

Begeleidend document marktconsultatie

ten behoeve van de voorgenomen
aanbesteding met betrekking tot

Hulplijn OpenOverGokken



Kansspelautoriteit

Versie : eindversie
Datum : 26 mei 2026

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding	3
1.1	Over de opdrachtgever	3
1.2	Aanleiding marktconsultatie	3
1.3	De marktconsultatie	3
Hoofdstuk 2	Over de opdracht	5
2.1	Voorlopige doelstellingen aanbesteding	5
2.2	Voorlopige opdrachtomschrijving (scope + randvoorwaarden)	5
2.3	Indicatie van de omvang van de opdracht	7
2.4	Voorlopige ideeën bij vorm en duur van de overeenkomst	8
2.5	Voorlopige ideeën bij aanbestedingsprocedure	9
2.6	Voorlopige ideeën bij geschiktheidseisen	9
2.7	Voorlopige ideeën bij gunningscriteria	10
2.8	Voorlopige ideeën bij het toepassen van maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI)	10
2.9	Mogelijke kansen en knelpunten	10
Hoofdstuk 3	Procedurele voorschriften marktconsultatie	11
3.1	Schriftelijke vragenlijst	11
3.2	Mondelinge toelichting	11
3.3	Verslag marktconsultatie	11
3.4	Contactpunt en mogelijkheid tot stellen van vragen	11
3.5	Voorwaarden	11

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Over de opdrachtgever

De Kansspelautoriteit heeft als wettelijke doelstellingen het beschermen van mensen die gokken, het voorkomen van kansspelverslaving en het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit. Ter uitvoering hiervan verleent zij vergunningen, houdt toezicht op vergunninghouders en handhaaft waar nodig. Daarnaast bevordert de Kansspelautoriteit verantwoord gokken door middel van preventie, voorlichting en informatie en beheert zij het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks).

1.2 Aanleiding marktconsultatie

In september 2025 lanceerde de Kansspelautoriteit het platform OpenOverGokken als opvolger van Loket Kansspel. Zie www.openovergokken.nl. OpenOverGokken richt zich op iedereen die behoefte heeft aan onafhankelijke informatie over gokken en de daaraan verbonden risico's. De website wordt door de Kansspelautoriteit in eigen beheer geëxploiteerd. Onderdeel van het platform is een hulplijn voor mensen die behoefte hebben aan een luisterend oor en onafhankelijke informatie bij (risicovol) gokgedrag. Het contract met de huidige leverancier van de hulplijn loopt af in september 2027. Gelet hierop en op de gewijzigde positionering en ambities van OpenOverGokken als opvolger van Loket Kansspel, wil de Kansspelautoriteit zich via een marktconsultatie opnieuw oriënteren op partijen die (mogelijk) hun diensten willen verlenen ten behoeve van de hulplijn en hun visie op deze (voorgenomen) opdracht.

1.3 De marktconsultatie

In de voorbereiding op de toekomstige aanbesteding wil de Kansspelautoriteit de input van de markt betrekken. De informatie die met deze marktconsultatie wordt vergaard, kan worden gebruikt bij de nadere besluitvorming rondom en de invulling van de aanbesteding. Alle partijen die zichzelf hiervoor geschikt achten, worden van harte uitgenodigd mee te denken over de wijze waarop de opdracht het beste in de markt gezet kan worden. Concreter is het doel van deze marktconsultatie:

1. Voorlopige ideeën en doelstellingen met betrekking tot de opdracht en aanbesteding toetsen.
2. Verkrijgen van inzicht in kansen/risico's die worden gezien rondom de opdracht en aanbesteding.
3. Inzicht verkrijgen in de mate van interesse om mee te dingen naar de onderhavige opdracht.

De planning van de marktconsultatie ziet er zonder tegenbericht als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	Uiterlijk 29 mei 2026
Uiterste termijn indienen respons	Eind juni 2026
Mogelijkheid voor mondelinge toelichtingen	Begin juli 2026
Verslag voor marktpartijen	Publicatie hoofdlijnenverslag bij aankondiging aanbesteding, mits voldoende respons beschikbaar is die niet als bedrijfsgeheim moet worden aangemerkt.

