



Kansspelautoriteit

Onderzoek naar de invulling van het persoonlijk onderhoud

maart 2026

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	3
1.2 Wat is persoonlijk onderhoud?	3
1.3 Onderzoeksopzet	4
2. Wettelijk kader & wetsgeschiedenis	5
2.1 Wettelijk kader	5
2.2 Achtergrond van de wetgeving	5
2.3 Evaluatie Wet Koa	6
3. Overzicht van eerder onderzoek	7
3.1 Onderzoek zorgplicht 2023	7
3.2 Wetenschappelijke literatuur	7
4. Bevindingen	8
4.1 Bevindingen uit de gesprekken met vergunninghouders	8
4.2 Bevindingen uit de gesprekken met de hulpverleningsinstanties	10
4.3 Bevindingen uit de enquêtes afgenomen onder (ex)-gokkers	11
5. Conclusies en aanbevelingen	14
5.1 Conclusies	14
5.2 Aanbevelingen aan de vergunninghouders	15
6. Bijlages	17
6.1 Literatuurlijst	17
6.2 Aanbevelingen gespreksvoering	17
6.3 Vragenlijst ex-spelers	20

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

Sinds de opening van de markt voor online kansspelen op 1 oktober 2021 zijn vergunninghouders wettelijk verplicht invulling te geven aan de zorgplicht. Deze zorgplicht houdt in dat ze verplicht zijn om spelers te beschermen tegen onmatig gokken en een kansspelverslaving zoveel mogelijk proberen tegen te gaan. Deze zorgplicht omvat onder andere een getrapte interventiemodel, waarvan het persoonlijk onderhoud een van de meest ingrijpende maatregelen is.

Aanleiding voor dit onderzoek zijn signalen dat vergunninghouders¹ moeite hebben met de invulling van de interventiemaatregel persoonlijk onderhoud en deze daardoor niet altijd het beoogde beschermende effect heeft.

De Kansspelautoriteit (Ksa) heeft daarom in 2025 onderzoek gedaan naar hoe vergunninghouders het persoonlijk onderhoud uitvoeren en hoe deze interventie in de praktijk wordt ervaren. Dit rapport beschrijft de uitkomsten van dat onderzoek. Het geeft inzicht in de huidige werkwijze van vergunninghouders, de knelpunten die zij ervaren en de perspectieven van hulpverleners en (ex-) spelers. Op basis daarvan worden conclusies getrokken en aandachtspunten geformuleerd voor een zorgvuldige uitvoering van het persoonlijk onderhoud, zodat de speler met problematisch speelgedrag daadwerkelijk met deze interventiemaatregel wordt geholpen.

1.2 Wat is persoonlijk onderhoud?

Het persoonlijk onderhoud is een interventie die vergunninghouders in het kader van de zorgplicht moeten inzetten bij “een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving”². Het doel is om het speelgedrag van de speler te onderzoeken, door middel van een interactie met de speler.

Deze interactie vindt meestal plaats via een telefonisch gesprek, maar kan ook plaatsvinden door middel van bijvoorbeeld een live-chat. Het gesprek is bedoeld om het speelgedrag te bespreken, mogelijke risico's te signaleren en waar nodig de speler te wijzen op passende maatregelen of hulpverlening.

Binnen het getrapte interventiemodel is het persoonlijk onderhoud één van de zwaarste maatregelen. Vaak gaan hier eerdere interventiemaatregelen aan vooraf, zoals pop-ups of e-mails waarin de speler wordt gewezen op het speelgedrag of een zelftest, maar dat is niet verplicht. Naast de online vergunninghouders, zijn de vestigingen van Holland Casino en de speelautomatenhallen ook verplicht om het persoonlijk onderhoud uit te voeren wanneer het speelgedrag van de speler daar aanleiding toe geeft. Dit onderzoek richt zich alleen op de online vergunninghouders. De beschreven inzichten en aanbevelingen kunnen echter ook relevant en toepasbaar zijn voor de landgebonden sector.

¹ In dit rapport wordt met vergunninghouders bedoeld de KOA-vergunninghouders.

² Artikel 31m, tweede lid, Wet op de kansspelen.

1.3 Onderzoeksopzet

De Ksa heeft in de periode van april 2025 tot en met juni 2025 onderzoek gedaan naar de wijze waarop vergunninghouders invulling en uitvoering geven aan het persoonlijk onderhoud. Om een breed beeld te krijgen van de praktijk zijn verschillende bronnen geraadpleegd:

- Er zijn zes vergunninghouders geïnterviewd over het persoonlijk onderhoud. In deze selectie is rekening gehouden met een goede afspiegeling van de markt.
- Drie instellingen vanuit de hulpverlening zijn geïnterviewd en gevraagd naar hun visie op en kennis over het persoonlijk onderhoud.
- Via een behandelingsinstelling is een enquête uitgezet onder ex-gokkers. Hierin is gevraagd naar hun ervaringen met persoonlijk onderhoud.

Met de keuzes voor de partijen die zijn geïnterviewd, is rekening gehouden met een goede afspiegeling van de markt en de verschillende invalshoeken vanuit de hulpverlening. Door deze verschillende perspectieven te combineren, ontstaat een beeld van zowel de uitvoering in de praktijk als de ervaren effectiviteit van het persoonlijk onderhoud.

2. Wettelijk kader & wetsgeschiedenis

Het persoonlijk onderhoud is niet alleen een praktische interventie binnen de zorgplicht, maar ook een wettelijke verplichting voor vergunninghouders. In de Nederlandse kansspelwetgeving zijn verschillende bepalingen opgenomen die beschrijven wanneer en hoe deze interventie moet worden ingezet. In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op het wettelijke kader en de bedoeling van de wetgever.

2.1 Wettelijk kader

In artikel 31m van de Wet op de kansspelen (Wok) wordt benoemd dat de vergunninghouder het gedrag van de speler moet onderzoeken in een persoonlijk onderhoud met die speler, bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving.

Nadere eisen aan het persoonlijk onderhoud zijn opgenomen in:

- artikel 18 van het *Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen (Bwrvk)*.
- artikel 20 van de *Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen (Rwrvk)* worden verdere eisen aan het persoonlijk onderhoud gesteld.

