

Nota van inlichtingen 1 – Hulplijn OpenOverGokken 28-10-2026



Kansspelautoriteit

Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding 'Hulplijn OpenOverGokken' van de Kansspelautoriteit. In het bijzonder wijzen we u op vraag en antwoord 17, inzake de wijziging van het plafondbedrag en de prijsformule.

Onder deze Nota van Inlichtingen is een Bijlage toegevoegd:

- Feitelijke informatie contactmomenten (zie onder andere vraag en antwoord 1)

Aanvullend op de beantwoording van de vragen wijzen wij u erop dat de gespreksronde naar aanleiding van de indicatieve inschrijvingen plaatsvindt op woensdag 9 december.

Vragen voor Nota van inlichtingen 2 kunt u stellen tot en met 12 november 2026, 12:00 uur. Wij zien deze met belangstelling tegemoet.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Volumes, AHT en serviceniveaus chat/WhatsApp	Kan de Kansspelautoriteit voor chat en WhatsApp de beschikbare historische gegevens verstrekken over contactvolumes en gemiddelde afhandeltijd/gespreksduur en, voor zover beschikbaar, de verwachte volumes en gewenste serviceniveaus per kanaal?	De beschikbare informatie over het jaar 2025 is hieronder bijgevoegd bij deze nota. Aan deze historische informatie kunnen door Inschrijvers geen rechten worden ontleend.
2.	Organisatie ketencontacten	Wordt van alle medewerkers van de Hulplijn verwacht dat zij zelfstandig contact onderhouden met relevante ketenpartijen, of kan Opdrachtnemer hiervoor werken met één of meerdere centrale aanspreekpunten die de afstemming, werkafspraken, procesaanpassingen en bewaking van de ketensamenwerking coördineren?	Opdrachtnemer mag werken met één of meerdere centrale aanspreekpunten voor de coördinatie van de ketensamenwerking. Alle medewerkers van de Hulplijn moeten echter bekend zijn met de sociale kaart en zelfstandig hulpvragers kunnen doorverwijzen naar passende hulp.
3.	Triage, werkveld en beslisflows	Zijn voor triage, vraagverheldering en het bepalen van passende vervolghulp bestaande processen, werkinstructies en/of beslisflows beschikbaar die bij aanvang van de dienstverlening aan Opdrachtnemer worden overgedragen, of wordt van Opdrachtnemer verwacht deze zelf te ontwikkelen?	Dit is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De Ksa zal wel bezien welke <i>best practices</i> vanuit de huidige praktijk gedeeld kunnen worden, maar dit ontslaat Opdrachtnemer niet van de verantwoordelijkheid dit goed te doen. Opdrachtnemer dient nadrukkelijk te beschikken over de benodigde kennis en ervaring om dit goed te kunnen doen. De ervaring leert dat dit type gesprek niet via een vastomlijnd protocol/script kan worden gevoerd. Zie verder de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder de Conformiteitenlijst.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
4.	Fysieke werkruimte	Gelden specifieke eisen voor de fysieke werkruimte van medewerkers die de Hulplijn uitvoeren? Is bijvoorbeeld een fysiek afgesloten of afzonderlijke werkruimte vereist en, zo ja, aan welke eisen dient deze ruimte te voldoen?	De inrichting van de werkruimte is aan Opdrachtnemer, rekening houdend met de aard van de Opdracht en alle eisen die hieraan worden gesteld, onder andere op het vlak van privacy.
5.	Hardware en werkplekmiddelen	Wie is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de voor de dienstverlening benodigde hardware en werkplekmiddelen? Indien Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk is, gelden hiervoor specifieke technische eisen of voorgeschreven configuraties?	Opdrachtnemer. Invulling is aan Opdrachtnemer, met inachtneming van wet- en regelgeving en de eisen die aan de uitvoering van de Opdracht worden gesteld.