Bij dit begeleidend schrijven is een **Bijlage Vragenlijst** gevoegd. U kunt uw antwoorden op de marktconsultatie indienen via TenderNed. U wordt verzocht de antwoorden in Excel in te dienen, zodat de informatie gemakkelijk kan worden verwerkt. Antwoorden die voor het in de planning genoemde moment worden verstrekt, worden in ieder geval meegenomen in de verdere voorbereidingen van een mogelijke aanbesteding.

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

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

Hoofdstuk 2 Over de opdracht

2.1 Voorlopige doelstellingen aanbesteding

Met de voorgenomen aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst, wil de Kansspelautoriteit de volgende doelen bereiken:

- a) Een goed functionerende, laagdrempelige hulplijn realiseren waar mensen die gokken, naasten en andere betrokkenen terecht kunnen voor onafhankelijke informatie, een luisterend oor en passend vervolgtraject, met een signalerende functie.
- b) Voldoende bereikbaarheid en continuïteit borgen, passend bij de doelgroep en aard van de problematiek.
- c) De kwaliteit van informatie en ondersteuning borgen via deskundige bezetting en robuuste processen.
- d) Onafhankelijke doorverwijzing en samenwerking met ketenpartners organiseren, met aandacht voor privacy en (waar mogelijk) warme overdracht.
- e) Bijdragen aan inzicht in trends, patronen en knelpunten rondom gokproblematiek en toegankelijkheid van hulp, binnen de kaders van privacywetgeving.

2.2 Voorlopige opdrachtomschrijving (scope + randvoorwaarden)

De hulplijn is in feite de frontoffice-functie binnen het bredere platform OpenOverGokken. Afstemming met andere onderdelen van het platform is noodzakelijk, waaronder met de website die door de Kansspelautoriteit zelf wordt beheerd.

De hulplijn is bedoeld als laagdrempelig eerste contactpunt voor mensen die gokken, naasten en andere betrokkenen, waar ruimte is voor een onafhankelijk en oordeelloos gesprek (het zogenoemde 'luisterend oor'), het verhelderen van de hulpvraag en het bieden van passende informatie en doorverwijzing. Binnen deze context acht de Kansspelautoriteit het passend dat de hulplijn, waar dit ondersteunend is aan het gesprek, lichte en kortdurende preventieve interventies inzet, gericht op bewustwording en toeleiding naar vervolghulp.

De hulplijn is nadrukkelijk niet bedoeld voor behandeling. Diagnostiek, structurele begeleiding of het uitvoeren van behandeltrajecten vallen buiten de scope en maken daarom geen onderdeel uit van de dienstverlening. Daarentegen vormen doorverwijzing naar passende vormen van hulp en behandeling binnen het bestaande zorg- en ondersteuningslandschap daarbij een kernfunctie van de hulplijn.

De Kansspelautoriteit onderkent dat de grens tussen het luisterend oor, lichte interventies en behandeling in de praktijk niet altijd scherp is en afhankelijk kan zijn van de context en de individuele situatie. Met deze marktconsultatie wil de Kansspelautoriteit daarom de markt uitdrukkelijk bevragen hoe deze grens in de uitvoering werkbaar kan worden gehouden. De Kansspelautoriteit wil daarbij tevens inzicht verkrijgen in de wijze waarop opdrachtnemers binnen de afbakening van de hulplijn kunnen handelen indien passende vervolghulp niet direct beschikbaar is, bijvoorbeeld als gevolg van wachtlijsten. Daarbij is onder meer relevant in hoeverre warm doorverwijzen naar lotgenotencontact of andere laagdrempelige ondersteuningsvormen passend en uitvoerbaar is. Actuele kennis van de sociale kaart is hiervoor een belangrijke randvoorwaarde.

