

Nota van inlichtingen 1

Het ontwikkelen, implementeren en uitvoeren van een landelijk loket preventie kansspelverslaving

10 juli 2020



Kansspelautoriteit

Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding 'Het ontwikkelen, implementeren en uitvoeren van een landelijk loket preventie kansspelverslaving' van de Kansspelautoriteit.

Wij zien uw eventuele (vervolg)vragen voor de tweede vragenronde graag tijdig tegemoet.

Met vriendelijke groet,
Tobias van der Hoeven

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.2; Bladzijde: 9	"Er wordt beschreven: "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."" Vraag: Op dit moment is nog niet duidelijk met welke frequentie het loket zal worden benaderd door Spelers en Naasten. Mogelijk blijkt gedurende de looptijd van de Opdracht dat 24/7 bereikbaarheid niet noodzakelijk zal zijn. Wij stellen dan ook voor om de bereikbaarheid mede afhankelijk te laten zijn van de frequentie waarmee en de tijdstippen waartussen Spelers en Naasten het loket benaderen. Graag vernemen wij of u hiermee akkoord kunt gaan en zo niet, waarom niet?"	Niet akkoord. Uitgangspunt ten tijde van de aanbesteding is 24/7, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. In de Aanbestedingsstukken is reeds voorzien in mogelijke wijzigingen in het kader van doorontwikkeling.
2	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.3; Bladzijde: 10	In de tekst staat als laatste zin van alinea 4: 'Opdrachtnemer dient zich daar steeds van bewust te zijn en indien nodig, Kansspelaanbieders die contact opnemen met het loket daar op te wijzen.' Kan er een voorbeeld worden gegeven hoe opdrachtnemers kunnen concluderen dat kansspelaanbieders hierop gewezen dienen te worden?"	De Kansspelautoriteit vindt het zeer belangrijk dat voor Inschrijvers duidelijk is wat de (beperkte) rol van het landelijk loket is voor Kansspelaanbieders. Zie ook beantwoording van vraag 25. Medewerkers van het landelijk loket kunnen in (telefonisch) contact met Kansspelaanbieders situaties tegenkomen waarbij een Kansspelaanbieder de indruk wekt dat het landelijk loket wordt ingezet om hun zorgplicht in te vullen of zelfs te vervangen. Dan zal de medewerker van het landelijk loket moeten uitleggen wat de rol van het landelijk loket voor Kansspelaanbieders betekent. Op pagina 10 van de Aanbestedingsleidraad wordt het volgende voorbeeld genoemd: ' 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'.

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
3	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.3; Bladzijde: 11	Bij de vierde alinea over positionering staat dat het de opdrachtnemer nadrukkelijk niet is toegestaan voor de Opdrachtnemer om activiteiten te ontwikkelen die direct of indirect voortvloeien uit onderhavige Opdracht. Als de opdrachtnemer een instelling is die verslavingsbehandelingen biedt, kan die dan nog steeds meedoen, of valt deze op basis van dit verbod, buiten de groep van inschrijvers? Wij vernemen tevens graag een toelichting bij uw antwoord.	Inschrijvers die behandelingen bieden kunnen meedingen, maar dienen deze activiteiten gescheiden te houden van de activiteiten van het landelijk loket. Dit is om te voorkomen dat Inschrijver zichzelf werk toebedeelt vanuit het doorverwijzingsaanbod van het landelijk loket zonder dat dit objectief gerechtvaardigd is. Eis 4 Conformiteitenlijst is in dit geval onverkort van toepassing, gericht op de interne organisatie van Opdrachtnemer. Dit is ook zo opgenomen in de aangehaalde tekst uit de leidraad. Opdrachtnemer dient aan de Kansspelautoriteit aan te tonen dat intern alle maatregelen genomen zijn om het gestelde onder eis 4 te waarborgen. Zie overigens ook de nrs. 31 t/m 34 van de Conformiteitenlijst voor 'passende doorgeleiding'.
4	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.3; Bladzijde: 11	In alinea 5 staat: '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. Vraag: 1) Wat bedoelt u precies met "Verwijzingen naar de achterliggende organisatie van Opdrachtenmer zijn in beginsel ongewenst en uitsluitend toegestaan na expliciete instemming van de Kansspelautoriteit"? 2) In welke gevallen is een verwijzing naar de achterliggende organisatie wel toegestaan?"	Wat bedoeld wordt is dat gebruikers van het loket contact hebben met het landelijk loket en niet met onderneming A, stichting B of vereniging C. Voor gebruikers is het in beginsel niet relevant welke organisatie er achter het loket zit. Wanneer toestemming wel verleend wordt kan in generieke zin niet worden aangegeven. De Kansspelautoriteit kan zich voorstellen dat ergens op een ondergeschikt deel van de website vermeld wordt welke organisatie het landelijk loket uitvoert.
5	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.4; Bladzijde: 12	Onder 1.c staat: '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'. Vraag: 1) Wat bedoelt u met 'doorgeleiding' 2) Omvat dit ook het doorverwijzen van Spelers en Naasten of enkel het informeren van Speler en Naasten over passende en effectieve verslavingszorg?	Dit omvat juist ook het doorverwijzen van Spelers en Naasten indien nodig. Zoals ook in de overkoepelende doelstelling is opgenomen: '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.' Zie ook de eisen 28 tot en met 34 in de Conformiteitenlijst.
6	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.4; Bladzijde: 12	Punt 1.d. Hoe ziet de kansspelautoriteit deze verbinding voor zich?	Het is bij uitstek aan Inschrijvers om daar invulling aan te geven. Generiek kan worden aangegeven dat het landelijk loket een centraal punt voor informatie moet zijn over kansspelen en hulp en behandelingen gericht op (problematisch) gokken. Daarnaast moeten alle medewerkers van het landelijk loket op de hoogte zijn van de partijen waarnaar ze voor hulp en behandeling kunnen doorverwijzen. Hoe het landelijk loket daarvoor zorgt is aan Inschrijvers om vorm te geven.
7	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.4; Bladzijde: 12	Punt 1.e. Is al bekend welke data verzameld moet worden of mogen opdrachtnemers dit zelf bepalen? Indien de te verzamelen data al bekend is, heeft er dan een toets plaatsgevonden of het verzamelen van deze data (goed) mogelijk is binnen de wettelijke kaders?	Het landelijk loket moet anonieme data verzamelen over bezoekers van het loket, (telefonische) adviezen, en doorgeleiding voor rapportagedoeleinden en doorontwikkeling. In de Conformiteitenlijst onder nr. 51 staat welke informatie/data moet worden verstrekt. Het is aan Inschrijvers om te waarborgen dat de wijze waarop data verzameld wordt aan de wettelijke verplichtingen voldoet.

