

Nota van inlichtingen 2

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

22 juli 2020



Kansspelautoriteit

Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 2 inzake de aanbesteding 'Het ontwikkelen, implementeren en uitvoeren van een landelijk loket preventie kansspelverslaving' van de Kansspelautoriteit.

Met vriendelijke groet,
Tobias van der Hoeven

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
70	NVI Vraag 18 m.b.t.: Document: Bijlage 4: Conceptovereenkomst; Paragraaf: 3.5; Bladzijde: 4	Uw antwoord op vraag 18 NVI lijkt te gaan over het eerste deel van de vraag. Het tweede deel van de vraag gaat over de opdrachtnemer, en het afzien van verlenging vanuit deze OPDRACHTNEMER. Graag vernemen we onder welke omstandigheden Opdrachtnemer kan afzien van een verlenging?	Door met de (concept)overeenkomst akkoord te gaan, stemt Opdrachtnemer in met een eenzijdige verlengingsoptie voor Opdrachtgever. Dit betekent dat Opdrachtnemer niet kan afzien van een verlenging door Opdrachtgever. De Kansspelautoriteit wenst niet dat opnieuw een situatie van aanbod en aanvaarding ontstaat. De Kansspelautoriteit zal eventuele bezwaren tegen een verlenging aan de zijde van Opdrachtnemer meewegen bij de beslissing om al dan niet te verlengen, maar de Kansspelautoriteit heeft ook dan het recht van de verlengingsoptie gebruik te maken. Vanzelfsprekend is er bijvoorbeeld het algemene leerstuk van onvoorziene omstandigheden, waarop Opdrachtnemer in het uiterste geval een beroep kan doen.
71	NVI Vraag 36 m.b.t.: Document: Bijlage 5: Algemene inkoopvoorwaarden (ARVODI-2018); Paragraaf: 24.1; Bladzijde: 10	Aanvullende vraag, naar aanleiding van vraag 36 NVI: vragen: 1) Kunnen we er op basis van dit artikel (Bijlage 7, eis 57) vanuit gaan dat reeds bestaande interventies, tests of modules die eerder, en niet in het kader van deze opdracht zijn ontwikkeld, die benut worden door het loket, niet automatisch hun intellectuele eigendom moeten overdragen aan het loket, en het eigendom bij de opdrachtnemer blijft en dat het loket bijvoorbeeld een tijdelijk gebruiksrecht op de interventie verwerft. Zo niet, kunt u uw antwoord nader toelichten? En 2) Hoe om te gaan met bestaande eigendoms- en gebruiksrecht en recht tot aanpassing van documentatie, bron- en objectcodes of interventies die benut worden door het loket, waarvan de rechten niet bij de inschrijvende partij liggen, maar bij derden? Hierover heeft Opdrachtnemer mogelijk wel een zeggenschap.	1) Dit is juist, zolang het interventies, test of modules betreft die kwalificeren als "ontwikkelde methoden voor Korte preventieve (online) interventies". Ten overvloede: deze uitzondering is gemaakt omdat mede uit de marktconsultatie bleek dat het niet reëel is, althans niet wenselijk, om ook de overdracht van het eigendom van wel om een ongelimiteerd en eeuwigdurend et cetera gebruiksrecht te eisen van de Korte preventieve (online) interventies. De Kansspelautoriteit accepteert daarmee dat het loket weliswaar overgedragen moet kunnen worden, maar mogelijk dan dus exclusief de Korte preventieve (online) interventies voor zover die niet in het kader van deze Opdracht ontwikkeld zijn. 2) Het bepaalde in eis 57 is leidend. Met uitzondering van de specifiek genoemde uitzonderingen, gelden geen andere uitzonderingen. Als rechten van derden ertoe leiden dat Opdrachtnemer niet aan eis 57 kan voldoen, dan kan Opdrachtnemer deze elementen dus niet aanwenden ten behoeve van onderhavige Opdracht.