In essentie is de scope van de voorgenomen opdracht het zo nodig operationeel maken en vervolgens zeker houden van een (gok)hulplijn, waarbij voldoende bereikbaarheid, continuïteit en kwaliteit is geborgd. De scope van deze opdracht heeft betrekking op de volgende onderdelen:

1. Motiverende gespreksvoering

Deskundige bezetting en de inzet van gekwalificeerde medewerkers met aantoonbare kennis van gokproblematiek en gesprekstechnieken (met nadruk op motiverende gespreksvoering), inclusief structurele scholing en intervisie. De opdrachtnemer borgt capaciteit en continuïteit van de dienstverlening (o.a. bezettingsmodel, achtervang en piekbelasting).

2. Triage en eerste opvang en inschatting

De medewerkers van de hulplijn ondersteunen bij het verhelderen van de hulpvraag en het bepalen van passende vervolghulp, zonder zelf diagnostiek te verrichten. De hulplijn moet minimaal invulling geven aan triage en eerste opvang.

3. Beheren sociale kaart

Medewerkers van de hulplijn beschikken over actuele kennis van het netwerk c.q. zorglandschap (zorg, sociaal domein, schuldhulp/financiën enzovoorts), zodat mensen gericht geadviseerd kunnen worden over de mogelijke hulproutes.

4. Doorverwijzing en overdracht

Medewerkers van de hulplijn bieden, waar mogelijk, doorgeleiding. De wijze waarop terugbellen en opvolgcontact, indien en voor zover passend, in de uitvoering van de hulplijn kunnen spelen, wil de Kansspelautoriteit in het kader van deze marktconsultatie nader verkennen. Ook hoe kan worden omgegaan met het continueren van de ondersteuning via de hulplijn bij wachttijden in de keten, is een vraagstuk. Daarnaast wil de Kansspelautoriteit verkennen in hoeverre de hulplijn, voortbouwend op de dagelijkse praktijk, ook een signalerende functie kan vervullen. Het gaat daarbij om het herkennen en duiden van relevante ontwikkelingen en trends welke uit de contacten naar voren komen, bijvoorbeeld ten aanzien van bepaalde gokvormen, aanbieder, doelgroepen en/of samenhangende problematiek zoals schulden. De Kansspelautoriteit wil de markt hier uitdrukkelijk op bevragen hoe een dergelijke signaleringsfunctie werkbaar kan worden ingericht en hoe dit zich verhoudt tot de primaire functie van de hulplijn, waarbij het verzamelen van data nadrukkelijk de eerste functie niet in de weg mag staan.

5. Privacy en AVG

Bij het uitwisselen van (persoons)gegevens hebben medewerkers van de hulplijn expliciet aandacht voor privacy en AVG.

6. Onafhankelijkheid hulplijn

De hulplijn opereert onafhankelijk en verwijst door naar het gehele werkveld, waarbij er geen (impliciete) sturing plaatsvindt naar eigen zorg- of behandelaanbod.

7. Samenwerking met stakeholders

Medewerkers van de hulplijn onderhouden contact met relevante partijen in het veld en maken, zo nodig, werkafspraken over doorverwijzen, overdracht en afstemming.

8. Kanalen en bereikbaarheid

Medewerkers van de hulplijn hanteren ten minste de volgende communicatiekanalen: telefoon, chat en WhatsApp. Uitgangspunt is dat de hulplijn ruim bereikbaar is gedurende de dag- en avonden, op alle dagen van de week. Nachtelijke bereikbaarheid wordt op voorhand niet als vereist geacht. Met deze marktconsultatie wil de Kansspelautoriteit marktpartijen uitdrukkelijk bevragen welke mix van kanalen en welk bereikbaarheids- en servicemodel, gelet op de doelgroep en aard van de hulpvraag, het meest passend is.

9. Talen

Medewerkers van de hulplijn bieden in elk geval ondersteuning in zowel de Nederlandse als de Engelse taal. De Kansspelautoriteit laat zich graag via deze marktconsultatie adviseren over de te voeren talen.