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
8	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.4; Bladzijde: 13	Punt 3.b. Klopt het dat deze tekst moet zijn: 'uiterlijk live per 1 juli 2021' in plaats van 1 april 2021? Met als doel om 1 april 2021 live te gaan? ; Zo ja, hoe is KSA op deze datum gekomen?	Nee, gestuurd wordt op 1 april 2021. Zie ook vraag en antwoord 54.
9	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.4; Bladzijde: 13	Punt 3.e. 1) Op basis waarvan vindt de herijking plaats en 2) hoe is KSA tot dit plafondbedrag gekomen?	1) De ervaringen, feiten en omstandigheden van dit moment. 2) Dit plafond acht de Kansspelautoriteit niet onredelijk in deze fase van ontwikkeling van het landelijk loket. Ervaringscijfers voor dit specifieke landelijk loket ontbreken. Dat geldt zowel voor de Kansspelautoriteit en de markt, vandaar ook dat op deze wijze de prijs wordt uitgevraagd. Herijking is dus mogelijk.
10	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.5; Bladzijde: 13	Onder d) staat: 'doorverwijzen naar zorg'. Hoe ziet deze doorverwijzing naar zorg er volgens de kansspelautoriteit uit?	Zie vraag en antwoord 5.
11	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.5; Bladzijde: 13	Onder e) staat: 'signaleringsfunctie voor de kansspelautoriteit, ministerie van justitie en veiligheid en het ministerie van volksgezondheid, welzijn en sport'. Hoe ziet deze signaleringsfunctie eruit?	In eis 51 van de Conformiteitenlijst is omschreven dat signalen en trends binnen de (kansspelverslavings)problematiek die Opdrachtnemer signaleert via periodieke rapportages teruggekoppeld dienen te worden. Het is verder aan de Inschrijvers om hier nadere invulling aan te geven.
12	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.5; Bladzijde: 13	In de 1e alinea onder 1) Ontwikkelfase staat: 'De Kansspelautoriteit heeft hoe dan ook de mogelijkheid de Overeenkomst na deze fase te beëindigen'. "Welke randvoorwaarden neemt de Kansspelautoriteit in acht indien zij besluit de Overeenkomst na deze fase te beëindigen?"	Geen specifieke randvoorwaarden; een en ander is ter bepaling van de Kansspelautoriteit. Overigens is het ten tijde van de aanbesteding niet de intentie van de Kansspelautoriteit om na de ontwikkelfase de Overeenkomst te beëindigen, maar, mede omdat sprake is van een nieuw te ontwikkelen platform, wenst de Kansspelautoriteit wel die vrijheid te hebben.
13	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 4.3.2.1; Bladzijde: 26 & 27	Spreken punt 4 en punt 5 van dit artikel elkaar niet tegen? Zo nee, wat is het verschil?	Nee. 4 ziet op de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd, door wie dus. 5 ziet op de organisatie voor wie de opdracht is uitgevoerd.

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
14	Document: Bijlage 4: Conceptovereenkomst; Paragraaf: 5.; Bladzijde: 5	In het artikel staat: Opdrachtnemer is verplicht om op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen redelijke termijn aan Opdrachtgever een nadere offerte aan te bieden voor het binnen een redelijke termijn verlenen van zijn gewijzigde Diensten, voor zover dit redelijkerwijs van Opdrachtnemer geleverd kan worden. Zowel voor wat betreft het kwalitatieve als voor wat betreft het financiële aanbod dient de nadere offerte niet minder gunstig voor Opdrachtgever te zijn dan de op dat moment geldende afspraken onder de Overeenkomst. Vraag: 1) Wat wordt bedoeld met minder gunstig indien de wens van opdrachtgever aanmerkelijke kostenverhoging oplevert voor opdrachtnemer? En 2) wat gebeurt er met de overeenkomst en de verplichtingen als de opdrachtgever het voorstel van de opdrachtnemer niet aanvaard?	Wat bedoeld wordt is in generieke zin niet nader aan te geven. Een en ander wordt beoordeeld aan de hand van een openkostencalculatie. Indien Opdrachtgever een en ander niet aanvaardt heeft dit feit op zichzelf geen impact op de Overeenkomst. Let wel: de Kansspelautoriteit is niet voornemens het onredelijke te vragen. Overigens gaat de Kansspelautoriteit er vanuit dat een en ander in de praktijk in goede samenspraak zal gebeuren. Zie ook paragraaf 2.6.1 Aanbestedingsleidraad.
15	Document: Bijlage 4: Conceptovereenkomst; Paragraaf: 3.2; Bladzijde: 3	Indien Opdrachtgever tijdens de ontwikkelfase of voor aanvang van de implementiefase de Opdracht beëindigt, waartoe Opdrachtgever eenzijdig en zonder opgaaf van redenen gerechtigd is, dan ontvangt Opdrachtnemer de overeengekomen prijs voor de ontwikkelfase. Tekstvoorstel "zonder opgaaf van redenen" vervangen door "met opgave van redenen"	Niet akkoord.
16	Document: Bijlage 4: Conceptovereenkomst; Paragraaf: 3.2; Bladzijde: 3	Indien Opdrachtgever tijdens de ontwikkelfase of voor aanvang van de implementiefase de Opdracht beëindigt, waartoe Opdrachtgever eenzijdig en zonder opgaaf van redenen gerechtigd is, dan ontvangt Opdrachtnemer de overeengekomen prijs voor de ontwikkelfase. Tekstvoorstel "eenzijdig" vervangen door "in afstemming met opdrachtnemer"	Niet akkoord.
17	Document: Bijlage 4: Conceptovereenkomst; Paragraaf: 3.3; Bladzijde: 4	Hoe worden de extra kosten die samenhangen met het beschikbaar houden van de "capaciteit" (mankracht, deskundigen) tot het uitgestelde livegang gefinancierd of vergoed door opdrachtgever?	Niet. Inschrijvers moeten dit incalculeren in hun Inschrijving. Juist daarom is een en ander transparant gemaakt. Overigens verwacht de Kansspelautoriteit de gewenste datum van livegang voor de aanvang van de implementatiefase definitief te kunnen maken.
18	Document: Bijlage 4: Conceptovereenkomst; Paragraaf: 3.5; Bladzijde: 4	Volgens het artikel heeft de overeenkomst een initële looptijd van 36 maanden met daarna de mogelijkheid voor opdrachtgever om eenzijdig tweemaal tegen gelijkblijvende voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 24 maanden. Onder welke omstandigheden kan Opdrachtnemer afzien van een verlenging? Of Kunt u hier een tweezijdige verlengingsoptie van maken?	Dit is ter bepaling van Opdrachtgever. Er is mede op basis van de respons vanuit de markt op basis van de marktconsultatie gekozen voor deze looptijd.
19	Document: Bijlage 4: Conceptovereenkomst; Paragraaf: 4.6; Bladzijde: 4	Partijen stellen vast dat Opdrachtgever gerechtigd is eenzijdig de in te zetten capaciteit zoals bepaald in het vijfde lid van dit artikel te wijzigen, zonder dat dit tot wijziging van de Overeenkomst leidt, nadat Opdrachtnemer in staat gesteld is zijn zienswijze hierop te geven en met inachtneming van een redelijke termijn. Wijzigingen van de inzet van de middelen in het kader van de vaste prijs per maand worden door Partijen nader overeengekomen. Hoe wordt omgegaan met de eenzijdige wijziging van inzet van formatie indien de opdrachtnemer volgens zijn zienswijze daardoor niet in staat is aan de vereisten van de ongewijzigde overeenkomst te kunnen voldoen?	Indien uit de zienswijze van Opdrachtnemer blijkt dat wijziging van de inzet leidt tot een situatie waarin Opdrachtnemer niet meer kan nakomen, dan zal niet tot wijziging van de inzet worden overgegaan of zullen de prestaties worden gewijzigd. Overigens is de inzet van de Kansspelautoriteit nadrukkelijk om dit in goede samenspraak in te vullen.

