

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese aanbesteding
voor sociale en andere specifieke diensten

met betrekking tot

Hulplijn OpenOverGokken



Kansspelautoriteit

Versie : gepubliceerd
Datum : 25-09-2026

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

Checklist voor het indienen van een Inschrijving

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

Let op: Het doen van een Inschrijving vraagt zorgvuldige voorbereiding. Los van de inhoud van het aanbod kan ook een ogenschijnlijk kleine (vorm)fout ertoe leiden dat een Inschrijving ongeldig moet worden verklaard. Het wordt daarom geadviseerd snel en grondig kennis te nemen van de Aanbestedingsstukken en vragen en twijfelpunten over wat precies op welke wijze moet worden ingevuld, voor te leggen in de vragenrondes.

Document	Actie	Inschrijver*	Derde?	Deelnemer Samenwerking?
Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 3 en 4 Aanbestedingsleidraad)				
Aanbiedingsbrief	De Inschrijving mag worden ingeleid door een aanbestedingsbrief – maar dit is niet verplicht.			
UEA	Bijlage UEA invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Alleen Derde waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen	Ja
Format kerncompetenties	Bijlage Format kerncompetenties invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee	Nee, alleen penvoerder
Subgunningscriteria (Hoofdstuk 5 Aanbestedingsleidraad)				
Kwaliteit	1. Plan van aanpak, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee	Nee, alleen penvoerder
	2. Visie op informatie en rapportage, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee	Nee, alleen penvoerder
	3. Kwaliteit van het team, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee	Nee, alleen penvoerder
	4. Casuïstiek- drie subonderdelen a. tot en met c. vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee	Nee, alleen penvoerder
Prijs	Bijlage Prijzenblad invullen en bijvoegen, in .pdf en .xls(x).	Ja	Nee	Nee, alleen penvoerder

Let op: bij de indicatieve Inschrijving dienen alle hierboven genoemde stukken te worden ingediend, met uitzondering van de casussen en het Prijzenblad. De kwaliteitsstukken worden in die fase gebruikt voor de gespreksronde en worden pas bij de definitieve Inschrijving beoordeeld ten behoeve van de rangschikking. Inschrijvers bepalen zelf de reikwijdte en diepgang van de indicatieve Inschrijving. De indicatieve Inschrijving dient voldoende concreet te zijn om zinvol over de voorgenomen aanpak, organisatie van de dienstverlening en eventuele aandachtspunten te kunnen spreken, maar is niet bindend en wordt niet beoordeeld ten behoeve van de rangschikking.

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

Inhoudsopgave

Checklist voor het indienen van een Inschrijving	2
Definities	4
Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht.....	6
1.1 Inleiding.....	6
1.2 Toelichting aanbestedingsprocedure: eerst een indicatieve Inschrijving	6
1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed	7
1.4 Contact tijdens de aanbesteding	7
1.5 Planning.....	7
1.6 Leeswijzer	8
Hoofdstuk 2 Over de Opdracht	9
2.1 Over de Kansspelautoriteit.....	9
2.2 Aanleiding voor de aanbesteding.....	9
2.3 Context waarbinnen de Opdracht moet worden uitgevoerd	9
2.4 Scope van de werkzaamheden	10
2.5 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen	12
2.6 Omvang van de Opdracht	12
2.7 Herzieningsclausules (art. 2.163 sub c Aanbestedingswet 2012)	14
2.8 Aard en looptijd van de Overeenkomst	15
2.9 Wachtkamerconstructie	15
2.10 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst.....	15
Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften	16
3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding.....	16
3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit	16
3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen	16
3.4 Klachtenregeling	17
3.5 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving	18
3.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband.....	19
3.7 Het doen van een beroep op een Derde.....	20
3.8 Meerdere Inschrijvers binnen één holding	21
3.9 Openingsprocedure	21
3.10 Gunningbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming	22
Hoofdstuk 4 Toetsing van de Inschrijving.....	23
4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften	23
4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	23
4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	24
4.3.1 Financiële en economische draagkracht.....	24
4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid	25
4.3.3 Beroepsbevoegdheid	26
Hoofdstuk 5 Beoordeling van de Inschrijvingen	27
5.1 Gunningseisen.....	27
5.2 Gunningscriterium	27
5.3 Subgunningscriterium kwaliteit	28
5.3.1 Opmaak en aantal pagina's	28
5.3.2 Beoordelingskader.....	29
5.3.3 Onderdeel 1: Plan van aanpak	29
5.3.4 Onderdeel 2: Visie op informatie en rapportage	30
5.3.5 Onderdeel 3: Kwaliteit van het team	31
5.3.6 Onderdeel 4: Casuïstiek (drie subonderdelen a. tot en met c.)	32
5.4 Subgunningscriterium prijs	33

Definities

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

Aanbestedingsleidraad

Voorliggend Aanbestedingsstuk.

Aanbestedingsstukken

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

Behandeling

Evidence-based behandelmethoden, zoals in de reguliere of commerciële (verslavingszorg)instellingen die cognitieve gedragstherapie aanbieden of behandeling middels het Minnesotamodel. Een Behandeling is intensiever dan bijvoorbeeld een korte preventieve (online) interventie en meestal beschikbaar via instellingen voor/van verslavingszorg.

Bijlagen

Aanhangsels behorende bij deze Aanbestedingsleidraad en/of de Overeenkomst.

Contactmoment

Eén inhoudelijk contact tussen de Hulplijn en iemand die gokt, een Naaste of andere betrokkene via telefoon, chat of WhatsApp, waarbij sprake is van een inhoudelijke vraag, ondersteuning, informatieverstrekking, triage, doorverwijzing of opvolging binnen de scope van de Opdracht.

Cruks

Centraal Register Uitsluiting Kansspelen. Het Cruks-register is een belangrijk middel om gokverslaving tegen te gaan. Voordat iemand die gokt aan een risicovol gokspel mee kan doen, moet de aanbieder controleren of hij of zij geregistreerd staat in het Cruks-register. Wanneer dit het geval is, moet die persoon de toegang worden geweigerd. Ook bekend als 'Gokstop'.

Derde

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

Gunningsbeslissing

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

Hulplijn OpenOverGokken

Het voorwerp van deze aanbesteding en Opdracht. De Hulplijn is verweven met het platform OpenOverGokken, zie: Hulplijnen - OpenOverGokken.

Inschrijver

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

Inschrijving

Offerte ingediend door Inschrijver binnen de kaders van deze aanbesteding. In deze aanbesteding wordt onderscheid gemaakt tussen een indicatieve Inschrijving en een definitieve Inschrijving. De indicatieve Inschrijving is een afzonderlijke, niet-bindende indiening die uitsluitend dient als basis voor de gespreksronde. Alleen de definitieve Inschrijving kwalificeert formeel als bindende Inschrijving en wordt beoordeeld ten behoeve van de rangschikking.

Kansspelaanbieder(s)

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

Naaste(n)

Eenieder die in zijn directe omgeving te maken heeft met mensen die gokken.

Nota van Inlichtingen

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

Opdracht

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

Opdrachtnemer

Inschrijver met wie de Kansspelautoriteit de Overeenkomst heeft gesloten.

OpenOverGokken

OpenOverGokken is een initiatief van de Kansspelautoriteit. Zie voor het platform: www.openovergokken.nl. Het Expertisecentrum Gokken (Trimbos-instituut) en Verslavingskunde Nederland hebben bijgedragen aan de content van deze website.

Overeenkomst

De dienstverleningsovereenkomst op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd.

Samenwerkingsverband

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

SLA/DAP

Een door de Kansspelautoriteit en Opdrachtnemer nader overeengekomen document waarin serviceniveaus, kritieke prestatie-indicatoren (KPI's), afspraken en procedures zijn vastgelegd die tijdens de uitvoeringsfase van de Overeenkomst gehanteerd zullen worden.

Stakeholders

Alle partijen die in verschillende mate een beroep kunnen doen op de informatie en dienstverlening van de Hulplijn OpenOverGokken. Dat zijn de mensen die gokken, Naasten, maatschappelijke partijen en Kansspelaanbieders.

UEA

Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Verslavingspreventiefonds

Met de inwerkingtreding van de Wet kansspelen op afstand worden aanbieders van casinospelen, aanbieders van online kansspelen en speelhallen verplicht om een extra heffing te betalen. Vanuit deze heffing wordt onder meer de Hulplijn OpenOverGokken gefinancierd.

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de Hulplijnfunctie binnen het platform OpenOverGokken. De Opdracht ziet op het zo nodig operationeel maken en vervolgens in stand houden van een laagdrempelige, onafhankelijke Hulplijn voor mensen die gokken, Naasten en andere betrokkenen, waarbij voldoende bereikbaarheid, continuïteit, deskundige ondersteuning, passende doorverwijzing en verantwoording zijn geborgd.