10. Kortdurende interventies

Onder kortdurende interventies wordt verstaan lichte, preventieve en tijdelijk van aard zijnde interventies die ondersteunend zijn aan het gesprek en zijn gericht op toeleiding naar passende vervolghulp. Deze interventies hebben een beperkt karakter in tijd en intensiteit en maken nadrukkelijk geen onderdeel uit van behandeling in welke zin dan ook.

11. Rol bij Cruks-vragen

De hulplijn kan, binnen het hulpgesprek, een ondersteunende rol vervullen bij Cruks-gerelateerde vragen.

12. Advisering

Medewerkers van de hulplijn kunnen, voortkomend uit de dagelijkse praktijk en signalerende functie, op geaggregeerd en geabstraheerd niveau bijdragen aan inzicht in trends, knelpunten en ontwikkelingen rondom gokproblematiek. Daarbij kan onder meer worden gedacht aan terugkerende signalen over specifieke gokvormen, verschuiving in doelgroepen of anderszins opvallende ontwikkelingen in hulpvragen. De Kansspelautoriteit wil met deze marktconsultatie verkennen hoe dergelijke signalen op een bruikbare wijze kunnen worden vertaald naar rapportages (zie hiervoor ook onderdeel 13), KPI's en beleidsinhoudelijke inzichten. De precieze inrichting hiervan wil de Kansspelautoriteit graag openlaten. Uitgangspunt is echter dat deze signalerende en adviserende functie ondersteunend is aan de primaire functie van de hulplijn. Ergo: de verzameling van data mag nooit ten koste gaan van de hulpgesprekken met mensen die gokken en naasten.

13. Rapportage en verantwoording

De hulplijn voorziet de Kansspelautoriteit periodiek van managementinformatie en legt verantwoording af over de uitvoering van de opdracht. De rapportage bevat in ieder geval informatie over het aantal contactmomenten, de aard van de hulpvragen, de genomen acties en, voor zover passend, relevante achtergrondkenmerken van contacten, zoals leeftijdscohort, geslacht en aantal contactmomenten. De hulplijn verstrekt daarnaast informatie welke nodig is voor een financiële en organisatorische verantwoording. Indien de hulplijn naast deze opdracht ook andere taken of opdrachtgevers heeft dient inzichtelijk te worden gemaakt welk percentage van de beschikbare tijd aan de hulplijn wordt besteed.

Voorts levert de hulplijn jaarlijks medio oktober een begroting aan voor het daaropvolgende jaar. Tevens wordt uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal van het daaropvolgende jaar een kwalitatief jaarverslag ingediend, inclusief financiële verantwoording, waarbij de begroting wordt afgezet tegen de realisatie.

Buiten de scope

Niet in scope zijn de volgende elementen:

1. Diagnostiek

Medewerkers stellen geen diagnoses vast op basis van DSM-classificaties of vergelijkbare formele diagnoses.

2. Behandeling

Medewerkers van de hulplijn voeren zelf geen behandelingen uit en bieden geen volledige zorgtrajecten aan. Kortdurende interventies zijn uitsluitend licht en preventief van aard (zie ook **onderdeel 10**: 'Kortdurende interventies' in de scope). Doorverwijzing/toeleiding naar passende vervolghulp is een kernfunctie van de hulplijn.

3. Gerichte sturing

Structurele doorverwijzing naar één of enkele specifieke zorgaanbieders of klinieken behoort niet tot de opdracht. De hulplijn moet zoals gezegd onafhankelijk opereren en breed kunnen doorverwijzen.

4. Beheer website

Het beheer van de website is de verantwoordelijkheid van de Kansspelautoriteit zelf.