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
20	Document: Bijlage 4: Conceptovereenkomst; Paragraaf: 4.7; Bladzijde: 4	Volgens het artikel is indexering mogelijk en gebaseerd op een gemiddelde index van het afgelopen jaar. Deze indexatie kan pas in werking treden na akkoord van de opdrachtgever. 1) Hoe kan de opdrachtnemer zeker zijn dat de indexatie over het gehele jaar kan worden doorberekend, als opdrachtgever verzuimt tijdig akkoord te geven? En 2) hoe kan opdrachtnemer bij het uitblijven van dit akkoord de overeenkomst beëindigen?	Bij het binnen een maand uitblijven van akkoord wordt de indexering van kracht. Indien achteraf blijkt dat de indexering onjuist is geweest, wordt dit in dat geval gecorrigeerd. Dit wordt aangepast in de overeenkomst. Beëindiging is dan ook niet aan de orde.
21	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 16; Bladzijde: 3	In het artikel staat dat Kansspelautoriteit kan besluiten de Overeenkomst na afloop van de Ontwikkelfase te beëindigen dan wel de start van de implementatiefase dan wel de start van de uitvoeringsfase uit te stellen met maximaal 8 maanden en dat in het geval van een beëindiging binnen 12 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst de Inschrijver die de wachtkamerovereenkomst gegund heeft gekregen alsnog in aanmerking komt voor gunning van de Opdracht, een en ander ter bepaling van de Kansspelautoriteit. Vraag: Hoe en tegen welke prijs worden de kosten en de tijd dat het uitstel duurt, waarin de opdrachtnemer zijn capaciteit (mens en middelen) beschikbaar moet houden door de Opdrachtgever vergoed/gecompenseerd voor primaire opdrachtnemer dan wel wachtkamer opdrachtnemer?	Zie vraag en antwoord 17 voor de primaire opdrachtnemer. De wachtkamerpartij wordt niet gecompenseerd, maar hoeft gedurende de looptijd van de wachtkamerovereenkomst ook geen prestaties te leveren. De Kansspelautoriteit verwacht niet dat capaciteit beschikbaar gehouden wordt.
22	Conformiteitenlijst - activiteiten	In de bijlage Conformiteitenlijst bij onderdeel 2 wordt gesproken over maximaal 20% van de activiteiten gebeurt direct of indirect in opdracht van kansspelaanbieders. Hoe worden deze activiteiten gemeten? Opdrachtgevers, contactmoment, omzet, etc.?	Omzet over het laatste boekjaar. Indien ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband: zie ook vraag en antwoord 37.
23	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 20; Bladzijde: 3	1) Aan welke eisen worden de opgeleverde resultaten voor de livegang getoetst, zodat goedkeuring kan plaatsvinden? En 2) waaraan moet worden voldaan zodat deze worden geaccepteerd?	Aan de resultaten van de ontwikkelfase. Deze dienen te passen binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken van de Kansspelautoriteit en de Inschrijving van Opdrachtnemer.
24	Positionering - marketing	Onderdeel van het landelijk loket is marketing en de daarbij behorende informatie voorziening. Het ontwerpen en verzorgen van informatie / foldermateriaal (digitaal of niet) ligt bij de opdrachtnemer. Dient de verspreiding van dit materiaal kosteloos voor afnemers (zoals kansspelaanbieders) te zijn en dus te worden opgenomen in de begroting? Of de kosten die gepaard gaan met informatiepakketten worden doorberekend?	Het is bij uitstek aan Inschrijvers om hier invulling aan te geven. Dit geldt ook voor de kosten die daarmee gemoeid zijn, binnen de gestelde kaders. Een en ander kan verwerkt worden in het marketingcommunicatieplan dat Inschrijvers moeten indienen.
25	Informatie over problematisch gokken en handvatten	In hoofdstuk 2.4 punt 1f van de aanbestedingsleidraad wordt gesproken over informatie over (problematisch) gokken en handvatten ten gunste van Kansspelaanbieders, ten behoeve van het optimaliseren en effectueren van de uitvoering van hun verslavingspreventiebeleid. Dit neigt sterk naar beleidsadviezen voor kansspelaanbieders, hoe ziet de KSA dit voor zich? Zijn dit alleen generieke adviezen of dient er direct contact met kansspelaanbieders?	Deze inkoopdoelstelling moet gelezen worden in relatie tot het kopje 'Doelgroepen en zorgplicht Kansspelaanbieders' waarin wordt omschreven dat: 'Kansspelaanbieders beperkt een beroep kunnen doen op het landelijk loket. Bijvoorbeeld door het landelijk loket te raadplegen (via de website of persoonlijk contact) voor informatie over kansspelverslaving en werkende interventies en zij kunnen daar vragen over stellen.' Zie ook de beantwoording van vraag 2.