Een verdere uitleg van de regelgeving is uitgewerkt in artikel 3.1.14 van de *Beleidsregel verantwoord spelen 2024*.

Deze regelgeving vormt samen het kader waarbinnen vergunninghouders het persoonlijk onderhoud moeten uitvoeren.

2.2 Achtergrond van de wetgeving

De Memorie van Toelichting van de Wet Kansspelen op Afstand³ (MvT) gaat in op de geest van de wet. In de MvT wordt toegelicht dat de speler gewezen moet worden op beschikbare hulpverlening en de manieren van het matigen van speelgedrag. Het doel van deze maatregelen is *“zoveel mogelijk te voorkomen dat recreatieve spelers zich ontwikkelen tot risico- of probleemspelers, en te stimuleren dat het speelgedrag recreatief blijft. De vergunninghouder faciliteert de speler met bovenstaande maatregelen in reflectie op het speelgedrag.”* In de nota van toelichting op het Besluit Kansspelen op Afstand⁴ wordt toegelicht dat de vergunninghouder in contact moet komen met de speler. Een waarschuwing van de vergunninghouder waarop de speler niet hoeft te reageren, volstaat dus niet.

Verder wordt in de MvT toegelicht dat de vergunninghouder moet onderzoeken of de speler (of zijn naasten) schade ondervindt door het speelgedrag, waarbij schade in de vorm van financieel verlies daarbij niet voldoende is. De vergunninghouder moet onderzoeken in hoeverre *“er sprake is van afhankelijkheid van kansspelen, welke invloed de deelname aan de kansspelen heeft op het gedrag en de omgeving van de speler en of de speler zich de geconstateerde deelname aan de kansspelen financieel wel kan veroorloven”*.

In de nota van toelichting wordt verder genoemd dat de vergunninghouder zoveel mogelijk de risico- of probleemspeler moet motiveren om passende zorg en hulp te zoeken. Als er een redelijk vermoeden is dat de speler zichzelf of naasten schade berokkent, dan moet de vergunninghouder de speler adviseren zich in te schrijven in Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks). In de MvT worden verschillende manieren genoemd hoe het persoonlijk onderhoud kan plaatsvinden, bijvoorbeeld via mail, videobellen of chat. Zolang er maar daadwerkelijk sprake is van contact met de speler.

³ Kamerstukken II 2013/14, 33 996, nr.3.

⁴ Stb 2021, 37.

2.3 Evaluatie Wet Koa

Drie jaar na inwerkingtreding is de Wet Kansspelen op afstand (Koa) in 2024 geëvalueerd⁵. Deze evaluatie was kritisch over de uitvoering van de zorgplicht door de vergunninghouders. Een belangrijk punt dat naar voren kwam, is de spanning tussen het commerciële belang van de vergunninghouders en de zorgplicht. Samengevat heeft de vergunninghouder er een financieel belang bij dat de speler zo lang mogelijk bij hem blijft spelen. Ingrijpen in het speelgedrag kan ervoor zorgen dat spelers minder spelen of overstappen naar een andere vergunninghouder. Hoewel in deze evaluatie niet specifiek is ingegaan op de uitvoering van het persoonlijk onderhoud, laat het wel zien dat de uitvoering van de zorgplicht in de praktijk uitdagingen kent. Dit benadrukt het belang van een zorgvuldige invulling van interventies zoals het persoonlijk onderhoud.

5 “Drie jaar legaal online gokken; Evaluatie van de Wet Kansspelen op afstand”, Dialogic, 2024.

3. Overzicht van eerder onderzoek

Naast het wettelijke kader zijn er ook eerdere onderzoeken en inzichten die relevant zijn voor de invulling van de interventie maatregel persoonlijk onderhoud. Zowel eerder onderzoek van de Ksa als wetenschappelijke literatuur bieden aanknopingspunten voor het begrijpen van de huidige praktijk en de mogelijke effectiviteit van deze interventie.

3.1 Onderzoek zorgplicht 2023

In september 2023 publiceerde de Ksa een onderzoek naar de invulling van de zorgplicht door online vergunninghouders. Dit onderzoek richtte zich op de eerste tien vergunninghouders die na de invoering van de Wet Kansspelen op Afstand een vergunning hadden gekregen.

In het onderzoek is breed gekeken naar het persoonlijk onderhoud en naar de manier waarop de vergunninghouders invulling geven aan de zorgplicht. Over het persoonlijk onderhoud zijn destijds de volgende bevindingen gedaan:

“De onderzochte vergunninghouders geven allemaal een eigen invulling aan het persoonlijk onderhoud. Zo verschillen ze van elkaar in het moment en de manier waarop de interactie plaatsvindt, bijvoorbeeld per telefoon of per mail. In de praktijk wijken sommigen af van de regels over dit onderhoud, door bijvoorbeeld niet alle verplichte thema’s te behandelen. Een aantal geeft aan dit bewust te doen, omdat de kwaliteit van de interactie voorop staat en maatwerk volgens hen effectief is.

Er zijn vergunninghouders die een vragenlijst met spelers delen, terwijl andere alleen telefonisch contact opnemen. Een aantal van hen stuurt actief aan op het aanpassen van limieten. Eén vergunninghouder laat spelers op kantoor langskomen voor een persoonlijk onderhoud.”⁶

De toezichthouders van de Ksa concludeerden in dit onderzoek dat: *“Het toepassen van maatwerk bij de persoonlijke gesprekken kan meerwaarde hebben. Gevolg van dat maatwerk kan zijn dat niet alle vergunninghouders alle verplichte elementen van het persoonlijk onderhoud bespreken.”*

3.2 Wetenschappelijke literatuur

Ook in de wetenschappelijke literatuur zijn verschillende inzichten die betrekking hebben tot de (mogelijke) effectiviteit van het persoonlijk onderhoud.

Er zijn meerdere onderzoeken gedaan naar het effect van gepersonaliseerde feedbackinterventies op het speelgedrag van spelers. Deze onderzoeken richten zich vooral op gepersonaliseerde feedbackinterventies, zoals van pop-ups of een andere manier van persoonlijke berichten, waarin de speler wordt gewezen op zijn speelgedrag. Hoewel deze interventies niet hetzelfde zijn als een persoonlijk onderhoud, hebben zij wel een vergelijkbaar doel: spelers bewust maken van hun gedrag en hen aanzetten tot reflectie.