6.	Informatiebeveiliging	Gelden voor een uitvoeringslocatie buiten de EU/EER aanvullende informatiebeveiligingsnormen, certificeringen of maatregelen naast de normen en maatregelen die reeds in de Aanbestedingsstukken zijn voorgeschreven? Zo ja, welke?	Uitvoering van de diensten buiten de EU/EER is in beginsel niet aan de orde. Zie beantwoording elders.
7.	Hosting en dataopslag	Kan de Kansspelautoriteit bevestigen dat uitvoering vanuit een locatie buiten de EU/EER niet vereist dat systemen, gespreksopnamen, chatgegevens, WhatsAppgegevens of rapportagedata eveneens buiten de EU/EER worden gehost of opgeslagen?	Nee, dit kunnen wij niet bevestigen. Uitvoering van de diensten buiten de EU/EER is in beginsel niet aan de orde. Zie beantwoording elders.
8.	Telefonie buiten EU/EER	Kan de Kansspelautoriteit bevestigen dat telefonische gesprekken vanuit een locatie buiten de EU/EER mogen worden afgehandeld? Zo ja, gelden hiervoor specifieke eisen ten aanzien van bereikbaarheid, routing, verbinding, nummerherkenning of gesprekskwaliteit?	Nee. Uitvoering van de diensten buiten de EU/EER is in beginsel niet aan de orde. Zie beantwoording elders.
9.	Kanalen en openingstijden	Kan de Kansspelautoriteit bevestigen of telefoon, chat en WhatsApp gedurende de volledige openingstijd van 06.00 tot 00.00 uur gelijktijdig beschikbaar moeten zijn, of dat de beschikbaarheid en openingstijden per kanaal mogen verschillen?	Minimaal vereist wordt: Telefoon: 06.00 tot 00.00 uur, elke kalenderdag. Chat/Whatsapp: 09.00 tot 18.00 uur, elke kalenderdag. Het blijft wel de wens van de Ksa om de andere kanalen dan het telefonische kanaal zo breed mogelijk beschikbaar te hebben op een dag, met een sterke voorkeur voor beschikbaarheid tot middernacht. Bereikbaarheid in de avonduren is en blijft van belang, omdat juist dan relatief veel contact wordt gezocht. Inschrijvers kunnen in hun Inschrijving meenemen hoe ze invulling kunnen geven aan deze wens. Daarnaast zal dit, net als andere punten, periodiek tussen partijen besproken blijven worden in het kader van de doorontwikkeling van de hulplijn.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			Voor de uren waarin bepaalde kanalen niet direct bereikbaar zijn, zorgt Opdrachtnemer voor duidelijke informatie over passende alternatieve modaliteiten voor personen die contact zoeken, zoals verwijzing naar telefonische hulplijn tijdens uren dat deze wel geopend is en daarbuiten de lokale crisisdienst of andere passende hulpvoorzieningen.
10.	Ketensamenwerking op afstand	Kan de Kansspelautoriteit bevestigen dat samenwerking met Nederlandse zorg-, preventie-, crisis- en schuldhulpverleningspartijen op afstand mag worden uitgevoerd en dat fysieke aanwezigheid in Nederland hiervoor niet verplicht is?	Nee.
11.	Nederlandse sociale kaart	Kan de Kansspelautoriteit bevestigen dat medewerkers vanuit een locatie buiten de EU/EER mogen werken wanneer hun actuele kennis van het Nederlandse zorg- en ondersteuningslandschap en de sociale kaart aantoonbaar is geborgd?	Nee, omdat de Kansspelautoriteit in beginsel geen toestemming zal geven om persoonsgegevens buiten de EU/EER te verwerken. Daarnaast is het voor de Ksa moeilijk voorstelbaar dat iets fijnmazigs als de sociale kaart doorgrond kan worden als medewerkers structureel buiten Nederland, laat staan buiten de EU/EER, werken.
12.	Taal en werklocatie	Welke concrete eisen gelden voor de beheersing van de Nederlandse en Engelse taal door medewerkers van de Hulplijn, en gelden deze eisen ongeacht de fysieke werklocatie van de medewerker?	Medewerkers van de Hulplijn moeten de Nederlandse taal vloeiend beheersen (C2) en de Engelse taal op minimaal B2-niveau. Deze taaleisen gelden ongeacht de fysieke werklocatie van de medewerker. Op eerste verzoek moeten Inschrijvers aan kunnen tonen hoe zij dit in hun selectieproces en kwaliteitsmanagement waarborgen.