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
26	Landelijke brugfunctie	In de aanbestedingsleidraad hoofdstuk 2.4, onderdeel 2d wordt gesproken over een landelijke brugfunctie. Hoe ziet de KSA dit praktisch gezien voor zich? Is een online platform met een verscheidenheid aan zorgaanbieders en interventies voldoende? Of dienen er ook bijeenkomsten te worden georganiseerd om uitwisseling van informatie te faciliteren?	Het is bij uitstek aan Inschrijvers om hier invulling aan te geven. Zie ook de overkoepelende doelstelling van het landelijk loket (blz. 9 van de Aanbestedingsleidraad) en nr. 31 en 33 van de Conformiteitenlijst. Zie ook vraag en antwoord 6.
27	Wachtkamer overeenkomst	Heeft de inschrijver met wie een wachtkamer overeenkomst wordt gesloten recht op een kosten vergoeding tijdens de periode dat deze wachtkamer overeenkomst geldt?	Nee. Zie ook vraag en antwoord 21.
28	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 25; Bladzijde: 4	In dit artikel staat: Opdrachtnemer onderbouwt de keuze voor het desbetreffende kanaal met data omtrent de behoefte aan informatie en advies bij spelers en naasten op verschillende tijdstippen van de dag in combinatie met de effectiviteit van het gekozen medium. Vraag: Hoe kan de opdrachtnemer dit aantonen, als het landelijk loket voor het eerst wordt opgezet, specifiek voor dit doel met de vereiste tijden en de genoemde communicatie kanalen?	Het is bij uitstek aan Inschrijvers om hier invulling aan te geven, rekening houdend met diens ervaringen tot op dat moment.
29	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 31; Bladzijde: 4	In dit artikel wordt aangegeven dat opdrachtnemer een overzicht hanteert van alle verschillende aanbieders van Hulp en Behandeling voor Problematisch Gokken en beschikken over (contact en inhoudelijke)gegevens van alle vormen van Hulp en Behandeling die beschikbaar zijn in de verschillende regio's. Dergelijke limitatieve lijsten zijn sterk aan verandering onderhevig en vereisen derhalve extreem veel onderhoud. Daarom verzoek tot tekstuele aanpassing door "alle" te vervangen door "de meeste" ?	Het is niet voorgeschreven dat een lijst moet worden bijgehouden. Hoe Inschrijvers het overzicht houden is aan Inschrijvers, maar het is wel de bedoeling dat de medewerkers van Inschrijvers weten naar welke partijen in de regio kan worden doorverwezen. Het is bij uitstek aan Inschrijvers om invulling te geven aan de wijze waarop ze weten en bijhouden naar welke partijen kan worden doorverwezen. Zie ook nr. 31 van de Conformiteitenlijst waarin staat dat de Inschrijver garandeert dat medewerkers inhoudelijk naar de juiste regionale instellingen kunnen doorverwijzen.
30	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 54; Blz: 6	Verzoek tekstuele toevoeging : voornoemde voor zover binnen alle vigerende wet- en regelgeving zoals de wet BIG, WGBO en AVG, toegestaan.	Akkoord.
31	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: punt 26 en 27; Bladzijde: 4	Geldt voor de conformiteit om informatievoorziening in andere talen dan het Nederlands beschikbaar te stellen ook dat minimaal één van de gehanteerde kanalen in deze andere talen 24/7 bereikbaar moeten zijn?	Nee. Die verplichting vloeit niet voort uit de eisen 21 tot en met 27 van de Conformiteitenlijst. Ten tijde van de live gang van het landelijk loket dient het loket via 1 kanaal in gesproken Engels bereikbaar te zijn. Het is niet vereist dat dit hetzelfde kanaal is als het kanaal dat 24 uur bereikbaar moet. Verdere invulling is aan Inschrijvers.
32	Document: Bijlage 4: Conceptovereenkomst; Paragraaf: 7; Bladzijde: 5	vragen: 1) Hoe bepaalt opdrachtgever of er voldaan is aan de onafhankelijkheid eis, welke criteria worden daarvoor gehanteerd? 2) Kan een organisatie de loketfunctie beheren (opdrachtnemer in deze zijn) en tevens behandelingen aanbieden?	Ad 1): Zie eis 2 Conformiteitenlijst. Ad 2) Ja, mits voldaan is aan eis 4 Conformiteitenlijst. Zie ook vraag en antwoord 3.
33	Document: Bijlage 6: Concept Wachtkamer-overeenkomst; Paragraaf: algemeen; Bladzijde: algemeen	Algemeen: indien er sprake is van een wachtkamerovereenkomst kan de betreffende organisatie dan tevens als zorgverlener in deze actief zijn? Zo ja, hoe wordt hieraan dan gestalte gegeven?	Ja, dit kan. Onder de wachtkamerovereenkomst worden nog geen prestaties verricht. Overigens kan het onder overeenkomst ook mits voldaan is aan eis 4 Conformiteitenlijst. Zie hiervoor de beantwoording elders.

