

# Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de  
Europese openbare aanbesteding

met betrekking tot

## Landelijk loket preventie kansspelverslaving



Kansspelautoriteit

Versie : gepubliceerd

Datum : 19 juni 2020

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Kansspelautoriteit is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

## Checklist voor het indienen van een Inschrijving

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Inschrijver in onderstaande volgorde dient te overleggen bij de Inschrijving, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Inschrijving dient samen te stellen. Dit wordt nader toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad.

**!!Let op!!** Het doen van een Inschrijving is geen sinecure. Los van de inhoud van het aanbod, kan ook een ogenschijnlijk kleine (vorm)fout er toe leiden dat een Inschrijving ongeldig moet worden verklaard. Het wordt daarom geadviseerd kennis van de Aanbestedingsstukken te nemen en vragen en twijfelpunten over wat precies op welke wijze moet worden ingevuld voor te leggen in de vragenrondes. **!!Let op!!**

| Document                                                                                                 | Actie                                                                                                                                                                                                                                                                        | Inschrijver* | Derde?                                                                 | Deelnemer Samenwerking? |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 3 en 4 Aanbestedingsleidraad)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                                                                        |                         |
| Aanbiedingsbrief                                                                                         | Rechtsgeldig ondertekend bijvoegen .pdf.<br><br>Inhoud:<br>- korte introductie onderneming(en);<br>- naam en gegevens contactpersoon;<br>- indien van toepassing rolverdeling Samenwerkingsverband / Derden                                                                  | Ja           | Nee                                                                    | Nee, alleen penvoerder  |
| <b>UEA</b>                                                                                               | <b>Bijlage UEA</b> invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen in .pdf.<br><br>Vanwege een technisch probleem kost het digitaal invullen van het <b>UEA</b> mogelijk veel laadtijd. Het is daarom toegestaan het <b>UEA</b> uit te printen, in te vullen en te scannen. | Ja           | Alleen Derde waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen | Ja                      |
| Format kerncompetenties                                                                                  | <b>Bijlage Format kerncompetenties</b> invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                                        | Ja           | Nee                                                                    | Nee, alleen penvoerder  |
| <b>Subgunningscriteria (Hoofdstuk 5 Aanbestedingsleidraad)</b>                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                                                                        |                         |
| Kwaliteit                                                                                                | 1. Plan van aanpak, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                                                      | Ja           | Nee                                                                    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                          | 2. Marketingcommunicatieplan, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                                            | Ja           | Nee                                                                    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                          | 3. Kosteneffectiviteit, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                                                  | Ja           | Nee                                                                    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                          | 4. Scenario's uitvoeringsfase, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                                           | Ja           | Nee                                                                    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                          | 5. Risicodossier, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.                                                                                                                                                                                                                        | Ja           | Nee                                                                    | Nee, alleen penvoerder  |
|                                                                                                          | 6. Kansendossier, vrij invullen en bijvoegen in .pdf                                                                                                                                                                                                                         | Ja           | Nee                                                                    | Nee, alleen penvoerder  |
| Prijs                                                                                                    | <b>Bijlage Prijzenblad</b> invullen en bijvoegen, in .pdf en .xls(x).                                                                                                                                                                                                        | Ja           | Nee                                                                    | Nee, alleen penvoerder  |

\*) Zijnde zelfstandig Inschrijver, hoofdaannemer of penvoerder namens een Samenwerkingsverband.

## Inhoudsopgave

|                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Checklist voor het indienen van een Inschrijving .....</b>                        | <b>2</b>  |
| <b>Definities .....</b>                                                              | <b>4</b>  |
| <b>Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht.....</b>                               | <b>7</b>  |
| 1.1 Inleiding.....                                                                   | 7         |
| 1.2 Keuze aanbestedingsprocedure.....                                                | 7         |
| 1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed .....                                         | 7         |
| 1.4 Contact tijdens de aanbesteding .....                                            | 7         |
| 1.5 Planning.....                                                                    | 8         |
| 1.6 Leeswijzer .....                                                                 | 8         |
| <b>Hoofdstuk 2 Over de Opdracht .....</b>                                            | <b>9</b>  |
| 2.1 Over de Kansspelautoriteit.....                                                  | 9         |
| 2.2 Aanleiding voor de aanbesteding.....                                             | 9         |
| 2.3 Context waarbinnen de Opdracht moet worden uitgevoerd .....                      | 9         |
| 2.4 Inkoopdoelstellingen en randvoorwaarden.....                                     | 12        |
| 2.5 Scope van de werkzaamheden .....                                                 | 13        |
| 2.6 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen .....                        | 14        |
| 2.6.1 Herzieningsclausules (art. 2.163 sub c Aanbestedingswet 2012) .....            | 14        |
| 2.7 Omvang van de Opdracht .....                                                     | 15        |
| 2.8 Aard en looptijd van de Overeenkomst .....                                       | 15        |
| 2.9 Wachtkamerconstructie .....                                                      | 15        |
| 2.10 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst.....                                 | 16        |
| 2.11 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid .....                         | 16        |
| 2.12 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social return.....                         | 16        |
| <b>Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften.....</b>                        | <b>17</b> |
| 3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding.....                                 | 17        |
| 3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit .....                | 17        |
| 3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen .....                                  | 17        |
| 3.4 Klachtenregeling .....                                                           | 18        |
| 3.5 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving .....                       | 19        |
| 3.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband.....                                        | 21        |
| 3.7 Het doen van een beroep op een Derde.....                                        | 21        |
| 3.8 Meerdere Inschrijvers binnen één holding .....                                   | 22        |
| 3.9 Openingsprocedure .....                                                          | 23        |
| 3.10 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming .....                     | 23        |
| <b>Hoofdstuk 4 Toetsing van de Inschrijving.....</b>                                 | <b>24</b> |
| 4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften ..... | 24        |
| 4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn .....            | 24        |
| 4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan .....                    | 25        |
| 4.3.1 Financiële en economische draagkracht.....                                     | 25        |
| 4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid.....                                          | 26        |
| 4.3.3 Beroepsbevoegdheid .....                                                       | 27        |
| <b>Hoofdstuk 5 Beoordeling van de Inschrijvingen .....</b>                           | <b>28</b> |
| 5.1 Gunningseisen.....                                                               | 28        |
| 5.2 Gunningscriterium .....                                                          | 28        |
| 5.3 Subgunningscriterium kwaliteit.....                                              | 30        |
| 5.3.1 Opmaak en aantal pagina's .....                                                | 30        |
| 5.3.2 Beoordelingskader.....                                                         | 30        |
| 5.3.3 Onderdeel 1: Plan van aanpak .....                                             | 31        |
| 5.3.4 Onderdeel 2: Marketingcommunicatieplan .....                                   | 31        |
| 5.3.5 Onderdeel 3: Flexibiliteit en kosteneffectiviteit .....                        | 32        |
| 5.3.6 Onderdeel 4: Scenario's uitvoeringsfase .....                                  | 32        |
| 5.3.7 Onderdeel 5: Risicodossier .....                                               | 33        |
| 5.3.8 Onderdeel 6: Kansendossier.....                                                | 33        |
| 5.4 Subgunningscriterium prijs .....                                                 | 34        |

## Definities

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Ook worden afkortingen gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

### **Aanbestedingsleidraad**

Voorliggend Aanbestedingsstuk.

### **Aanbestedingsstukken**

Alle stukken die door de Kansspelautoriteit zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure, daaronder begrepen de Nota('s) van inlichtingen.

### **Anonieme behandeling**

Het Verslavingspreventiefonds gaat ook bijdragen aan de kosten van Anonieme behandeling van kansspelverslaving. Dergelijke behandelingen vallen gedeeltelijk buiten de reguliere verslavingszorg en worden daarom niet vergoed door zorgverzekeraars. Anonieme behandeling kent een beperktere reikwijdte dan Anonieme hulp omdat onder Anonieme behandeling enkel erkende behandelmethoden vallen.

### **Anonieme hulp**

Anonieme hulp kent een bredere reikwijdte dan Anonieme behandeling (één van de drie andere bestedingsdoelen van het Verslavingspreventiefonds naast het Landelijk Loket en onderzoek). Hier vallen bijvoorbeeld ook anonieme zelfhulpgroepen onder.

### **Behandeling**

Evidence based behandelmethodieken zoals reguliere of commerciële (verslavings-)instellingen die in ieder geval cognitieve gedragstherapie aanbieden. Een Behandeling is intensiever dan bijvoorbeeld een Korte preventieve (online) interventie en meestal beschikbaar via instellingen voor/van verslavingszorg.

### **Bijlagen**

Aanhangsels behorende bij deze Aanbestedingsleidraad en/of de Overeenkomst.

### **Cruks**

Centraal Register Uitsluiting Kansspelen. Het CRUKS wordt een belangrijk middel om kansspelverslaving tegen te gaan. Voordat een speler na inwerkingtreding van de wet KOA aan een risicovol kansspel mee kan doen, moet de aanbieder controleren of hij/ zij geregistreerd staat in het CRUKS. Wanneer dit het geval is moet de speler de toegang worden geweigerd. Zie voor meer informatie:

<https://kansspelautoriteit.nl/onderwerpen/a-z/wet-kansspelen/centraal-register/>.

### **Derde**

Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen en/of voor de uitvoering van een deel van de Opdracht.

### **Gunningsbeslissing**

De keuze van de Kansspelautoriteit voor Inschrijver met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten of de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

### **Hulp**

Hulp kent een bredere reikwijdte dan Behandeling. Ook niet evidence based methoden zoals zelfhulpgroepen en zelftesten vallen in deze categorie.

### **Inschrijver**

Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband of zich in de procedure gedraagt alsof deze mogelijk voornemens is dit te doen.

### **Inschrijving**

Offerte ingediend door Inschrijver binnen de kaders van deze aanbesteding.

### **Kansspelaanbieder(s)**

Alle aanbieders van landgebonden of online kansspelen die een vergunning hebben van de Kansspelautoriteit om hun bedrijf uit te oefenen.

### **Korte preventieve (online) interventie(s)**

Korte en lichte (preventieve) interventies zoals hulp- en adviesgesprekken en (online) zelfhulp. Het gaat om snel en drempelloos toegankelijke interventies waarvoor meestal geen contact opgenomen hoeft te worden met instellingen voor/van verslavingszorg.

### **Maatschappelijke partij(en)**

Hier vallen partijen onder die zich (ook) met kansspelproblematiek bezighouden of daar bij hun werkzaamheden mee geconfronteerd worden. Dat kunnen onder meer de volgende partijen zijn:

- reguliere en particuliere instellingen voor verslavingszorg;
- huisartsen;
- schuldhulpverleners;
- maatschappelijk werk, sociale wijkteams, etc.

### **Naaste(n)**

Eenieder die in zijn directe omgeving te maken heeft met een (recreatieve/risico/probleem) Speler van kansspelen.

### **Nota van inlichtingen**

Reactie van de Kansspelautoriteit op vragen van Inschrijvers. De Nota van inlichtingen kan ook mededelingen bevatten vanuit de Kansspelautoriteit. Indien sprake is van de beantwoording in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen.

### **Opdracht**

Prestaties die door de Opdrachtnemer conform de Overeenkomst geleverd moeten worden.

### **Opdrachtnemer**

Inschrijver met wie de Kansspelautoriteit de Overeenkomst heeft gesloten.

### **Overeenkomst**

De dienstverleningsovereenkomst op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd.

### **(Problematisch) Gokken**

Er worden drie groepen Spelers onderscheiden. Recreatieve Spelers zien het kansspel vooral als een spel, waarbij er niet of nauwelijks sprake is van (kans op) verslaving. Risico-Spelers ervaren reeds enige problemen door hun gokgedrag. Kenmerkend aan probleem-Spelers is dat ze hun gedrag niet (meer) onder controle hebben. Hun deelname aan kansspelen heeft of kan een verstoring of ontwrichtend effect hebben op de financiële, sociale of maatschappelijke situatie van de Speler of op diens gezondheid.

### **Samenwerkingsverband**

Een combinatie van ondernemers, elk afzonderlijk te noemen 'deelnemer aan het Samenwerkingsverband', in de hoedanigheid van één Inschrijver, waarbij elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband volledig en hoofdelijk aansprakelijk is voor verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en de Overeenkomst.

### **SLA/DAP**

Een door de Kansspelautoriteit en Opdrachtnemer nader overeengekomen document waarin service levels, kritische prestatie indicatoren (kpi's) anderszins, documenten, afspraken en procedures zijn vastgelegd die gehanteerd zullen worden tijdens de uitvoeringsfase van de Overeenkomst.