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

1.2 Toelichting aanbestedingsprocedure: eerst een indicatieve Inschrijving

Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Er is sprake van een sociale of andere specifieke dienst waarvoor het zogenoemde SAS-regime geldt. Bij dergelijke opdrachten geldt een verlicht aanbestedingsregime. De Kansspelautoriteit organiseert deze Europese aanbesteding onder toepassing van dit verlichte SAS-regime. Dit betekent dat de Opdracht openbaar wordt aangekondigd en dat alle Inschrijvers die aan de eisen voldoen een Inschrijving kunnen indienen.

Eerst een indicatieve Inschrijving

Binnen deze SAS-procedure richt de Kansspelautoriteit de aanbesteding zo in dat eerst een indicatieve Inschrijving wordt gevraagd van aantoonbaar geschikte partijen. Bij de indicatieve Inschrijving dienen Inschrijvers alle in de checklist genoemde stukken in, met uitzondering van de casussen en het Prijzenblad. De indicatieve Inschrijving is niet bindend voor een van de betrokken partijen en wordt niet beoordeeld ten behoeve van de rangschikking. De indicatieve Inschrijving dient via het berichtenportaal van TenderNed te worden ingediend.

Gespreksronde met geschikte Inschrijvers die een indicatieve Inschrijving hebben ingediend

Op basis van de indicatieve Inschrijvingen volgt een gespreksronde met Inschrijvers die een indicatieve Inschrijving hebben ingediend en voor verdere deelname in aanmerking komen. Een voorwaarde om voor een gesprek uitgenodigd te worden is dat de UEA's zijn ingediend en akkoord bevonden en de geschiktheid is aangetoond. De Kansspelautoriteit kiest hiervoor om de administratieve lasten voor iedereen te beperken en om de gesprekken te richten op de al ontvangen indicatieve Inschrijvingen. De gespreksronde staat niet open voor Inschrijvers die ervoor kiezen geen indicatieve Inschrijving in te dienen.

Doel gespreksronde

De gesprekken worden gebruikt om Inschrijvers de kans te bieden met vertegenwoordigers van de Kansspelautoriteit over de indicatieve Inschrijving te spreken, zodat daarna het aanbod nog beter op de vraag kan worden afgestemd in de definitieve Inschrijving. Inschrijvers wordt gevraagd vooraf besprekspunten aan te leveren. Inschrijvers bepalen zelf de reikwijdte en diepgang van de indicatieve Inschrijving. De indicatieve Inschrijving dient wel voldoende concreet te zijn om zinvol over de voorgenomen aanpak, organisatie van de dienstverlening en eventuele aandachtspunten te kunnen spreken, maar is niet bindend en wordt niet beoordeeld ten behoeve van de rangschikking. Het doel van de gesprekken is niet om dialoog te voeren over een wijziging van de Opdracht, de minimumeisen of de gunningssystematiek: de focus ligt op de totstandkoming van de best mogelijke Inschrijving binnen de kaders van de Aanbestedingsstukken. Van de gesprekken wordt een verslag gemaakt door de Kansspelautoriteit. De verslagen worden uitsluitend aan de gesprekspartners verstrekt.

Definitieve Inschrijving

Na de gespreksronde dienen Inschrijvers een *Best and Final Offer* in. De rangschikking en gunning vinden uitsluitend plaats op basis van deze definitieve Inschrijvingen. Alleen een definitieve Inschrijving is bindend voor de Inschrijver en alleen de definitieve Inschrijving wordt beoordeeld door de Kansspelautoriteit. Het indienen van een indicatieve Inschrijving en het deelnemen aan de gespreksronde is niet verplicht. Een ondernemer mag er ook voor kiezen uitsluitend een definitieve Inschrijving in te dienen. In dat geval vindt geen voorafgaande gespreksronde plaats en wordt de Inschrijving uitsluitend beoordeeld op basis van de definitieve Inschrijving.

1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed

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

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

Indien Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dienen zij contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed zelf.

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

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

1.4 Contact tijdens de aanbesteding

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

1.5 Planning

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

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Publiceren aankondiging en Aanbestedingsstukken	25 september 2026	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, eerste ronde	15 oktober 2026	12:00
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	30 oktober 2026	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, tweede ronde	12 november 2026	12:00
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	19 november 2026	
Sluitingstermijn voor het indienen van een indicatieve Inschrijving	3 december 2026	12:00
Gespreksronde met geschikte Inschrijvers	Week 50	

Activiteit	Datum	Tijd (CET)
Sluitingstermijn voor het indienen van de definitieve Inschrijving	15 januari 2027	12:00
Presentaties definitieve Inschrijvingen*	21 januari 2027	
Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn en verificatiefase	4 februari 2027	
Definitieve gunning	25 februari 2027	
Ondertekening Overeenkomst en start implementatie/transitiefase	1 maart 2027	
Uiterlijke datum livegang	1 oktober 2027	

* Nadere informatie over de exacte datum/tijd, locatie en wijze van de mondelinge momenten wordt tijdig aan Inschrijvers verstrekt.

1.6 Leeswijzer

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

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

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

1. UEA
2. Format kerncompetenties
3. Prijzenblad
4. Concept-Overeenkomst
5. Algemene inkoopvoorwaarden (ARVODI-2025)
6. Concept-wachtkamerovereenkomst
7. Conformiteitenlijst
8. Concept-verwerkersovereenkomst

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

2.1 Over de Kansspelautoriteit

De Kansspelautoriteit is de toezichthouder op de markt voor gokken. Als zelfstandig bestuursorgaan (met eigen rechtspersoonlijkheid) van het Ministerie van Justitie en Veiligheid maakt de Kansspelautoriteit zich sinds 1 april 2012 sterk voor een betrouwbaar aanbod van kansspelen in een veilige omgeving. De Wet op de kansspelen is het juridische kader van de Kansspelautoriteit. De Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid is verantwoordelijk voor het kansspelbeleid. Kijk voor meer informatie over de Kansspelautoriteit op: <https://kansspelautoriteit.nl/>.

2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

In september 2025 lanceerde de Kansspelautoriteit het platform OpenOverGokken als opvolger van Loket Kansspel. OpenOverGokken richt zich op iedereen die behoefte heeft aan onafhankelijke informatie over gokken en de daaraan verbonden risico's. 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 dienstverlener achter de Hulplijn loopt af per september 2027. Gelet hierop, en op de gewijzigde positionering en ambities van OpenOverGokken, wil de Kansspelautoriteit de Opdracht opnieuw in de markt zetten.

Voorafgaand aan deze aanbesteding heeft de Kansspelautoriteit een marktconsultatie uitgevoerd om voorlopige ideeën over de Opdracht, de scope, de randvoorwaarden en de aanbestedingsprocedure te toetsen. De uitkomsten daarvan zijn betrokken bij de nadere inrichting van deze aanbesteding. Met deze aanbesteding beoogt de Kansspelautoriteit een professionele Opdrachtnemer te contracteren die de Hulplijnfunctie binnen OpenOverGokken zo nodig operationeel maakt en vervolgens uitvoert, kwalitatief borgt en waar nodig verder verbetert.

2.3 Context waarbinnen de Opdracht moet worden uitgevoerd

De Opdracht wordt uitgevoerd binnen de context van het platform OpenOverGokken. OpenOverGokken is bedoeld als onafhankelijke en laagdrempelige voorziening voor mensen die behoefte hebben aan informatie over gokken, de daaraan verbonden risico's en mogelijke vormen van Hulp en Ondersteuning. De website van OpenOverGokken wordt door de Kansspelautoriteit in eigen beheer geëxploiteerd. De onderhavige Opdracht ziet niet op het beheer van de website, maar op de Hulplijnfunctie als frontoffice binnen dit bredere platform.

Verhouding tot Kansspelaanbieders

Kansspelaanbieders kunnen mensen die gokken in voorkomende gevallen wijzen op OpenOverGokken en de Hulplijn. Dit laat onverlet dat Kansspelaanbieders zelf verantwoordelijk blijven voor de uitvoering van hun wettelijke zorgplicht en hun eigen verslavingspreventiebeleid. De Hulplijn is geen vervanging voor deze zorgplicht en kan daar ook niet voor worden ingezet. Indien medewerkers van Kansspelaanbieders als iemand die gokt of als Naaste contact opnemen met de Hulplijn, ontvangen zij dezelfde dienstverlening als andere gebruikers.