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
34	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 3.6.8; Bladzijde: 21	Vraag over het kunnen wijziging van de inschrijving als samenwerking en de vereiste toestemming van de Kansspelautoriteit: 1) Kan de samenstelling gewijzigd worden indien er sprake is van dusdanige wijzigingen in wet en regelgeving of andere dringende redenen dat er van een van de partijen in de samenwerking niet meer redelijkerwijs verlangd kan worden deze samenwerking voort te zetten? 2) Wat zijn de criteria concreet of een dergelijke toestemming verleend gaat worden.	Een en ander is alleen mogelijk als de Aanbestedingswet 2012 zich daar niet tegen verzet (wezenlijkewijzigingsproblematiek). Dit moet van geval tot geval worden beoordeeld. Daarnaast zal de Kansspelautoriteit de wenselijkheid van een dergelijke wijziging beoordelen, rekening houdend met zijn gerechtvaardigde belangen. Een en ander is afhankelijk van de specifieke omstandigheden van het geval en niet in algemene zin te beantwoorden.
35	Document: Bijlage 3: Prijzenblad; Paragraaf: 1; Bladzijde: 1	Hoe is de opgave van 1 fte is 153 uur samengesteld/opgebouwd ?	Dit is tot op zekere hoogte arbitrair, maar leidt wel tot dezelfde maatstaf voor alle partijen, en dat is hier de bedoeling.
36	Document: Bijlage 5: Algemene inkoopvoorwaarden (ARVODI-2018); Paragraaf: 24.1; Bladzijde: 10	1) Welke onderdelen vallen onder dit intellectueel eigendomsrecht. En 2) Indien interventies ontwikkeld door anderen aan dit loket worden gekoppeld, vallen deze daar dan ook onder?	Het gestelde is Bijlage 7, eis 57 is leidend. In zoverre is beantwoording van deze vraag niet direct opportuun. Eventuele gerichte vervolgvragen graag in de tweede ronde.
37	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 2.c; Bladzijde: 1	1) Valt onder deze activiteit ook het geven van beleidsadvies door preventiedeskundigen aan kansspelaanbieders zoals in de wet opgelegd? En 2) wordt in geval van een consortium die 20% berekend over de gehele opbrengst van de deelnemende instellingen?	1) Ja. 2) Neen, omdat elke deelnemer aan het consortium volledig en hoofdelijk aansprakelijk is, althans voor zover er sprake is van een Samenwerkingsverband in de zin van de Aanbestedingsstukken. <u>Per deelnemer aan het Samenwerkingsverband dus.</u> Zie ook de tekst die reeds is opgenomen bij eis 2 van de Conformiteitenlijst:
38	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 5; Bladzijde: 2	Wat is het mandaat mbt SLA/DAP?	De vraag is onvoldoende helder om gericht te kunnen beantwoorden. Gelieve deze vraag gerichter te stellen in de tweede vragenronde.
39	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 48; Bladzijde: 6	Kunt u akkoord gaan met een systeem waarbij er voor de chat dienst gebruik wordt gemaakt van een getrapt model, waar een bot of een script het eerste antwoord geeft?	Niet ter vervanging van het gestelde in eis 48; verdere invulling is aan Inschrijvers.
40	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 2; Bladzijde: 1	Wat verstaat u onder [Geen directe of indirecte participatie van kapitaal van Kansspelaanbieders in de organisatie van Opdrachtnemer.] Specifiek: wat voor soorten kapitaal (menselijk, financieel, etc.)	Financieel.
41	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.3; Bladzijde: 10	komt het adviseren van kansspelaanbieders met betrekking tot preventie beleid uiteindelijk ook te vallen onder het loket? Kunt u uw antwoord toelichten?	Nee, bij uitstek niet. De wettelijke verplichtingen die kansspelaanbieders hebben met betrekking tot hun preventiebeleid staan los van het landelijk loket. Dit volgt ook uit het kopje 'doelgroepen en zorgplicht Kansspelaanbieders' in de Aanbestedingsleidraad en bijvoorbeeld vraag en antwoord 2 en 37.

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
42	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.3; Bladzijde: 11	Wij lezen de eerste alinea onder het kopje positionering zo dat er in beginsel geen nevenactiviteiten mogen plaatsvinden en dat Opdrachtnemer geen aanvullende inkomsten mag genereren. Kunt u toelichten waarom u hier voor heeft gekozen? Dit brengt immers ook met zich mee dat het loket - als expertisecentrum - ook geen expertise trainingen aan preventiewerkers / behandelaars etc. kan geven om kennis over te dragen, wat een gemiste kans kan zijn.	Hiervoor is gekozen om te voorkomen dat belangenverstrengeling plaatsvindt met kansspel aanbieders of Inschrijver zichzelf werk toebedeelt vanuit het doorverwijzingsaanbod van het landelijk loket zonder dat dit objectief gerechtvaardigd is. Het landelijk loket moet op onafhankelijke wijze een centraal punt van informatie, hulp en doorgeleiding zijn. Eis 2 en 4 van de Conformiteitenlijst sluiten nevenwerkzaamheden niet uit, maar stellen daar wel eisen aan.
43	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.3; Bladzijde: 10	Onder het kopje Doelgroepen en zorgplicht Kansspel aanbieders worden huisartsen en andere zorgverlenende partijen niet genoemd, terwijl deze elders in de Aanbestedingsleidraad wel worden genoemd. Kunt u deze maatschappelijke partijen ook toevoegen aan de doelgroepen? Zo niet, waarom niet?	Onder dit kopje worden enkel de belangrijkste doelgroepen van het landelijk loket genoemd. De Kansspelautoriteit vindt het zeer belangrijk dat het voor Inschrijvers duidelijk is dat het landelijk loket er is voor Spelers en Naasten. Zorgverlenende partijen zoals huisartsen maken een belangrijk onderdeel uit van de informatievoorziening aan Spelers en Naasten en doorgeleiding van Spelers en Naasten door het landelijk loket, zoals ook blijkt uit de stukken, maar zijn geen doelgroep an sich.
44	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.4; Bladzijde: 12	Onzes inziens zouden onder 1.f ook preventiedeskundigen en ervaringsdeskundigen moeten worden toegevoegd. Bent u bereid dit toe te voegen en zo niet, waarom niet?	Nee. Zie ook vraag en antwoord 43; Spelers en Naasten zijn de belangrijkste doelgroep van het landelijk loket. Daarnaast zijn Kansspel aanbieders een belangrijke doelgroep die extra belicht wordt in de Aanbestedingsstukken. Preventiedeskundigen en ervaringsdeskundigen zijn geen doelgroep an sich. Zij kunnen in het algemeen een beroep doen op de informatie over kansspelverslaving en interventies die door het landelijk loket verzameld wordt maar de Kansspelautoriteit ziet op dit moment geen specifieke rol voor het landelijk loket voor deze groep.
45	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.4; Bladzijde: 12	Onder 2e verwijst u naar bestaande initiatieven. Op welke bestaande initiatieven doelt u?	Het is bij uitstek aan de Inschrijvers om hier invulling aan te geven. Met bestaande initiatieven wordt bedoeld bestaande hulp en behandeling van kansspelverslaving. Zie ook de Conformiteitenlijst m.b.t. 'Doorgeleiding' nr. 29 t/m 34.
46	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.5; Bladzijde: 13	Mogen medewerkers van telefoonlijnen, chats, etc tegelijkertijd ingezet worden op andere diensten (tbv kosteneffectiviteit) met in achtname van de gestelde reactietijd?	Uiteraard. Het is bij uitstek aan Inschrijvers om hier invulling aan te geven.
47	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.5; Bladzijde: 14	1) Hoe ziet de toetsing van de mijlpalen er precies uit? En 2) op welke mijlpalen doelt u hierbij?"	Het is bij uitstek aan Inschrijvers om hier in eerste instantie invulling aan te geven. Een en ander wordt vastgelegd in de resultaten van de Ontwikkeelfase die de Kansspelautoriteit moet accepteren. Zie ook eis 14 Conformiteitenlijst.