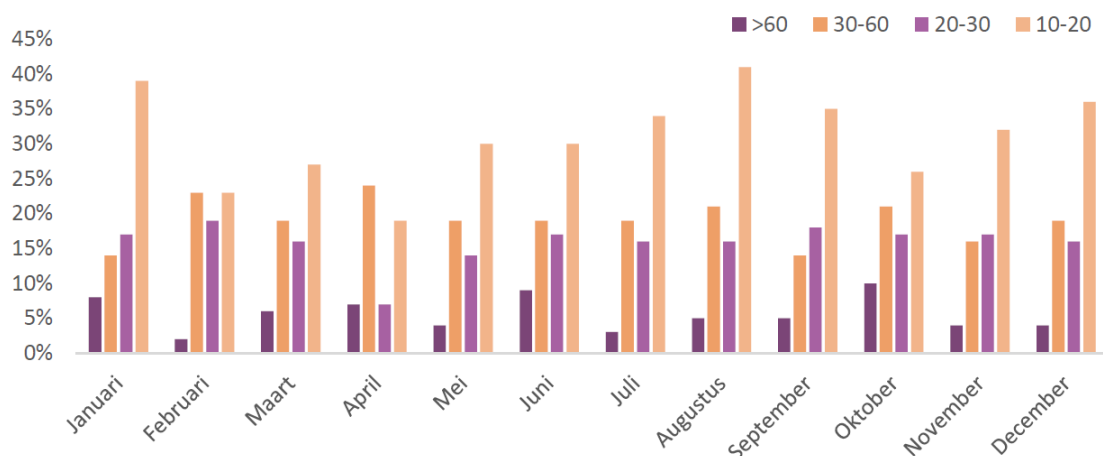
2.3 Indicatie van de omvang van de opdracht

Onder de huidige opdracht voor de uitvoering van de hulplijn is het aantal contactmomenten als volgt gegroeid in de periode (Q4) 2021 t/m 2025:

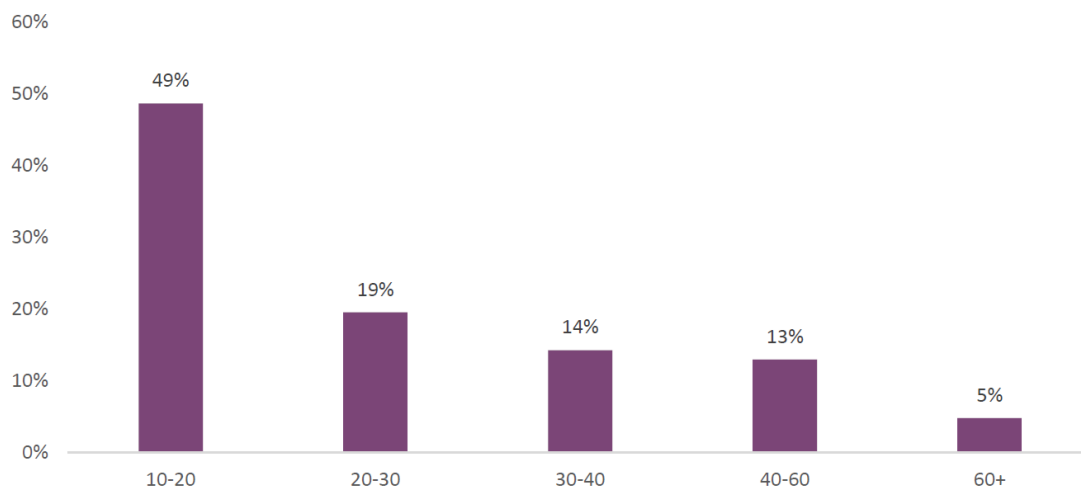
Jaar	Totaal aantal contactmomenten
2021 (let op: de hulplijn ging pas live op 1 oktober van dit jaar)	679
2022	2130
2023	5814
2024	8094
2025	12577

De ervaring van de afgelopen jaren heeft geleerd dat de hulplijn veel vragen ontvangt van mensen over hun Cruks-inschrijving. Dit kunnen bijvoorbeeld vragen zijn over de verplichte acht dagen bedenktijd wanneer iemand zich wenst uit te schrijven, of dat een gokstop niet tijdelijk gepauzeerd kan worden om deelname aan een bedrijfsuitje in het casino mogelijk te maken. Deze contactmomenten lijken op het eerste oog onschuldig, terwijl de vrager wel degelijk gokschade kan ervaren of problemen kan hebben met gokken. De uitdaging voor de opdrachtnemer van de hulplijn zal dan ook zijn om dit soort vragen om te buigen richting een hulpgesprek.