Inkoopdoelstellingen

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

1. Een goed functionerende, laagdrempelige Hulplijn realiseren waar mensen die gokken, Naasten en andere betrokkenen terecht kunnen voor onafhankelijke informatie, een luisterend oor en een passend vervolgtraject, met een signalerende functie.
2. Voldoende bereikbaarheid en continuïteit borgen, passend bij de doelgroep en de aard van de problematiek.
3. De kwaliteit van informatie en ondersteuning borgen via deskundige bezetting en robuuste processen.

4. Onafhankelijke doorverwijzing en samenwerking met ketenpartners organiseren, met aandacht voor privacy en, waar mogelijk, warme overdracht.
5. Bijdragen aan inzicht in trends, patronen en knelpunten rondom gokproblematiek en toegankelijkheid van Hulp, binnen de kaders van privacywetgeving.

De concrete randvoorwaarden en minimumeisen voor de uitvoering van de Opdracht zijn uitgewerkt in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder de Bijlage Conformiteitenlijst, de concept-Overeenkomst en de overige Bijlagen. Inschrijvers dienen zich hier volledig en onvoorwaardelijk aan te conformeren.

2.4 Scope van de werkzaamheden

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. Naast 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 rol van de Hulplijn is wel duidelijk begrensd: tot vier contactmomenten, inclusief warme doorverwijzing.

De Hulplijn is dus 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 een kernfunctie van de Hulplijn.

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, onder andere door middel van een robuust bezettingsmodel, met achtervang en een oplossing voor piekbelasting.

2. Triage, 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. het zorglandschap (zorg, sociaal domein, schuldhulp/financiën enzovoorts), zodat mensen gericht geadviseerd kunnen worden over de mogelijke hulproutes.

4. Warme doorverwijzing en opvolgcontact

Medewerkers van de Hulplijn bieden, waar mogelijk, doorgeleiding. Terugbellen en opvolgcontact kunnen waar passend en tot in totaal maximaal vier contactmomenten onderdeel uitmaken van de uitvoering van de Hulplijn. Ook het continueren van ondersteuning via de Hulplijn bij wachttijden in de keten vormt een aandachtspunt.

5. Privacy en AVG

Bij het uitwisselen van (persoons)gegevens hebben medewerkers van de Hulplijn expliciet aandacht voor privacy en AVG. Vanzelfsprekend voldoet de dienstverlener achter de Hulplijn aan alle wet- en regelgeving.

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. Het is belangrijk dat dit op papier en in de praktijk goed wordt geborgd.

7. Samenwerking met maatschappelijke partijen

Medewerkers van de Hulplijn onderhouden contact met relevante partijen in het veld en maken, zo nodig, werkafspraken over doorverwijzen, overdracht en afstemming. Als er sprake is van ontwikkelingen in het werkveld die raken aan de werkprocessen van de Hulplijn, dan dient de Hulplijn op eerste redelijke verzoek van de Kansspelautoriteit diens processen hierop aan te passen.

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: van 06.00 tot 00.00 uur. Nachtelijke bereikbaarheid is niet vereist (in de huidige situatie is wel sprake van 24/7-telefonische bereikbaarheid). Wel moeten voor de nachtelijke uren duidelijk andere modaliteiten worden aangereikt aan mensen die contact zoeken, zoals de lokale crisisdienst en 113.

9. Talen

Medewerkers van de Hulplijn bieden in elk geval ondersteuning in zowel de Nederlandse als de Engelse taal. De te voeren talen dienen passend te zijn bij de doelgroep, de aard van de Hulpvraag en het laagdrempelige karakter van de Hulplijn.

10. Kortdurende interventies

Onder kortdurende interventies worden verstaan: lichte, preventieve en tijdelijke 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. Dit omvat iemand op afstand helpen bij zijn of haar inschrijving en vragen beantwoorden over de functionaliteit/werking van Cruks (bijvoorbeeld uitleg over acht dagen bedenktijd bij uitschrijving). Ook kan worden gedacht aan het 'omturnen' van informatieve vragen over Cruks naar een Hulpgesprek. Over dit deel van de scope vindt tijdens de uitvoering periodiek afstemming plaats met de infolijn van de Kansspelautoriteit.

12. Advisering en signalering

Medewerkers van de Hulplijn kunnen, voortkomend uit de dagelijkse praktijk en de signalerende functie van de Hulplijn, 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, verschuivingen in doelgroepen of andere opvallende ontwikkelingen in Hulpvragen. Deze signalen kunnen op bruikbare wijze worden vertaald naar rapportages, KPI's en beleidsinhoudelijke inzichten, voor zover dit past binnen de aard en primaire functie van de Hulplijn. Uitgangspunt is dat deze signalerende en adviserende functie ondersteunend blijft aan de primaire functie van de Hulplijn. Het verzamelen van data mag daarom nooit ten koste gaan van de Hulpgesprekken met mensen die gokken en Naasten.

13. Rapportage, verantwoording en begroting

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. Daarnaast verstrekt de Hulplijn de informatie die nodig is voor financiële en organisatorische

verantwoording. Als de Hulplijn naast deze Opdracht ook andere taken uitvoert of voor andere Opdrachtgevers werkzaam is, wordt inzichtelijk gemaakt welk deel van de beschikbare tijd aan de Hulplijn wordt besteed. Voorts levert de Hulplijn jaarlijks medio oktober een begroting aan voor het daaropvolgende jaar. Uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal van het daaropvolgende jaar wordt 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.

3. Gerichte sturing naar specifieke aanbieders

Structurele doorverwijzing naar één of enkele specifieke zorgaanbieders of klinieken of eigen behandelingen behoort niet tot de Opdracht en is nadrukkelijk niet toegestaan. 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.

2.5 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Er is geen sprake van het samenvoegen van Opdrachten. De Opdracht ziet op één integrale dienstverlening, te weten het uitvoeren van de Hulplijnfunctie als onderdeel van het bredere platform OpenOverGokken. Het aanbrengen van een nadere verdeling in percelen, bijvoorbeeld naar afzonderlijke onderdelen van de dienstverlening zoals bezetting, triage, beheer van de sociale kaart, doorverwijzing, rapportage of kanaalinzet, is onwenselijk, omdat deze onderdelen inhoudelijk en operationeel nauw met elkaar samenhangen en in de praktijk in onderlinge samenhang moeten worden uitgevoerd. De Kansspelautoriteit acht het daarom van belang dat één Opdrachtnemer integraal verantwoordelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden. De Opdracht wordt daarom niet in percelen verdeeld. Inschrijvers kunnen wel een beroep doen op onderaannemers en/of inschrijven als Samenwerkingsverband.

2.6 Omvang van de Opdracht

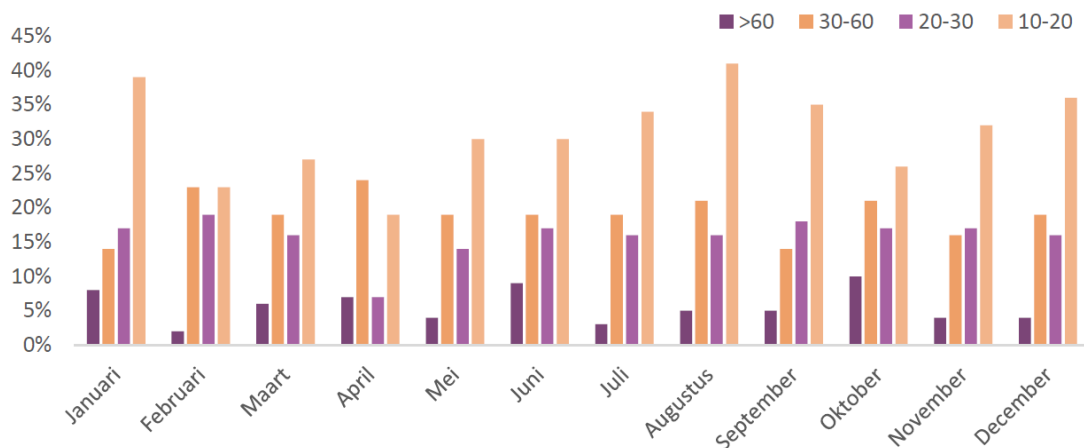
Onder de huidige opdracht voor de uitvoering van de Hulplijn is het aantal contactmomenten in de periode van Q4 2021 tot en met 2025 als volgt gegroeid:

Jaar	Totaal aantal contactmomenten
2021 (vanaf livegang per 1 oktober 2021)	679
2022	2.130
2023	5.814
2024	8.094
2025	12.577
2026 tot en met augustus	6.446 – gemiddeld 805 per maand