**Speler(s)**

Alle Spelers van kansspelen die verdeeld kunnen worden in de categorieën recreatieve-Spelers, risico-Spelers en probleem-Spelers.

**Stakeholders**

Alle partijen die in verschillende mate een beroep kunnen doen op de informatie en hulplijnen van het landelijk loket. Dat zijn de Spelers, Naasten, Maatschappelijke partijen en Kansspelaanbieders.

**UEA**

Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

**Verslavingspreventiefonds**

Met de inwerkingtreding van de Wet Koa worden aanbieders van casinospelen, aanbieders van online kansspelen en speelhallen verplicht om een extra heffing te betalen. Vanuit deze heffing wordt onder meer het landelijk loket gefinancierd. Ook wordt deze bijdrage ingezet voor meer onderzoek naar (preventie van) kansspelverslaving en voor de anonieme behandeling van kansspelverslaving.

**Wet Koa**

Wet Kansspelen op afstand.

## Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

### 1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer gericht op de ontwikkeling, implementatie en uitvoering van een landelijk loket preventie kansspelverslaving. Vanuit dit loket zal er per 1 april 2021 zeven dagen per week, 24 uur per dag informatie over kansspelen en informatie over hulp en behandelingen gericht op (problematisch) gokken worden geboden. 'Landelijk loket preventie kansspelverslaving' is de voorlopige werktitel van het loket.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie. Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen. Dat kan zelfstandig, als Samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op Derden.

### 1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Gezien het primaat van de Opdracht<sup>1</sup> is er sprake van een zogenaamde 'sociale en andere specifieke dienst'. Bij dergelijke opdrachten geldt een Europese drempelwaarde van € 750.000 exclusief btw, conform verlicht regime. De Kansspelautoriteit organiseert deze Europese aanbesteding volgens de reguliere openbare aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat alle Inschrijvers die aan de eisen voldoen een Inschrijving kunnen indienen. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op de verwachting dat niet meer dan circa vijf Inschrijvingen ingediend zullen worden. Zowel qua doorlooptijd als qua administratieve lasten voor Inschrijvers en de Kansspelautoriteit wordt een openbare procedure het meest proportioneel geacht.

### 1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a. Alle Aanbestedingsstukken ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- b. Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed.
- c. Inschrijvingen digitaal - via de functionaliteit in TenderNed - dienen te worden ingediend.
- d. Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Indien Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed zelf.

**Let op 1:** Nederlandse ondernemers hebben eHerkenning nodig om te kunnen deelnemen aan deze aanbesteding. Zie ook: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/registreren-en-eherkenning>

**Let op 2:** Het beantwoorden van vragen en het uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Het indienen van de Inschrijving vereist een separate actie in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Na het indienen van uw Inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging.

### 1.4 Contact tijdens de aanbesteding

Totdat de definitieve gunning een feit is, is mr. drs. T. (Tobias) van der Hoeven of diens vervanger voor Inschrijvers het enige aanspreekpunt inzake deze aanbesteding. Alle correspondentie vindt in beginsel plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins noodzakelijk zijn, dan kunnen Inschrijvers contact opnemen via [inkoop@kansspelautoriteit.nl](mailto:inkoop@kansspelautoriteit.nl).

---

<sup>1</sup> CPV-code is: 85000000-9 Gezondheidszorg en maatschappelijk werk

### 1.5 Planning

Binnen deze procedure dienen Inschrijvers op verschillende momenten tijdig actie te ondernemen. De Kansspelautoriteit streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dienen Inschrijvers hiervan uit te gaan.

| Activiteit                                                                       | Datum                   | Tijd (C.E.T) |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------|
| Publiceren aankondiging en Aanbestedingsstukken                                  | 19 juni 2020            |              |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen, eerste ronde                         | 3 juli 2020             | 12:00        |
| Publicatie Nota van inlichtingen 1                                               | 10 juli 2020            |              |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen, tweede ronde                         | 16 juli 2020            | 12:00        |
| Publicatie Nota van inlichtingen 2                                               | 24 juli 2020            |              |
| <b>Sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving</b>                   | <b>31 augustus 2020</b> | <b>12:00</b> |
| Presentaties                                                                     | 14 - 18 september 2020* |              |
| Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn en verificatiefase            | 8 oktober 2020          |              |
| Definitieve gunning                                                              | 29 oktober 2020         |              |
| <b>Ondertekening Overeenkomst en start ontwikkelfase</b>                         | <b>2 november 2020</b>  |              |
| <b>Streefdatum afronding ontwikkel- en implementatiefase en start uitvoering</b> | <b>1 april 2021</b>     |              |
| <b>Uiterlijke datum livegang</b>                                                 | <b>1 juli 2021</b>      |              |

\* Nadere informatie over de exacte datum en de wijze van afname (op locatie c.q. via internetverbinding) zal t.z.t. aan Inschrijvers worden verstrekt.

### 1.6 Leeswijzer

Het vervolg van dit document bestaat uit navolgende hoofdstukken en Bijlagen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard en omvang van de Opdracht.
- Hoofdstuk 3 bevat de aanbestedingsvoorschriften en het procedureverloop.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
- Hoofdstuk 5 schetst de gunningscriteria en de wijze waarop Inschrijvingen worden beoordeeld.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

1. UEA
2. Format kerncompetenties
3. Prijzenblad
4. Concept-Overeenkomst
5. Algemene inkoopvoorwaarden (ARVODI-2018)
6. Concept-Wachtkamerovereenkomst
7. Conformiteitenlijst
8. Concept-verwerkersovereenkomst



## Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

### 2.1 Over de Kansspelautoriteit

De Kansspelautoriteit is de toezichthouder op de markt voor de kansspelen. Als zelfstandig bestuursorgaan (met eigen rechtspersoonlijkheid) van het Ministerie van Justitie en Veiligheid maakt de Kansspelautoriteit zich sinds 1 april 2012 sterk voor een betrouwbaar aanbod van kansspelen in een veilige omgeving. De Wet op de kansspelen is het juridische kader van de Kansspelautoriteit. De minister voor Rechtsbescherming (Justitie en Veiligheid) is verantwoordelijk voor het kansspelbeleid.

Als toezichthouder op de markt voor de kansspelen heeft de Kansspelautoriteit drie doelstellingen (publieke doelen). Dit zijn de doelstellingen van het Nederlandse kansspelbeleid:

- Bescherming van de speler
- Voorkomen van kansspelverslaving
- Bestrijden van illegaliteit en criminaliteit

Kijk voor meer informatie over de Kansspelautoriteit op: <https://kansspelautoriteit.nl/>.

### 2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

De wetgever heeft besloten dat er een Verslavingspreventiefonds komt (wet KOA). Dit fonds wordt gefinancierd door een extra kansspelheffing in te voeren bij de daartoe aangewezen vergunninghouders. Het betreft een samenwerkingsverband tussen het Ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V), het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (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, waarop deze aanbesteding ziet.

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 primair Spelers via website, online chat, e-mail, WhatsApp of een gelijkwaardige toekomstige applicatie en telefoon contact mee op kunnen nemen. Eén loket van waaruit informatie over Hulp en Behandelingen, advies en Korte preventieve (online) interventie(s) worden aangeboden aan zowel Spelers als hun Naasten.*

Deze loketfunctie moet worden ontwikkeld, geïmplementeerd en uitgevoerd. Onderdeel van de uitvoering is eveneens de verdere doorontwikkeling van het loket. De Kansspelautoriteit is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, implementatie en de uitvoering van het loket en heeft besloten dit uit te besteden. Het loket moet uiterlijk op 1 juli 2021 live zijn (volledig operationeel). De Kansspelautoriteit streeft echter naar afronding van de implementatie per 1 april 2021 waarmee de uitvoeringsfase van start gaat. De concept-Overeenkomst gaat dan ook uit van afronding, implementatie en start uitvoering per 1 april 2021.

### 2.3 Context waarbinnen de Opdracht moet worden uitgevoerd

#### Overkoepelende doelstelling en bestaande initiatieven

De algehele doelstelling van het landelijk loket is een centralisatie van alle bestaande objectieve informatie over kansspelverslaving en bestaande initiatieven voor Hulp en Behandeling van kansspelverslaving. Vervolgens kunnen Spelers en Naasten indien nodig en passend, direct doorgelid worden naar die zorg. Dit geldt zowel voor Korte preventieve (online) interventie(s) als voor regulier Behandelaanbod via de verslavingszorg. Deze centralisering van het nu veelal versnipperde (regionale) aanbod en de directe doorgeleiding naar die zorg is de toegevoegde waarde van het nieuw op te zetten landelijk loket

kansspelverslavingspreventie. Het landelijk loket mag dus niet leiden tot een substitutie/vervanging van het bestaande aanbod.

Het loket dient daarom zoveel mogelijk te worden gekoppeld aan reeds bestaande initiatieven of samenwerkingsverbanden op het gebied van verantwoord spelen en verslavingspreventie. Ook kan er worden gelinkt naar bestaande (online) interventies zoals (online) zelfhulp, online Behandeling en methoden zoals *gambling therapy*, en diverse apps. Dit moeten wel interventies zijn die in de praktijk bewezen effectief zijn (al dan niet onderbouwd aan de hand van wetenschappelijk onderzoek) Zie ook ... in de **Conformiteitenlijst**

#### Cruks

Met de Wet Koa wordt onder meer Cruks geïntroduceerd. Spelers kunnen zich registreren in dit register waardoor zij geen toegang meer krijgen tot (online) kansspelen. Cruks is een voorbeeld van een initiatief, waarvan verwacht wordt dat het landelijk loket ernaar doorverwijst. Het landelijk loket zal echter geen eigen mogelijkheid krijgen om Spelers te registreren. Een registratie in Cruks is geen oplossing voor het onderliggende gokprobleem van de Speler, maar kan wel een belangrijk middel zijn om de Speler te ondersteunen bij het stoppen met gokken. De verwijzing naar dit initiatief zal dus veelal gepaard gaan met doorverwijzing naar andere vormen van Hulp of Behandeling. Spelers die zich zonder contact met het landelijk loket inschrijven in Cruks zullen erop gewezen worden dat ze voor informatie en advies over kansspelverslaving contact op kunnen nemen met het landelijk loket. Deze Spelers zullen dus een belangrijke doelgroep zijn voor het landelijk loket.

#### Professionele organisatie

Het landelijk loket kansspelverslavingspreventie dient een professionele organisatie te zijn. Voor Spelers, Naasten en Maatschappelijke instellingen dient altijd duidelijk te zijn dat zij vanuit het loket contact hebben met professionele medewerkers en niet met (enkel) ervaringsdeskundigen. Er zijn meerdere bestaande initiatieven waarbij (probleem)Spelers in contact kunnen komen met ervaringsdeskundigen. Wanneer de Speler daar behoefte aan heeft en dergelijk contact passend is, kan daar vanzelfsprekend wel naar doorgeleid worden. Bij doorgeleiding wordt van het landelijk loket verwacht dat zij dit doen op basis van een aantal uitgangspunten die in de **Bijlage Conformiteitenlijst** zijn opgenomen. Overigens kunnen ervaringsdeskundigen ook voldoen aan de kwaliteitseisen voor medewerkers van het loket. Zie ... **Bijlage Conformiteitenlijst**.

#### Doelgroepen en zorgplicht Kansspelaanbieders

Spelers en Naasten zijn de belangrijkste doelgroep van het landelijk loket. Het spelersperspectief dient daarom altijd centraal te staan. Kansspelaanbieders zijn een andere, beperktere, doelgroep. Zij hebben een wettelijke zorgplicht ten aanzien van hun Spelers. Zij dienen verschillende verslavingspreventiemaatregelen te nemen om kansspelverslaving zo veel mogelijk te voorkomen. Binnen deze maatregelen kan het passend zijn voor de Kansspelaanbieder om een Speler voor informatie en advies over Hulp en Behandeling door te verwijzen naar het landelijk loket. Dit ontslaat de Kansspelaanbieder er echter niet van om verdere uitvoering te geven aan zijn eigen zorgplicht. Het landelijk loket is met klem geen vervanging voor deze eigen zorgplicht. Opdrachtnemer dient zich daar steeds van bewust te zijn en indien nodig, Kansspelaanbieders die contact opnemen met het loket daar op te wijzen.