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
48	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.5.; Bladzijde: 14	Welke preventieve online interventies vallen onder de diensten van het loket?	Zie de Conformiteitenlijst m.b.t. 'Preventieve interventies' (nr. 29 en 30) voor de eisen waaraan de (online) interventies moeten voldoen. Welke dit zijn is echter bij uitstek aan Inschrijvers.
49	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.5; Bladzijde: 14	valt ontwikkeling van en/of verbetering van preventieve online interventies op basis van nieuw wetenschappelijk inzicht buiten de scope van de opdracht?	Het landelijk loket hoeft de korte preventieve online interventies niet zelf te ontwikkelen. Het aanpassen en verbeteren van de preventieve online interventies is aan Inschrijvers. Uiteraard met inachtneming van de Aanbestedingsstukken en in het bijzonder de eisen 29 en 30 uit de Conformiteitenlijst.
50	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2; Bladzijde: 10	[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] Dit is enigzins onduidelijk geformuleerd, in de praktijk effectief is geen evaluatiecriterium, je evalueert iets wetenschappelijk of op een andere gedocumenteerde manier. Bedoelt u: opgenomen in loket Gezond Leven database, of anderzijds wetenschappelijk onderbouwd? De Conformiteitenlijst biedt geen uitsluit, slechts een voorbeeld en is daarmee vrij generiek: [De effectiviteit van deze interventies moet geborgd zijn. Bijvoorbeeld doordat de interventies opgenomen zijn in de database van het loket Gezond Leven ¹].	De Conformiteitenlijst biedt inderdaad een voorbeeld in eis 29 voor de kwaliteit van preventieve (online) interventies. Ook eis 30 ziet op die interventies. In eis 32 van de Conformiteitenlijst worden de kwaliteitseisen voor Hulp en Behandeling genoemd. Het is bij uitstek aan Inschrijvers hoe zij invulling geven aan de kwaliteitsborging van de zelf aangeboden preventieve (online) interventies en de interventies, Hulp en Behandelingen waar (probleem)Spelers en Naasten naar doorgeleid kunnen worden.
51	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.3; Bladzijde: 10	Deze pagina bevat verwijzingen naar de Conformiteitenlijst ("Zie ook ... in de Conformiteitenlijst" en Zie ... Bijlage Conformiteitenlijst"). Aanbieder neemt aan dat hiermee wordt gewezen op specifieke eisen uit de Conformiteitenlijst maar dat deze (abusievelijk) niet zijn benoemd. Welke eisen dienen op de plaatsen van de puntjes te staan?	Dank voor de attentie. De specifieke eisen die ingevuld hadden moeten zijn onder het kopje 'overkoepelende doelstelling en bestaande initiatieven' zijn de eisen die samenhangen met de kwaliteit van preventieve (online) interventies en andere hulp en behandelingen. Dat zijn de eisen 29, 30 en 32. Zie ook de beantwoording van vraag 50. De specifieke eisen die ingevuld hadden moeten zijn onder het kopje 'professionele organisatie' zijn de eisen 39 tot en met 44 uit de Conformiteitenlijst. Dit betreft de eisen aan het personeel.
52	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.3; Bladzijde: 11	De laatste alinea op deze pagina bevat de volgende zin: "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. vragen: 1)" Wat bedoelt u hier precies mee? En 2) Geldt dit uitsluitend ten tijde van de aanbestedingsprocedure of ook tijdens de uitvoering van de opdracht?	Bedoeld wordt dat er geen generieke campagnes worden gestart gericht op consumenten in brede zin, in beginsel zowel ten tijde van de aanbesteding als tijdens de uitvoering van de opdracht. Dat neemt niet weg dat, hoewel niet concreet voorzien, de inzet vanuit de Kansspelautoriteit op het gebied van marketing-communicatie kan veranderen gedurende de uitvoering. Zie ook het bepaalde in de Aanbestedingsleidraad: "Indien er gedurende de looptijd van de Overeenkomst toch behoefte ontstaat 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."