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
72	Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 57; Bladzijde: 7	Vraag: 1) 'De enige uitzonderingen betreffen reeds bestaande methoden voor Korte preventieve (online) interventies en ondersteunende programmatuur die Opdrachtnemer intern gebruikt om het loket te beheren.' Wat behelst 'intern gebruikt om het loket te beheren'. Gaat het hierbij om ondersteunende programmatuur van achterliggende organisatie? En 2) Voor zover noodzakelijk worden deze rechten op grond van de Overeenkomst door Opdrachtnemer aan Kansspelautoriteit overgedragen welke overdracht reeds nu voor alsdan door Kansspelautoriteit wordt aanvaard. 1) Aan welke rechten wordt hier nu precies gerefereerd. En 2) wanneer is dit noodzakelijk?	1) Dat is juist, met daarbij de voorwaarde dat deze programmatuur niet onlosmakelijk met de website (van het Landelijk Loket) is verbonden, zodat dat de website en toebehoren van het loket ook voor het beoogde doel te gebruiken is zonder deze achterliggende programmatuur. 2) Het betreft het bepaalde in de eerste alinea (eigendomsoverdracht) en het bepaalde in de tweede alinea, uitgezonderd de ("tenzij....") van eis 57. Het betreft een min of meer standaardbepaling om te borgen dat de eigendoms- en gebruiksrechten zoals hier bedoeld in generieke zin en bij voorbaat zijn c.q. worden overgedragen aan de Kansspelautoriteit, zodat dit geen nadere actie vereist.
73	NVI Vraag 39 m.b.t. Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 48; Bladzijde: 6	Aanvullende vraag, naar aanleiding van vraag 39 NVI: Vraag: Er wordt in de eerste vragenronde aangegeven dat er gebruikt gemaakt kan worden van een bot of script voor de chatdienst, echter niet ter vervanging van het gestelde in eis 48; verdere invulling is aan Inschrijvers. Inschrijvende partij ziet de inzet van een dergelijk instrument dan ook niet als vervanging maar als aanvulling waarmee een snellere reactie en adequate afhandeling gegarandeerd kan worden. Doel is dat iemand zo snel mogelijk op de juiste plek terecht komt en het juiste advies krijgt. Geautomatiseerde triagevragen kunnen daaraan bijdragen. Een chatbot kan middels enkele vragen de aard en ernst van de hulpvraag inschatten, in acute gevallen onmiddellijk doorverwijzen naar huisarts/crisisdienst/112 of zelfmoordpreventie en in minder urgente gevallen iemands contactgegevens uitvragen zodat de persoon vervolgens teruggebeld kan worden voor een meer uitgebreid advies. Kunt u, tijdens nachtdiensten, akkoord gaan met een chatbot die binnen 60 seconden het eerste contact legt waarna binnen een nader te bepalen tijdsbestek follow up-contact plaatsvindt door een medewerker indien gewenst en/of noodzakelijk?	De voorgestelde werkwijze met een chatbot tijdens nachtdiensten (00:00 – 09:00 uur) is akkoord, mits in 80% van de acute gevallen binnen 600 seconden (10 minuten) direct cliëntcontact met een medewerker van het loket kan plaatsvinden en in de tussentijd adequate informatie wordt getoond aan de betreffende persoon. Een en ander is binnen deze kaders aan de invulling van Inschrijvers en dient nader geoperationaliseerd te worden in de Ontwikkelfase. Overigens hoeft 24/7 niet EN een chatfunctie EN een telefoonlijn te worden aangeboden. Zie ook eis 25 Conformiteitenlijst.
74	NVI Vraag 64 m.b.t. Document: Bijlage 7: Conformiteitenlijst; Paragraaf: 47; Bladzijde: 6	Aanvullende vraag, naar aanleiding van vraag 64 NVI: 1) Het is helder dat het belangrijk is om snel respons te geven/krijgen. Echter, de 60 seconden eis in minimaal 80% van de gevallen lijkt disproportioneel zwaar gezien de personele kosten die hieraan verbonden zijn en de beschikbare financiering. Deze haalbaarheid wordt met name bij nachtdiensten ingewikkeld geacht. Zorginstellingen en commerciële dienstverleners (NS, etc.) reageren doorgaans binnen 1 of 2 uur in de werkelijke praktijk. Daarnaast wordt de reactietijd veelal afgestemd op de aard en ernst van de hulpvraag, waarbij spoedgevallen sneller beantwoord zullen worden dan iets minder urgente vragen. Ook bij de zelfmoord preventiedienst doorlopen hulpzoekers vooraf eerst meerdere geautomatiseerde vragen alvorens er daadwerkelijk chatcontact ontstaat. Zijn deze 60 seconden een harde eis vanuit de opdrachtgever of is hier differentiatie in mogelijk? En 2) Indien meerdere bellers/chatters zich tegelijkertijd aandienen waardoor 'de lijn of chat bezet is' kan mogelijk niet worden voldaan aan de 60 seconden eis. In alle gevallen wordt bij levensbedreigende situaties direct verwezen naar 112. Indien het geen crisissituatie betreft zal bij een "bezette lijn" een reactie binnen 60	1) Zie vraag en antwoord 73 voor nachtdiensten. Deze systematiek geldt ook voor telefonisch contact tijdens nachtdiensten indien Inschrijver / Opdrachtnemer dit kanaal 24/7 wil gebruiken. 2) In de situatie dat er aantoonbaar reeds een ander cliëntcontact gaande is, is deze oplossing acceptabel.