Kansspelaanbieders kunnen beperkt een beroep doen op het Landelijk Loket. Bijvoorbeeld door het loket te raadplegen (via de website of persoonlijk contact) voor informatie over kansspelverslaving en werkende interventies en zij kunnen daar vragen over stellen. Het loket dient onder meer een autoriteit te worden waar de meest actuele wetenschappelijke informatie wordt verzameld over kansspelverslaving en daarmee kan het loket zorgen voor laagdrempelige consistente en effectieve informatieverstrekking. Spelers kunnen zowel via de website kennis ophalen als in persoonlijk contact treden over hun hulpvraag via andere kanalen. Kansspelaanbieders daarentegen kunnen de informatieverzameling van het loket gebruiken om hun eigen preventiemaatregelen te verbeteren. Zo ontvangen Spelers en Naasten consistente informatie. Ook hier geldt dat dit contact geen vervanging kan of mag zijn voor de uitvoering van de eigen zorgplicht van de Kansspelaanbieder. Zo kan een Kansspelaanbieder geen beroep doen op het landelijk loket om bijvoorbeeld het persoonlijk contact over te nemen wanneer een bezoeker een bepaalde bezoekfrequentie

heeft bereikt of wanneer een online speler zijn of haar grensbedragen overschrijdt. Ook kan een Kansspelaanbieder geen beroep doen op het landelijk loket om uitvoering te geven aan de plicht om een verslavingsdeskundige te raadplegen ten aanzien van het eigen op te stellen preventiebeleid.

Indien een medewerker van een Kansspelaanbieder als Speler of Naaste contact opneemt met het landelijk loket, dient de medewerker dezelfde dienstverlening te ontvangen als andere Spelers en Naasten.

#### Onafhankelijkheid

Onafhankelijkheid van het landelijk loket is een van de randvoorwaarden. Dit is terug te lezen in de inkoopdoelstellingen en randvoorwaarden (zie par. 2.4), in de gunningseisen (par. 51) en in de **Bijlage Conformiteitenlijst**. De rol van Kansspelaanbieders bij de (door)ontwikkeling van het landelijk loket mag en kan daarom ook maar zeer beperkt zijn. Zo kan casuïstiek vanuit Kansspelaanbieders aan het landelijk loket bijdragen aan de effectiviteit van het landelijk loket maar een verdere rol van Kansspelaanbieders bij het landelijk loket is ongewenst. Het Verslavingspreventiefonds is een samenwerkingsverband tussen de Kansspelautoriteit, het ministerie van VWS en het ministerie van J&V. Periodiek zullen Kansspelaanbieders bij de verdeelsleutel van de verschillende doelen van het Verslavingspreventiefonds betrokken worden maar niet bij de inhoudelijke beoordeling van de verschillende onderdelen zoals het landelijk loket.

#### Positionering (identiteit, marketing en communicatie)

Uitgangspunt is dat de Kansspelautoriteit verantwoordelijk is voor de ontwikkeling, implementatie en uitvoering van het loket. De Opdrachtnemer verricht activiteiten in dit kader dan ook nadrukkelijk en uitsluitend in Opdracht van de Kansspelautoriteit en ontplooit geen andere activiteiten die direct of indirect voortvloeien uit de hier aanbestede Opdracht, tenzij aan het vereiste uit eis 4 Conformiteitenlijst is voldaan. Hoewel een ondernemende, innovatieve instelling van de Opdrachtnemer in het kader van de ontwikkeling en doorontwikkeling gewenst is, is het nadrukkelijk niet toegestaan voor de Opdrachtnemer om activiteiten te ontwikkelen die direct of indirect voortvloeien uit onderhavige Opdracht indien dit niet expliciet (nader) overeengekomen is tussen Opdrachtnemer en de Kansspelautoriteit. De enige inkomsten die Opdrachtnemer mag genereren in het kader van deze Opdracht is de betaling van de hiervoor overeengekomen prijs door de Kansspelautoriteit, tenzij nadrukkelijk anders nader overeengekomen.

Voor de identiteit (onder meer definitieve naam, domeinnaam, logo, huisstijl, et cetera) geldt dat de initiële ontwikkeling en wijziging hiervan altijd instemming van de Kansspelautoriteit behoeft voordat externe uitingen plaatsvinden. Het loket dient nadrukkelijk een eigenstandige identiteit te hebben, die ook geheel overdraagbaar is aan mogelijke toekomstige ondernemers in het geval van een contractwisseling. Het loket dient zodanig te worden vormgegeven dat de gebruikers bij normaal gebruik van het loket niet geconfronteerd worden met de achterliggende organisatie van Opdrachtnemer (bijv. bedrijfsnaam). Verwijzingen naar de achterliggende organisatie van Opdrachtnemer zijn in beginsel ongewenst en uitsluitend toegestaan na expliciete instemming van de Kansspelautoriteit.

Van het landelijk loket wordt verwacht dat zij in principe zelf de regie pakt over de marketing en communicatie rond het landelijk loket. De Kansspelautoriteit ziet hier momenteel geen rol voor zichzelf weggelegd. De Kansspelautoriteit zal op haar website wel de contactgegevens van het landelijk loket noemen en een link opnemen naar de website van het landelijk loket. De Kansspelautoriteit zal zelf zeer waarschijnlijk geen andere communicatiemiddelen inzetten om bekendheid te geven aan het landelijk loket.

Van het landelijk loket wordt verwacht dat zij zich opstelt als een maatschappelijke instelling met een daarbij passende marketingstrategie, die zich richt op de kring om Spelers heen, zoals Maatschappelijke partijen en Kansspelaanbieders. Het is ten tijde van de aanbesteding niet de bedoeling dat het loket zich met de marketing- en communicatiestrategie rechtstreeks tot alle consumenten richt. Gerichte communicatie richting (probleem)Spelers en Naasten daargelaten. Uiteraard zijn alle Stakeholders er bij gebaat als zoveel mogelijk Spelers het landelijk loket weten te vinden. Vanuit de verschillende samenwerkingsverbanden met bestaande initiatieven zullen ook andere Maatschappelijke instellingen het landelijk loket snel weten te vinden. Ook Kansspelaanbieders zullen hun Spelers in voorkomende gevallen

doorverwijzen naar het landelijk loket. Verwacht wordt dat een aanzienlijke groep Spelers via deze weg bij het landelijk loket uit zal komen.

Indien er gedurende de looptijd van de Overeenkomst toch behoefte komt te bestaan aan een grootschaliger communicatiecampagne, rechtstreeks gericht aan consumenten, dan rust de verantwoordelijkheid hiervoor niet bij Opdrachtnemer. Wel kan in een dergelijk geval de Kansspelautoriteit met de Opdrachtnemer een nadere rolverdeling in een dergelijke campagne overeenkomen.

#### **2.4 Inkoopdoelstellingen en randvoorwaarden**

Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst beoogt de Kansspelautoriteit de volgende algemene doelstelling te bereiken:

*Door middel van een landelijk loket ervoor zorgdragen dat primair Spelers zoveel mogelijk informatie en advies op maat krijgen. Daarnaast kunnen Spelers die in problemen raken in verband met kansspelverslaving snel worden doorgeleid en de juiste, passende, adviezen over Hulp en Behandeling krijgen aangeboden en indien nodig passende doorgeleiding krijgen binnen de eigen regio en op de juiste plek in de keten. Kansspelaanbieders kunnen 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.*

Het doorlopen van een aanbesteding is een middel om inkoopdoelstellingen te bereiken. Deze doelstellingen zijn leidend in alle rondom de aanbesteding te maken keuzes. Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst beoogt de Kansspelautoriteit de volgende inkoopdoelstellingen te bereiken:

1. Het loket draagt bij aan het voorkomen en terugdringen van kansspelverslavingsproblematiek door:
  - a. Spelers en Naasten 24 uur per dag<sup>2</sup>, minimaal in het Nederlands en in het Engels en mogelijk in de toekomst 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 in het geheel te stoppen of weer onder controle te krijgen;
  - c. Spelers die in de problemen komen (of zijn) door gokken worden zo laagdrempelig mogelijk doorgeleid naar passende en effectieve verslavingszorg en/of andere (Anonieme) Hulp in de regio. Ook Naasten van Spelers in de problemen, die informatie over passende en effectieve verslavingszorg of andere hulp willen hebben, worden hierover desgevraagd geïnformeerd;
  - d. een verbinding te vormen tussen Spelers, Naasten en Maatschappelijke partijen zoals regionale instellingen voor verslavingszorg, particuliere zorginstellingen (door middel van doorgeleiding) en andere hulpverleners en zorgaanbieders zoals schuldhulpverlening en eerstelijnszorg (huisarts) (door middel van informatie verschaffen);
  - e. het hebben van een maatschappelijke signaleringsfunctie door binnen de wettelijke kaders 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 Kansspelaanbieders ten behoeve van het optimaliseren en effectueren van (de uitvoering van) hun verslavingspreventiebeleid;
2. waarbij in het bijzonder van belang 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 Korte preventieve (online) interventie(s) waar het kan, zwaardere interventies waar nodig en zo laagdrempelig mogelijk doorverwijzen of -geleiden naar regionale zorg waar het moet;
  - d. landelijke brugfunctie naar regionale zorginstellingen;
  - e. bij aanvang al zoveel mogelijk gekoppeld aan bestaande initiatieven;

---

<sup>2</sup> Waarbij minimaal één kanaal altijd bereikbaar moet zijn.

- f. gedurende de looptijd van de Overeenkomst open staan voor aansluiting van/op (nieuwe) initiatieven;
  - g. heldere visie op innovatie c.q. doorontwikkeling gedurende de looptijd van de Overeenkomst;
  - h. de kwaliteit is op elk moment aantoonbaar in voldoende mate geborgd;
  - i. aantoonbaar voldoende onafhankelijk van Kansspelaanbieders;
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 *live* uiterlijk per 1 april 2021;
  - c. anticiperen op latere besluitvorming ten aanzien van de implementatie en *live*gang vanwege afhankelijkheid van de Kansspelautoriteit van inwerking treden van de wet KOA;
  - d. ontwikkeling en implementatie binnen een plafondbedrag van eenmalig € 75.000 exclusief btw;
  - e. uitvoering binnen een plafondbedrag van € 400.000 exclusief btw per jaar, met dien verstande dat de structurele inzet periodiek kan worden herijkt;
  - f. openstaan voor wijzigingen van het bekostigingsmodel op basis van latere inzichten;
  - g. geen *vendor lock-in* en zo min mogelijk desinvesteringen bij een toekomstige contractwisseling, met dien verstande dat bestaande intellectuele eigendomsrechten indien mogelijk gerespecteerd moeten worden.

## 2.5 Scope van de werkzaamheden

Opdrachtnemer dient aldus uiterlijk per 1 april 2021 een volledig loket geïmplementeerd en werkend te hebben, waarbij Opdrachtnemer voldoet aan de inhoud van de Aanbestedingsstukken – in het bijzonder deze Aanbestedingsleidraad, de concept-Overeenkomst en de Conformiteitenlijst, zijn eigen Inschrijving en het voordat de implementatiefase aanvangt nog op te stellen ontwikkelplan (zie verder hieronder).

Het loket dient (minimaal) te bestaan uit de volgende elementen:

- a) website;
- b) hulplijn (chat én telefoon én mail én WhatsApp of een gelijkwaardige toekomstige applicatie));
- c) Korte preventieve (online) interventie(s);
- d) doorverwijzen naar zorg;
- e) signaleringsfunctie voor de Kansspelautoriteit, het Ministerie van Justitie en Veiligheid en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Binnen de Opdracht worden drie fases onderscheiden, en wel als volgt:

1. **Ontwikkelfase:** In deze fase wordt de opzet en inrichting van de landelijke loketfunctie verder vormgegeven – verplicht binnen de kaders van deze Aanbestedingsstukken en de Inschrijving van de winnende Inschrijver. 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 (bijlagen) zijn 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), een risicodossier, een (concept)implementatieplan en een (concept)exitplan. De Kansspelautoriteit heeft hoe dan ook de mogelijkheid de Overeenkomst na deze fase te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot enige andere kostenvergoeding dan de overeengekomen prijs voor de ontwikkelfase. Een ontwikkelplan dat niet past binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken en de Inschrijving van de Opdrachtnemer wordt niet geaccepteerd.

Ook kan de Kansspelautoriteit bij afronding van de ontwikkelfase aangeven dat de start van de implementatie (vooralsnog) wordt uitgesteld of de implementatietermijn wordt verlengd omdat het loket op een later dan het oorspronkelijk voorziene moment *live* moet zijn, vanwege besluitvorming buiten de organisatie van de Kansspelautoriteit. Inschrijver dient rekening te houden met een mogelijke uitstel van de implementatie en/of de livegang van 8 maanden, waarbij in het uiterste geval het loket dus niet 1 april 2021 maar 1 januari 2022 live zal zijn. Voor de ontwikkelfase wordt een eenmalige, vaste prijs afgesproken (zie verder Hoofdstuk 5).