Het onderzoek naar feedbackinterventies is beperkt, en de uitkomsten zijn niet altijd significant. Verschillende onderzoeken tonen aan dat dit soort interventies op de korte termijn kunnen leiden tot een afname in het speelgedrag (zowel in geld als in tijd). Tegelijkertijd blijkt dat het effect van gepersonaliseerde feedback afhangt van verschillende factoren, zoals:

- demografische factoren;
- het type spel waar spelers aan deelnemen;
- het type speler;
- de ervaring van degene die de interventie uitvoert;
- en het medium waarmee de interventie wordt uitgevoerd.

De literatuur die voor dit onderzoek is geraadpleegd, is opgenomen in de literatuurlijst bij dit rapport.

⁶ Rapportage over het onderzoek naar de invulling van de zorgplicht door aanbieders van online kansspelen, p.6.

4. Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek naar de uitvoering van het persoonlijk onderhoud beschreven. De bevindingen zijn gebaseerd op interviews met online vergunninghouders, gesprekken met hulpverleningsinstanties en een enquête onder (ex-)spelers.

Door deze verschillende perspectieven te combineren, ontstaat een beeld van hoe het persoonlijk onderhoud in de praktijk wordt uitgevoerd, welke knelpunten daarbij worden ervaren en hoe deze interventie door betrokkenen wordt beoordeeld.

De bevindingen worden hieronder per respondentengroep besproken. Eerst wordt ingegaan op de ervaringen en werkwijzen van vergunninghouders. Daarna volgen de inzichten van hulpverleningsinstanties en de ervaringen van (ex-)spelers.

4.1 Bevindingen uit de gesprekken met vergunninghouders

In het kader van dit onderzoek is gesproken met 6 online vergunninghouders. Deze gesprekken waren van informerende aard en waren bedoeld om inzicht te krijgen in de wijze waarop vergunninghouders het persoonlijk onderhoud in de praktijk uitvoeren. Uit deze gesprekken komen de volgende bevindingen naar voren.

Response rate

De meerderheid van de vergunninghouders geeft aan dat de respons op de uitnodiging voor een persoonlijk onderhoud laag is. Vijf van de zes vergunninghouders ervaren een lage response rate. Drie van hen konden hierbij een percentage noemen. De response rate varieert bij hen tussen de 15 en 30 procent. Eén vergunninghouder gaf aan een hoge response rate te hebben van tussen de 70 en 80 procent. Ook bij deze vergunninghouder leidt dit niet altijd tot een volledig gesprek. Ze gaven aan dat bij ongeveer de helft van de gevallen een gesprek tot stand komt. Bij het andere deel, geeft de speler bijvoorbeeld aan geen tijd te hebben voor het gesprek of wordt het gesprek door de speler vroegtijdig beëindigd.

Geen van de gesproken vergunninghouders maakt gebruik van zogenoemde 'cold calling'. Spelers worden altijd vooraf geïnformeerd dat de vergunninghouder een persoonlijk onderhoud wil voeren, bijvoorbeeld via een uitnodiging of een melding in zijn spelersaccount. Een aantal vergunninghouders laat het inplannen van het gesprek aan de speler over, omdat volgens hen de kwaliteit van de gesprekken dan beter zal zijn.

Wijze waarop het gesprek wordt gevoerd

De vergunninghouders geven op verschillende manieren invulling aan de gesprekken voor persoonlijk onderhoud. De meeste gesprekken vinden telefonisch plaats. Drie vergunninghouders voeren de persoonlijk onderhoud gesprekken altijd telefonisch. Eén vergunninghouder voert naast telefonische gesprekken ook gesprekken in persoon op locatie. Een andere vergunninghouder voert gesprekken vaak per telefoon, maar soms ook per e-mail. Daarnaast is er één vergunninghouder die aangeeft een heel klein deel (1%) van de gesprekken telefonisch te voeren en de rest wordt per e-mail gedaan. Geen van de gesproken vergunninghouders maakt gebruik van videobellen.

De meerderheid (5 van de 6) van de vergunninghouders werkt met een gespreksleidraad waarvan de medewerker die het persoonlijk onderhoud gesprek voert, gebruik kan maken. Daarnaast maakt een aantal vergunninghouders onderscheid in de benadering van volwassen spelers en jongvolwassen spelers.

Enkele vergunninghouders gebruiken gesprekstechnieken waarbij zij proberen de motivatie voor de aanpassing van het speelgedrag vanuit de speler zelf te laten komen. Deze vergunninghouders benadrukten dat een gesprek het meeste zin heeft als de motivatie vanuit de speler ontstaat. Een van deze vergunninghouders noemde concreet dat er gebruik wordt gemaakt van 'motiverend interviewen'.

Eén vergunninghouder gaf aan dat het in de praktijk soms lastig is om alle wettelijk verplichte onderwerpen bespreekbaar te maken in het persoonlijk onderhoud.

Opleiding van medewerkers

De meeste vergunninghouders leiden medewerkers die persoonlijk onderhoud gesprekken voeren intern op, nadat zij de verplichte basis- en aanvullende cursus hebben gevolgd. De medewerkers die als RG-analist de persoonlijk onderhoud gesprekken voeren, hebben vaak al ervaring met klanten-contact maar geen ervaring met ‘hulpverlening’. Aanvullende opleidingen die vergunninghouders aan deze medewerkers aanbieden, zijn cursussen in gespreksvoering, confrontatietechnieken, motiverend interviewen en zelfmoordpreventie.

Maatregelen voor en na gesprek

Vergunninghouders gaan verschillend om met maatregelen rondom het persoonlijk onderhoud.