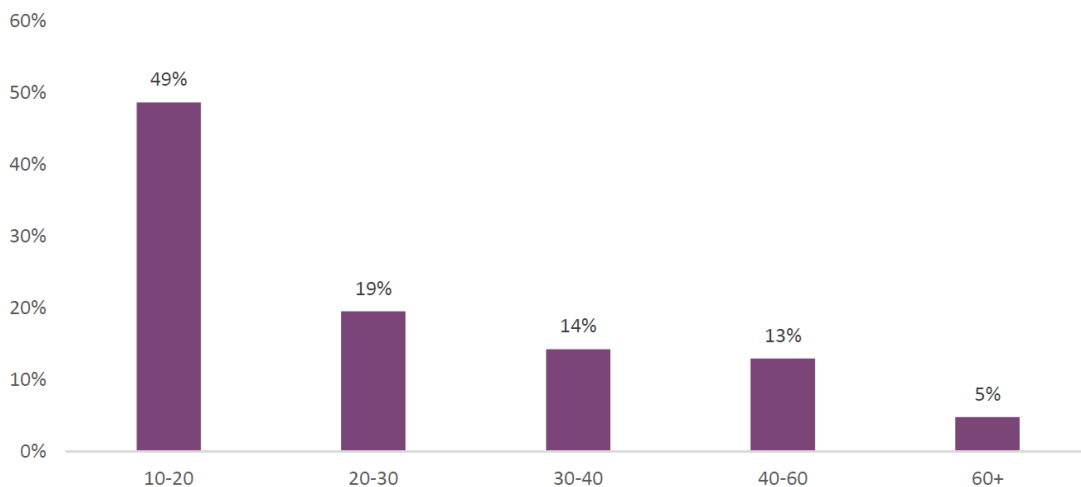
De ervaring van de afgelopen jaren heeft geleerd dat de Hulplijn veel vragen ontvangt van mensen over hun Cruks-inschrijving – tot en met eind 2024 is dit geregistreerd en toen ging het om 40% tot 60% van de aanvragen. Dit kunnen bijvoorbeeld vragen zijn over de verplichte acht dagen bedenktijd wanneer 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 van de gespreksduur blijft door de jaren heen redelijk consistent. Hieronder is de gemiddelde gespreksduur van telefoongesprekken in minuten weergegeven voor 2022 en 2025, op basis van de jaarverslagen van de huidige leverancier.



Gemiddelde gespreksduur van telefoongesprekken in 2022



Gemiddelde gespreksduur van telefoongesprekken in 2025

All-in inschrijfprijs op basis van het aantal contactmomenten

Inschrijvers bepalen zelf hun prijsniveau voor hun all-in dienstverlening door het Prijzenblad in te vullen. Deze inschrijfprijs wordt beoordeeld. Het betreft een prijs per jaar (12 maanden). Per maand betaalt de Kansspelautoriteit 1/12 van de prijs.

Voor de inschrijfprijs dienen Inschrijvers uit te gaan van een referentievolumen van gemiddeld 800 contactmomenten per maand, gemeten over een kalenderjaar. Onder een contactmoment wordt verstaan: één inhoudelijk contact tussen de Hulplijn en iemand die gokt, een Naaste of andere betrokkene via telefoon, chat of WhatsApp, waarbij sprake is van een inhoudelijke vraag, ondersteuning, informatieverstrekking, triage, doorverwijzing of opvolging binnen de scope van de Opdracht. Een afzonderlijk opvolgcontact of terugbelgesprek telt als afzonderlijk contactmoment. Een reeks berichten binnen één aaneengesloten chat- of WhatsAppgesprek over dezelfde Hulpvraag telt als één contactmoment, tenzij sprake is van een duidelijk nieuw gesprek of opvolgcontact op een later moment.

Voor de prijsopgave dienen Inschrijvers aldus uit te gaan van een referentievolume van gemiddeld 800 contactmomenten per maand. Dit referentievolume is gebaseerd op de ontwikkeling van het aantal contactmomenten in de afgelopen jaren en dient als uitgangspunt voor het bepalen van de jaarlijkse prijs voor de uitvoering van de Hulplijn ten tijde van de aanbesteding en de initieel in de Overeenkomst overeen te komen prijs. Het referentievolume vormt geen minimumafname, omzetgarantie of garantie voor het feitelijke aantal contactmomenten gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

De aangeboden jaarlijkse prijs voor de uitvoering van de Hulplijn betreft een all-in prijs voor de uitvoering van de Opdracht bij een feitelijk volume binnen een bandbreedte van 20% boven of onder het gemiddelde maandelijkse referentievolume. Dit betekent dat een gemiddeld volume van 640 tot en met 960 contactmomenten per maand binnen de aangeboden prijs valt.

Indien het feitelijke aantal contactmomenten gedurende drie opeenvolgende kalendermaanden gemiddeld buiten deze bandbreedte valt, treden de Kansspelautoriteit en Opdrachtnemer met elkaar in overleg over de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de Opdracht. Een dergelijk overleg geeft geen automatisch recht op bijstelling van de vergoeding. Een eventuele bijstelling van de vergoeding vindt uitsluitend plaats voor zover deze redelijk en billijk is, objectief is onderbouwd met gegevens over volume, benodigde inzet en kosten, aansluit bij de prijsvorming uit de Inschrijving en past binnen de Overeenkomst en de aanbestedingsrechtelijke kaders. Tijdelijke pieken of dalingen in het aantal contactmomenten geven op zichzelf geen recht op bijstelling van de vergoeding.

Let op: minimumprijs en plafondbudget

Als minimumprijs geldt een totale inschrijfsom van 700.000 EURO **inclusief btw** per jaar. De minimumprijs is vastgesteld om te borgen dat de aangeboden prijs in redelijke verhouding staat tot de aard, omvang en kwaliteitsvereisten van de Opdracht. Als plafondbudget geldt een totale inschrijfsom van 1.000.000 EURO **inclusief btw** per jaar. Er mag niet lager dan de minimumprijs of hoger dan het plafondbudget worden ingeschreven. Doet een Inschrijver dat wel, dan wordt diens Inschrijving terzijde gelegd.

Indexering

De inschrijfprijs kan jaarlijks worden geïndexeerd volgens het bepaalde in de concept-Overeenkomst.

Transitie/implementatiekosten bij wijziging dienstverlener

Voor een eventuele transitie naar een nieuwe dienstverlener is eenmalig maximaal € 75.000 inclusief btw beschikbaar. Deze transitie- of implementatiekosten zijn gemaximeerd en worden buiten de prijsvergelijking van de Inschrijvingen gehouden, om zoveel als redelijkerwijs mogelijk een gelijk speelveld ten opzichte van de huidige dienstverlener te waarborgen. Als het resultaat van de aanbesteding niet strekt tot een wisseling van dienstverlener, vervalt de mogelijkheid om transitiekosten te factureren.

2.7 Herzieningsclausules (art. 2.163 sub c Aanbestedingswet 2012)

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

1. De Opdracht kan wijzigen doordat in de uitvoeringsfase wordt gekomen tot doorontwikkeling van de Hulplijnfunctie. Hierdoor kan de opzet en inrichting van de Hulplijn zodanig wijzigen dat ook de onderliggende Overeenkomst wijziging behoeft. Dit laatste is overigens niet per definitie het geval: er zijn ook doorontwikkelingen denkbaar, bijvoorbeeld op een meer operationeel niveau, die niet tot wijziging van de Overeenkomst hoeven te leiden.
2. De Opdracht kan voorts wijzigen indien de Kansspelautoriteit een ander bekostigingsmodel wenst. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal meer inzicht ontstaan in het gebruik van de Hulplijn en de toegevoegde waarde van verschillende onderdelen ervan. Dientengevolge kan bij de Kansspelautoriteit de behoefte ontstaan om de Hulplijn op een andere wijze te bekostigen met een bijbehorende andere sturing.

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

De cumulatieve wijzigingen van de opdracht zullen nooit meer dan 100% van het in de aanbesteding gehanteerde plafondbudget bedragen. Dit staat los van de jaarlijkse indexeringsmogelijkheid en de omgang met de fluctuatie in het aantal contactmomenten, zoals in paragraaf 2.6 beschreven.

2.8 Aard en looptijd van de Overeenkomst

Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst met één Opdrachtnemer. Binnen de Opdracht wordt, indien de Overeenkomst niet aan de huidige dienstverlener wordt gegund, rekening gehouden met een implementatie/transitiefase voorafgaand aan de start van de uitvoeringsfase. Deze implementatie/transitiefase loopt vanaf definitieve gunning tot 1 oktober 2027. De uitvoeringsfase start 1 oktober 2027 en heeft een initiële looptijd van 36 maanden.