2. **Implementatiefase:** In deze fase worden door Opdrachtnemer alle maatregelen genomen die nodig zijn om het landelijke loket per de afgesproken datum *live* te laten gaan conform het geaccepteerde ontwikkelplan met bijlagen. 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. Voor de implementatiefase wordt een eenmalige, vaste prijs afgesproken (zie verder hoofdstuk 5). De implementatie is afgerond op het moment van *livegang*, waarmee de uitvoeringsfase aanvangt.
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 Opdrachtnemer op basis van een SLA/DAP-achtig document zoals dat in de ontwikkelfase ontwikkeld is en zich nader kan ontwikkelen – met instemming van beide partijen – tijdens de looptijd van de uitvoeringsfase. Tijdens de uitvoeringsfase kunnen ook voorstellen worden gedaan voor de doorontwikkeling van de loketfunctie, in samenspraak met de Kansspelautoriteit en Stakeholders. Periodiek, minimaal eenmaal per jaar maar zoveel vaker als de Opdrachtnemer waar kan maken qua flexibiliteit (vgl. ook de Gunningscriteria in Hoofdstuk 5), wordt door Opdrachtnemer en de Kansspelautoriteit bepaald welke capaciteit door Opdrachtnemer op welke wijze ingezet gaat worden op basis van dan actuele inzichten (vgl. ook de clausule inzake tussentijdse aanpassing van prijs in de concept-Overeenkomst). Om dit mogelijk te maken wordt een transparante kostenstructuur gehanteerd en ingezet op een dito werkwijze.

Nadrukkelijk buiten de scope van de Opdracht vallen de volgende diensten:

- Het verlenen van andere zorg dan Korte preventieve (online) interventie(s); de loketfunctie eindigt na een doorverwijzing naar passend (Behandel)aanbod.

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder in de Bijlage Conformiteitenlijst. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, volledig en onvoorwaardelijk aan te conformeren. Het indienen van een Inschrijving staat gelijk aan het volledig en onvoorwaardelijk accepteren van de volledige inhoud van de Aanbestedingsstukken.

## **2.6 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen**

Naar het oordeel van de Kansspelautoriteit is bij deze Opdracht geen sprake van het samenvoegen van opdrachten, omdat er sprake is van het ontwikkelen, implementeren en uitvoeren van één en dezelfde loketfunctie. Ook is binnen de Opdracht geen onderscheid gemaakt in percelen. Het maken van nader onderscheid tussen verschillende onderdelen van de loketfunctie of tussen de ontwikkel-, implementatie-, en uitvoeringsfase in de vorm van percelen die aan andere opdrachtnemers gegund kunnen worden is zeer onwenselijk omdat alle onderdelen van de loketfunctie nauw met elkaar verweven zijn en de Kansspelautoriteit één Opdrachtnemer integraal verantwoordelijk wil maken voor de realisatie van het loket. Daarom wordt geen onderscheid gemaakt in percelen. Inschrijvers kunnen desgewenst een beroep doen op een Derde in de vorm van onderaannemers en/of meedingen als Samenwerkingsverband.

### **2.6.1 Herzieningsclausules (art. 2.163 sub c Aanbestedingswet 2012)**

Onderdeel van de Overeenkomst zijn twee herzieningsclausules in de zin van art. 2.163c Aanbestedingswet 2012. De Opdracht kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen in ieder geval in twee omstandigheden, zonder dat sprake is van een zogenaamde 'wezenlijke wijziging'. Het type wijziging ziet op de opzet en inrichting van het loket respectievelijk het bekostigingsmodel.

1. De Opdracht kan wijzigen doordat er vanuit de uitvoeringsfase gekomen wordt tot doorontwikkeling van de loketfunctie. Hierdoor kan de opzet en inrichting van het loket zodanig wijzigen, dat ook de

onderliggende Overeenkomst zelf wijziging behoeft. Dit laatste is overigens niet per definitie het geval: er zijn ook doorontwikkelingen denkbaar (bijv. op een meer operationeel niveau) die niet tot wijziging van de Overeenkomst hoeven leiden.

2. De Opdracht kan voorts wijzigen indien de Kansspelautoriteit een ander bekostigingsmodel wenst. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal meer inzicht ontstaan in het gebruik van het loket en de toegevoegde waarde van verschillende onderdelen ervan. Dientengevolge kan bij de Kansspelautoriteit de behoefte te ontstaan om het loket op een ander wijze te bekostigen met een bijbehorende andere sturing.

Indien een van de situaties zich voordoet dan zal de Kansspelautoriteit een met redenen omkleed verzoek aan Opdrachtnemer doen in de vorm van een nadere offerteaanvraag. Opdrachtnemer zal hier binnen een redelijke termijn op reageren in de vorm van een nadere offerte. Opdrachtnemer is verplicht om binnen de redelijke termijn een nadere offerte aan te bieden om de wijziging binnen een redelijke termijn te kunnen realiseren. De nadere offerte mag zowel kwalitatief als kwantitatief (€) niet minder gunstig zijn dan ten tijde van deze aanbesteding overeengekomen; de nadere offerte dient dus in lijn te liggen met de Inschrijving op de aanbesteding. Er is pas sprake van acceptatie van de wijziging als de Kansspelautoriteit de nadere offerte (al dan niet na onderhandeling) schriftelijk heeft aanvaard. Pas na aanvaarding van de wijziging is er sprake van een herziening van de Overeenkomst. De Kansspelautoriteit is niet verplicht om de wijziging te aanvaarden. Overigens verwacht de Kansspelautoriteit dergelijke wijzigingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst in goede samenspraak met de Opdrachtnemer te realiseren.

## **2.7 Omvang van de Opdracht**

De raming van de opdrachtwaarde overschrijdt naar verwachting de Europese aanbestedingsdrempel voor sociale en specifieke diensten van € 750.000 exclusief btw. Een exacte raming in termen van euro's dan wel verwachte afname is op voorhand moeilijk te geven omdat er geen ervaringscijfers in Nederland zijn. Uitgaande van de gehanteerde plafondbedragen ten tijde van de aanbesteding is de raming € 2.300.000 - € 2.900.000 exclusief btw. Door de mededinging en de deels variabele prijsstructuur kan de daadwerkelijke te realiseren waarde hoger maar ook significant lager zijn. De raming is slechts bedoeld als indicatie. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen.

## **2.8 Aard en looptijd van de Overeenkomst**

Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst met één Opdrachtnemer. 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. Hierna zal de uitvoeringsfase starten met een initiële looptijd van 36 maanden. Na het verstrijken van deze periode heeft de Kansspelautoriteit de mogelijkheid de dienstverleningsovereenkomst tweemaal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 24 maanden (3+2+2). De concept-Overeenkomst is bijgevoegd als Bijlage. De ARVODI-2018 zijn van toepassing op de Opdracht.

## **2.9 Wachtkamerconstructie**

Op de Overeenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen overeenkomstig Hoofdstuk 5 ontstaat een rangorde van Inschrijvers. Met de Inschrijver die op basis van de rangorde als eerst niet in aanmerking komt voor de gunning van de Overeenkomst, wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. De concept-wachtkamerovereenkomst is als Bijlage toegevoegd. Hierin is onder meer opgenomen dat deze Inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst.

De Kansspelautoriteit behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst met de oorspronkelijke Opdrachtnemer, de Opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens Inschrijving. De Kansspelautoriteit kan voornoemd recht inroepen tot 12 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste

Opdrachtnemer. De Kansspelautoriteit kan ook besluiten geen gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst.

#### **2.10 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst**

Gezien de aard van de Opdracht wordt Opdrachtnemer bij uitoefening van de Opdracht (mogelijk) verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Naast de Overeenkomst zal er daarom (in dat geval) een verwerkersovereenkomst gesloten worden. Onderdeel van de Aanbestedingsleidraad is daarom een concept-verwerkersovereenkomst, waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving. Deze is bijgevoegd als Bijlage.

#### **2.11 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Duurzaamheid**

Omdat sprake is van een opdracht die groter is dan € 50.000 exclusief btw is het uitgangspunt van de Kansspelautoriteit dat voor wat betreft duurzaamheid de MVI-criteria van de Rijksoverheid<sup>3</sup> of toekomstige plaatsvervangers daarvan worden toegepast als deze beschikbaar zijn. Voor deze Opdracht zijn MVI-criteria beschikbaar vanuit het cluster Automatisering en telecommunicatie en opgenomen in de **Bijlage Conformiteitenlijst**.

#### **2.12 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social return**

Het toepassen van social return kan bijdragen aan het aan het werk helpen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt door hierover afspraken te maken met leveranciers. De Kansspelautoriteit is zich hier bewust van, maar past dit thema in deze aanbesteding niet toe vanwege de aard van onderhavige opdracht.

---

<sup>3</sup> <https://www.mvicriteria.nl/nl>



## Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften

### 3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding

1. De Kansspelautoriteit is niet verplicht de Opdracht te gunnen en kan tot het moment dat de Overeenkomst tot stand gekomen is besluiten om hier van af te zien, zonder opgaaf van reden.
2. Door de Kansspelautoriteit worden op geen enkele wijze kosten vergoed die door Inschrijvers gemaakt zijn of worden in relatie tot deze procedure. De Kansspelautoriteit heeft zonder meer de intentie de procedure af te ronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet te gunnen dan heeft de betrokken Inschrijver geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook.
3. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van hen als zodanig wordt beschouwd, wordt beslecht door een bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag.

### 3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

1. Inschrijver mag de gegevens die de Kansspelautoriteit in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: deelname aan of kennisneming van deze aanbesteding.
2. Inschrijver dient de door de Kansspelautoriteit verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en zal deze verplichting opleggen aan in te schakelen hulppersonen en Derden.
3. Publiciteit inzake deze aanbesteding door of namens Inschrijver is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Kansspelautoriteit.
4. Het is Inschrijver niet toegestaan personen uit de organisatie van de Kansspelautoriteit in verband met deze procedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door Inschrijver gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid aan te tonen voor de nu aanbestede Opdracht.
5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken zijn niet toegestaan in het kader van deze aanbesteding en hebben geen rechtskracht.
6. Gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie zullen tijdens de procedure en bij de uitvoering van de Opdracht in het Nederlands plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

### 3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen

1. De Kansspelautoriteit nodigt Inschrijvers uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, het plaatsen van opmerkingen, et cetera.
2. De Kansspelautoriteit verwacht van Inschrijvers een proactieve houding die bijdraagt aan het slagen van deze aanbesteding. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan eventuele bezwaren te uiten na het moment waarop de Kansspelautoriteit beslissingen neemt in het kader van deze aanbesteding. Bezwaren dienen in overeenstemming met de Aanbestedingsstukken te worden geuit op een moment dat eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo nodig nog kunnen worden weggenomen.
3. De Aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht een Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in de meest brede zin van het woord tegenkomen, dan dient Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor het laatste in de planning opgenomen moment voor het stellen van vragen aan de Kansspelautoriteit kenbaar te maken op straffe van

rechtsverwerking en verval van recht. Op vragen die na het geplande moment zijn ontvangen is de Kansspelautoriteit niet verplicht te antwoorden.

4. Indien een Inschrijver na kennisneming van een Nota van inlichtingen nog steeds meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, dan dient Inschrijver op straffe van rechtsverwerking en verval van recht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór het indienen van zijn Inschrijving de Kansspelautoriteit ter zake in kort geding te betrekken door het betekenen van een kortgedingdagvaarding en het verzenden van een kopie naar het contactpunt van deze aanbesteding.
5. Door het doen van een Inschrijving stemt de betreffende Inschrijver uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding. Aan het uitblijven van vragen, opmerkingen, of een kort geding als hiervoor bedoeld, ontleent de Kansspelautoriteit het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst en opening van de Inschrijvingen. Inschrijvers die niet tijdig protesteren tegen de inhoud van de Aanbestedingsstukken respectievelijk die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verwerken het recht om later nog in rechte te ageren tegen vermeende tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in het kader van deze procedure.
6. Vragen kunnen worden ingediend door de aanbesteding in TenderNed toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het dashboard te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'.
7. Teneinde een goede verwerking mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.
8. De Kansspelautoriteit zal de schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen.
9. Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van hun onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij Inschrijver naar het oordeel van de Kansspelautoriteit daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Inschrijver van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dan dient hij dit te motiveren in zijn vraag. Als een motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Kansspelautoriteit niet toereikend is, dan zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
10. De Kansspelautoriteit zal gestelde individuele vragen, die naar haar oordeel individueel beantwoord moeten worden, beantwoorden in een individuele Nota van inlichtingen.