- Voorafgaand aan het gesprek
Drie vergunninghouders beperken of blokkeren het account van de speler voorafgaand aan het persoonlijk onderhoud gesprek. Twee vergunninghouders gebruiken niet standaard een beperking van het account, maar laten dit afhangen van de ernst van de situatie.
- Na het gesprek
Ook na het gesprek verschillen de werkwijzen. Sommige vergunninghouders gebruiken het gesprek vooral om de vermoedens over het speelgedrag te bevestigen. Bij één vergunninghouder blijft het account na het persoonlijk onderhoud meestal geblokkeerd. Bij een andere vergunninghouder moet er eerst een manager de casus beoordelen voordat de speler weer mag spelen. Een aantal vergunninghouders laat de accountbeperking doorlopen als er geen gesprek met de speler tot stand komt.

Best practices

In de gesprekken met vergunninghouders werden verschillende werkwijzen genoemd die volgens hen bijdragen aan een effectief persoonlijk onderhoud.

Vergunninghouders die gebruikmaken van technieken uit ‘motivational interviewing’ ervaren dit als positief. Zij geven aan dat voor verandering van het speelgedrag het belangrijk is dat de motivatie om te veranderen vanuit de speler zelf komt.

Vergunninghouders vinden dat een persoonlijk onderhoud nuttig is als de speler zelf beseft dat het speelgedrag en de situatie van de speler niet meer normaal is. Als die bewustwording over het speelgedrag is ontstaan, lijkt te speler ontvankelijker te zijn voor gedragsverandering.

Ook transparantie naar de speler wordt als belangrijk ervaren. In het gesprek wordt met de speler besproken wat er is opgevallen in het speelgedrag en welke signalen er zijn. Daarbij wordt de speler geconfronteerd met de data die de vergunninghouder over de speler heeft verzameld.

Knelpunten

Vergunninghouders noemen ook verschillende knelpunten bij de uitvoering van het persoonlijk onderhoud.

Een belangrijk knelpunt is dat bepaalde wettelijk verplichte onderwerpen lastig bespreekbaar zijn met een speler. Spelers praten niet graag over hun financiën, privéomstandigheden en gezondheid. Daarnaast zijn bepaalde onderwerpen die in de wet zijn vastgelegd niet voor iedere speler en in elk gesprek relevant.

Vergunninghouders geven aan dat het lastig is om een balans te vinden tussen wat zij als vergunninghouder kunnen doen om de speler te helpen en wat de verslavingszorg kan bieden. De medewerkers die de gesprekken voeren, zijn niet opgeleid als hulpverleners.

De lage respons op de gesprekken door de vergunninghouders vormt een obstakel. Veel spelers zijn terughoudend om in gesprek te gaan met de vergunninghouder.

Tot slot geven vergunninghouders aan dat het lastig is om de uitspraken van de spelers te controleren op juistheid, vooral als het niet over het speelgedrag gaat, maar over de gevolgen van het speelgedrag.

4.2 Bevindingen uit de gesprekken met de hulpverleningsinstanties

In het kader van dit onderzoek zijn gesprekken gevoerd met drie partijen die zich bezighouden met hulpverlening bij kansspelproblematiek. Met deze gesprekken is beoogd het perspectief van spelers beter in beeld te krijgen en inzicht te krijgen in hoe de hulpverlening kijkt naar het persoonlijk onderhoud door vergunninghouders.

Uit deze gesprekken komen verschillende aandachtspunten naar voren over de effectiviteit van het persoonlijk onderhoud, de manier waarop het gesprek wordt gevoerd en de rol van vergunninghouders binnen het bredere systeem van verslavingspreventie.

Effectiviteit van persoonlijk onderhoud

Volgens de gesproken hulpverleningsinstanties ervaren sommige spelers die met een gokprobleem te maken hebben het persoonlijk onderhoud door vergunninghouders als tegenstrijdig. Dit komt doordat de vergunninghouders ook een commercieel belang hebben. Spelers hebben vaak al (veel) geld verloren bij een vergunninghouder en worden vervolgens door diezelfde vergunninghouder benaderd voor een persoonlijk onderhoud. Hierdoor kunnen spelers het gesprek als minder oprecht ervaren of achterdochtig reageren.

Twee van de drie partijen gaven aan dat een persoonlijk onderhoud vanuit de vergunninghouder doorgaans weinig effect heeft op spelers die al een gokverslaving hebben ontwikkeld. Een verslaafde speler zal in de ontkenning gaan en niet naar waarheid antwoorden, om toch door te kunnen blijven spelen. Een kanttekening hierbij is dat elk signaal aan een verslaafde over zijn problematische gokgedrag, misschien kan helpen bij de bewustwording.

De hulpverleningsinstanties gaven aan dat jongvolwassenen vaak moeilijker te bereiken zijn. Jongvolwassenen voelen zich ongemakkelijk om te bellen of zijn bang voor een (telefoon)gesprek en zullen daardoor eerder afhaken. Volgens de hulpverleners kan deze doelgroep soms beter via chat benaderd worden.

Tot slot werd aangegeven dat het persoonlijk onderhoud niet uitsluitend als laatste redmiddel zou moeten worden ingezet. Volgens de hulpverlening kan een persoonlijk gesprek juist effectiever zijn wanneer het eerder in het interventietraject wordt toegepast, bijvoorbeeld bij spelers die nog niet verslaafd zijn, maar wel risicovol speelgedrag vertonen. Deze groep spelers staat nog open voor de bewustwording.

Wijze en moment waarop gesprek gevoerd wordt

Volgens de hulpverleningsinstanties is het belangrijk dat het persoonlijk onderhoud wordt gevoerd op een manier die ruimte biedt voor een open gesprek. Een goede manier om het gesprek aan te gaan met de speler is door het stellen van open vragen.

De hulpverleningsinstanties benadrukten ook het belang van de data die al bij de vergunninghouder bekend is over het speelgedrag van de speler. Door de speler te confronteren met deze gegevens of te vragen om een inschatting te maken over het eigen speelgedrag. Ook zouden de vergunninghouders op basis van data conclusies kunnen trekken of de speler een risico- of probleemspeler is, zonder dat daarvoor eerst het persoonlijk onderhoud gesprek wordt afgewacht.

Verder werd benoemd dat het niveau en de kennis op het gebied van zorgplicht bij vergunninghouders verbeterd kan worden. Vergunninghouders kunnen investeren in scholing en opleiding van medewerkers die deze gesprekken voeren.