Na het verstrijken van deze periode heeft de Kansspelautoriteit de mogelijkheid de Overeenkomst te verlengen overeenkomstig de verlengingsmogelijkheden zoals opgenomen in de concept-Overeenkomst. De concept-Overeenkomst is bijgevoegd als Bijlage. Op de Opdracht zijn de ARVODI-2025 van toepassing.

2.9 Wachtkamerconstructie

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

De Kansspelautoriteit behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, indien de Overeenkomst met de oorspronkelijke Opdrachtnemer voortijdig wordt ontbonden, de Opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is gesloten, overeenkomstig diens Inschrijving. De Kansspelautoriteit kan dit recht invoeren tot 12 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer. De Kansspelautoriteit is niet verplicht van de wachtkamerovereenkomst gebruik te maken.

2.10 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

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

Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften

Dit hoofdstuk ziet op de procedurele aspecten en voorschriften die gelden voor deelname aan de aanbesteding en het indienen van een Inschrijving. Als het specifiek gaat om de voorschriften voor het indienen van een Inschrijving, dan geldt finale toetsing hieraan op basis van de definitieve Inschrijving – niet de indicatieve.

3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding

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

3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

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

3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen

1. De Kansspelautoriteit nodigt Inschrijvers uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, het plaatsen van opmerkingen, et cetera.
2. De Kansspelautoriteit verwacht van Inschrijvers een proactieve houding die bijdraagt aan het slagen van deze aanbesteding. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan eventuele bezwaren te uiten na het moment waarop de Kansspelautoriteit beslissingen neemt in het kader van deze aanbesteding. Bezwaren dienen in overeenstemming met de Aanbestedingsstukken te worden geuit op een moment dat eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo nodig nog kunnen worden weggenomen.

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

3.4 Klachtenregeling

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

3.5 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

1. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste vier maanden gerekend vanaf de sluitsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving voor Inschrijver onherroepelijk en bindend. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding, eindigt de termijn van gestanddoening één maand na uitspraak in kort geding.
2. Varianten worden niet geaccepteerd.
3. Een Inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Indien een Inschrijver inschrijft, mag hij niet tevens als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Inschrijver.
4. Een Derde mag als onderaannemer voor meerdere Inschrijvers tegelijk optreden.
5. Een Derde mag voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen rondom financiële en economische draagkracht betreft in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.
6. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
7. De complete Inschrijving dient vóór de in de op dat moment geldende planning genoemde sluitsdatum en -tijd te zijn ingediend. Na afloop van de sluitingstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Inschrijvers.
8. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Kansspelautoriteit zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is. Dit is een recht en geen plicht van de Kansspelautoriteit en doet dus niets af aan het feit dat te late ontvangst ongeacht de oorzaak voor rekening en risico van Inschrijvers is.
9. Inschrijvingen dienen compleet te zijn. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats die ter beschikking zijn gesteld.
10. Met het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen, voorschriften en voorwaarden. Een Inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, geldt ten tijde van het indienen van een Inschrijving de navolgende rangorde:
 - a. de Nota's van Inlichtingen, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
 - b. de concept-Overeenkomst – uiteindelijk prevaleert de Overeenkomst, waarbij de noodzakelijke wijzigingen die voortvloeien uit de Nota's van Inlichtingen in de definitieve Overeenkomst worden verwerkt;
 - c. deze Aanbestedingsleidraad, inclusief overige Bijlagen, waaronder de Conformiteitenlijst;
 - d. de ARVODI-2025;
 - e. de Inschrijving van Inschrijver.

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

Let op: Inschrijvers moeten terdege kennisnemen van deze bescheiden, aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat de Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver. Algemene voorwaarden van Inschrijvers of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Suggesties ten aanzien van de voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan door

het stellen van vragen. In de Nota('s) van Inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

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

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

3.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband

1. Een Samenwerkingsverband neemt deel aan de aanbesteding als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als Samenwerkingsverband gelden onderstaande aanvullende bepalingen.
2. **Let op:** Van alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend **UEA** te worden overlegd in de Inschrijving. Op eerste verzoek van de Kansspelautoriteit dienen nadere bewijsmiddelen te worden overlegd om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.

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

3.7 Het doen van een beroep op een Derde

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

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

3.8 Meerdere Inschrijvers binnen één holding

Vanuit een holding mogen meerdere Inschrijvers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer aan een Samenwerkingsverband, of als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken Inschrijvers op verzoek van de Kansspelautoriteit kunnen aantonen dat Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Kansspelautoriteit niet kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

3.9 Openingsprocedure

1. De digitale kluis wordt na afloop van de betreffende sluitingstermijn geopend.
2. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt en verzonden naar Inschrijvers.

3. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Inschrijvingen is een formaliteit. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet behandeld.

3.10 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming

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

Hoofdstuk 4 Toetsing van de Inschrijving

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

Let wel: Indien een Inschrijver een indicatieve Inschrijving indient, vindt een eerste toetsing plaats op basis van die indicatieve Inschrijving. Het doorstaan van deze toets is voorwaarde voor deelname aan de gespreksronde. Inschrijvers die ervoor kiezen uitsluitend een definitieve Inschrijving in te dienen, worden pas na de sluitingstermijn voor de definitieve Inschrijving getoetst. Uiteindelijk dienen alle Inschrijvers in de definitieve Inschrijving alle gevraagde bescheiden volledig en actueel te overleggen. Op dat moment vindt de definitieve toetsing plaats.

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

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

4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

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

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

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

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

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

Uitsluitingsgrond	UEA	Bewijsmiddel
Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen	IIIA	Inschrijver kan door middel van een Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 24 maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing is.
Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies	IIIB	Inschrijver kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.
Faillissement, insolventie of gelijksoortig	IIIC	Inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.
Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht	IIIC	Situationeel, naar redelijk oordeel van de Kansspelautoriteit. Indien de Kansspelautoriteit aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is, zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De Kansspelautoriteit neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012.
Belangenconflict	IIIC	
Betrokken bij de voorbereiding	IIIC	
Valse verklaring	IIIC	
Onrechtmatige beïnvloeding	IIIC	
Vervalsing van de mededinging	IIIC	

4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Als op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. De Kansspelautoriteit stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische, financiële en technische capaciteit beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren. Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het **UEA**, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het **UEA** tevens 'Selectiecriteria') te voldoen ('ja'), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de Inschrijving aanvullende informatie moet worden overlegd. Ten aanzien van het opvragen van nadere bewijsmiddelen geldt hetzelfde als is bepaald rondom de uitsluitingsgronden.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

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

1. **Continuïteit:** Er zijn geen signalen dat de continuïteit van de onderneming in het geding is. Dit betekent in ieder geval dat in de meest recente jaarrekening geen continuïteitsparagraaf is opgenomen. Op eerste verzoek van de Kansspelautoriteit moet Inschrijver een verklaring van de accountant kunnen overleggen waaruit blijkt dat er geen indicaties zijn dat de onderneming onvoldoende financieel en economisch draagkrachtig is om de Opdracht uit te voeren.
2. **Verzekering:** Inschrijver beschikt ten tijde van Inschrijving en gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.500.000 per gebeurtenis en € 3.000.000 per jaar.

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

4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

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

4.3.2.1 Kerncompetenties

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

1. Het uitvoeren van werkzaamheden op het gebied van laagdrempelige ondersteuning bij gokproblematiek. Het moet gaan om werkzaamheden van enige omvang, namelijk ter waarde van minimaal € 50.000 exclusief btw in de laatste 36 maanden. Als de werkzaamheden in opdracht van één of meerdere opdrachtgevers zijn verricht, wordt de waarde bepaald op basis van de uit hoofde van deze opdracht(en) gerealiseerde omzet. Als het werkzaamheden betreft die niet in opdracht van een externe opdrachtgever zijn verricht, wordt de waarde bepaald op basis van de totale loonkosten van de functionaris of functionarissen die de werkzaamheden hebben uitgevoerd.
2. Het hebben ingericht en uitgevoerd van een laagdrempelige informatie-, advies- en Hulplijnfunctie in een sociaal-maatschappelijke context. Het moet gaan om een informatie-, advies- en Hulplijnfunctie waarbij er gedurende een aaneengesloten periode van minimaal 12 maanden in de laatste 36 maanden gemiddeld minimaal 300 contactmomenten per maand zijn geweest waarvan minimaal 150 via de telefoon, op initiatief van de contactzoekende. Met een sociaal-maatschappelijke functie wordt hier bedoeld dat de informatie-, advies- of Hulplijnfunctie zich richt op contactvragen die samenhangen met het persoonlijk, sociaal, maatschappelijk en/of psychosociaal functioneren van mensen. Het kan daarbij ook gaan om problemen die betrekking hebben op de gezondheid, het algehele welzijn, de financiële situatie, de sociale omgeving, de veiligheid, de participatie in de samenleving en/of de toegang tot passende hulp of ondersteuning, zoals:
 - verslaving, mentale gezondheid of psychosociale ondersteuning;
 - schulden, armoede, werk, wonen of maatschappelijke participatie;
 - jeugd, gezin, opvoeding, relaties of mantelzorg;
 - veiligheid, crisis, misbruik, overlast of kwetsbaarheid;
 - toegang tot zorg, ondersteuning, preventie of sociaal domein.