### **3.4 Klachtenregeling**

1. Klachten over deze aanbesteding dienen door Inschrijvers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Indien de klacht in de Nota('s) van inlichtingen niet afdoende wordt behandeld, kan een klacht worden ingediend bij het klachtenmeldpunt van de Kansspelautoriteit.
2. De Kansspelautoriteit heeft een meldpunt ingericht voor het afhandelen van aanbestedingsklachten, conform Standaard voor klachtafhandeling voor aanbestedende diensten en ondernemers die ontwikkeld is door het ministerie van Economische zaken en Klimaat<sup>4</sup>. Klachten kunnen worden ingediend via [inkoop@kansspelautoriteit.nl](mailto:inkoop@kansspelautoriteit.nl) o.v.v. 'Aanbestedingsklacht + titel aanbesteding'.
3. Het indienen van een klacht schort de aanbesteding niet per definitie op, dit ter beoordeling van de Kansspelautoriteit. Het indienen van een klacht laat het bepaalde in 3.3 onder 4 en 5 onverlet.

---

<sup>4</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtenafhandeling-definitief.pdf>

### 3.5 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

1. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste vier maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving, waarbij Inschrijvers het bepaalde in paragraaf 2.9 in het bijzonder in acht moeten nemen. Gedurende deze periode is de Inschrijving voor Inschrijver onherroepelijk en bindend. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding, eindigt de termijn van gestanddoening één maand na uitspraak in kort geding.
2. Varianten worden niet geaccepteerd.
3. Een Inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Indien een Inschrijver inschrijft, mag hij niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Inschrijver.
4. Een Derde mag als onderaannemer voor meerdere Inschrijvers tegelijk optreden.
5. Een Derde mag voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.
6. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
7. De complete Inschrijving dient vóór de in de op dat moment geldende planning genoemde sluitingsdatum en -tijd te zijn ingediend. Na afloop van de sluitingstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Inschrijvers.
8. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Kansspelautoriteit zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is. Dit is een recht en geen plicht van de Kansspelautoriteit en doet dus niets af aan het feit dat te late ontvangst ongeacht de oorzaak voor rekening en risico van Inschrijvers is.
9. Inschrijvingen dienen compleet te zijn. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats die ter beschikking zijn gesteld.
10. Met het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen, voorschriften en voorwaarden. Een Inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, geldt ten tijde van het indienen van een Inschrijving de navolgende rangorde:
  - a. de Nota's van inlichtingen, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
  - b. de concept-Overeenkomst – uiteindelijk prevaleert de Overeenkomst, waarbij de noodzakelijke wijzigingen die voortvloeien uit de Nota's van inlichtingen in de definitieve Overeenkomst worden verwerkt;
  - c. deze Aanbestedingsleidraad, inclusief overige Bijlagen, waaronder de Conformiteitenlijst;
  - d. de ARVODI-2018;
  - e. de Inschrijving van Inschrijver.

Tevens stemt Inschrijver in met de concept-wachtkamerovereenkomst (vgl. par. 2.9) en de concept-verwerkersovereenkomst (vgl. par. 2.10).

**Let op:** Inschrijvers moeten terdege kennis nemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat de Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver. Algemene voorwaarden van Inschrijvers of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden

uitdrukkelijk van de hand gewezen. Suggesties ten aanzien van de voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan door het stellen van vragen. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

Indien (per abuis) door Inschrijver in zijn Inschrijving naar andere algemene voorwaarden wordt verwezen, dan zal dit beschouwd worden als herstelbare fout. Betreffende Inschrijver zal vervolgens gevraagd worden te bevestigen dat de Inschrijving onvoorwaardelijk is, wat dus betekent dat de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer of enige andere algemene voorwaarden niet van toepassing zullen zijn op de Overeenkomst. Als geen bevestiging volgt, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd.

11. De Inschrijving wordt ingeleid door een **aanbiedingsbrief**. Hierin dient Inschrijver de volgende informatie te verstrekken:
  - korte introductie van de onderneming(en);
  - naam en (contact)gegevens van de persoon die gedurende deze procedure fungeert als contactpersoon;
  - indien van toepassing de rolverdeling binnen een Samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de Opdracht dat de Inschrijver voornemens is in onderaanneming te geven dan wel op welke Derden anderszins een beroep wordt gedaan.
12. Inschrijvers dienen de **Bijlage UEA** in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het **UEA** staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving. Indien de Inschrijving elders rechtsgeldig ondertekend is, is ondertekening van het **UEA** niet noodzakelijk. De Kansspelautoriteit heeft in Deel I en Deel III alles al ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is, de Inschrijver moet het overige invullen. Deel V van het **UEA** is voor deze aanbesteding niet relevant.
13. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de stukken zijn gescand. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient de Inschrijver op eerste verzoek een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te overleggen. Indien de Inschrijver deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen.
14. Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat of herstelbare gebreken kent, kan de Kansspelautoriteit aan de Inschrijver om verduidelijking respectievelijk herstel verzoeken. In het geval van een herstelbaar gebrek in het **UEA** of in geval van een herstelbaar gebrek met betrekking tot de bewijsmiddelen stelt de Kansspelautoriteit de betreffende Inschrijver in beginsel in de gelegenheid om het gebrek te herstellen binnen een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe. Indien de Kansspelautoriteit het gevraagde niet binnen de daartoe gestelde termijn heeft ontvangen of indien het gebrek niet door het antwoord is hersteld, komt de Inschrijver niet in aanmerking voor verdere deelname aan de procedure.
15. Een toelichting respectievelijk herstel dient schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Inschrijving. De toelichting of aanvulling mag niet leiden tot een werkelijk nieuwe Inschrijving; het kan slechts een eenvoudige precisering of het herstel van een kennelijke materiële fout betreffen, waarbij het in het geval van het aanvullen van gegevens dient te gaan om gegevens die objectief dateren van voor het einde van de termijn voor het indienen van een Inschrijving.
16. De Kansspelautoriteit behoudt zich het recht om zonder toestemming alle door Inschrijver verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
17. Inschrijvingen zullen na afloop van deze procedure niet worden geretourneerd.

### 3.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband

1. Een Samenwerkingsverband neemt deel aan de aanbesteding als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als Samenwerkingsverband gelden onderstaande aanvullende bepalingen.
2. **Let op:** Van alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend **UEA** te worden overlegd in de Inschrijving. Op eerste verzoek van de Kansspelautoriteit dienen nadere bewijsmiddelen te worden overlegd om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.
3. Alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband dienen in Deel IIA onder 'Wijze van deelneming' in het **UEA** op te geven: a. de namen van de overige deelnemers aan het Samenwerkingsverband, b. de eigen rol en c. welke Inschrijver de leiding van het Samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het Samenwerkingsverband jegens de Kansspelautoriteit, althans de Kansspelautoriteit, zal optreden. De penvoerder is dus de deelnemer aan het Samenwerkingsverband die door elke andere deelnemer adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. Daarnaast dient de verdeling van de werkzaamheden te worden beschreven.
4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het **UEA** verklaart elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst.
5. Een Samenwerkingsverband in oprichting of een Samenwerkingsverband dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als Samenwerkingsverband na gunning geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen, althans niet als Samenwerkingsverband. De afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband dienen dit in dat geval wel te doen.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor het Samenwerkingsverband als geheel én voor de individuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband afzonderlijk. Indien een uitsluitingsgrond op één van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband van toepassing is wordt het Samenwerkingsverband uitgesloten.
7. Bij de toetsing van de Inschrijving zal het Samenwerkingsverband met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag het Samenwerkingsverband alleen zijn samenstelling wijzigen na schriftelijke toestemming van de Kansspelautoriteit. Aan deze toestemming kunnen door de Kansspelautoriteit nadere voorwaarden worden verbonden.

### 3.7 Het doen van een beroep op een Derde

1. Inschrijvers kunnen zich om twee redenen beroepen op een Derde: 1. om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen en/of 2. ten behoeve van de uitvoering van een deel van de Opdracht, waarbij de Derde fungeert als onderaannemer. Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden de volgende aanvullende bepalingen.
2. **Let op:** Van alle Derden waarop door de Inschrijver ten tijde van de Inschrijving een beroep wordt gedaan om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen, dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend **UEA** te worden overlegd voor wat betreft de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III van het **UEA**. Met het **UEA** verklaren deze Derden tevens dat de Inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de Derde kan beschikken. Op eerste verzoek van de Kansspelautoriteit moeten ook Derden nadere bewijsmiddelen kunnen overleggen om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.
3. De Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen, dient onder Deel IIC van het **UEA** 'ja' aan te vinken. In het bijbehorende toelichtingsveld dient te worden beschreven op welke Derde voor welke eisen een beroep wordt gedaan.

4. De Inschrijver die ten tijde van de Inschrijving heeft bepaald voor de uitvoering van een deel van de Opdracht onderaannemers, eveneens Derden, in te zetten, dient in Deel IID 'ja' aan te vinken en de betreffende onderaannemers te noemen, inclusief de beoogde verdeling van de werkzaamheden.
5. Indien een Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen én rondom de uitvoering van de Opdracht vinkt de Inschrijver zowel onder 'Beroep' als onder 'Onderaanneming' 'ja' aan en worden gevraagde gegevens herhaaldelijk opgegeven.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor alle Derden waarop op elk moment door de Inschrijver een beroep wordt gedaan. Indien een uitsluitingsgrond op één van de Derden van toepassing is waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen, leidt dit tot uitsluiting van de Inschrijver.
7. Bij de beoordeling van de Inschrijving zullen de Inschrijver en de aldus benoemde Derde met betrekking tot de geschiktheidseisen waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Voor wat betreft geschiktheidseisen rondom financieel-economische draagkracht hoeft de Derde niet te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
9. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij waartoe de Inschrijver behoort, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing een concernverklaring, in de zin van artikel 2:403 sub f van het Burgerlijk Wetboek, worden overlegd. Uit die verklaring moet blijken dat de moedermaatschappij onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door het concern / de moedermaatschappij rechtsgeldig ondertekend te zijn. **Let op:** De moedermaatschappij kwalificeert in dit geval dus ook als Derde, waardoor aan de aanvullende bepalingen in deze paragraaf moet worden voldaan.
10. Indien Inschrijver voor de eisen met betrekking tot de technische en beroepsbekwaamheid een beroep doet op een Derde dient deze Derde daadwerkelijk bij de uitvoering van de Opdracht te worden ingezet voor het gedeelte waarop betreffende eis ziet, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
11. Bij gunning van de Opdracht aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer in beginsel gehouden om het in de Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Derde(n) te gunnen.
12. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Een valse verklaring van een Derde met betrekking tot de Inschrijving ontslaat de Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
13. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
14. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derde(n) dan tijdens de Inschrijving worden gedaan na schriftelijke toestemming van de Kansspelautoriteit. Aan deze toestemming kunnen door de Kansspelautoriteit voorwaarden worden verbonden. Indien de Kansspelautoriteit vaststelt dat er uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een Derde zoals die golden ten tijde van de aanbesteding of wanneer inschakeling van een Derde tijdens de looptijd van de Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de Opdracht zal de Kansspelautoriteit in beginsel geen toestemming geven.

### **3.8 Meerdere Inschrijvers binnen één holding**

1. Vanuit een holding mogen meerdere Inschrijvers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer aan een Samenwerkingsverband of als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken Inschrijvers op verzoek van de Kansspelautoriteit kunnen aantonen dat Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de

mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Kansspelautoriteit niet kan worden aangetoond leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

### **3.9 Openingsprocedure**

1. De digitale kluis met Inschrijvingen wordt na afloop van de termijn voor het indienen van een Inschrijving geopend.
2. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt en verzonden naar Inschrijvers.
3. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Inschrijvingen is een formaliteit. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet behandeld.

### **3.10 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming**

1. Na opening zal de Kansspelautoriteit de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing, waartegen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar kunnen maken.
2. De Kansspelautoriteit zal Inschrijvers de Gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.
3. De Kansspelautoriteit deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van Inschrijvers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen.
4. Getracht wordt de Gunningsbeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan Inschrijvers. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald zal de Kansspelautoriteit Inschrijvers hierover informeren.
5. Inschrijvers die een voorziening in rechte willen vragen tegen de Gunningsbeslissing dienen dit tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn van twintig kalenderdagen schriftelijk mede te delen aan de Kansspelautoriteit onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen. Indien binnen de bezwaartermijn geen kort geding aanhangig is gemaakt kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt - ook voor wat betreft het instellen van een bodemprocedure die bijvoorbeeld strekt tot het vorderen van schadevergoeding. De Kansspelautoriteit is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de gevuite beslissing, mits hiertegen geen (overige) belemmeringen bestaan, zoals het niet succesvol geverifieerd zijn van de winnende Inschrijving.
6. De gunning is pas definitief zodra de Kansspelautoriteit de winnende Inschrijver hier schriftelijk over heeft geïnformeerd.
7. Met de definitieve gunning komt nog geen Overeenkomst tot stand. De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening van de Overeenkomst of de schriftelijke aanvaarding door de Kansspelautoriteit van het voor Inschrijver bindende en onherroepelijke aanbod van Inschrijver in de vorm van zijn Inschrijving met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken.