Maatregelen voor en na gesprek

Ten aanzien van maatregelen rond het persoonlijk onderhoud wordt er door hulpverleningsinstanties voor gepleit om een spelersaccount meteen (tijdelijk) te blokkeren wanneer een speler uitgenodigd wordt voor een persoonlijk onderhoud.

Daarnaast werd door de hulpverleningsinstanties benoemd dat ze in de praktijk zien dat spelers overstappen naar een andere vergunninghouder, wanneer ze door een vergunninghouder benaderd worden voor een persoonlijk onderhoud.

Overige verbeteringen in het systeem

Tot slot werden door de hulpverleningsinstanties enkele bredere verbeterpunten genoemd voor het systeem van verslavingspreventie.

Zo gaf één instantie aan dat een betere bescherming van de speler mogelijk zou zijn wanneer vergunninghouders inzicht hebben in interventies of persoonlijk onderhoud die al voor een speler bij een andere vergunninghouder hebben plaatsgevonden. Hierbij werd gedacht aan een overkoepelende registratie van deze gegevens.

De drie hulpverleningsinstanties gaven aan dat zij positief staan tegenover de optie om de persoonlijk onderhoud gesprekken niet bij de vergunninghouders zelf te beleggen, maar bij een externe partij. Voor een externe organisatie is er geen afweging tussen de zorgplicht en het commerciële belang van spelersbehoud. De gevolgen die deze uitbesteding kan hebben voor het naleven van de zorgplicht door vergunninghouders, zijn in dit onderzoek niet verder onderzocht.

4.2.1 Aanbevelingen verslavingshulpverlening

Naar aanleiding van het gesprek met een verslavingsbehandelaar zijn er door deze expert aanbevelingen voor de gespreksvoering opgesteld. Dit is gebaseerd op de negen criteria die de DSM-IV classificeert bij een gokstoornis. Als iemand vier kenmerken vertoont binnen een jaar tijd, voldoet diegene aan de diagnose. De aanbeveling van deze expert is om bij twee kenmerken een persoonlijk onderhoud te voeren, om zo preventief te werken. Deze lijst met vragen is te vinden in bijlage 6.1.

4.3 Bevindingen uit de enquêtes afgenomen onder (ex)-gokkers

Via een behandelinstelling is een enquête uitgezet onder (ex)-gokkers die in behandeling zijn of waren bij deze instelling. In totaal hebben 21 personen deze enquête ingevuld. De volledige vragenlijst is opgenomen in bijlage 6.2.

De enquête richtte zich op de ervaringen van (ex)-gokkers met persoonlijk onderhoud. Respondenten hadden daarnaast de mogelijkheid om hun antwoorden toe te lichten.

Alle 21 deelnemers gaven aan dat zij sinds 2021 hebben gegokt bij online vergunninghouders. Van alle deelnemers gaven er 18 aan dat de vergunninghouders hadden kunnen weten dat de speler een probleem had met gokken.

Ervaringen met persoonlijk onderhoud

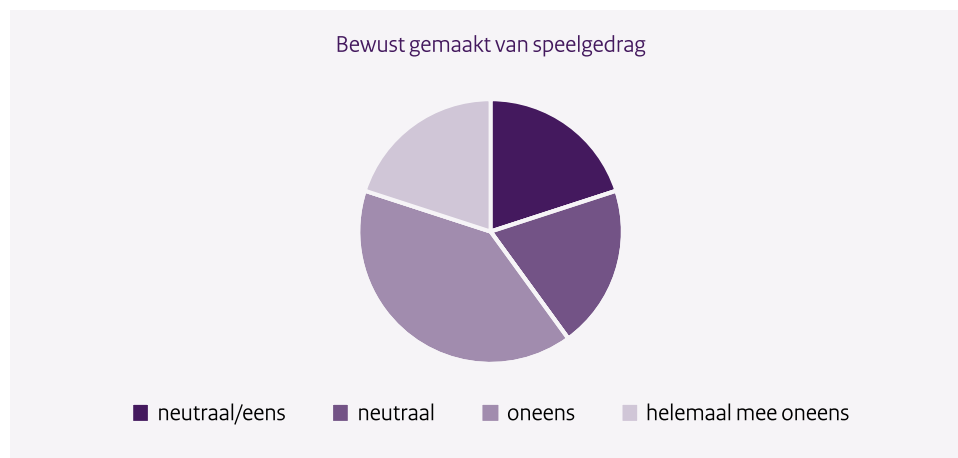
Van de 21 deelnemers zijn er acht ooit benaderd voor een persoonlijk onderhoud. Vijf van hen hebben daadwerkelijk een persoonlijk onderhoud gevoerd met de vergunninghouder. In de toelichting gaven sommige van deze vijf respondenten aan dat ze wel eens pogingen tot persoonlijk onderhoud hebben genegeerd.

Respondenten noemden verschillende redenen om een gesprek niet te voeren of te vermijden. Zo gaven ze aan dat ze er geen behoefte aan hadden, omdat ze volgens zichzelf geen verslaving of probleem hadden, dat het te confronterend voelde of dat zij bang waren dat hun account zou worden afgesloten. Ook werd genoemd dat spelers tijdens het gokken soms in een zogeheten ‘gokroes’ zitten, waardoor zij minder openstaan voor een gesprek.