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		seconden mogelijk niet gehaald worden. Voorstel is dat hulpzoekers via een popup melding of keuzemenu op alternatieve contactmogelijkheden kan worden geattendeerd zoals een huisarts/huisartsenpost, een vriend/familielid, of later kunnen terugbellen/teruggebeld worden. Zou een dergelijke oplossing ook acceptabel zijn voor Opdrachtgever?	
75	Bijlage Format kerncompetenties	Bij kerncompetenties stelt u het volgende: "Kerncompetentie 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.' Waarom is deze voorwaarde opgenomen? Hiermee stelt u immers organisaties die werken vanuit ideële doelstellingen en werken met ervaringsdeskundigen gelijkwaardig met grotere ondernemingen zodat wij niet mee kunnen doen.	De Kansspelautoriteit heeft deze eis gehanteerd om te waarborgen dat Inschrijvers over de nodige kennis van verslavingspreventie beschikken, althans deze kennis hebben georganiseerd (bijv. door in te schrijven als Samenwerkingsverband of door een beroep te doen op Derden). Het is van belang om aan deze kennis enige substantie te geven, die ook objectief vastgesteld kan worden. Daarom heeft de Kansspelautoriteit gekozen voor een omvang van € 50.000,- in 36 maanden. Ten opzichte van de opdrachtsom die gepaard gaat met de nu aanbestede opdracht betreft dit een zeer lage drempel, die naar het oordeel van de Kansspelautoriteit zonder meer proportioneel is. De essentie van een aanbesteding is nu juist dat alle ondernemingen (in de zin van de Aanbestedingswet 2012, dit kunnen ook organisatie zijn die werken vanuit ideële doelstellingen) gelijk behandeld worden.
76	Bijlage Format kerncompetenties	Bij kerncompetitie 2 stelt u dat "Kerncompetentie 2: Het hebben geïmplementeerd en uitgevoerd van een loketfunctie die bestond uit minimaal een website." Bij ons stond de website helaas Google analytisch op uit zodat wij hieraan niet kunnen voldoen. Hoe hard is deze kerncompetitie?	Hard, indien niet wordt aangetoond dat aan deze kerncompetentie wordt voldaan, wordt Inschrijver uitgesloten van deelname. Zie overigens ook vraag en antwoord 59 Nota van inlichtingen 1.
77	Aanbestedingsleidraad ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding met betrekking tot Landelijk loket preventie kansspelverslaving	Heeft de Kansspelautoriteit met de opzet en doel van dit landelijk loket rekening gehouden met doelen en doelstellingen van al jaren bestaande organisaties zoals X, waardoor wij in wezen oneerlijke concurrentie ondergaan bij het zoeken van onze financiering? Een groot deel van uw doelen en doelstellingen komen bijna exact overeen en beconcurreren hiermee onze ANBI en omdat wij op vooral financiële en personele verantwoording niet kunnen voldoen aan de voorwaarden van de aanbesteding kunnen wij met onze motivatie en ervaringskennis niet meedoen wat erg jammer is. Neemt natuurlijk niet weg dat wij alles wat opgezet wordt ter vermindering van de gokproblematiek van harte toejuichen maar wij zouden graag ook mee willen doen en niet buiten de zijlijn gehouden willen worden. Plus daarbovenop natuurlijk oneerlijke concurrentie van de overheid.	Bij de keuze om een landelijk loket in te richten is acht geslagen op de bestaande initiatieven (vgl. ook de teksten hierover in de Aanbestedingsstukken). Naar het oordeel van de Kansspelautoriteit is er geen sprake van oneerlijke concurrentie in deze aanbesteding.
78	Procedure	Is het toegestaan de presentaties in het Engels plaats te laten vinden met tussenkomst van een tolk (Engels-Nederlands en vice versa)?	Gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie zullen tijdens de procedure en bij de uitvoering van de Opdracht in het Nederlands plaatsvinden. Mondelinge communicatie tijdens de aanbesteding in het Nederlands met tussenkomst van een tolk is toegestaan, maar voor rekening en risico van Inschrijver. Inschrijvers krijgen bijv. niet meer tijd voor de presentatie vanwege de tussenkomst van een tolk.