De verdeling in hoelang gesprekken duren blijft redelijk consistent door de jaren heen. Zie onderstaand een weergave van gemiddelde gespreksduur aan de telefoon (in minuten) uit 2022 in vergelijking met 2025 (bron: jaarverslagen van huidige leverancier, 2022 en 2025):



Gemiddelde gespreksduur van telefoongesprekken in 2022



Gemiddelde gespreksduur van telefoongesprekken in 2025

2.4 Voorlopige ideeën bij vorm en duur van de overeenkomst

Binnen de opdracht worden twee fases onderscheiden: een implementatie- of transitiefase en een uitvoeringsfase. De eerste fase is niet aan de orde als de huidige dienstverlener de overeenkomst opnieuw gegund krijgt. De uitvoeringsfase heeft een meerjarig karakter. Voor wat betreft de uitvoeringsfase wordt 36 maanden met viermaal de mogelijkheid om de overeenkomst met 12 maanden te verlengen of met tweemaal de mogelijkheid om de overeenkomst met 24 maanden te verlengen. In principe zijn ook andere looptijden denkbaar. De Kansspelautoriteit nodigt marktpartijen uit hierover mee te denken via de respons.

2.5 Voorlopige ideeën bij aanbestedingsprocedure

De opdrachtwaarde inclusief opties en verlengingen overschrijdt naar verwachting de Europese drempel voor 'sociale en specifieke diensten' van € 750.000 exclusief btw. Naar huidig inzicht is het daarom passend om een Europese aanbesteding te organiseren onder toepassing van het verlichte regime voor sociale en specifieke diensten (SAS) (art. 2.38 – 2.39 Aw 2012). Daarbij wordt de opdracht openbaar aangekondigd en kunnen alle organisaties die aan de eisen voldoen meedingen.

Binnen dit regime wil de Kansspelautoriteit een gespreksronde inbouwen na het doen van een eerste, indicatieve inschrijving door aantoonbaar geschikte partijen. Via deze gesprekken kunnen vraag en aanbod beter op elkaar worden afgestemd en kunnen onduidelijkheden in de inschrijving worden weggenomen. Deze "onderhandelingsfase" is niet bedoeld om de opdrachtinhoud of gunningssystematiek van de Kansspelautoriteit te wijzigen, maar om inschrijvingen te verduidelijken en te komen tot een betere invulling van de opdracht. Na afloop van de onderhandelingsfase dient iedere inschrijver een *Best and Final Offer* (BAFO) in. Het idee hierachter is dat marktpartijen, op basis van de gevoerde gesprekken, hun inschrijving kunnen aanscherpen (bijv. aanpak, kwaliteitsborging, bezetting en prijs). Op basis van de definitieve inschrijving vindt de rangschikking plaats.

Met deze marktconsultatie wil de Kansspelautoriteit toetsen of de hierboven geschetste procedure, inclusief de inzet van een onderhandelingsfase, naar het oordeel van de markt passend en uitvoerbaar is.

2.6 Voorlopige ideeën bij geschiktheidseisen

De Kansspelautoriteit wil enkel inschrijvingen bespreken en beoordelen van professionele partijen die, als organisatie, aantoonbaar geschikt zijn om onderhavige diensten uit te voeren. De geschiktheid van inschrijvers kan onder meer worden getoetst op grond van criteria van economische en financiële draagkracht alsook technische en beroepsbekwaamheid. Voorlopig wordt in ieder geval gedacht aan de volgende geschiktheidseisen:

- Effectieve onafhankelijkheid van kansspelaanbieders;
- Ervaring met het verlenen van dienstverlening ten behoeve van een algemeen toegankelijke hulplijn of loket anderszins in een sociaal-maatschappelijke context;
- Kwaliteit personeel (voldoende functionarissen dienen minimaal een hbo-diploma te bezitten en er dient voldoende expertise met betrekking tot verslavingspreventie te zijn)¹;
- Voldoende financieel-economische draagkracht;

De eerste eis is voor de Kansspelautoriteit van bijzonder belang. De opdrachtnemer richt de hulplijn in als een onafhankelijke, maatschappelijke voorziening binnen het platform OpenOverGokken. De uiteindelijke opdrachtnemer is daarbij voldoende onafhankelijk van de kansspelaanbieders. Onder 'voldoende onafhankelijk' wordt minimaal verstaan:

- a) Opdrachtnemer is zelf geen kansspelaanbieder.
- b) Geen directe of indirecte participatie van kapitaal van kansspelaanbieders in organisatie opdrachtnemer.
- c) Maximaal 20% van de activiteiten die de organisatie van Opdrachtnemer uitoefent buiten de opdracht aangaande de hulplijn gebeurt direct of indirect in opdracht van kansspelaanbieders. Indien opdrachtnemer direct of indirect enige activiteiten in opdracht van kansspelaanbieders uitoefent, dan heeft opdrachtnemer de hulplijn binnen zijn organisatie aantoonbaar op zodanige wijze georganiseerd, dat de relatie tussen opdrachtnemer en kansspelaanbieders niet van invloed kan zijn op of rondom de uitvoering van de opdracht te nemen besluiten en niet op de uitvoering zelf (*Chinese wall*).

¹ Medewerkers van de hulplijn beschikken over professionele hulpverleningsdeskundigheid en een beroepsopleiding (HBO-niveau), passend bij de werkzaamheden. Een callcenter-model zonder relevante hulpverleningscompetenties wordt niet passend geacht. De Opdrachtnemer dient ervoor in te kunnen staan dat personeel met direct cliëntcontact minimaal een HBO-opleiding of aantoonbaar gelijkwaardig werk- en denkniveau heeft, in een voor de opdracht relevante richting (bijv. maatschappelijk of psychologisch). Deskundigheid op het gebied van motiverende gespreksvoering is aantoonbaar geborgd, waaronder opleiding, in training, intervisie en kwaliteitsbewaking. De inzet van ervaringsdeskundigheid kan zeker meerwaarde hebben, maar is aanvullend en geen vervanging voor professionele hulpverleningscompetenties.

- d) Toezichthoudende functionarissen en bestuurders van opdrachtnemer en personeel van opdrachtnemer dat betrokken is bij de uitvoering van de opdracht of dat invloed kan hebben op deze uitvoering mogen geen directe of indirecte, financiële, economische of andere persoonlijke belangen hebben die geacht kunnen worden hun onpartijdigheid of onafhankelijkheid ten opzichte van kansspelaanbieders in het gedrang te brengen.

2.7 Voorlopige ideeën bij gunningscriteria

Met deze marktconsultatie wil de Kansspelautoriteit verkennen welke thema's zich lenen voor kwalitatieve gunningscriteria. Gedacht kan worden aan onder meer de volgende thema's:

- Wijze waarop de bereikbaarheid en continuïteit qua bezetting met voldoende gekwalificeerd personeel wordt geborgd en het aanpassingsvermogen in het geval van toe- of afname van de vraag.
- Kwaliteit van triage en handelingsvermogen (o.a. aan de hand van casuïstiek).
- Invulling van het luisterend oor en gesprekskwaliteit.
- Uitwerken van verschillende voorkomende scenario's die zich in de praktijk kunnen voordoen.
- Aanpak van doorverwijzing, warme overdracht en wat er nodig is als er sprake is van wachtlijsten.
- Praktische borging van onafhankelijkheid in de uitvoering.
- Samenwerking met relevante partijen in het zorg- en ondersteuningslandschap en de wijze waarop de hulplijn wordt gepositioneerd als samenwerkende partner binnen het bredere veld.