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

- **Kerncompetentie 1:** De onderbouwing kan bestaan uit één of meerdere referentie-opdrachten of, indien de werkzaamheden niet voor een opdrachtgever zijn verricht, uit een beschrijving van de werkzaamheden anderszins. Er geldt geen beperking aan het aantal onderbouwingen; het gaat erom dat Inschrijver aantoont dat hij cumulatief aan de omschreven kerncompetentie heeft voldaan.
- **Kerncompetentie 2:** Inschrijver dient één referentie te overleggen. Uit de referentie moet blijken dat sprake was van een uitgevoerde informatie-, advies- of Hulplijnfunctie die aan de gestelde eisen voldoet.

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

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

1. De gevraagde kerncompetentie is aangewend in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. Indien sprake is van een referentie-opdracht, hoeft deze nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetentie betrekking op heeft moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.

2. Indien sprake is van een referentie-opdracht, dienen ter controle de actuele contactgegevens van de contactpersoon te worden opgegeven. Verificatie van de referentie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersoon van de referentie-organisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.
3. Indien sprake is van een referentie-opdracht en de verklaring van de referentie-organisatie niet overeenstemt met de verklaring van de Inschrijver of de referentie-organisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd met uitsluiting van deelname aan de aanbesteding tot gevolg, maar niet voordat Inschrijver om een nadere zienswijze is gevraagd.
4. Een onderbouwing wordt alleen als geldig beschouwd indien de betreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband is dit een van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval de Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde.

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

4.3.2.2 Kwaliteit personeel

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

- Inschrijver beschikt aantoonbaar over minimaal 3 functionarissen met een hbo-diploma in een voor de Opdracht relevante richting en minimaal 3 jaar werkervaring met betrekking tot verslavingspreventie of ondersteuning bij gokproblematiek.

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

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

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

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

Hoofdstuk 5 Beoordeling van de Inschrijvingen

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

Let wel: alleen de definitieve Inschrijvingen worden beoordeeld.

5.1 Gunningseisen

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

Aantonen onafhankelijkheid Kansspelaanbieders voor definitieve gunning

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

5.2 Gunningscriterium

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

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

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximumaantal punten
Kwaliteit	1. Plan van aanpak	270
	2. Visie op informatie en rapportage	90
	3. Kwaliteit van het team	180
	4. Casuïstiek	60
	4a. Jongvolwassene met oplopende schulden en studie-uitval	50
Prijs	4b. Hulp bij Cruks-inschrijving	50
	4c. Ongeruste ouder van een minderjarige jongere die gokt	50
Totaal	All-in inschrijfprijs per jaar voor uitvoering van de Hulplijn	1.000

Schriftelijke beoordeling

Voor de kwalitatieve beoordeling van de definitieve Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de Inschrijvingen eerst individueel op het

subgunningscriterium kwaliteit. Vervolgens stelt de beoordelingscommissie de voorlopige scores in consensus vast. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend. Individuele beoordelingen worden niet verstrekt en zijn uitsluitend bestemd voor intern gebruik. De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de kwalitatieve onderdelen zonder kennis te nemen van de aangeboden prijzen.

Na vaststelling van de voorlopige scores worden de Inschrijvers uitgenodigd voor een presentatie van hun Inschrijving. Indien een Inschrijving in deze fase op één of meer onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit als onvoldoende wordt beoordeeld, wordt deze uitgesloten van verdere deelname. De Kansspelautoriteit acht de Inschrijving dan hoe dan ook ongeschikt, althans onaanvaardbaar. De betreffende Inschrijver wordt in dat geval niet uitgenodigd voor de presentatie. De Kansspelautoriteit kiest hiervoor om de administratieve lasten voor alle betrokkenen te beperken.

Presentatie

Zodra de schriftelijke beoordeling is afgerond, vraagt de Kansspelautoriteit de Inschrijvers hun Inschrijving te presenteren aan de beoordelingscommissie op locatie van de Kansspelautoriteit. Inschrijver kan maximaal drie vertegenwoordigers afvaardigen voor de presentatie. Daarbij dient in ieder geval de persoon aanwezig te zijn die als eerste contactpersoon is aangewezen. De presentatie duurt maximaal 30 minuten. Daarin wordt Inschrijver gevraagd de belangrijkste meerwaarde van zijn Inschrijving voor de Kansspelautoriteit toe te lichten. Vervolgens is er circa 30 minuten ruimte voor toelichtingsvragen van de beoordelingscommissie.

Op basis van de presentatie en de antwoorden op toelichtingsvragen kan de beoordelingscommissie in consensus de eerder vastgestelde voorlopige scores op onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit aanpassen. Daarna worden de definitieve scores vastgesteld. De presentatie is geen zelfstandig beoordelingsonderdeel, maar kan uitsluitend leiden tot bijstelling van de beoordeling binnen het bestaande beoordelingskader en voor zover de bijstelling voortvloeit uit verduidelijking van informatie die reeds in de schriftelijke Inschrijving is opgenomen. Tijdens de presentatie mag geen wezenlijk nieuwe, andere of aanvullende informatie worden verstrekt ten opzichte van de schriftelijke Inschrijving. Indien dergelijke informatie toch wordt verstrekt, wordt deze niet bij de beoordeling betrokken. De presentatie vindt plaats op de datum die in de planning is vermeld, tenzij de Kansspelautoriteit anders bericht.

Rangschikking

Nadat de scores op de kwalitatieve onderdelen en het subgunningscriterium prijs zijn vastgesteld, ontstaat een rangschikking van Inschrijvers. De Inschrijver met de hoogste totaalscore komt in beginsel voor gunning van de Opdracht in aanmerking. De Inschrijver die op de tweede plek is gerangschikt, krijgt de wachtkamerovereenkomst in beginsel gegund.

Indien meerdere definitieve Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Kansspelautoriteit onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, geeft het aantal punten op het hoogst gewogen kwalitatieve onderdeel de doorslag. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft, zal worden gekeken naar de volgorde van de onderdelen zoals opgenomen in de tabel in paragraaf 5.2. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft, zal er worden geloot.

5.3 Subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen van het subgunningscriterium kwaliteit beschreven. Per onderdeel wordt aangegeven wat de Kansspelautoriteit vraagt, op welke wijze Inschrijver hier invulling aan moet geven en hoe de beoordelingscommissie dit beoordeelt.

5.3.1 Opmaak en aantal pagina's

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximumaantal A4's dat per onderdeel is aangegeven. Als meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een deskundige partij de essentie beknopt en helder kan vastleggen.

5.3.2 Beoordelingskader

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

De schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader. Binnen onderdeel 4 is sprake van drie subonderdelen. Die worden ieder op zich beoordeeld. Per subonderdeel geldt dan ook een maximumaantal punten.

Tussenliggende scores worden niet toegekend.

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

Indien een Inschrijving als onvoldoende wordt beoordeeld op één schriftelijk onderdeel of als matig op twee schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit, wordt deze uitgesloten van deelname; de Kansspelautoriteit acht de Inschrijving dan hoe dan ook ongeschikt, althans onaanvaardbaar.

5.3.3 Onderdeel 1: Plan van aanpak

De Kansspelautoriteit hecht eraan dat de Hulplijn niet alleen bereikbaar en laagdrempelig is voor mensen die gokken, maar ook passend handelt bij uiteenlopende Hulpvragen. Dat vraagt om een uitvoerbare organisatie van de dienstverlening, een duidelijke werkwijze voor triage en eerste opvang, actuele kennis van de sociale kaart, zorgvuldige doorverwijzing en, waar passend, warme overdracht. Ook moet duidelijk zijn hoe Inschrijver omgaat met Cruks-gerelateerde vragen, wachttijden in de keten, samenwerking met relevante Stakeholders en bescherming van persoonsgegevens tijdens de uitvoering. Daarnaast verwacht de Kansspelautoriteit dat Inschrijver inzichtelijk maakt hoe continuïteitsrisico's, piekbelasting, afhankelijkheden met het platform OpenOverGokken en afstemming met de infolijn van de Kansspelautoriteit worden beheerst. Voor zover de aanbesteding leidt tot een wisseling van dienstverlener, dient Inschrijver ook toe te lichten hoe implementatie, transitie, overdracht en start van de dienstverlening zorgvuldig worden georganiseerd. De primaire functie van de Hulplijn, te weten het voeren van goede Hulpgesprekken met

mensen die gokken en Naasten, staat daarbij voorop. Inschrijver dient daarom de volgende vraag te beantwoorden:

Hoe organiseert Inschrijver de uitvoering van de Hulplijn OpenOverGokken zó dat bereikbaarheid, continuïteit, triage, eerste opvang, passende informatieverstrekking, doorverwijzing, samenwerking met ketenpartners, beheersing van uitvoeringsrisico's en afstemming met het platform OpenOverGokken en de infolijn van de Kansspelautoriteit in de praktijk worden geborgd, met behoud van onafhankelijkheid, laagdrempeligheid en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens? Indien de aanbesteding leidt tot een wisseling van dienstverlener, dient Inschrijver daarbij tevens te beschrijven hoe implementatie, transitie en overdracht worden georganiseerd.