Effect van de gesprekken

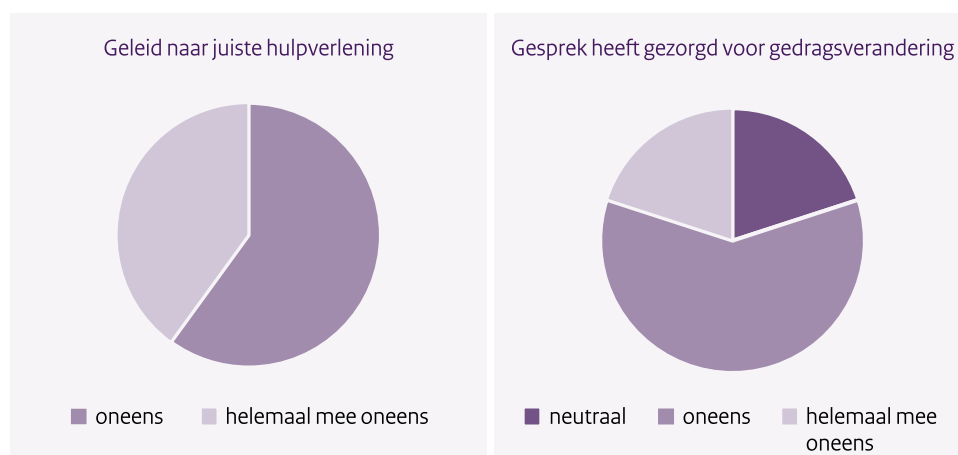
De antwoorden op de vraag of de gesprekken de deelnemers hielpen zichzelf bewust te maken van hun speelgedrag, lopen uiteen. In de toelichting gaven sommige deelnemers aan dat het gesprek hen confronteerde met hun gedrag. Andere respondenten gaven aan een gesprek te vermijden, omdat het invloed zou hebben op de speelmogelijkheden.

Een andere deelnemer gaf aan dat hij het gesprek vooral zag als een formaliteit om weer toegang te krijgen tot zijn spelersaccount. Een andere respondent gaf aan dat het gesprek geen invloed had, omdat hij midden in zijn verslaving zat.



Doorverwijzing naar hulpverlening

Op de vraag of deze gesprekken de deelnemers naar de juiste hulpverlening hebben geleid, antwoordden alle vijf de respondenten met oneens of helemaal mee oneens. Twee respondenten gaven aan dat er in de gesprekken niets werd benoemd over hulpverlening.



Verbeterpunten volgens respondenten

Respondenten die een persoonlijk onderhoud hadden gehad, noemden verschillende punten die volgens hen verbeterd hadden kunnen worden. Zo gaven zij aan dat vergunninghouders:

- duidelijker hadden kunnen maken dat de speler 'extreem bezig was';
- aangeven dat het speelgedrag problematisch is en op een verslaving lijkt;
- spelers hadden kunnen confronteren met de totale bedragen die waren uitgegeven;
- eerder limieten hadden kunnen instellen;
- directer maatregelen hadden kunnen nemen wanneer een speler niet reageert op een uitnodiging voor een gesprek;
- vaker hadden kunnen doorvragen naar de persoonlijke situatie van de speler en niet door laten spelen als deze aangeeft genoeg geld te hebben;
- en spelers actiever hadden kunnen doorverwijzen naar professionele hulpverlening, bijvoorbeeld naar een psycholoog of ervaringsdeskundige.

Daarnaast werd door enkele respondenten genoemd dat een persoonlijk gesprek op locatie (fysiek) mogelijk effectiever zou kunnen zijn.

Onafhankelijke uitvoering van het gesprek

Ook de respondenten die geen persoonlijk onderhoud hadden gehad, konden aangeven hoe zij tegen het gesprek aankijken. Op de vraag of de deelnemers het fijn hadden gevonden als het gesprek door een onafhankelijke (hulpverlenings)instantie was gevoerd, antwoordden dertien deelnemers met 'ja', waaronder de vijf deelnemers die een persoonlijk onderhoud hebben gehad. Daarnaast antwoordden nog drie deelnemers met 'nee' en acht deelnemers met 'ja'. Redenen die respondenten voor een 'ja' gaven, waren dat een onafhankelijke instantie geen commercieel belang heeft, dat een gesprek daardoor geloofwaardiger kan overkomen en dat een hulpverleningsorganisatie mogelijk meer kennis heeft over verslavingsproblematiek.

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

In dit onderzoek is gekeken naar hoe vergunninghouders invulling geven aan het persoonlijk onderhoud en hoe er vervolgens een zinvol gesprek tot stand kan komen, zodat de speler met problematisch speelgedrag naar de juiste hulpverlening wordt geleid.

Door middel van literatuuronderzoek, interviews met hulpverleningsinstellingen en enquêtes bij ex-gokkers is verder onderzocht of het persoonlijk onderhoud effectief is.

Uit het onderzoek komt naar voren dat het persoonlijk onderhoud een waardevol instrument kan zijn binnen de zorgplicht, maar dat de effectiviteit sterk afhankelijk is van de situatie van de speler en de manier waarop het gesprek wordt gevoerd.

Uit wetenschappelijke literatuur blijkt dat persoonlijke feedback over het speelgedrag en direct contact met spelers, bijvoorbeeld via een telefonisch gesprek, kan bijdragen aan de bewustwording en het verminderen van het speelgedrag van spelers. Tegelijkertijd blijkt uit de gesprekken met hulpverlenende instanties en uit de enquête onder (ex-)spelers dat een deel van de spelers weinig of geen behoefte heeft aan een gesprek met de vergunninghouder en ook niet vatbaar is voor de boodschap.

Met name probleemspelers, of spelers die al een gokverslaving hebben ontwikkeld, zijn waarschijnlijk niet meer ontvankelijk voor een gesprek en de boodschap zal niet aankomen. Zij zijn vanuit hun verslaving vooral gericht op het blijven doorspelen. Een groot risico is dat deze groep de vragen in het persoonlijk onderhoud niet naar waarheid zal beantwoorden en een positiever beeld zal schetsen, om weer toegang tot hun account te krijgen en zo door te kunnen blijven spelen.

Bij de spelers die zich nog in de risicofase bevinden en die mogelijk een kansspelverslaving ontwikkelen, lijkt een persoonlijk onderhoud juist meer effect te kunnen hebben. Deze spelers staan vaak nog open voor reflectie en gedragsverandering. Hierbij is het zinvol om de motivatie tot gedragsverandering vanuit de speler zelf aan te wakkeren. Dit benadrukt het belang van het tijdig inzetten van het persoonlijk onderhoud door de vergunninghouder.

Daarnaast wordt benoemd dat spelers minder behoefte hebben aan een gesprek met een vergunninghouder over hoe het met ze gaat. Dit komt doordat een gesprek met de vergunninghouder over dit onderwerp niet altijd als oprecht wordt ervaren door de spelers, omdat de vergunninghouder ook een commercieel belang heeft.

