds vastere prijs of een geheel andere systematiek. Een dergelijke aanpassing kan contractueel worden mogelijk gemaakt door een zogenaamde herzieningsclausule.

Voorlopige planning van de aanbesteding op hoofdlijnen

Naar huidig inzicht is de start van de uiteindelijke aanbesteding voorzien in mei 2020. Marktpartijen hebben vervolgens ca. 6 weken de tijd om een aanbod te maken. Tussendoor kunnen vragen aan de kansspelautoriteit worden gesteld. Ingangsdatum overeenkomst en de start van de ontwikkelfase zijn voorzien per september 2020, waarbij het loket in beginsel dus 1 april 2021 *live* moet kunnen zijn.

Procedurele voorschriften marktconsultatie

Schriftelijke vragenlijst

Respons op de marktconsultatie zal in beginsel schriftelijk plaatsvinden. De vragen zijn opgenomen in de bijlage bij dit document, waarbij aan het eind van de vragenlijst ook vrije ruime geboden wordt aan deelnemers. Deze bijlage is tevens het antwoordformulier waarmee u op de vragen kunt reageren. U hoeft niet alle vragen te beantwoorden en kunt de beantwoording qua aard en omvang naar eigen inzicht vormgeven. **Let op:** Indien iets als commercieel vertrouwelijk aangemerkt moet worden, dan dient u dit bij de desbetreffende vraag zelf duidelijk aan te geven.

Mondelinge toelichting

Het is mogelijk dat één of meerdere deelnemers aan de marktconsultatie, maar ook dat andere partijen waarvan dit naar het oordeel van de kansspelautoriteit van toegevoegde waarde kan zijn, uitgenodigd worden om tijdens een gesprek mondeling input te verschaffen. Hiervoor kan gekozen worden als dit naar de verwachting van de Kansspelautoriteit een noodzakelijke verdieping of verbreding van de input geeft. U kunt in de vragenlijst aangeven of u open staat voor een dergelijk gesprek. Uiteindelijk zal de Kansspelautoriteit naar eigen zicht bepalen of partijen en zo ja welke partijen worden uitgenodigd voor een gesprek; daarbij speelt mee dat gestreefd wordt om de administratieve lasten zowel aan de zijde van de aanbestedende dienst als aan de zijde van de markt zoveel mogelijk te beperken.

Verslag marktconsultatie

Van de marktconsultatie wordt een verslag opgesteld. Dit verslag zal gepubliceerd worden bij de aanbestedingsstukken. Het te publiceren verslag zal slechts een geabstraheerde en geanonimiseerde weergave van de responsen op hoofdlijnen bevatten. Informatie die door deelnemers als commercieel vertrouwelijk is aangemerkt zal niet worden gepubliceerd. Indien zodanig veel van de verkregen informatie als commercieel vertrouwelijk is aangemerkt dat een zinvol verslag naar het oordeel van de Kansspelautoriteit niet mogelijk is, dan zal er geen verslag worden gepubliceerd.

Contactpunt en mogelijkheid tot het stellen van vragen

Contactpersoon is Tobias van der Hoeven of diens vervanger. Hij is te bereiken via inkoop@kansspelautoriteit.nl o.v.v. 'Marktconsultatie Landelijk Loket'. Mede vanwege het oriënterende karakter van de marktconsultatie, voorziet de procedure niet in een vragenronde. Mocht u toch prangende vragen hebben – beantwoording waarvan u in deze fase noodzakelijk acht, dan kunt u die aan bovenstaand contact richten. Vervolgens zal per geval worden bekeken of en op welke wijze in deze fase geantwoord kan worden.

Voorwaarden

Door deelname aan deze marktconsultatie geeft u te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volgende voorwaarden:

- De marktconsultatie is voor alle betrokkenen vrijblijvend. De Kansspelautoriteit is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.
- Partijen kunnen geen rechten ontlenen aan de informatie die ten behoeve van de marktconsultatie is verstrekt. Verstrekte informatie in het kader van de

marktconsultatie kan afwijken van in een mogelijke aanbesteding te verstrekken informatie.

- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie.
- Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie.
- Dit document of deelname aan de marktconsultatie geldt niet als uitnodiging tot inschrijving op de (Europese) aanbesteding(en) noch kunnen daaraan anderszins rechten worden ontleend.