

Hoofdlijnenverslag marktconsultatie

ten behoeve van een toekomstige
Europese aanbesteding

met betrekking tot

Hulplijn OpenOverGokken



Kansspelautoriteit

Versie : 1.0

Datum : september 2026

Hoofdstuk 1 Over de marktconsultatie

De Kansspelautoriteit heeft een marktconsultatie georganiseerd in het kader van de voorgenomen Europese aanbesteding 'Hulplijn OpenOverGokken'. De informatie die via deze marktconsultatie is vergaard, is betrokken bij de voorbereiding van de aanbesteding.

Alle ondernemingen zijn via een aankondiging op TenderNed uitgenodigd om mee te denken over hoe de juiste aanbesteding eruit moet zien om het gewenste eindresultaat te realiseren. De planning van de marktconsultatie was als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	28 mei 2026
Uiterste termijn indienen respons	30 juni 2026
Mogelijkheid voor mondelinge toelichtingen	Niet benut
Verslag voor marktpartijen	Publicatie hoofdlijnenverslag bij of voorafgaand aan de aanbesteding

In totaal hebben zes partijen schriftelijk gereageerd op de marktconsultatie. De ontvangen reacties zijn verwerkt in dit hoofdlijnenverslag. Daarbij zijn contactgegevens, individuele bedrijfsgevoelige informatie, prijsinformatie, interne besprekpunten en passages die door deelnemers als commercieel vertrouwelijk kunnen worden beschouwd niet opgenomen. Het betreft een (sterk) geabstraheerde weergave.

Hoofdstuk 2 Geabstraheerde weergave respons

Hieronder volgt het resultaat van de marktconsultatie op hoofdlijnen. De beantwoording is thematisch samengevat op een hoog abstractieniveau. Daarbij zijn terugkerende lijnen uit de responsen weergegeven, zonder dat ieder afzonderlijk punt noodzakelijkerwijs door alle deelnemers in dezelfde mate of op dezelfde wijze is onderschreven.

1 Doel, positionering en scope van de hulplijn

Uit de reacties volgt in algemene zin een breed gedeeld beeld dat de hulplijn laagdrempelig, onafhankelijk, anoniem en niet-behandelend moet zijn. Tegelijkertijd komt in meerdere reacties naar voren dat de hulplijn voldoende deskundig moet worden ingericht om gokschaad, schuldenproblematiek, vragen van naasten, schaamte, crisissignalen en vastlopende hulpvragen tijdig te herkennen en passend door te geleiden.

2 Bereikbaarheid, communicatiekanalen en taalondersteuning

Deelnemers onderschrijven het belang van ruime bereikbaarheid en meerdere communicatiekanalen, zoals telefoon, chat, WhatsApp, e-mail of terugbelmogelijkheden. Over volledige 24/7-bereikbaarheid lopen de inzichten uiteen: enkele reacties benadrukken het belang daarvan, terwijl andere reacties ruimte zien voor ruime dag- en avondbereikbaarheid, mits buiten openingstijden in ieder geval een veilige route beschikbaar is voor spoedeisende of crisissituaties. Nederlands en Engels worden op hoofdlijnen als passende basis gezien; aanvullende taalondersteuning kan afhankelijk van behoefte, gebruik en uitvoerbaarheid worden overwogen.

3 Triage, kortdurende ondersteuning en doorgeleiding

De reacties bevestigen dat triage geen diagnostiek of behandeling mag worden, maar wel professionele oordeelsvorming vraagt. In meerdere reacties wordt passende ondersteuning beschreven in termen van luisteren, vraagverheldering, psycho-educatie, motiverende gespreksvoering, praktische eerste stappen, risicosignalering en warme doorgeleiding. Tegelijkertijd lopen de opvattingen uiteen over de precieze ruimte voor kortdurende interventies en opvolgcontact. De grens ligt in elk geval bij diagnostiek,

behandeltrajecten, structurele begeleiding, schuldbemiddeling, casusregie en therapeutische interventies. Nadere afbakening in de aanbestedingsstukken is daarom van belang.