Net als in de evaluatie van de Wet Koa, wordt in dit onderzoek ook geconcludeerd dat het commerciële belang van de vergunninghouders en de zorgplicht schuurt. Deze spanning zit de uitvoering van het persoonlijk onderhoud in de weg. Daarnaast kan het ontbreken van kennis en ervaring om spelers hulp te bieden eveneens in de weg zitten bij het voeren van een zinvol persoonlijk onderhoud en het begeleiden naar de juiste hulp.

Op basis van dit onderzoek concludeert de Ksa dat een gesprek zinvol is als een speler zich gehoord voelt, de vergunninghouder duidelijk heeft kunnen maken welke problemen zij zien, de speler dit ook zelf beseft en vanuit zichzelf gemotiveerd is om zijn gokgedrag aan te passen. Kanttekening hierbij is dat deze punten lastig meetbaar zijn.

Verder blijkt uit het onderzoek dat vergunninghouders op verschillende wijze invulling geven aan het persoonlijk onderhoud. De vergunninghouders die geïnterviewd zijn, gaven aan niet concreet te kunnen noemen wanneer precies overgegaan wordt tot een persoonlijk onderhoud. Sommige vergunninghouders beginnen met gespreksvoering in een eerder stadium, al voordat er sprake is

van onmatig speelgedrag. De meeste vergunninghouders proberen de motivatie tot aanpassing van het speelgedrag vanuit de speler zelf te laten komen, om bijvoorbeeld lagere limieten in te stellen of het speelgedrag aan te passen. De meeste vergunninghouders geven aan geen grote knelpunten te ervaren bij het uitvoeren van het persoonlijk onderhoud. Een vergunninghouder gaf aan moeite te hebben om alle onderwerpen bespreekbaar te maken die verplicht worden gesteld vanuit de wet- en regelgeving.

Een belangrijk aandachtspunt is de lage respons van spelers op het persoonlijk onderhoud. Wanneer spelers niet reageren op een uitnodiging voor een gesprek of een andere contactpoging, is het voor vergunninghouders lastig om het doel van persoonlijk onderhoud, namelijk spelers bewust te maken van hun speelgedrag en eventueel doorverwijzing naar hulpverlening, te bereiken.

Tot slot blijkt dat spelers bij pogingen tot persoonlijk onderhoud of (tijdelijke) accountblokkades die daaruit volgen, soms stoppen met spelen bij een vergunninghouder. Deze speler kan vervolgens overstappen naar een andere vergunninghouder, of naar het illegale aanbod. Hierdoor kunnen zij buiten beeld raken als risico- of probleemspeler. Dit mag vergunninghouders er echter niet van weerhouden om hun zorgplicht uit te voeren.

5.2 Aanbevelingen aan de vergunninghouders

Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek ziet de Ksa een aantal aandachtspunten voor vergunninghouders bij de uitvoering van het persoonlijk onderhoud.

Persoonlijk onderhoud via telefoon of videobellen, eventueel chat, maar niet per e-mail

Een persoonlijk onderhoud is het meest effectief wanneer er sprake is van directe interactie tussen de speler en de medewerker van de vergunninghouder. Een telefonisch gesprek is hiervoor het meest geschikt. De Ksa moedigt vergunninghouders daarnaast aan om vaker gebruik te maken van videobellen. Dit maakt een gesprek persoonlijker en meer indringend.

Een fysiek gesprek, bijvoorbeeld in een vestiging van een vergunninghouder die ook landbased aanbod heeft, ziet de Ksa als een effectieve manier van gespreksvoering. Daarbij is de Ksa zich ervan bewust dat dit niet voor iedere vergunninghouder te faciliteren is.

Een persoonlijk onderhoud via een live-chat (met medewerkers die opgeleid zijn om persoonlijk onderhoud te voeren) is ook mogelijk. Ook hier is directe interactie. Live-chat is geschikt als de speler niet telefonisch bereikt kan worden of omdat chat een geschikte manier is om bepaalde groepen spelers te benaderen. Vooral jongere spelers hebben over het algemeen geen voorkeur voor telefoongesprekken.

Een persoonlijk onderhoud via e-mail wordt door de Ksa onwenselijk geacht, omdat hierbij onvoldoende sprake is van een directe interactie tussen speler en vergunninghouder. Via e-mail is het lastig om goed door te vragen, de speler zelf te motiveren en te controleren of de uitspraken van de speler juist zijn. Uit het onderzoek blijkt dat dit belangrijk is in een gesprek, en om deze redenen wordt een persoonlijk onderhoud via e-mail afgeraden. Bovendien kan e-mail makkelijker door de speler genegeerd worden.

Persoonlijk onderhoud versus een ‘gewoon’ gesprek

Uit de gesprekken met hulpverleningsinstanties blijkt dat een gesprek effectiever kan zijn, wanneer het eerder in het interventieproces wordt ingezet. Spelers die nog geen onmatig speelgedrag vertonen of verslaafd zijn, maar wel risicovol speelgedrag vertonen, staan doorgaans meer open voor een gesprek en gedragsverandering. Deze gesprekken vormen de minder ingrijpende interventies. Dit zijn ‘gewone’ gesprekken. Hierbij hoeven niet alle punten besproken te worden van het persoonlijk onderhoud, zoals beschreven in artikel 18 Bwrvk. Deze gesprekken kunnen worden gebruikt om een gesprek aan te gaan over het speelgedrag.

Het persoonlijk onderhoud is een ingrijpende interventie. Dit gesprek moet gevoerd worden indien sprake is van een redelijk vermoeden van onmatig speelgedrag of kansspelverslaving en moet voldoen aan de eisen van artikel 18 Bwrvk. Als medewerkers het lastig vinden om deze gesprekken te voeren, dan raadt de Ksa aan om de trainingen waarin gesprekstechnieken worden geleerd te verbeteren.

