

Hoofdpijnenverslag Marktconsultatie Landelijke loketfunctie Verslavingspreventiefonds



Kansspelautoriteit

1. Aanleiding marktconsultatie

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 geoormerkte 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.

De informatie die uit deze marktconsultatie is verkregen diende als input voor de uiteindelijke besluitvorming ten aanzien van de Europese aanbesteding. Het doel van de gehouden marktconsultatie is tweeledig geweest, namelijk:

1. Toetsen van de voorlopige ideeën en doelstellingen met betrekking tot de opdracht en de aanbesteding aan mogelijke gegadigden en belanghebbenden.
2. Verkrijgen van inzicht in kansen en risico's die door de mogelijke gegadigden en belanghebbenden worden gezien met betrekking tot de opdracht en/of de aanbesteding.

Hierna wordt kort en bondig een geanonimiseerde en geabstraheerde weergave gegeven van de responsen op de marktconsultatie. Daar waar is aangemerkt dat het vertrouwelijke informatie betreft, is dit niet opgenomen in dit document.

2. Resultaten schriftelijke respons

De marktconsultatie is gepubliceerd op zowel TenderNed als T.E.D. Er hebben in totaal zeven partijen een reactie ingediend. Het betrof zowel mogelijke gegadigden als mede belanghebbenden vanuit het veld.

Inkoopdoelstellingen en randvoorwaarden

Hoe beoordelen respondenten vanuit hun expertise en mogelijk toekomstige betrokkenheid de inkoopdoelstellingen en randvoorwaarden zoals die voorlopig zijn geformuleerd?

Naar het oordeel van de respondenten zijn de inkoopdoelstellingen en randvoorwaarden grotendeels volledig en navolgbaar geformuleerd. Er is een aantal suggesties gedaan en overwegingen meegegeven.

Missen respondenten in de huidige opzet bepaalde doelstellingen of randvoorwaarden die naar hun inzicht van belang zouden moeten zijn?

Respondenten hebben een aantal aanvullende (onderdelen van) doelstellingen en/of randvoorwaarden en overwegingen daaromtrent meegegeven die naar hun inzicht van belang zijn.

Hoe zouden respondenten sturen op het aantoonbaar werken met de meest recente wetenschappelijke inzichten? Zowel met betrekking tot het beoordelen van de inschrijvingen tijdens de aanbesteding alsmede het sturen op prestaties van de gecontracteerde dienstverlener.

Respondenten hebben aangegeven dat het niet alleen gaat om 'recente' inzichten moet gaan. Er zijn verschillende suggesties gedaan om een en ander te borgen, zowel aan de zijde van het opdrachtnemer- als het opdrachtgeverschap.

Welke talen achten respondenten naast het Nederlands nog meer van belang?

Respondenten geven aan dat gezien het internationale karakter van online kansspelaanbieders en de samenleving van belang is om de dienstverlening aan te bieden in meerdere talen. Engels wordt als minimum aangegeven, waarbij nog gedacht kan worden aan een uitbreiding naar andere in de samenleving voorkomende talen.

Onderdeel van de doelstellingen is het doorgeleiden naar zorg en het hebben van een verbindingfunctie; wat zou er naar van de respondenten in dit opzicht concreet verwacht mogen of moeten worden van het loket? Ook in relatie tot de eigen preventieve interventies van het loket? Hoe zou dit verankerd kunnen worden in de afspraken tussen de Kansspelautoriteit en de dienstverlener?

Grosso modo is het beeld uit de responsen dat het loket zich (inderdaad) in eerste instantie richt op informatievoorziening en korte en lichte (preventieve) interventies, zoals korte hulp- en adviesgesprekken en (online) zelfhulp. Voorop staat dat de speler op een zo laagdrempelige manier doorgeleidt moet worden door het loket naar de zorg. Het loket heeft hierin een verbindingfunctie.

Een van de randvoorwaarden is dat geen vendor lock-in ontstaat en zo min mogelijk desinvesteringen bij een toekomstige contractwisseling nodig zijn. In dit kader is het belangrijke duidelijke afspraken te maken over intellectuele eigendomsrechten en de overdraagbaarheid van het loket in meer praktische zin. De inzet van de Kansspelautoriteit is dat de Kansspelautoriteit volledig 'eigenaar' wordt van het loket en een en ander zo wordt georganiseerd dat het beheer ervan op elk moment kan overdragen aan een andere dienstverlener. Hoe kijken de respondenten naar deze inzet en welke praktische en/of juridische aandachtspunten zien zij hierin?

De respondenten kunnen zich over het algemeen vinden in deze inzet en geven de nodige aandachtspunten mee.

Een van de kenmerken is dat het loket bij aanvang zoveel mogelijk aansluit bij bestaande initiatieven. Welke bestaande initiatieven zijn naar het inzicht van de respondenten in dit kader relevant? Waarom? En hoe zien de respondenten de aansluiting daarop voor zich, ook in relatie tot het gezochte 'eigenaarschap' van de Kansspelautoriteit?

Respondenten hebben meerdere bestaande initiatieven opgegeven.