In de vragenlijst wordt ook stilgestaan bij de kostenstructuur en het vraagmodel.

2.8 Voorlopige ideeën bij het toepassen van maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI)

Met deze marktconsultatie wil de Kansspelautoriteit marktpartijen uitnodigen om mee te denken over de toepassing van duurzaamheid en social return (SROI) binnen de opdracht. Gezien de aard van de opdracht is het uitgangspunt van de Kansspelautoriteit dat maatschappelijk verantwoord inkopen wordt toegepast. Met maatschappelijk verantwoord inkopen wordt in deze context bedoeld op de maatschappelijke waarde die (mogelijk) met deze opdracht kan worden toegevoegd los van de primaire functie van de hulplijn zelf, waarbij gedacht kan worden aan aspecten als goed werkgeverschap, inclusieve en toegankelijke dienstverlening en/of bedrijfsvoering en wat dies meer zij.

2.9 Mogelijke kansen en knelpunten

Middels deze marktconsultatie wil de Kansspelautoriteit bij marktpartijen ophalen welke kansen en risico's zij zien binnen onderhavige opdracht. In de vragenlijst worden hier vragen over gesteld.

Hoofdstuk 3 Procedurele voorschriften marktconsultatie

3.1 Schriftelijke vragenlijst

Respons op de marktconsultatie vindt in beginsel schriftelijk plaats via de **Bijlage Vragenlijst**. De instructies voor het indienen (inclusief aanleverformat en wijze van verzending) zijn opgenomen in paragraaf 1.3. Indien informatie als commercieel vertrouwelijk aangemerkt moet worden, dient u dit bij de desbetreffende vraag zelf duidelijk aan te geven. Aan het einde van de vragenlijst is ruimte voor aanvullende opmerkingen.

3.2 Mondelinge toelichting

Het is mogelijk dat één of meerdere deelnemers aan de marktconsultatie worden uitgenodigd om hun input mondeling toe te lichten. Ook andere partijen kunnen worden uitgenodigd, als dit naar het oordeel van de Kansspelautoriteit van toegevoegde waarde is. Hiervoor kan worden gekozen als dit naar verwachting van de Kansspelautoriteit een noodzakelijke verdieping of verbreding van de input oplevert. U kunt in de vragenlijst aangeven of u openstaat voor een dergelijk gesprek. De Kansspelautoriteit bepaalt naar eigen inzicht of partijen, en zo ja welke partijen, worden uitgenodigd voor een gesprek. Daarbij wordt ernaar gestreefd de administratieve lasten voor zowel de Kansspelautoriteit als de markt zoveel mogelijk te beperken.

3.3 Verslag marktconsultatie

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

3.4 Contactpunt en mogelijkheid tot stellen van vragen

Contactpersoon aan de zijde van de Kansspelautoriteit is Tobias van der Hoeven of diens vervanger. Hij/zij is in beginsel bereikbaar via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk zijn of contact anderszins noodzakelijk zijn, dan kunnen marktpartijen contact opnemen via inkoop@kansspelautoriteit.nl. Mede vanwege het oriënterende karakter van de marktconsultatie voorziet de procedure niet in een vragenronde. Mochten er toch prangende vragen zijn, dan kunt u die aan bovenstaand contact richten. Vervolgens zal per geval worden bekeken of en op welke wijze in deze fase geantwoord kan worden.

3.5 Voorwaarden

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

- De marktconsultatie is voor alle betrokkenen vrijblijvend. Kansspelautoriteit is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.
- Partijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die ten behoeve van de marktconsultatie is verstrekt. Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in een mogelijke aanbesteding te verstrekken informatie.
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie.
- Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie.
- Dit document, deelname of bijdrage aan de marktconsultatie geldt niet als uitnodiging tot inschrijving op de (Europese) aanbesteding(en) noch kunnen daaraan anderszins rechten worden ontleend.

Nogmaals zeer hartelijk dank voor de getoonde interesse en de respons!