13.	Onderaannemer buiten EU/EER	Kan de Kansspelautoriteit bevestigen dat een onderaannemer die wordt ingezet voor de operationele uitvoering van een deel van de Hulplijn deze werkzaamheden ook vanuit een locatie buiten Nederland en/of buiten de EU/EER mag uitvoeren, mits aan alle op de dienstverlening en de betreffende Derde toepasselijke eisen en voorwaarden wordt voldaan?	Nee, in ieder geval niet als persoonsgegevens worden verwerkt.
14.	Operationele uitvoering buiten EU/EER	Kan de Kansspelautoriteit bevestigen dat de operationele dienstverlening van de Hulplijn, waaronder telefoon, chat en WhatsApp, vanuit een locatie buiten de EU/EER mag worden uitgevoerd, mits volledig wordt voldaan aan alle eisen ten aanzien van kwaliteit, bereikbaarheid, continuïteit, taal, privacy en informatiebeveiliging? Zo ja, gelden daarbij aanvullende eisen of beperkingen ten aanzien van het land of de fysieke uitvoeringslocatie?	Nee. Zie beantwoording elders.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
15.	Uitvoering buiten EU/EER en persoonsgegevens	Kan de Kansspelautoriteit bevestigen of uitvoering van (een deel van) de Hulpijn vanuit een locatie buiten de EU/EER is toegestaan, waarbij medewerkers vanuit die locatie toegang hebben tot persoonsgegevens? Zo ja, verleent de Kansspelautoriteit hiervoor de in de concept-verwerkersovereenkomst bedoelde toestemming, mits Opdrachtnemer aan alle toepasselijke juridische, technische en organisatorische voorwaarden en vereiste waarborgen voldoet?	Nee. Zie beantwoording elders.
16.	Openingstijden	Zijn de openingstijden bespreekbaar of liggen deze vast?	Zie vraag en antwoord 9.
17.	prijs	Is de prijs bespreekbaar of ligt deze vast?	Het plafondbedrag wordt aangepast naar € 1.200.000 inclusief btw – dus met 20% verhoogd. In verband hiermee wordt ook de prijsformule voor het subgunningscriterium prijs aangepast. Het aantal punten wordt als volgt berekend: Toegekend aantal punten = $((€ 1.200.000 - \text{jaarlijkse prijs voor de uitvoering van de Hulpijn van de betreffende Inschrijver}) / € 500.000) \times 300$ punten. Verder kan de vergoeding jaarlijks worden geïndexeerd, zoals beschreven in artikel 4.7 van de conceptovereenkomst. Zie daarnaast de bepaling in artikel 4.6 van de conceptovereenkomst over overleg bij een gemiddeld aantal Contactmomenten buiten de bandbreedte gedurende drie opeenvolgende kalendermaanden en de voorwaarden voor een eventuele bijstelling van de vergoeding.
18.	Prijs	Kan er een onderbouwing gegeven worden over de opbouw van de maximale financiering van deze tender? Wat zijn de componenten die zijn meegenomen en in welke hoeveelheid en indien mogelijk gekoppeld aan het aantal contacten per dag en deel van de dag?	Het (herijkte) plafond is gebaseerd op de historische uitgaven in combinatie met het maximaal beschikbare budget op langere termijn.
19.	inzicht	Kunnen we inzicht krijgen in aantal contacten en gemiddelde duur van contacten van de hulpijn, per kanaal (email, telefoon, etc) en per uur van de dag, specifiek voor elke dag van de week (dus onderscheid maandag t/m zondag)?	Zie vraag en antwoord 1.
20.	Chatbot	Is een chatbot met als afsluiting een verzoek om terug te bellen ook een optie (als er geen ruimte is in de openingstijden)?	Nee, in beginsel niet binnen de openingstijden – met inachtneming van vraag en antwoord 9.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
21.	Type ondersteuning	Kunnen we differentiëren in welk aanbod we op welk moment doen qua ondersteuning (dus bijvoorbeeld voor omstanders alleen overdag en gokkers gedurende de gehele openingstijd).	Nee, in beginsel niet.