## Hoofdstuk 4 Toetsing van de Inschrijving

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving terzijde moet worden gelegd en Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

### 4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten en voorschriften die uiteen zijn gezet in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder Hoofdstuk 3 van deze Aanbestedingsleidraad. Indien een Inschrijver of Inschrijving hier niet aan voldoet zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Kansspelautoriteit proportioneel is, wat mede beoordeeld wordt in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

### 4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op een Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deze procedure rechtvaardigen.

Alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempel zijn van toepassing op deze aanbesteding. De wettelijke verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en B van het **UEA**, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder IIIC. De Kansspelautoriteit kiest hiervoor omdat zij in beginsel geen zaken wil doen met een Inschrijver op wie één van deze omstandigheden van toepassing is.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het **UEA**. Indien een Inschrijver bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt deze Inschrijver uitgesloten van deelname, tenzij de Aanbestedingswet 2012 in een uitzondering voorziet en de Kansspelautoriteit besluit zich op deze uitzondering, al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere zienswijze van de Inschrijver, te beroepen.

Na de Gunningsbeslissing vraagt de Kansspelautoriteit de bewijsmiddelen op bij de winnende Inschrijver en bij de Inschrijver met wie de wachtkamerovereenkomst wordt gesloten, conform onderstaand schema. Dit neemt niet weg dat eerder in de procedure om deze bewijsstukken gevraagd kan worden indien dit noodzakelijk is voor een goede procedure. Aan het opvragen van bewijsmiddelen kunnen geen rechten worden ontleend. De gevraagde informatie dient op verzoek van de Kansspelautoriteit binnen vijf werkdagen te kunnen worden verstrekt, waarbij de Kansspelautoriteit ook een langere termijn kan toestaan voor zover dit een goede procedure niet in de weg zit.

Indien de Inschrijver op een later moment op de hoogte raakt van feiten en/of omstandigheden die eventueel alsnog tot het toepassen van een uitsluitingsgrond zouden leiden dient hij dit onverwijld aan de Kansspelautoriteit te melden. Indien op enig moment blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen of de bewijsmiddelen niet kan overleggen wordt hij uitgesloten. Indien dit feit zich na de Gunningsbeslissing voordoet komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand.

| Uitsluitingsgrond                                              | UEA  | Bewijsmiddel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen | IIIA | Inschrijver kan door middel van een Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 24 maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing is. |



| Uitsluitingsgrond                                                             | UEA  | Bewijsmiddel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies | IIIB | Inschrijver kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.                                                                                                                                                              |
| Faillissement, insolventie of gelijksoortig                                   | IIIC | Inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.                                                                                                                                                              |
| Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht        | IIIC | Situatieel, naar redelijk oordeel van de Kansspelautoriteit. Indien de Kansspelautoriteit aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is, zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De Kansspelautoriteit neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012. |
| Belangenconflict                                                              | IIIC |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Betrokken bij de voorbereiding                                                | IIIC |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Valse verklaring                                                              | IIIC |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Onrechtmatige beïnvloeding                                                    | IIIC |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Vervalsing van de mededinging                                                 | IIIC |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

#### 4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Indien op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. De Kansspelautoriteit stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische, financiële en technische capaciteiten beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet dan zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het **UEA**, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het **UEA** tevens 'Selectiecriteria') te voldoen ('ja'), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de Inschrijving aanvullende informatie moet worden overlegd. Ten aanzien van het opvragen van nadere bewijsmiddelen geldt hetzelfde als is bepaald rondom de uitsluitingsgronden.

##### 4.3.1 Financiële en economische draagkracht

De Kansspelautoriteit hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen. De Kansspelautoriteit stelt daarom de volgende minimumeis aan Inschrijvers:

1. **Continuïteit:** Er is geen signaal dat de continuïteit van de onderneming in het geding is. Dit laatste betekent dat er in ieder geval geen continuïteitsparagraaf mag zijn opgenomen in de meest recente jaarrekening. Op eerste verzoek van de Kansspelautoriteit moet een verklaring van de accountant kunnen worden overlegd die ertoe strekt dat er geen indicaties bestaan dat de onderneming niet voldoende financieel en economisch draagkrachtig is om onderhavige Opdracht uit te voeren.
2. **Verzekering:** Inschrijver beschikt ten tijde van Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.500.000 per gebeurtenis en € 3.000.000 per jaar.

Indien wordt ingeschreven als Samenwerkingsverband dan dient ieder afzonderlijk lid van het Samenwerkingsverband te voldoen aan deze eis.

Indien de Inschrijver c.q. een lid van het Samenwerkingsverband hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Bij de Inschrijving volstaat het **UEA** (Deel IV). Op eerste verzoek van de Kansspelautoriteit dient Inschrijver bewijsmiddelen te overleggen, waaruit blijkt dat aan deze eisen is voldaan in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012.

#### 4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Kansspelautoriteit van belang dat de gecontracteerde Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom worden de onderstaande geschiktheidseisen gesteld:

##### 4.3.2.1 Kerncompetenties

De Kansspelautoriteit heeft twee kerncompetenties geïdentificeerd waarover Inschrijver moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties:

1. Het uitvoeren van werkzaamheden die betrekking hebben op verslavingspreventie. Het moet werkzaamheden van enige omvang betreffen, namelijk ter waarde van minimaal € 50.000,- exclusief btw in de laatste 36 maanden. Indien het werkzaamheden betreft die in opdracht van een of meerdere opdrachtgevers zijn verricht, wordt de waarde van de werkzaamheden bepaald op basis van de uit hoofde van deze opdracht(en) gerealiseerde omzet. Indien het werkzaamheden anderszins betreft, wordt de waarde bepaald op basis van de totale loonkosten van de functionaris of functionarissen die de werkzaamheden hebben uitgevoerd.
2. Het hebben geïmplementeerd en uitgevoerd van een loketfunctie die bestond uit minimaal een website. Het moet een loketfunctie met enige omvang hebben betroffen: gemiddeld minimaal 25 websitebezoeken per dag gedurende een periode van minimaal zes maanden in de laatste 36 maanden.

Behalve het **UEA** (Deel IV) dient Inschrijver per kerncompetentie te overleggen waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de gevraagde werkzaamheden eerder zijn uitgevoerd. Hiervoor geldt:

- *Kerncompetentie 1:* Een 'referentie' kan hier zowel een opgave van een opdrachtgever (referent) en een beschrijving van de referentie-opdracht zijn als, indien de werkzaamheden niet voor een opdrachtgever zijn verricht, een beschrijving van de werkzaamheden anderszins. Er geldt geen beperking aan het aantal 'referenties'; het gaat erom dat Inschrijver aantoont dat hij (cumulatief) aan de omschreven kerncompetentie heeft voldaan.
- *Kerncompetentie 2:* Inschrijver kan één referentie overleggen.

Voor het overleggen van de referentie-opdrachten dient Inschrijver gebruik te maken van de **Bijlage Format kerncompetenties**. Het format dient altijd volledig te worden ingevuld; indien één referentie wordt gebruikt om aan meerdere kerncompetenties te voldoen dienen de gegevens herhaaldelijk te worden opgegeven.

Ten aanzien van de te overleggen referenties in het **Format kerncompetenties** gelden, naast de omschrijving van de kerncompetentie die er volledig en ondubbelzinnig in terug moet keren, de volgende eisen. Als hier niet aan is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetentie is ten behoeve van een klant, de referentie-organisatie, aangewend in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetentie betrekking op heeft moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdracht de actuele contactgegevens van de contactpersoon te worden opgegeven. Verificatie van de referentie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersoon van de referentie-organisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.
3. Indien de verklaring van de referentie-organisatie niet overeenstemt met de verklaring van de Inschrijver of de referentie-organisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd met uitsluiting van deelname aan de aanbesteding tot gevolg, maar niet voordat Inschrijver om een nadere zienswijze is gevraagd.
4. Een referentie wordt alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband is dit een van de deelnemers

aan het Samenwerkingsverband waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval de Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde.

5. De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van Inschrijver of een Derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan een derde in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

De Kansspelautoriteit behoudt zich het recht voor door Inschrijver nadere bewijsmiddelen te vragen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld.

#### *4.3.2.2 Kwaliteit personeel*

Het is voor de Kansspelautoriteit van belang dat de toekomstige Opdrachtnemer over voldoende gekwalificeerd personeel beschikt om de diensten uit te voeren. De Kansspelautoriteit stelt daarom de volgende minimumeis aan Inschrijvers.

- Inschrijver beschikt aantoonbaar over minimaal twee functionarissen met een hbo-diploma in een met betrekking tot verslavingspreventie relevante richting en minimaal 3 jaar werkervaring met betrekking tot verslavingspreventie.

Indien de Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Bij de Inschrijving volstaat het **UEA** (Deel IV). Op eerste verzoek van de Kansspelautoriteit dient Inschrijver bewijsmiddelen te overleggen, waaruit blijkt dat aan deze eis is voldaan in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012.

#### **4.3.3 Beroepsbevoegdheid**

Inschrijvers, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband en tevens de Derde(n) waarop een beroep wordt gedaan, dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister.

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Dat een Inschrijver voldoet aan de eisen rondom beroepsbevoegdheid dient bij de Inschrijving verklaard te worden via het **UEA**. Op eerste verzoek van de Kansspelautoriteit dient Inschrijver nadere bewijsstukken te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven, waaronder in ieder geval een uittreksel van de inschrijving in het handelsregister, niet ouder dan zes maanden.

## Hoofdstuk 5 Beoordeling van de Inschrijvingen

Indien de Inschrijving niet op andere gronden is uitgesloten moet worden vastgesteld dat aan de zogenaamde gunningseisen (paragraaf 5.1) is voldaan. Vervolgens worden de resterende Inschrijvingen beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium (paragraaf 5.2). Dit hoofdstuk beschrijft dit proces.

### 5.1 Gunningseisen

De Kansspelautoriteit moet kunnen vaststellen dat Inschrijvers zich volledig en onvoorwaardelijk hebben geconformeerd aan de Aanbestedingsstukken. Zie ook paragraaf 3.5.10. van deze Aanbestedingsleidraad. Dit betekent dat de Inschrijving geen voorbehouden mag bevatten ten opzichte van de Aanbestedingsstukken. Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname.

#### Aantonen onafhankelijkheid Kansspelaanbieders voor definitieve gunning

Uitgangspunt is dat Inschrijver voor definitieve gunning geen nadere bewijsmiddelen hoeft te overleggen voor wat betreft het volledig en onvoorwaardelijk voldoen aan de gunningseisen. Hiervoor geldt een uitzondering waar het de **voldoende onafhankelijkheid** van Kansspelaanbieders betreft, zoals geformuleerd in **eis 2** van de **Conformiteitenlijst**. De voorlopige winnende Inschrijver dient na de Gunningsbeslissing en voor definitieve gunning de in eis 2 Conformiteitenlijst genoemde bewijsmiddelen te overleggen. Indien de Kansspelautoriteit op basis daarvan niet kan vaststellen dat Inschrijver voldoende onafhankelijk is, wordt zijn Inschrijving alsnog terzijde gelegd. Er komt in dat geval een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand.

### 5.2 Gunningscriterium

De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door de Kansspelautoriteit bepaald op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De Inschrijver achter de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt de Opdracht dus gegund. De als tweede gerangschikte Inschrijver krijgt de wachtkamerovereenkomst gegund.

In totaal zijn er **1.000 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria kwaliteit en prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend aan een Inschrijving.

| Subgunningscriterium | Onderdeel                     | Maximumaantal punten |
|----------------------|-------------------------------|----------------------|
| Kwaliteit            | 1. Plan van aanpak            | 300                  |
|                      | 2. Marketingcommunicatieplan  | 100                  |
|                      | 3. Kosteneffectiviteit        | 100                  |
|                      | 4. Scenario's uitvoeringsfase | 100                  |
|                      | 5. Risicodossier              | 50                   |
|                      | 6. Kansendossier              | 50                   |
| Prijs                | Totaal gewogen inschrijfsom   | 300                  |
| Totaal               |                               | <b>1.000</b>         |

#### *Schriftelijke beoordeling*

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen op het subgunningscriterium kwaliteit. Vervolgens worden de voorlopige scores door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend. De leden van de beoordelingscommissie beoordelen het subgunningscriterium kwaliteit en nemen de presentatie af. Tijdens het consensusoverleg worden ook eventuele toelichtingsvragen geïnventariseerd, die aan de orde zullen komen tijdens de presentaties.