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
53	Document: Aanbestedingsleidraad; Paragraaf: 2.5; Blz: 13	Onder 1 geeft u aan "Een ontwikkelplan dat niet past binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken en de Inschrijving van de Opdrachtnemer wordt niet geaccepteerd." 'De kaders van de Aanbestedingsstukken' is een ruim c.q. vaag begrip. Kunt u dit concretiseren gelet op de grote gevolgen hiervan?	Nee. Het is inderdaad een ruim maar geen vaag begrip. Het gaat om de Aanbestedingsstukken in zijn totaliteit, waarbij de verschillende Aanbestedingsstukken onderling samenhangen.
54	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.5; Blz: 13	Onder 1 geeft u aan "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)." Een uitstel van 8 maanden betekent een behoorlijke vertraging. Wat is de reden van dit mogelijke uitstel, specifiek met een termijn van 8 maanden?	Het streven van de regering is nog steeds gericht op inwerkingtreding van de Wet Koa per 1 januari 2021, maar enige vertraging in het implementatietraject als gevolg van de maatregelen ter bestrijding van COVID-19 kan op voorhand niet geheel worden uitgesloten. Uitgangspunt is dat livegang van het loket uiterlijk 6 maanden na inwerkingtreding van de Wet Koa <i>live</i> moet zijn, waarbij gestuurd wordt op <i>livegang</i> na 3 maanden.
55	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.6.1; Bladzijde: 14	Onder 1 spreekt u over een doorontwikkeling van de loketfunctie. Vragen: 1) Wat bedoelt u hier precies mee? En 2) Waar moet aanbieder aan denken?	Dit is in generieke zin niet nader aan te geven en mede ook aan de invulling van de uiteindelijke Opdrachtnemer. Essentie is dat een nieuwe platform / activiteit wordt geïmplementeerd, die op het moment van <i>livegang</i> een bepaalde inrichting en opzet kent conform het resultaat van de ontwikkelfase. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het de bedoeling dat het loket zich aan blijft passen aan de ontstane inzichten et cetera.
56	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.6.1; Bladzijde: 15	Onder 2 geeft u aan "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." Feitelijk lijkt u hiermee een voortzetting van de Overeenkomst onder de eerder overeengekomen condities te beogen. Kunt u derhalve toelichten wat u hiermee bedoelt en wat dan nog de meerwaarde is van een nadere offerteaanvraag?	Zie vraag en antwoord 14. Meerwaarde is dat Opdrachtnemer in beginsel mee moet werken zodat een en ander niet stil komt te staan, zolang dat redelijkerwijs gevegd kan worden.
57	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 2.8; Blz: 15	In deze paragraaf wordt nu niet ingegaan op de mogelijkheid van een uitstel van 8 maanden zoals bedoeld in paragraaf 2.5 onder 1. Kunt u dit tevens meenemen in de looptijd van de overeenkomst gelet op de risico's van een wezenlijke wijziging die hiermee gepaard gaan?	Naar het inzicht van de Kansspelautoriteit is er in de Aanbestedingsstukken voldoende helder in voorzien.
58	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Par: 3.1; Bladzijde: 17	Onder 2 sluit u het recht op een tendervergoeding volledig uit. Voorschrift 3.8B Gids Proportionaliteit schrijft echter voor dat dit niet is toegestaan. Wij verzoeken u dit aan te passen in lijn met de Gids Proportionaliteit.	Zou deze situatie zich voordoen, dan zal de Kansspelautoriteit de Gids Proportionaliteit toepassen. Dat betekent niet dat bij terugtrekking van een aanbesteding altijd sprake dient te zijn van een vergoeding. Een eventuele kostenvergoeding bij een ingetrokken aanbesteding is onder meer afhankelijk van de aard van de aanbesteding, de kosten die gemaakt zijn en de omstandigheden waaronder de intrekking heeft plaatsgevonden. Bij de kosten kan het ook gaan om kosten gemaakt nog voordat tot daadwerkelijk inschrijving gekomen is. Bij de intrekkingssomstandigheden is onder andere van belang wanneer en waarom de intrekking plaatsvindt. De Kansspelautoriteit kan pas een standpunt innemen over de hoogte van een eventuele vergoeding als daadwerkelijk sprake van intrekking zou zijn; dat is zoals vragensteller begrijpt niet de intentie.

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
59	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 4.3.2.1; Bladzijde: 26	Kunt u ten aanzien van kerncompetentie 2 toelichten wat u precies met loketfunctie bedoelt?	Een communicatiekanaal waar gebruikers gericht terecht kunnen voor informatie over en (vrijwel) direct contact met een medewerker van het loket met betrekking tot een afgebakend thema.
60	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 5.2 en 5.3.2; Bladzijde: 29 en 30	In de tweede alinea geeft u aan: "Indien een Inschrijving in deze fase als onvoldoende beoordeeld wordt op één onderdeel of als matig op drie onderdelen (...)" Op pagina 30 geeft u onderaan paragraaf 5.3.2 aan: "Indien een Inschrijving als onvoldoende beoordeeld wordt op één schriftelijke onderdeel of als matig op twee schriftelijke onderdelen (...)". Dit lijkt tegenstrijdig te zijn (twee of drie schriftelijke onderdelen). Kunt u verduidelijken wat het juiste aantal is?	Dank voor de attentie. De tekst op pagina 30, onder het beoordelingskader komt te vervallen. Geldend is derhalve: "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."
61	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 2 onder d ; Bladzijde: 1	1)Kunt u toelichten onder welke (concrete) omstandigheden u meent dat sprake kan zijn van een situatie waarin onpartijdigheid of onafhankelijkheid ten opzichte van Kansspelaanbieders in het gedrang komt? 2)Valt hier bijvoorbeeld ook de situatie onder dat personeel van Opdrachtnemer dat meewerkt aan het loket als onderdeel van zijn werkzaamheden daarnaast enkele werkzaamheden verricht voor Kansspelaanbieders?	Dit is afhankelijk van de omstandigheden van het geval, ter bepaling van de Kansspelautoriteit en niet in generieke zin te beantwoorden. Indien vragensteller specifieke situaties wil voorleggen dan kan dat in de tweede vragenronde, al dan niet in de vorm van een individuele vraag als dit gerechtvaardigd is.
62	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 4; Bladzijde: 2	Kunt u toelichten wat u onder een 'belangenconflict' verstaat?	Vooralsnog wordt uitgegaan van in ieder geval de situatie waarin direct of indirect, financiële, economische of andere persoonlijk belang bestaat dat geacht kan worden de onpartijdigheid of onafhankelijkheid bij werkzaamheden voor de Kansspelautoriteit in het gedrang te brengen. De Kansspelautoriteit behoudt zich nadrukkelijk het recht voor te bepalen of naar zijn oordeel al dan niet sprake is van een belangenconflict in deze of nader te bepalen zin.
63	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 56; Bladzijde: 7	[Opdrachtnemer onderschrijft de doelstelling van de Kansspelautoriteit dat het loket door de Kansspelautoriteit op elk moment overgedragen moet kunnen worden aan een andere dienstverlener en verricht zijn diensten met inachtneming van dit doel.] Dit is wel heel vrijblijvend geformuleerd, het kan organisatie-risico's opleveren voor de opdrachtnemer als dit te kortdug ineens gebeurt, Vb. personeelslasten en contracten met ICT aanbieders, etc.. Derhalve lijkt dit een boven proportionele eis. Ons voorstel is hier een termijn van drie maanden voor op te nemen, zodat de overgang goed kan worden gedaan.	Niet akkoord. De Opdrachtnemer heeft verschillende zekerheden op grond van de Overeenkomst. Dit neemt niet weg dat als de Overeenkomst verwacht of onverwacht ten einde komt, een en ander overgedragen moet kunnen worden.