BIJLAGE BIJ NOTA VAN INLICHTINGEN 1 (ZIE VRAAG EN ANTWOORD 1)

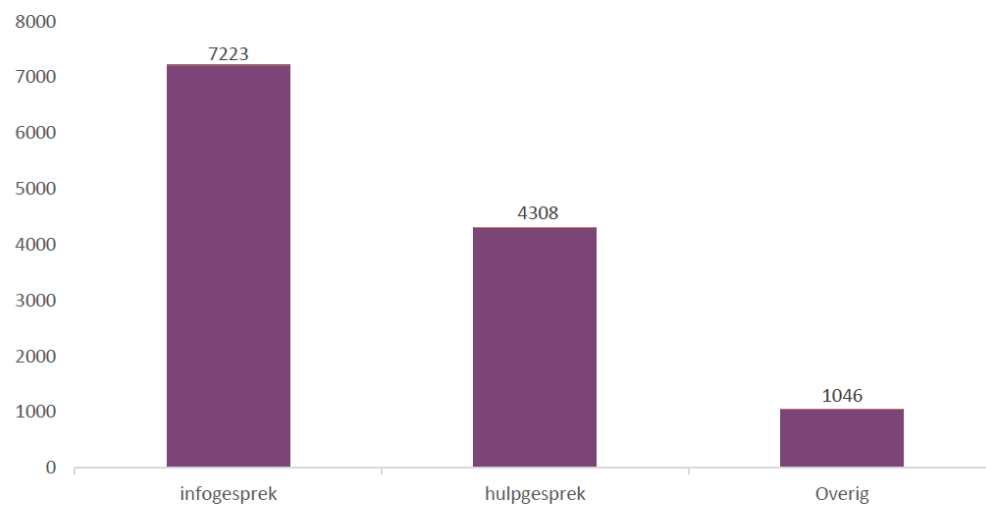
--

Jaarverslag hulplijn OpenOverGokken 2025 – relevante passages over contactvolumes, gemiddelde afhandeltijd en gespreksduur

3.1 Contactmomenten

De contactmomenten zijn onderverdeeld in hulpgesprekken (directe counseling) en infogesprekken. Van de **12.577 contactmomenten** in 2025 waren er 4.308 hulpgesprekken.

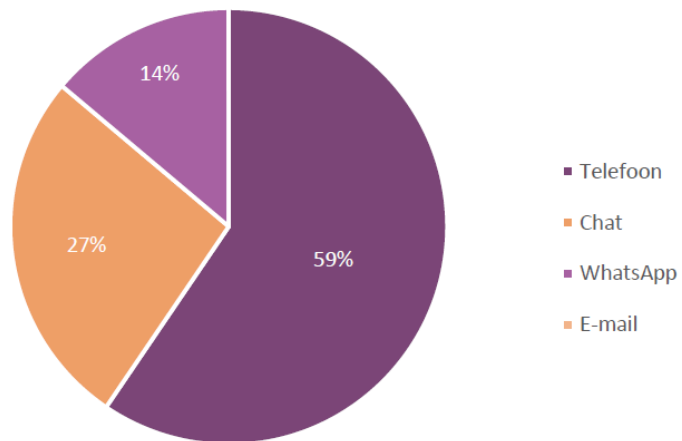
Grafiek 1 toont de contactmomenten in 2025 onderverdeeld in 4.308 hulpgesprekken, 7.223 infogesprekken en 1.046 overige gesprekken.