Indien een Inschrijving in deze fase als onvoldoende beoordeeld wordt op één onderdeel of als matig op drie onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit, dan wordt deze uitgesloten van deelname; de Kansspelautoriteit acht de Inschrijving dan hoe dan ook ongeschikt althans onaanvaardbaar. De beoordeling van het 'Kansendossier' wordt in deze toets niet betrokken. De bijbehorende Inschrijvers worden in dat geval niet uitgenodigd voor de presentatie. De Kansspelautoriteit kiest hiervoor om de administratieve lasten voor alle betrokkenen te beperken.

#### *Presentatie*

Zodra de leden van de beoordelingscommissie de schriftelijke beoordeling hebben afgerond, wordt aan Inschrijvers gevraagd dit deel van de Inschrijving te presenteren aan de beoordelingscommissie (op locatie dan wel via een internetverbinding, de daadwerkelijke inrichting hiervan wordt t.z.t met Inschrijvers gedeeld). Inschrijver kan maximaal twee vertegenwoordigers afvaardigen om de presentatie te verzorgen, waarbij in ieder geval de persoon die wordt aangewezen als eerste contactpersoon inzake eis 5 van de Conformiteitenlijst aanwezig moet zijn. De presentatie duurt maximaal 20 minuten, waarin Inschrijvers gevraagd wordt de belangrijkste meerwaarde voor de Kansspelautoriteit uit hun Inschrijving over het voetlicht te brengen, waarna 20 minuten ruimte is voor toelichtingsvragen van de beoordelingscommissie.

Op basis van de gegeven presentatie en ontvangen antwoorden op de toelichtingsvragen *kan* de beoordelingscommissie in consensus de eerder voorlopige beoordeling van onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit aanpassen. De presentatie is dus geen zelfstandig onderdeel binnen het gunningscriterium, maar kan wel degelijk leiden tot het bijstellen van de beoordeling van de Inschrijving, binnen het beoordelingskader zoals weergegeven. De presentatie is dus een toelichting op de Inschrijving. Dit brengt onvermijdelijk met zich mee dat tijdens de presentatie geen wezenlijk nieuwe, andere of aanvullende informatie mag worden verstrekt dan in de schriftelijke Inschrijving is opgenomen. De presentatie vindt plaats in de week als weergegeven in de planning in paragraaf 1.5.

#### *Rangschikking*

Nadat de definitieve scores voor het subgunningscriterium kwaliteit zijn vastgesteld worden de punten voor het subgunningscriterium Prijs hierbij opgeteld. Zo ontstaat er een rangschikking van Inschrijvers. De Inschrijver die als hoogste gerangschikt is krijgt de Opdracht in beginsel gegund. De Inschrijver die gerangschikt is op de tweede plek krijgt de wachtkamerovereenkomst in beginsel gegund.

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Kansspelautoriteit onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal het in de tabel in paragraaf 5.2 op de hogere rij genoemde onderdeel de doorslag geven en zo verder. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft, zal er worden geloot.

### 5.3 Subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Kansspelautoriteit, op welke wijze de Inschrijver hier invulling aan moet geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

#### 5.3.1 Opmaak en aantal pagina's

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximumaantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen. Daarbij moet bedacht worden dat nadere uitwerking door de winnende Inschrijver c.q. Opdrachtnemer plaats zal vinden in de ontwikkelfase. Inschrijvers kunnen hier in hun invulling van de kwalitatieve onderdelen naar verwijzen.

#### 5.3.2 Beoordelingskader

Het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit behelst open vragen gericht op kwalitatieve aspecten die door Inschrijvers moeten worden beantwoord. De onderdelen zien op de toegevoegde waarde die Inschrijvers kunnen leveren op de per onderdeel genoemde aspecten. Inschrijvers krijgen zo de gelegenheid zich te onderscheiden als de beste wederpartij voor de Kansspelautoriteit.

De schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader. Tussenliggende scores worden niet toegekend.

| Beoordelingskader subgunningscriterium kwaliteit – schriftelijk deel |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Waardering                                                           | %Punten   | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5<br>Uitmundend                                                      | 100%      | Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder en begrijpelijk. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een uitmuntend resultaat. Inschrijver voegt aantoonbaar en naar het oordeel van de beoordelingscommissie grote waarde toe met zijn invulling en overstijgt daarmee de verwachtingen aanzienlijk.                                       |
| 4<br>Goed                                                            | 80%       | Inschrijver wekt zonder meer vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder en begrijpelijk. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een goed resultaat. Er wordt aantoonbaar enige waarde toegevoegd met de invulling, maar naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet meer dan dat. De invulling overstijgt de verwachtingen enigszins.                         |
| 3<br>Voldoende                                                       | 40%       | Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel, maar niet meer dan dat. De invulling is op onderdelen minder helder of begrijpelijk en/of overstijgt de verwachtingen niet, maar zal in de ogen van de beoordelingscommissie wel tot een voldoende resultaat leiden. Er zijn punten voor verbetering vatbaar en/of de toegevoegde waarde is te beperkt om een hogere waardering te rechtvaardigen. |
| 2<br>Matig                                                           | 0%        | Inschrijver wekt beperkt vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is niet per se onvoldoende, maar wekt ook niet het vertrouwen dat deze zeker tot een voldoende resultaat zal leiden. De invulling is op onderdelen niet voldoende helder of begrijpelijk en/of sluit inhoudelijk niet zonder meer voldoende aan bij de Opdracht.                                                                        |
| 1<br>Onvoldoende                                                     | Knock out | Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is onvoldoende helder en/of begrijpelijk en/of zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een onvoldoende resultaat.                                                                                                                                                                                                           |

Indien een Inschrijving als onvoldoende beoordeeld wordt op één schriftelijke onderdeel of als matig op twee schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit, dan wordt deze uitgesloten van deelname; de Kansspelautoriteit acht de Inschrijving dan hoe dan ook ongeschikt althans onaanvaardbaar. De beoordeling van het 'Kansendossier' wordt in deze toets niet betrokken.

### 5.3.3 Onderdeel 1: Plan van aanpak

Het is voor de Kansspelautoriteit belangrijk om inzicht te krijgen in de wijze waarop Inschrijver zijn dienstverlening op een dusdanige manier inricht zodat deze maximaal tegemoet komt op de doelstellingen als weergegeven in paragraaf 2.3, rekening houdend met de randvoorwaarden.

Daarom wordt van Inschrijver ten aanzien van dit onderdeel verwacht dat hij een plan van aanpak overlegt waarin per inkoopdoelstelling en randvoorwaarde is omschreven op welke wijze hij dit met zijn loketfunctie zal realiseren. Van Inschrijvers wordt dus gevraagd om te beschrijven hoe zij hun werkzaamheden gaan inrichten en met welk resultaat.

Voor de invulling van het plan van aanpak geldt het volgende:

- ✓ Inschrijver houdt qua opbouw de nummering aan van de inkoopdoelstellingen en randvoorwaarden als in paragraaf 2.3.
- ✓ Inschrijver hoeft niet in te gaan op sub i. onder 2, omdat dit met de gunningseisen (vgl. par. 5.1 al geborgd is).
- ✓ Inschrijver hoeft niet in te gaan op sub d. en e. onder 3, omdat hier het subgunningscriterium prijs al op ziet.
- ✓ De invulling van het plan van aanpak moet passen binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder de Conformiteitenlijst.
- ✓ Indien er wordt ingeschreven als Samenwerkingsverband of een beroep wordt gedaan op een Derde dan wordt van Inschrijver verwacht dat in het plan van aanpak wordt geadresseerd hoe de aansturing onderling plaats zal vinden.
- ✓ Er wordt verwacht dat Inschrijver bij de invulling actief rekening houdt met de verschillende fases van de Overeenkomst: dus de ontwikkelfase, de implementatiefase, de uitvoeringsfase *en* de exitstrategie, zodat een volledig beeld ontstaat op basis van het plan van aanpak.

Inschrijver mag maximaal 12 A4 (enkelzijdig), inclusief tabellen, grafieken, figuren, et cetera, gebruiken.

### 5.3.4 Onderdeel 2: Marketingcommunicatieplan

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij in principe zelf de regie pakt over de marketing en communicatie rondom het landelijk loket, zie ook paragraaf 2.3. Spelers en Naasten moeten namelijk weten dat het landelijk loket bestaat en hoe deze bereikbaar is, doch het is niet de verwachting dat Opdrachtnemer zich met de campagne-achtige uitingen rechtstreeks tot de consument richt. Zie voor de verwachtingen het bepaalde in paragraaf 2.3.

Inschrijvers dienen ervan uit te gaan dat voor de marketing en communicatie door Opdrachtnemer jaarlijks maximaal € 50.000 exclusief btw en overhead kan worden aangewend. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan dit budget door de Kansspelautoriteit worden opgeschroefd of teruggedraaid. In de Inschrijvingen dienen Inschrijvers echter uit te gaan van maximaal € 50.000 exclusief btw. Het ontwikkelen van de website, huisstijl et cetera en andere zaken die noodzakelijk zijn om het loket zelf te implementeren vallen buiten dit bedrag.

Bij zijn Inschrijving dient Inschrijver inzicht te geven in zijn marketingcommunicatieplan, waarbij specifiek wordt ingegaan op de volgende elementen:

- ✓ Zienswijze positionering loket in termen van identiteit en imago (naam, uitstraling, etc.).
- ✓ Maatregelen die genomen worden om over het loket te communiceren met Maatschappelijke partijen en Kansspelaanbieders, inclusief inzicht in het beoogde effect en de kostenraming van de maatregelen.
- ✓ Andere maatregelen die toegevoegde waarde hebben voor de bekendheid van het loket in termen van marketing en communicatie, inclusief inzicht in het beoogde effect en de kostenraming van de maatregelen;

Inschrijver mag maximaal 2 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

### 5.3.5 Onderdeel 3: Flexibiliteit en kosteneffectiviteit

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze voor de Kansspelautoriteit een nog niet bestaand loket ontwikkelt. Omdat het loket nog niet bestaat zijn er bij de Kansspelautoriteit geen ervaringscijfers aanwezig waar zij zich op kan baseren. Het is dus onduidelijk welke belasting er van het loket gevraagd zal worden, bv. wat betreft de personele capaciteit. In de concept-Overeenkomst is opgenomen dat eenmaal per jaar in de uitvoeringsfase, en tweemaal in het eerste jaar, de capaciteit voor de voorliggende periode en de bijbehorende prijs wordt bepaald. De Kansspelautoriteit wenst echter een Opdrachtnemer die een zodanig flexibele organisatie inricht dat er frequenter of zelfs bijna-continu op- en afgeschaald kan worden, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van de loketfunctie.

Ten aanzien van dit onderdeel moet Inschrijver een uitwerking overleggen waarin hij aangeeft op welke wijze hij tegelijkertijd de flexibiliteit (op- en afschalen), een doelmatige inzet van personele middelen en de kwaliteit van de dienstverlening heeft geborgd binnen zijn loketfunctie. Inschrijver wordt daarin uitgenodigd een concreet alternatief te bieden voor de contractuele bepaling die nu is opgenomen (jaarlijkse herziening), die leidt tot wezenlijk meer flexibiliteit voor de Kansspelautoriteit dan de jaarlijkse herijkingsmogelijkheid. Hierbij dient ook aandacht te worden besteed aan de wijze waarop dit zal bijdragen aan de kosteneffectieve besteden van de middelen.

Inschrijver mag maximaal 3 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

### 5.3.6 Onderdeel 4: Scenario's uitvoeringsfase

Dit onderdeel bestaat uit vier subonderdelen A tot en met D. De subonderdelen vragen om een reactie op concrete scenario's die zich gedurende de uitvoeringsfase voor kunnen doen. De invulling van deze scenario's in de Inschrijving dienen representatief te zijn voor de wijze waarop Inschrijver tijdens de beheerperiode acteert indien deze of soortgelijke gevallen zich voordoen. Aan elk subonderdeel worden afzonderlijk punten toegekend conform de tabel die is opgenomen in par. 5.2.; waarbij aan elk subonderdeel maximaal 25 punten kunnen worden toegekend.

#### Subonderdeel A: Telefoontje probleem-Speler

Een persoon belt op en vertelt dat hij informatie wil over de techniek van een speelautomaat bij een bepaalde speelhal. Hij heeft veel geld verloren op de speelautomaat en weet zeker dat de speelautomaat verkeerd is afgesteld. Bij wie moet hij zijn om daarnaar te laten kijken?