Bij de beoordeling wordt in ieder geval gelet op:

- De mate waarin Inschrijver concreet, realistisch en uitvoerbaar beschrijft hoe de Hulplijn wordt ingericht en gedurende de looptijd beschikbaar en bereikbaar blijft;
- De wijze waarop Inschrijver triage, vraagverheldering, eerste opvang en passende informatieverstrekking organiseert zonder buiten de scope van de Hulplijn te treden;
- De manier waarop Inschrijver doorverwijzing, warme overdracht, opvolgcontact en omgang met wachttijden in de keten praktisch vormgeeft;
- Hoe Inschrijver actuele kennis van de sociale kaart borgt en samenwerking met relevante partijen in het zorg-, sociaal en ondersteuningslandschap organiseert;
- De wijze waarop Inschrijver Cruks-gerelateerde vragen benut als ingang voor een passend Hulpgesprek, waar dat aan de orde is;
- De manier waarop Inschrijver onafhankelijkheid, privacy, AVG en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens in de dagelijkse uitvoering borgt.
- De wijze waarop Inschrijver continuïteitsrisico's, achtervang, piekbelasting en tijdelijke verstoringen in de dienstverlening beheerst.
- Hoe Inschrijver afhankelijkheden met het platform OpenOverGokken en de infolijn van de Kansspelautoriteit onderkent, organiseert en bewaakt, waaronder afstemming over Cruks-gerelateerde vragen.
- De mate waarin Inschrijver, voor zover sprake is van een wisseling van dienstverlener, concreet en realistisch beschrijft hoe implementatie, transitie, overdracht, start van de dienstverlening en eventuele exit-risico's worden georganiseerd.

Inschrijver mag maximaal 8 A4 (enkelzijdig, inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera) gebruiken.

5.3.4 Onderdeel 2: Visie op informatie en rapportage

De Kansspelautoriteit wil dat de Hulplijn niet alleen ondersteuning biedt in individuele Hulpgesprekken, maar vanuit de dagelijkse praktijk ook bijdraagt aan inzicht in trends, patronen en knelpunten rondom gokproblematiek en de toegankelijkheid van Hulp. De rapportage en informatievoorziening moeten de Kansspelautoriteit in staat stellen de uitvoering van de Opdracht te volgen, daarover verantwoording af te leggen en signalen uit de praktijk op geaggregeerd en geabstraheerd niveau te benutten. Daarbij geldt dat verzamelen, registreren en rapporteren van informatie nooit ten koste mag gaan van de primaire functie van de Hulplijn: het voeren van goede Hulpgesprekken met mensen die gokken, Naasten en andere betrokkenen.

Van Inschrijver wordt daarom verwacht dat hij een visie geeft op de wijze waarop informatie wordt geregistreerd, gevalideerd, geduid en gerapporteerd. Daarbij gaat het onder meer om managementinformatie over contactmomenten, de aard van Hulpvragen, genomen acties, relevante achtergrondkenmerken voor zover passend, signalen over bijvoorbeeld gokvormen, doelgroepen, schuldenproblematiek of knelpunten in de keten, en de wijze waarop deze informatie bruikbaar wordt gemaakt voor periodieke rapportages, KPI's, jaarverslaglegging en inhoudelijke afstemming met de Kansspelautoriteit. Tegelijkertijd moet duidelijk zijn hoe Inschrijver privacy, AVG, dataminimalisatie, informatiebeveiliging en zorgvuldige dataopslag borgt. Inschrijver dient daarom de volgende vraag te beantwoorden:

Hoe geeft Inschrijver invulling aan informatievoorziening en rapportage zó dat de Kansspelautoriteit op een betrouwbare, bruikbare en privacybestendige wijze inzicht krijgt in de uitvoering van de Hulplijn, relevante ontwikkelingen en signalen uit de praktijk, zonder dat dit afbreuk doet aan de kwaliteit en laagdrempeligheid van het Hulpgesprek?

Bij de beoordeling wordt in ieder geval gelet op:

- Hoe Inschrijver concreet en uitvoerbaar beschrijft welke informatie wordt geregistreerd, hoe deze informatie wordt gevalideerd en hoe datakwaliteit wordt geborgd;
- De mate waarin de voorgestelde rapportages aansluiten op de behoefte van de Kansspelautoriteit aan managementinformatie, verantwoording, KPI's en periodieke inhoudelijke duiding;
- Hoe Inschrijver signalen, trends, patronen en knelpunten uit Hulpvragen herkent, duidt en vertaalt naar bruikbare inzichten op geaggregeerd en geabstraheerd niveau;
- De manier waarop Inschrijver voorkomt dat informatieverzameling en rapportage ten koste gaan van de primaire Hulpverlenende functie van de Hulplijn;
- De wijze waarop Inschrijver privacy, AVG, dataminimalisatie, informatiebeveiliging en zorgvuldige opslag en verwerking van gegevens borgt;
- De mate waarin Inschrijver laat zien hoe rapportages en signalen worden besproken met de Kansspelautoriteit en kunnen bijdragen aan verbetering van de dienstverlening en samenwerking in de keten.

Inschrijver mag maximaal 4 A4 (enkelzijdig, inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera) gebruiken.

5.3.5 Onderdeel 3: Kwaliteit van het team

De kwaliteit van de Hulplijn staat of valt met de deskundigheid, houding en continuïteit van de medewerkers die direct contact hebben met mensen die gokken, Naasten en andere betrokkenen. De Kansspelautoriteit acht het daarom van belang dat de Hulplijn wordt bemenst door medewerkers met passende professionele Hulpverleningsdeskundigheid, aantoonbare kennis van gokproblematiek en verslavingspreventie, en vaardigheid in onder meer motiverende gespreksvoering. De inzet van ervaringsdeskundigheid kan meerwaarde hebben, maar is aanvullend en geen vervanging voor de vereiste professionele competenties.

Van Inschrijver wordt in ieder geval verwacht dat hij inzichtelijk maakt hoe het team wordt samengesteld, welke deskundigheid en ervaring aanwezig zijn, hoe medewerkers worden opgeleid en begeleid, en hoe kennis gedurende de looptijd van de Overeenkomst actueel wordt gehouden. Daarbij gaat het onder meer om opleiding en werk- en denkniveau, kennis van het zorg-, sociaal en ondersteuningslandschap, intervisie, kwaliteitsbewaking, achtervang, omgang met complexe of emotioneel beladen gesprekken en het borgen van continuïteit bij ziekte, verloof, vakantie of piekbelasting. Ook moet duidelijk zijn hoe Inschrijver ervoor zorgt dat medewerkers rolvast blijven binnen de scope van de Hulplijn: wel luisteren, verhelderen, ondersteunen en doorverwijzen, maar niet diagnosticeren of behandelen. Inschrijver dient daarom de volgende vraag te beantwoorden:

Hoe borgt Inschrijver dat het team dat de Hulplijn OpenOverGokken uitvoert beschikt over de juiste deskundigheid, houding, ervaring en continuïteit om mensen die gokken, Naasten en andere betrokkenen op een laagdrempelige, deskundige, onafhankelijke en passende wijze te woord te staan en toe te leiden naar passende vervolghulp?