4 Samenwerking, sociale kaart en onafhankelijkheid

Deelnemers achten samenwerking met relevante partijen in de zorg-, preventie-, crisis- en schuldhulpverlening van belang. Daarbij wordt een actuele sociale kaart als randvoorwaarde gezien voor effectieve toeleiding. Onafhankelijkheid wordt breed als essentieel gezien voor het vertrouwen in de hulplijn. Die onafhankelijkheid ziet niet alleen op kansspelaanbieders, maar ook op eventuele eigen verwijzingsbelangen of belangen bij specifieke zorg- of ondersteuningsroutes.

5 Rapportage, signalering en verantwoording

De hulplijn kan volgens meerdere deelnemers een relevante signaleringsfunctie vervullen, mits registratie beperkt, doelgericht, geanonimiseerd en zorgvuldig wordt ingericht en ondersteunend blijft aan de primaire hulpfunctie. Passende indicatoren zien niet alleen op bereikbaarheid en aantallen contacten, maar ook op aard van hulpvragen, urgentie, doorgeleiding, warme overdracht, ketenknelpunten, veiligheid, privacy en kwaliteit van het gesprek.

6 Aanbestedingsprocedure, geschiktheid en prijsmodel

De reacties ondersteunen op hoofdlijnen een procedure waarin kwaliteit zwaar weegt. Deelnemers vragen aandacht voor proportionele geschiktheidseisen, aantoonbare deskundigheid, casuïstiek, een gelijk speelveld en het voorkomen dat uitsluitend aanbestedingstechnische schrijfkwaliteit wordt beloond. Ten aanzien van prijs komt naar voren dat prijsrealisme, transparantie over capaciteit en een zorgvuldige verhouding tussen prijs en kwaliteit van belang zijn.

7 Implementatie, contract en uitvoeringsrisico's

Voor implementatie en uitvoering wijzen meerdere deelnemers op het belang van voldoende voorbereidingstijd, duidelijke overdracht, continuïteit van bereikbaarheid en vindbaarheid, privacy-by-design, scholing, kwaliteitsborging en aandacht voor emotionele belasting van medewerkers. Reële risico's die in de reacties terugkomen zijn onder meer onvoldoende deskundigheid, onduidelijke afbakening tussen ondersteuning en behandeling, wachttijden in de keten, capaciteitsdruk, privacyrisico's, datacontinuïteit en belangenverstrengeling.

Hoofdstuk 3 Uitkomst op hoofdlijnen

De uitkomst van de marktconsultatie luidt op hoofdlijnen als volgt:

Hoofdlijn van de opdracht wordt onderschreven. *De reacties bevestigen dat de hulplijn laagdrempelig, onafhankelijk, deskundig en niet-behandelend moet worden ingericht, met voldoende ruimte voor triage, ondersteuning en passende doorgeleiding.*

Kwaliteit, onafhankelijkheid en uitvoerbaarheid zijn bepalend. *De aanbesteding moet zodanig worden ingericht dat aantoonbare kwaliteit, professionele gespreksvoering, veiligheid, privacy, ketensamenwerking en onafhankelijkheid daadwerkelijk worden getoetst en geborgd.*

Verdere uitwerking vraagt scherpe keuzes. *Voor de aanbestedingsstukken vragen vooral bereikbaarheid, opvolgcontact, afbakening van behandeling, prijsmodel, implementatie, rapportage en contractuele borging nadere uitwerking.*

Hoofdstuk 4 Vervolg

De Kansspelautoriteit heeft de uitkomsten van de marktconsultatie bij de nadere uitwerking van de aanbestedingsstrategie en de aanbestedingsdocumenten betrokken. Daarbij is beoordeeld welke onderdelen als minimumeis, kwalitatief gunningscriterium, contractuele verplichting of uitvoeringsafspraken worden opgenomen.

Het hoofdlijnenverslag is gedeeld bij de publicatie van deze aanbesteding. Daarmee is de marktconsultatie afgesloten.

De Kansspelautoriteit dankt alle partijen voor hun deelname aan de marktconsultatie. De geleverde input is waardevol gebleken voor de verdere voorbereiding van de aanbesteding.