Nr	Verwijzing	Vraag	Antwoord
79	Aanbestedingsleidraad	<i>De Kansspelautoriteit heeft een individuele vraag ontvangen inzake het plafondbedrag voor de uitvoeringsfase. Vanwege de noodzakelijke onderbouwing van de vraagstelling met commercieel vertrouwelijke informatie is de vraag naar het inzicht van het Kansspelautoriteit terecht als individuele vraag gesteld. Hieronder volgt een geabstraheerde weergave van de vraag en het antwoord.</i> Paragraaf 5.4 Aanbestedingsleidraad en het Prijzenblad bepalen dat een plafondprijs zal worden gehanteerd van € 2.800.000,- exclusief BTW (€ 400.000,- exclusief per jaar conform sub 3e. paragraaf 2.4 maal de looptijd van de uitvoeringsfase inclusief mogelijkheden tot verlenging). Deze plafondprijs resulteert in een maximum van € 33.333,- per maand. Voor het personeel dat direct contact heeft met Spelers, Naasten, e.d. wordt per FTE 153 uur gerekend. Bij inzet van de geschatte 4 FTE personeel komt dat neer op een maandschatting van 612 uur aan uren, tegenover € 33.333,- aan maximale vergoeding. Hieruit volgt dat 1 personeelslid met een uitvoerende taak (C) een theoretisch maximaal uurtarief zou hebben van € 33.333,- / 612 uur = € 54,47 excl. BTW. Dit is uurtarief is naar het oordeel van vragensteller laag. Daarnaast zijn de indirecte vaste kosten (nog) niet meegenomen in dit uurtarief. Bovendien is in deze redenering nog geen rekening gehouden met bereikbaarheid van personen buiten reguliere kantoor tijden en de extra kosten die daarmee gepaard zullen gaan, terwijl dit wel expliciet wordt geëist in de Aanbestedingsprocedure (zie Eis 25 Bijlage Conformiteitenlijst). Het naar beneden bijstellen van het aantal medewerkers is mogelijk een manier om tot een marktconforme vergoeding te komen. Dit acht gegadigde echter geen voor de hand liggende oplossing gelet Eis 25 dat het Loket 24/7 bereikbaar dient te zijn. Deze eis heeft eerder tot gevolg dat het aantal FTE naar boven moet worden bijgesteld. Onzes inziens dient – voor een financieel verantwoorde uitvoering van de Opdracht – een plafondprijs te worden vastgesteld waarbij een marktconform uurtarief kan worden gehanteerd. Gelet op het bovenstaande verzoekt gegadigde u dan ook om ofwel de voorwaarden waaronder de Opdracht moet worden uitgevoerd aan te passen (bijv. ten aanzien van de 24/7 bereikbaarheid van het Loket (Eis 25) en opleidingseisen personeel (Eis 39)) ofwel om over te gaan tot ophoging van de plafondprijs.	Het plafondbedrag wordt niet aangepast. De Kansspelautoriteit kan in deze fase niet concluderen dat het plafondbedrag te laag is. Het plafondbedrag is gebaseerd op de bekende gegevens rondom enkele referentieprojecten, waarbij enerzijds onderkend wordt dat eisen rondom bijvoorbeeld opleiding en bereikbaarheid niet volledig gelijkwaardig zijn maar anderzijds ten opzichte van deze referentieprojecten rekening is gehouden met een behoorlijke marge. Daarbij is in de Nota van inlichtingen desgevraagd de nodige ruimte geboden om, tijdens nachtdiensten, op een andere wijze invulling te geven aan de responstijden en is het vooral aan inschrijvers om de uitvoering van de opdracht optimaal te organiseren. Het betreft een nieuwe activiteit waarmee geen concrete ervaring bestaat en die door verschillende gegadigden naar eigen inzicht kan worden ingevuld met bijbehorende kostenstructuur. Of het plafond te laag is of niet, is bij uitstek onderwerp van de mededinging die deze aanbesteding tracht te ontketenen. Na het verstrijken van de indieningstermijn en, indien inschrijvingen zijn ontvangen, de beoordeling van de inschrijvingen, zal duidelijk worden of op basis van de gehanteerde kaders een geschikte inschrijving ontvangen is. De Kansspelautoriteit acht het onwenselijk en ook onnodig om lopende de indieningstermijn het plafondbedrag aan te passen. Overigens, indien het aantal FTE niet toereikend blijkt, kan dit zoals aangegeven in de aanbestedingsstukken worden herijkt, zie onder meer p. 35 Aanbestedingsleidraad.