Bij de beoordeling wordt in ieder geval gelet op:

- De mate waarin Inschrijver concreet beschrijft hoe het team wordt samengesteld en welke rollen, verantwoordelijkheden en deskundigheden binnen het team aanwezig zijn;
- De wijze waarop Inschrijver borgt dat medewerkers beschikken over passende professionele Hulpverleningsdeskundigheid, minimaal hbo-niveau of aantoonbaar gelijkwaardig werk- en denkniveau, en relevante kennis van gokproblematiek en verslavingspreventie;
- Hoe Inschrijver deskundigheid op het gebied van motiverende gespreksvoering, triage, vraagverheldering, doorverwijzing en omgang met complexe gesprekken borgt;

- De manier waarop Inschrijver scholing, training, intervisie, supervisie en kwaliteitsbewaking gedurende de looptijd van de Overeenkomst organiseert;
- Hoe Inschrijver continuïteit, achtervang en beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerde medewerkers borgt bij ziekte, vakantie, verloop en piekbelasting;
- De wijze waarop Inschrijver ervoor zorgt dat medewerkers rolvast handelen binnen de scope van de Hulplijn en niet overgaan tot diagnostiek of behandeling.

Inschrijver mag maximaal 4 A4 (enkelzijdig, inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera) gebruiken.

5.3.6 Onderdeel 4: Casuïstiek (drie subonderdelen a. tot en met c.)

Met dit onderdeel wil de Kansspelautoriteit beoordelen hoe Inschrijver in concrete praktijksituaties invulling geeft aan de gevraagde dienstverlening. De casussen zijn bedoeld om inzicht te krijgen in de inhoudelijke deskundigheid, gespreksaanpak, triage, handelingsbekwaamheid, rolvastheid en wijze van doorverwijzing van Inschrijver. Het gaat nadrukkelijk niet om behandeling of diagnostiek, maar om passende eerste opvang, vraagverheldering, informatieverstrekking, lichte ondersteuning waar passend en toeleiding naar vervolghulp binnen de scope van de Hulplijn.

Inschrijver wordt gevraagd onderstaande casussen uit te werken. Per casus dient Inschrijver concreet te beschrijven hoe de Hulplijnmedewerker het gesprek voert, welke informatie wordt uitgevraagd, hoe de ernst en urgentie worden ingeschat, welke vervolgstappen passend zijn en op welke wijze eventuele doorverwijzing, overdracht of opvolging wordt georganiseerd. Daarbij dient Inschrijver ook aandacht te besteden aan privacy, onafhankelijkheid, het bewaken van de grenzen van de Opdracht en samenwerking met relevante Hulp- of ketenpartners.

4a. Jongvolwassene met oplopende schulden en studie-uitval

Een 22-jarige student neemt zelf contact op met de Hulplijn. Hij vertelt dat hij de afgelopen anderhalf jaar steeds vaker online sportwedstrijden afsluit. Wat begon als ontspanning is uitgroeit tot dagelijks gokken. Hij heeft inmiddels meerdere leningen afgesloten bij vrienden en gebruikt zijn studiefinanciering om gokverliezen terug te winnen. Door stress en slaapttekort loopt hij studievertraging op. De student schaamt zich voor zijn situatie en heeft nog niemand in zijn omgeving hierover verteld.

4b. Hulp bij Cruks-inschrijving

Een 45-jarige man belt de Hulplijn omdat hij bang is opnieuw de controle te verliezen over zijn gokgedrag en zich wil inschrijven in het Cruks-register. Hij wil graag weten hoe hij dit kan doen.

4c. Ongeruste ouder van een minderjarige jongere die gokt

Een moeder neemt contact op met de Hulplijn omdat zij vermoedt dat haar 17-jarige zoon problematisch gokt. Zij heeft ontdekt dat hij via onlineaccounts geld inzet op sportwedstrijden en vermoedelijk geld leent van vrienden. Haar zoon ontkent dat er een probleem is en weigert Hulp. De moeder maakt zich zorgen omdat hij steeds vaker thuisblijft, minder contact heeft met vrienden en prikkelbaar reageert wanneer het onderwerp gokken ter sprake komt.

De vraag die Inschrijver per bovenstaande casus dient te beantwoorden:

Hoe handelt Inschrijver in de drie beschreven casussen, zó dat de Hulpvraag zorgvuldig wordt verhelderd, de ernst en urgentie passend worden ingeschat, de beller op een laagdrempelige en deskundige wijze wordt ondersteund en waar nodig wordt toegeleid naar passende hulp of Ondersteuning binnen de grenzen van de Hulplijn?

Elke casus zal separaat worden beoordeeld. Bij de beoordeling van elke casus wordt in ieder geval gelet op:

- Hoe Inschrijver per casus de Hulpvraag verheldert en relevante informatie uitvraagt zonder onnodig drempels op te werpen;
- De wijze waarop Inschrijver de ernst, urgentie en eventuele risico's van de situatie inschat en onderbouwt;

- Hoe Inschrijver passende eerste opvang, informatieverstrekking en lichte ondersteuning biedt binnen de scope van de Hulplijn;
- De wijze waarop Inschrijver per casus passende vervolgstappen, doorverwijzing, warme overdracht of opvolgcontact organiseert;
- Hoe Inschrijver in de casussen omgaat met schaamte, weerstand, minderjarigheid, Naasten, Cruisvragen, schuldenproblematiek en mogelijke samenloop met andere problematiek;
- De manier waarop Inschrijver privacy, AVG, onafhankelijkheid en de grenzen tussen Hulplijn, diagnostiek en behandeling bewaakt.

Inschrijver mag voor de uitwerking van iedere casus maximaal 2 A4 gebruiken (enkelzijdig, inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera).

5.4 Subgunningscriterium prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde **Prijzenblad** volledig in te vullen en zowel in .pdf als in .xls(x)-formaat in TenderNed te uploaden. De inschrijfprijs wordt in het Prijzenblad automatisch berekend en dient als grondslag voor de beoordeling van het subgunningscriterium prijs.

Het niet volledig invullen of wijzigen van het Prijzenblad leidt tot uitsluiting van de Inschrijving. Er mogen geen negatieve bedragen worden ingevuld. De prijsopgave dient in euro's (€), op twee decimalen en inclusief btw te geschieden. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken, zijn prijzen all-in. Indexering van aangeboden prijzen is mogelijk conform het bepaalde in de Overeenkomst.

Let op: Voor de jaarlijkse prijs voor de uitvoering van de Hulplijn geldt een minimumprijs van € 700.000 **inclusief btw** per jaar en een plafondbedrag van maximaal € 1.000.000 **inclusief btw** per jaar. Inschrijvingen die hierbuiten vallen, worden terzijde gelegd. Zie voor een nadere toelichting paragraaf 2.6. Facturatie en betaling vinden maandelijks plaats, voor telkens 1/12 van de overeengekomen jaarprijs.

De inschrijfsom dient onderbouwd te worden door middel van een open kostencalculatie, omdat de Kansspelautoriteit inzicht wil verkrijgen in de opbouw van de aangeboden prijs en wil beoordelen of de prijsopgave realistisch, uitlegbaar en uitvoerbaar is in verhouding tot de gevraagde dienstverlening.

De open kostencalculatie dient minimaal inzicht te verschaffen in:

- Personeelskosten en inzet, waaronder functies, ureninzet en eventuele opslagpercentages;
- Kosten voor bereikbaarheid, kanalen, systemen, registratie en rapportage;
- Kosten voor scholing, intervisie, kwaliteitsborging en coördinatie;
- Overhead, beheer, projectleiding en contractmanagement;
- Eventuele kosten voor samenwerking met Derden of onderaannemers;

De eenmalige transitie- en implementatiekosten maken geen onderdeel uit van de open kostencalculatie en worden niet betrokken bij de prijsbeoordeling. Voor zover sprake is van transitie- of implementatiekosten, worden deze separaat vergoed na ondertekening van de Overeenkomst, met een maximum van € 75.000 inclusief btw.

De open kostencalculatie dient ter informatie en wordt als zodanig niet bij de puntentoekenning betrokken, maar is wel onderdeel van de te sluiten Overeenkomst. Inschrijver is verantwoordelijk voor de juistheid van de open kostencalculatie. Als de open kostencalculatie en dus de inschrijfsom achteraf onvolledig of onjuist blijken, is dat voor risico van Inschrijver en kan dit nimmer leiden tot meerwerk of anderszins een vergoeding van extra kosten.

De beoordeling van het subgunningscriterium prijs vindt uitsluitend plaats op basis van de jaarlijkse prijs voor de uitvoering van de Hulplijn. Eventuele eenmalige transitie- of implementatiekosten dienen wel in het Prijzenblad en de open kostencalculatie te worden vermeld, maar worden niet meegenomen in de prijsvergelijking. Voor deze eenmalige transitie- of implementatiekosten geldt een maximum van € 75.000 inclusief btw.

Het aantal punten voor het subgunningscriterium prijs wordt als volgt berekend:

Toegekend aantal punten = $((€ 1.000.000 - \text{jaarlijkse prijs voor de uitvoering van de Hulplijn van de betreffende Inschrijver}) / (€ 300.000) \times 300$ punten.