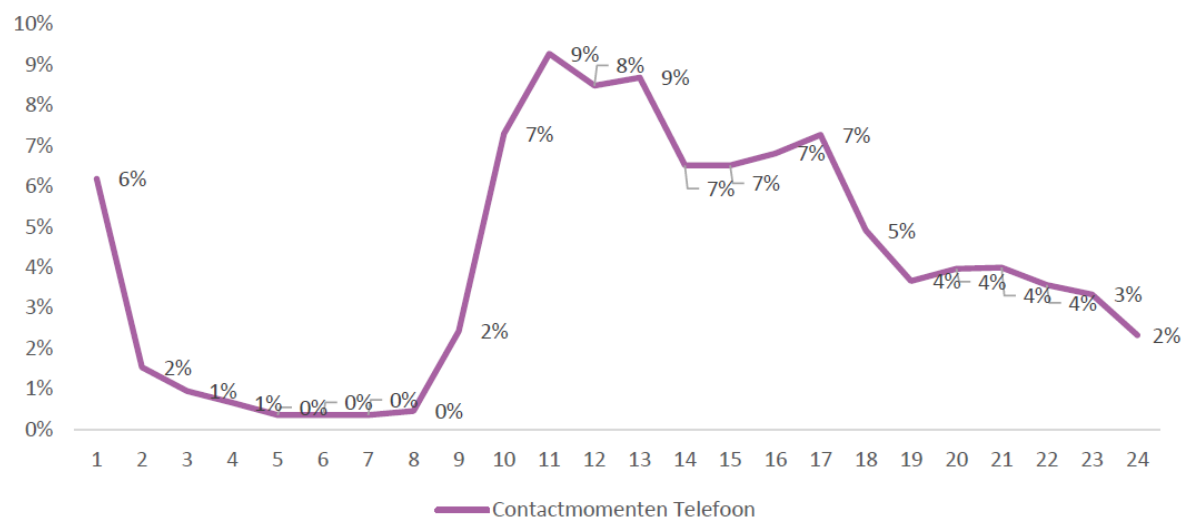


Grafiek 1: Verdeling van contactmomenten over de verschillende categorieën

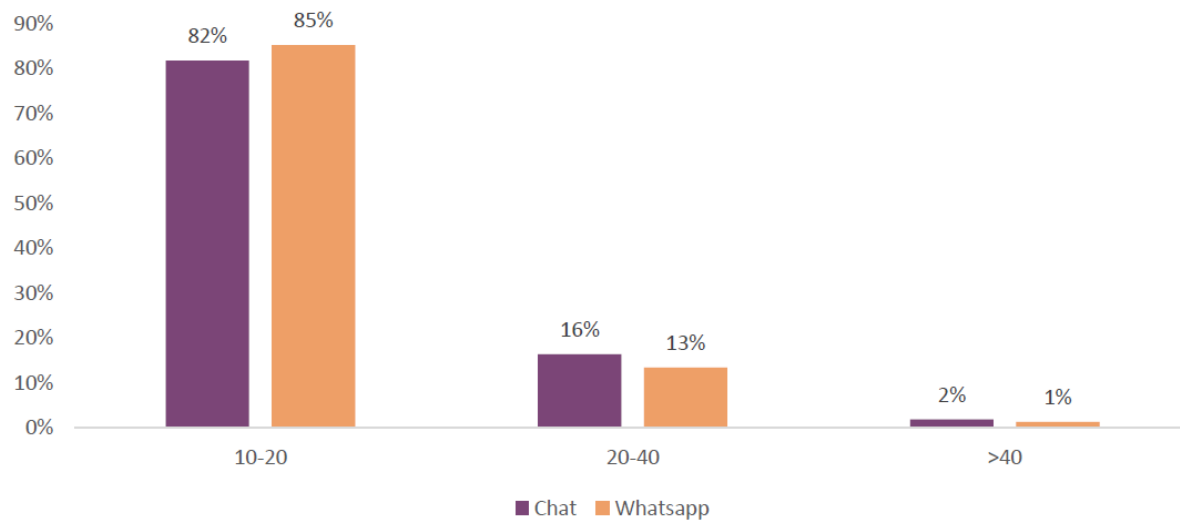
3.2 Kanalen

Loket Kansspel is bereikbaar via telefoon, chat en WhatsApp. Grafiek 2 toont de verdeling van de hulpgesprekken over de verschillende kanalen.