#### Subonderdeel B: Telefoontje medewerker Kansspelaanbieder

Een medewerker van een Kansspelaanbieder belt op en vertelt dat ze contact met een Speler heeft die mogelijk een kansspelverslaving heeft. De medewerker vertelt dat de Speler akkoord is dat iemand van het loket opbelt om te praten hierover. De medewerker kan dit aantonen met een mail van de Speler waarin die aangeeft dat hij akkoord is.

#### Subonderdeel C: Telefoontje bezorgde ouder (Naaste)

Een persoon belt op en vertelt dat zijn/haar zoon de laatste tijd wel heel veel tijd achter zijn computer doorbrengt. Bovendien vraagt hij constant of hij geld mag lenen en is erg teruggetrokken. De beller vermoedt dat zijn/haar zoon gokverslaafd is, maar hij wil nergens over praten als hij/zij ernaar vraagt.

#### Subonderdeel D: Chat met iemand die informatie wil

Iemand vraagt via de chat hoe je weet of je een gokverslaving hebt of niet.

Voor alle subonderdelen is de vraag die moet worden beantwoord:

- *Hoe handelt uw medewerker conform uw instructie het scenario af?*

Inschrijver mag voor alle subonderdelen gezamenlijk maximaal 2 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera) gebruiken.



### 5.3.7 Onderdeel 5: Risicodossier

De Kansspelautoriteit wenst een Opdrachtnemer te contracteren die zich bewust is van de risico's in zijn omgeving en hierop weet te anticiperen. Hiertoe dient Inschrijver aan te geven welke grootste risico's (maximaal 5) hij ziet voor het bereiken van de inkoopdoelstellingen binnen de randvoorwaarden voor zover deze buiten zijn eigen invloedssfeer liggen. Een risico ligt buiten de eigen invloedssfeer als er sprake is van een gebeurtenis die niet rechtstreeks door de Opdrachtnemer te beïnvloeden is en die ook wordt geacht niet de primaire verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer te zijn. Ziekte van personeel van Opdrachtnemer bijvoorbeeld ligt binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer, een aardbeving ligt erbuiten. Juist omdat het risico's buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer betreft heeft het voor de Kansspelautoriteit meerwaarde als de Opdrachtnemer deze identificeert en maatregelen neemt.

Hierbij dient Inschrijver invulling te geven aan de volgende punten:

- a. Een beschrijving van de risico's (maximaal 5).
- b. De kans dat de risico's optreden.
- c. De impact van de risico's als deze optreden, wat zijn de gevolgen voor het bereiken van de inkoopdoelstellingen in termen van product, tijd en geld.
- d. De maatregelen die Inschrijver voorstelt ter voorkoming c.q. beheersing van de risico's respectievelijk de beperking van de impact met een onderbouwing waarom de maatregelen doeltreffend zijn.

Het is dus van belang dat Inschrijver maatregelen treft om risico's te voorkomen en in voorkomend geval de negatieve impact ervan, onder andere in termen van het minimaliseren van de nadelige gevolgen voor de Kansspelautoriteit. De preventieve kosten ter voorkoming c.q. de beheersing van de risico's dienen inbegrepen te zijn bij de inschrijfprijs voor realisatie van de Opdracht. De correctieve kosten voor de beheersmaatregelen die Opdrachtnemer treft indien het risico daadwerkelijk optreedt zijn voor risico van Opdrachtgever en hoeven niet bij de inschrijfprijs te zijn inbegrepen, mits het daadwerkelijk een risico is dat buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt en een en ander juridisch kwalificeert als overmacht dan wel onvoorzien.

Voor deze specifieke beoordeling geldt het volgende, met inachtneming van het algemene beoordelingskader:

- Een leeg risicodossier scoort in ieder geval onvoldoende, aangezien er volgens de Kansspelautoriteit altijd risico's zijn die gealloceerd kunnen worden door Inschrijver.
- De beoordelingscommissie beoordeelt de relevantie van de risico's en de maatregelen die worden genomen op basis van de gegeven motivatie c.q. onderbouwing.

Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

### 5.3.8 Onderdeel 6: Kansendossier

De Kansspelautoriteit wil inzicht krijgen in de kansen die Inschrijver ziet voor en aanbiedt aan de Kansspelautoriteit naar aanleiding van de Opdracht. Hiertoe dient Inschrijver aan te geven welke beste kansen (maximaal 3) hij ziet en aanbiedt. Met kansen worden de mogelijkheden bedoeld die Inschrijver ziet met het loket die niet gedekt worden door de scope die voortvloeit uit de Aanbestedingsstukken, maar wel degelijk van toegevoegde waarde kunnen zijn voor de preventie van kansspelverslaving en die samen (kunnen) hangen met de nu aanbestede dienstverlening.

Hierbij dient Inschrijver invulling te geven aan de volgende punten:

- a. Wat de kans inhoudt (maximaal 3 kansen).
- b. Waarom de kansen van toegevoegde waarde zijn voor de Kansspelautoriteit. Wat leveren ze op?
- c. Hoe Inschrijver deze kansen realiseert. Welke aanpak wordt gevolgd?
- d. Specificatie van de kosten voor de realisatie per kans.

De door Inschrijver geïdentificeerde kansen gelden als optie in de Overeenkomst waarvan de Kansspelautoriteit gebruik *kan* maken. Of de Kansspelautoriteit een dergelijke optie afroept is alleen en geheel ter bepaling van de Kansspelautoriteit. **Let op:** de realisatie van de volledige Opdracht dient ook zonder benutting van de kans volledig te zijn gegarandeerd. Indien dit niet het geval is, is sprake van een Inschrijving onder voorwaarden (vgl. o.a. paragraaf 5.1).

Voor deze specifieke beoordeling geldt het volgende, met inachtneming van het algemene beoordelingskader:

- De beoordelingscommissie zal kijken naar de toegevoegde waarde van het geheel aan kansen in relatie tot de daarmee samenhangende kosten.
- Een leeg kansendossier voegt geen waarde toe en scoort voldoende op het kwaliteitscriterium kansendossier.
- Indien de in het kansendossier opgenomen kansen geen waarde toevoegen, maar tegenstrijdig zijn aan de opdrachtdoelstellingen, dan kan het kansendossier matig of onvoldoende scoren.

Inschrijver mag maximaal 1 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

#### 5.4 Subgunningscriterium prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde **Prijzenblad** volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden. Voor het invullen van de prijzen gelden op straffe van uitsluiting de volgende voorschriften:

- de prijsopgave dient in Euro's (€);
- alle aangeboden prijzen zijn exclusief btw;
- er kunnen uitsluitend positieve getallen worden ingevuld;
- de directe kosten voor marketing- en communicatiemaatregelen zoals bedoeld in par. 5.3.4 bedragen ten hoogste € 50.000,- per jaar;
- genoemde plafondbedragen mogen niet worden overschreden;
- aangeboden prijzen zijn all-in (exclusief btw), er kunnen dus geen andersoortige kosten in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald;
- indexering is wel mogelijk conform het bepaalde in de concept-Overeenkomst;

Binnen het **Prijzenblad** is onderscheid gemaakt tussen:

- A. Een vaste prijs voor de ontwikkel- en implementatiekosten die cumulatief de plafondprijs van € 75.000 exclusief btw niet mag overschrijden. Overschrijding van de plafondprijs is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Deze prijs weegt mee voor '1', omdat de kosten voor de Kansspelautoriteit eenmalig zijn.
- B. Een vaste prijs per maand voor de niet-variabele kosten die in de uitvoeringsfase gepaard gaan met de instandhouding van de loketfunctie (o.a. niet uitsluitend, kantoor, ICT, accountmanagement, marketing- en communicatie en overhead maar nadrukkelijk uitgezonderd de inzet van personeel dat direct contact heeft met Spelers en Naasten, Maatschappelijke partners en in voorkomend geval Kansspelaanbieders). Deze prijs weegt mee voor '84', uitgaande van de looptijd van de uitvoeringsfase inclusief mogelijkheden tot verlenging (totaal 84 maanden). De gewogen totaal som mag cumulatief met sub C. niet de plafondprijs van € 2.800.000 exclusief btw overschrijden (€ 400.000 exclusief btw per jaar conform sub 3e. paragraaf 2.4 maal de looptijd van de uitvoeringsfase inclusief mogelijkheden tot verlenging). Overschrijding is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.
- C. Een prijs per maand per FTE voor de inzet van personeel dat direct contact heeft met Spelers, Naasten, Maatschappelijke partners en in voorkomend geval Kansspelaanbieders. Eventuele andere variabele kosten dan de personeelskosten moeten hierin ook worden verdisconteerd. In het Prijzenblad dient Inschrijver zijn prijs per FTE per maand (=153 uur werkzaam) naar verwachting per maand ingezet zal worden. Deze prijs weegt mee voor '336', uitgaande van 4 FTE per maand en de looptijd van de uitvoeringsfase inclusief mogelijkheden tot verlenging. De gewogen totaal som mag

cumulatief met sub B. niet de plafondprijs van € 2.800.000 exclusief btw overschrijden (€ 400.000 per jaar conform sub 3e. paragraaf 2.4 maal de looptijd van de uitvoeringsfase inclusief mogelijkheden tot verlenging). Overschrijding is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.

Er is in de uitvoeringsfase dus sprake van een vaste prijs per maand en een variabele prijs per FTE per maand. De gestelde plafondprijs voor sub B. en sub C., gezamenlijk van € 400.000 excl. btw per jaar, is bedoeld om tijdens deze aanbesteding de Inschrijvingen met elkaar te vergelijken. In de ontwikkelfase zal de exacte capaciteit in onder andere termen van personele inzet (aantal FTE per maand) worden bepaald ten tijde van de start van de uitvoering, wat dus kan betekenen dat er in de voorliggende periode meer of minder dan 4 FTE per maand wordt ingezet. In de uitvoeringsfase zal er voorts periodiek overleg plaatsvinden om de personele kosten c.q. inzet eventueel bij te stellen. Een en ander uiteindelijk ter bepaling van de Kansspelautoriteit. De genoemde plafondprijs is niet bedoeld als maximale definitieve waarde van de opdracht en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

In het kader van de doorontwikkeling van het loket is het denkbaar dat het redelijkerwijs noodzakelijk wordt om de vaste prijs per maand en/of de prijs per FTE per maand te herzien. Hier kan bijvoorbeeld gerede aanleiding toe zijn als de aard en opzet van het loket zodanig wijzigt dat aantoonbaar andere competenties of een andere infrastructuur et cetera noodzakelijk zijn. In dit kader is een transparante kostenstructuur vereist. Inschrijver dient daarom voor het onderstaande ter onderbouwing een open kostencalculatie bij te voegen waarin de aangeboden prijzen op een voldoende detailniveau inzichtelijk gemaakt worden:

- ✓ sub B. en sub C. van het **Prijzenblad**;

De open kostencalculatie moet op voldoende detailniveau bijgevoegd worden om:

- 1) vast te kunnen stellen of vaste kosten terecht als vast zijn beschouwd (B);
- 2) op basis van deze onderbouwing ten tijde van de uitvoeringsfase in geval van bijvoorbeeld doorontwikkeling of op-/afschalen inzicht verkregen kan worden in de redelijke financiële gevolgen;
- 3) in te zien uit welke prijscomponenten die uitvoering van de marketing- en communicatiestrategie bestaat en of dit reëel is.

Indien de kostenonderbouwing naar het oordeel van de Kansspelautoriteit onvoldoende gedetailleerd is zal Inschrijver in de gelegenheid worden gesteld om binnen 5 werkdagen een gedetailleerdere versie aan te leveren. Indien deze niet tijdig aangeleverd wordt, kan de Inschrijving terzijde worden gelegd.

**Let wel:** bovenstaande mogelijkheid om tot herziening van de prijscomponenten te komen doet niets af aan het feit dat Inschrijver zijn Inschrijving gestand moet doen op basis van de in de Inschrijving oorspronkelijk aangeboden prijzen. Het initiatief tot het doen van een beroep herzieningsclausule die in de concept-Overeenkomst is opgenomen ligt volledig bij de Kansspelautoriteit; Inschrijvers kunnen er ten tijde van de aanbesteding niet op rekenen dat dit op enig moment zal gebeuren.

De prijzen A. B. en C. worden gewogen en bij elkaar opgeteld, wat leidt tot een Totaal gewogen inschrijfsom. De Totaal gewogen inschrijfsom is de grondslag voor de puntentoekenning. De punten met betrekking tot het subgunningscriterium prijs worden toegekend op basis van de volgende formule:

**laagste Totaal gewogen inschrijfsom / eigen Totaal gewogen inschrijfsom \* maximumaantal punten**