Een van de kenmerken is dat dienstverlener aantoonbaar onafhankelijk is van kansspelaanbieders. Hoe zouden de respondenten dit in de praktijk borgen c.q. laten aantonen? Zowel ten tijde de inschrijving als tijdens de looptijd van de overeenkomst.

Respondenten identificeren elementen van onafhankelijkheid en doen uiteenlopende suggesties om een en ander in de praktijk te toetsen.

Hoe zien respondenten het kenmerk dat de dienstverlener aantoonbaar onafhankelijk is van kansspelaanbieders in relatie tot de inkoopdoelstelling dat aanbieders van kansspelen ook gebruik kunnen maken van de informatie die het loket biedt over (problematisch) gokken en (preventieve) interventies?

Meerdere respondenten geven aan dat het belangrijk is dat het loket geen financiële afhankelijkheid van kansspelaanbieders heeft. Er kunnen met kansspelaanbieders afspraken gemaakt worden over doorverwijzing.

Hoe zien respondenten in brede zin de kwaliteitsborging van de diensten die in het kader van het landelijk loket verleend worden voor zich? En de aantoonbaarheid ervan richting de Kansspelautoriteit en de buitenwereld?

Respondenten doen verschillende suggesties.

Hoe kijken respondenten naar de deadline van 1 april 2021? Ook in relatie tot de voorgestelde fasering? Hoe zou de invulling van de fasering er in de tijd tussen september 2020 en april 2021 er wat u betreft op hoofdlijnen uit kunnen zien?

Grosso modo is het beeld dat 1 april 2021 in ieder geval haalbaar is indien uiterlijk 1 september 2020 de ontwikkelfase van start kan gaan. Indien het traject enige vertraging oploopt dan is dit niet meer voor alle respondenten vanzelfsprekend. Over de invulling zijn geen concrete uitspraken gedaan.

Indien de ontwikkelfase niet op 1 september 2020 zou kunnen starten, maar pas op 1 oktober of 1 november 2020, wat is naar het inzicht van de respondenten dan de impact hiervan op de deadline?

Respondenten geven aan dat dit op de deadline niet per definitie impact hoeft te hebben, maar er wel nadelen kunnen zijn.

Hoe beoordelen respondenten vanuit hun expertise en mogelijke toekomstige betrokkenheid de scope van de opdracht zoals deze voorlopig geformuleerd is?

De respondenten vinden de scope van de opdracht over het algemeen helder geformuleerd, waarbij een aantal mogelijke aanscherpingen is meegegeven.

Wat zijn voorlopige ideeën rondom de inrichting van de hulplijn?

Er zijn door respondenten meerdere ideeën opgegeven. WhatsApp of een gelijkwaardige toekomstige oplossing wordt door bijna alle respondenten genoemd.

Hebben respondenten nog aan- of opmerkingen bij de voorgestelde fasering?

De meerderheid van de respondenten heeft geen aan- of opmerkingen bij de voorgestelde fasering. Wel is door een respondent aangegeven dat men het loket liever eerder *live* ziet dan voorgesteld.

De Kansspelautoriteit zoekt naar balans tussen flexibiliteit en zekerheid voor wat betreft de contractduur, rekening houdend op de gevolgen voor de prijs en kwaliteit van het product. In het Begeleidend document is een aantal varianten geschetst. Wat geven respondenten de Kansspelautoriteit op dit gebied mee?

De meerderheid van de respondenten had op dit punt geen opmerkingen. De opmerkingen die er waren tenderden naar wat meer zekerheid.

De Kansspelautoriteit overweegt dus om een aanbestedingsprocedure te volgen die erop neerkomt dat een aankondiging wordt gepubliceerd naar aanleiding waarvan alle geschikte partijen een aanbod kunnen doen. A. Hoe kijken respondenten tegen deze overweging aan? B. Welke eventuele betere alternatieven zien respondenten?

Respondenten vinden dit over het algemeen begrijpelijk. Volgens respondenten dient gunning zowel op kwaliteit als prijs te geschieden, maar kwaliteit zal hierin zwaarder mee moeten wegen.

De Kansspelautoriteit zal zogenaamde geschiktheidseisen hanteren in de aanbesteding. Dit betekent dat alleen partijen die aantoonbaar geschikt zijn om de dienstverlening uit te voeren een offerte kunnen indienen. Hoe beoordelen respondenten de in het begeleid document opgenomen ideeën ten aanzien van de geschiktheidseisen?

De respondenten vinden de geschiktheidseisen duidelijk, maar hebben nog wel een aantal suggesties gedaan.

De Kansspelautoriteit zal zogenaamde gunningscriteria hanteren, op grond waarvan de rangschikking uiteindelijk zal worden bepaald. Hoe beoordelen respondenten de in het begeleid document opgenomen ideeën ten aanzien van de gunningscriteria als het gaat om het subgunningscriterium Kwaliteit?

Er zijn door de respondenten een aantal suggesties gedaan ten aanzien van de subgunningscriteria. In algemene zin achten de respondenten deze duidelijk.

Ten slotte is door de respondenten nog een aantal aandachtspunten meegegeven die in het kader van commercieel vertrouwelijke informatie niet in dit verslag zijn opgenomen.

Alle deelnemende partijen worden van harte bedankt voor hun respons!