Nota van inlichtingen 2 – Hulplijn OpenOverGokken
19-11-2026

Kansspelautoriteit

Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 2 inzake de aanbesteding 'Hulplijn OpenOverGokken' van de Kansspelautoriteit.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Contact cijfers	Wat zijn de contact cijfers voor specifieke dagen, dus maandag tot en met zondag, feestdagen en verschillende maanden?	De Ksa beschikt niet over informatie over de contactmomenten op verschillende dagen van de week. Voor wat betreft feestdagen en de verschillende maanden van het jaar: de gegevens die de Ksa hierover heeft, laten geen noemenswaardige schommelingen in het aantal telefonische hulpgesprekken zien van maand op maand. Zo viel het hoogste aantal telefonische hulpgesprekken in januari (450) en het laagste aantal in december (320). Het totaal aantal contactmomenten in 2025 (zowel hulp- als infogesprekken, alle kanalen) ligt binnen de bandbreedte 577 (september) t/m 1502 (januari). Ook in voorgaande jaren lijkt het totaal aantal contactmomenten in januari relatief iets hoger dan in andere maanden. Mogelijk is dit te verklaren door de goede voornemens die men heeft bij het begin van het nieuwe jaar. Verder lijken feestdagen geen noemenswaardige invloed te hebben op het aantal contactmomenten.
2.	Impact campagnes	Zijn er pieken in contact als gevolg van campagnes (bijvoorbeeld van Open over Gokken) of berichten in de media?	Tot dusver hebben de campagnes rondom OpenOverGokken alleen tot een toename in websitebezoek geleid, niet tot een piek in aantal contactmomenten.
3.	Pieken in contact	Zijn er pieken in contact als gevolg van andere gebeurtenissen (bijvoorbeeld sportevenementen)?	Het EK voetbal 2024 liet een kleine stijging zien in het aantal contactmomenten ten opzichte van de maanden ervoor, maar geen noemenswaardige stijging. Het aantal contactmomenten blijft binnen de bandbreedte zoals benoemd in het antwoord op vraag 1.
4.	Bezetting afgelopen jaren	Is er informatie over de bemensing (aantallen) van de diverse kanalen over de afgelopen jaren per uur of dagdeel (nacht, ochtend, middag, avond)?	Het rooster van de huidige opdrachtnemer is als volgt: - Eén counselor bedient de hulplijn (alleen telefonisch) tussen 00:00 en 08:00. - Drie à vier counselors bedienen de hulplijn (alle kanalen) tussen 08:00 en 18:00. - Twee counselors bedienen de hulplijn (alle kanalen) tussen 18:00 en 00:00.
5.	Informatie over bereikbaarheid	Is er informatie over de afgelopen jaren mbt hoe vaak de telefoon niet werd opgenomen of er niet tijdig is gereageerd op contactpoging?	Voor zover bij de Ksa bekend is er één casus geweest waarbij de telefoon niet werd opgenomen, omdat hierover een klacht is ingediend. De afspraak met de huidige opdrachtnemer conform de Service Level Agreement is dat 80% van de bellers binnen 60 seconden te woord wordt gestaan. In de meeste rapportages kan de huidige opdrachtnemer laten zien hierbij een score van >90% conformiteit met deze eis te halen.