Grafiek 7: Percentage telefoongesprekken per uur

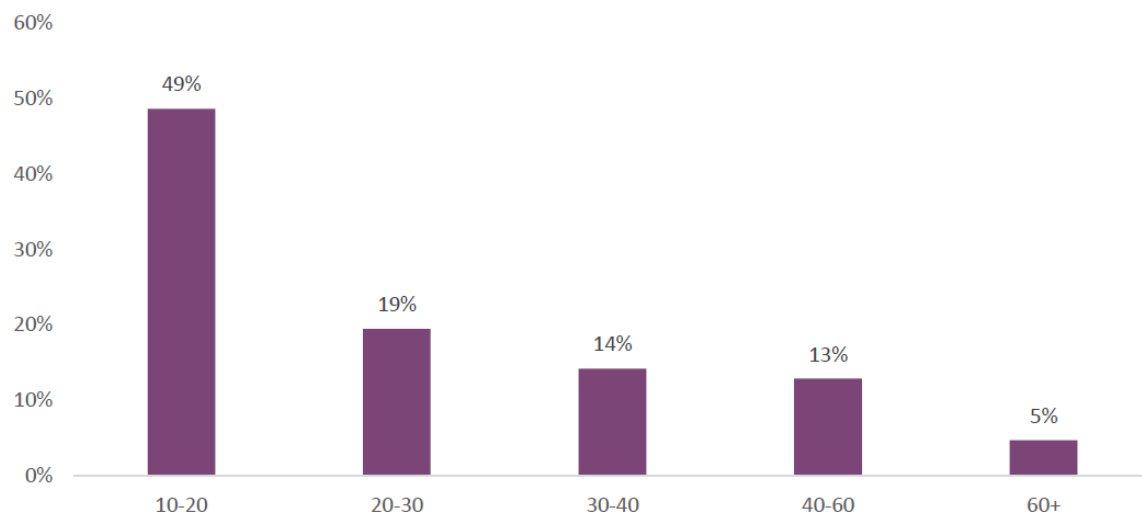


Grafiek 8: Gemiddeld aantal verzonden berichten per kanaal

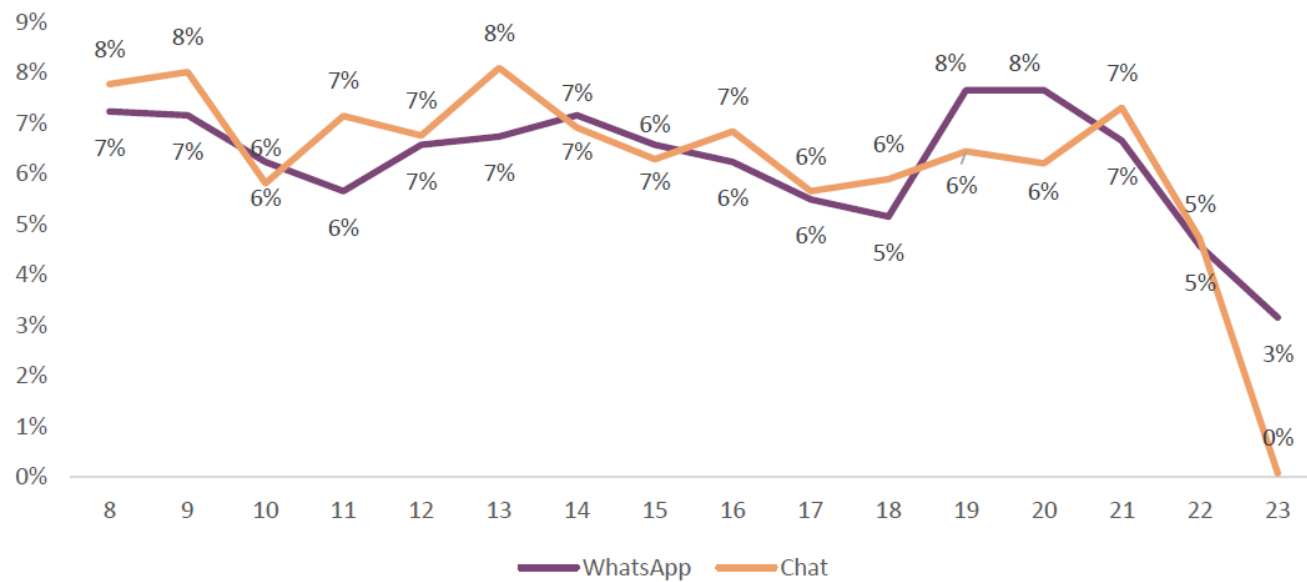
3.4 Gespreksduur en tijdstip

Telefoon | 24/7 bereikbaar

Voor de analyse van telefoongesprekken is een hulpgesprek gedefinieerd als een gesprek van meer dan 10 minuten. Grafiek 6 toont aan dat de meeste telefoongesprekken tussen de 10 en 20 minuten duren, gevolgd door gesprekken van 20 tot 30 minuten.



Grafiek 6: Gespreksduur telefoon in minuten



Grafiek 9: Contactmomenten chat en WhatsApp (per tijdstip van de dag, gemiddelde)