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
64	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 47; Bladzijde: 6	"Wat betreft de responstijd streven wij uiteraard naar een beantwoordingstijd die gemiddeld identiek is aan soortgelijke zorginstellingen, en zeker niet hoger dan die van commerciële dienstverleners. Echter, de eis dat in minimaal 80% van de gevallen de responstijd niet langer dan 60 seconden mag zijn is erg zwaar. Vragen 1) Hoe bent u tot deze responstijd gekomen c.q. waar is deze op gebaseerd?" En 2) "Kunt u enkele voorbeelden geven van scenario's waarin de responstijd van 60 seconden cruciaal is, gelet op de kosten die hiermee gepaard zullen gaan voor Opdrachtnemer?"	1) Wanneer een (probleem)Speler contact opneemt met het landelijk loket voor informatie of advies dient gebruik gemaakt te worden van dat momentum. (probleem)Spelers zijn de belangrijkste doelgroep van het landelijk loket. Hoe langer het duurt voordat zij contact krijgen, hoe groter de kans dat een (probleem)Speler zelf zijn poging tot contact verbreekt. 2) Een crisissituatie waarbij een (probleem)Speler bijvoorbeeld suïcidale gedachten ontwikkelt door de stress van de (potentiele)verslaving.
65	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 48; Bladzijde: 6	"Wat betreft de responstijd streven wij uiteraard naar een beantwoordingstijd die gemiddeld identiek is aan soortgelijke zorginstellingen, en zeker niet hoger dan die van commerciële dienstverleners. Echter, de eis dat in minimaal 80% van de gevallen de responstijd niet langer dan 60 seconden mag zijn is erg zwaar. Vragen 1) Hoe bent u tot deze responstijd gekomen c.q. waar is deze op gebaseerd?" En 2) "Kunt u enkele voorbeelden geven van scenario's waarin de responstijd van 60 seconden cruciaal is, gelet op de kosten die hiermee gepaard zullen gaan voor Opdrachtnemer?"	Zie de beantwoording van vraag 64.
66	Document: Aanbestedingsleidraad landelijk loket preventie kansspelverslaving; Paragraaf: 5.4; Bladzijde: 34	Onder A. beschrijft u dat een vaste prijs voor de ontwikkel- en implementatiekosten zal worden gehanteerd met een plafond van € 75.000,-. In deze fase zal Opdrachtnemer echter – zeer waarschijnlijk – ook al investeringen moeten doen voor de uitvoeringsfase, zodat Inschrijver dit plafondbedrag erg krap acht. Bent u bereid om ruimte te bieden om budget te herverdelen uit de uitvoeringsfase naar de ontwikkelfase en zo ja, in welke mate. Zo niet, vernemen wij graag een toelichting waarom u hier niet toe bereid bent."	Niet akkoord. De Kansspelautoriteit verwacht niet van Opdrachtnemer dat in deze fase al investeringen worden gedaan, anders dan de capaciteit die benodigd is voor planvorming die benodigd is in de Ontwikkelfase. Dat laatste is waar de vergoeding op ziet.
67	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 2.c; Bladzijde: 1	"Wat verstaat u onder een Chinese Wall c.q. waar dient deze volgens u aan te voldoen?"	Het is aan Inschrijver c.q. Opdrachtnemer om aan te tonen dat een en ander leidt tot de vereiste onafhankelijkheid. De Kansspelautoriteit zal toetsen of dit aannemelijk is gemaakt.
68	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 2.c; Bladzijde: 1	"Op dit moment is nog onduidelijk wat de impact zal zijn van de inwerkingtreding van de Wet Kansspelen of afstand, hoe bent u – gelet op deze omstandigheid – tot het percentage van 20% gekomen?"	De Kansspelautoriteit heeft er bewust voor gekozen enige activiteit voor Kansspelaanbieders mogelijk te maken, hoewel dit per definitie afbreuk kan doen aan de onafhankelijkheid. De Kansspelautoriteit acht het echter van groot belang dat dit een beperkt deel is van de totale activiteiten van Inschrijver c.q. Opdrachtnemer. Vandaar dat is uitgekomen op de 80/20-regel.
69	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 2.c; Bladzijde: 1	"U stelt als eis in Eis 2 onder c) van de Conformiteitenlijst dat maximaal 20% van de activiteiten die de organisatie van Opdrachtnemer uitoefent buiten de Opdracht aangaande het loket direct of indirect in opdracht van Kansspelaanbieders gebeurt. Wat verstaat u in dit kader onder 'activiteiten die de organisatie van Opdrachtnemer uitoefent' en hoe dient te worden berekend?"	Zie vraag en antwoord 22.