Blokkeer spelers zodra ze worden uitgenodigd voor een persoonlijk onderhoud

Aanbevolen wordt om spelers die uitgenodigd worden voor een persoonlijk onderhoud te blokkeren van de speelomgeving en eventueel pas weer toegang te verlenen nadat ze contact hebben opgenomen voor een persoonlijk onderhoud. De Ksa verwacht dat hiermee ook de response rate omhoog gaat. Vergunninghouders benoemden dat spelers bij een blokkade op het account eerder terugbellen of opnemen voor een persoonlijk onderhoud. In artikel 3.1.13 van de Beleidsregel Verantwoord Spelen staat dat een speler (binnen een uur) nadat er een redelijk vermoeden is van onmatige deelname geblokkeerd moet worden, totdat er vastgesteld wordt dat er van een redelijk vermoeden geen sprake is. De Ksa benadrukt het belang van deze regel en het opvolgen hiervan.

Verhogen van de response rate

De lage respons van spelers vormt een belangrijk knelpunt bij de uitvoering van het persoonlijk onderhoud. De Ksa beveelt vergunninghouders aan om te onderzoeken hoe de respons op uitnodigingen voor gesprekken kan worden verhoogd en de goede ervaringen markt breed te delen. Een mogelijke manier is om het moment van contact beter af te stemmen op het speelgedrag van de speler, bijvoorbeeld door contact te zoeken op momenten waarop de speler doorgaans actief is. Daarnaast kan zoals eerder benoemd het tijdelijk beperken van het spelersaccount bij een uitnodiging voor een persoonlijk onderhoud bijdragen aan een hogere respons.

Stel open vragen en confronteer de speler met de eigen speelgegevens

Aanbevolen wordt om spelers in een gesprek te confronteren met concrete gegevens over hun speelgedrag, of ze daar een eigen inschatting van te laten maken. Door spelers een inschatting te laten maken van het speelgedrag, kunnen hun uitspraken geverifieerd worden en kan de speler een spiegel van het eigen gedrag worden voorgehouden. Daarnaast wordt aanbevolen om open vragen te stellen en gebruik te maken van gesprekstechnieken die gericht zijn op het stimuleren van motivatie bij de speler zelf, zoals motiverende gespreksvoering.

Investeer in de opleiding en kennis van medewerkers die gesprekken voeren

Medewerkers die persoonlijk onderhoud voeren, zijn vaak geen hulpverleners. Daarom is het belangrijk dat zij voldoende zijn toegerust om deze gesprekken zorgvuldig te voeren.

Verslavingspreventie-medewerkers volgen verplicht de basis en aanvullende cursus verslavingspreventie, zoals verplicht in artikel 8 en 9 van de Rwrvk. Naast deze verplichte basis- en aanvullende cursussen verslavingspreventie wordt aanbevolen dat vergunninghouders investeren in aanvullende opleidingen, bijvoorbeeld op het gebied van gespreksvoering en motiverende gesprekstechnieken.

6. Bijlages

6.1 Literatuurlijst

1. Auer, M. M., & Griffiths, M. D. (2016). Personalized Behavioral Feedback for Online Gamblers: A Real World Empirical Study. *Frontiers in Psychology*, 7(November), 1–13.
2. Auer, M., & Griffiths, M. D. (2022). The Impact of Personalized Feedback Interventions by a Gambling Operator on Subsequent Gambling Expenditure in a Sample of Dutch Online Gamblers. *Journal of Gambling Studies*, 39(2), 929–946. <https://doi.org/10.1007/s10899-022-10162-2>
3. Jonsson, J., Hodgins, D. C., Munck, I., & Carlbring, P. (2019). Reaching out to big losers: A randomized controlled trial of brief motivational contact providing gambling expenditure feedback. *Psychology of Addictive Behaviors*, 33(3), 179–189. <https://doi.org/10.1037/adb0000447>
4. Noijen, J., Kaag, A.M. & Widdershoven, P. (2025). *Literatuuronderzoek naar de effectiviteit van preventieve interventies door kansspelaanbieders*. Arkin Onderzoek. Van <https://onderzoek.arkin.nl/documents/2025/11/Literatuuronderzoek-Preventieve-Interventies-Kansspelaanbieders.pdf>
5. Peter, S. C., Brett, E. I., Suda, M. T., Leavens, E. L. S., Miller, M. B., Leffingwell, T. R., Whelan, J. P., & Meyers, A. W. (2019). A Meta-analysis of Brief Personalized Feedback Interventions for Problematic Gambling. *Journal of Gambling Studies*, 35(2), 447–464. <https://doi.org/10.1007/s10899-018-09818-9>
6. Wohl, M. J. A., Davis, C. G., & Hollingshead, S. J. (2017). How much have you won or lost? Personalized behavioral feedback about gambling expenditures regulates play. *Computers in Human Behavior*, 70, 437–445. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.01.025>

6.2 Aanbevelingen gespreksvoering

DSM-V: Gokstoornis

De Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM) is een classificatiesysteem waarin internationale afspraken zijn gemaakt over welke criteria van toepassing zijn op een bepaalde psychische stoornis op basis van (nieuwe) wetenschappelijke inzichten. In de DSM-V werd voor het eerst de diagnose Gokstoornis opgenomen.

Onderstaand zijn de kenmerken van een gokstoornis (diagnosecode 312.31) weergegeven met per kenmerk aangegeven hoe aanbieders dit uit de speelgegevens zouden kunnen vaststellen of uit zouden kunnen vragen bij spelers.

Er zijn negen kenmerken die voor kunnen komen bij een gokstoornis, waarvan iemand er vier moet vertonen binnen een periode van een jaar tijd, om aan de diagnose te voldoen. Het advies voor aanbieders is om al bij twee kenmerken het “persoonlijk onderhoud” in te zetten, omdat op dat punt de kans groter is dat spelers nog voor rede vatbaar zijn en niet volledig zijn afgegleeden in de gokstoornis – zo kan er preventief gewerkt worden.

Gokstoornis

Persisterend en recidiverend problematisch gokgedrag dat leidt tot klinisch significante beperkingen of lijdensdruk*, zoals blijkt uit vier of meer van de volgende negen kenmerken, die binnen een periode van een jaar optreden:

1. *Moet met steeds meer geld gokken om de gewenste mate van opwindning te bereiken (tolerantie).*

Speelgegevens:

- Stijgende inzetbedragen per sessie of per maand.
- Frequent gebruik van “max bet”-opties in spellen.
- Escalerend patroon in tijdlijn (bijvoorbeeld verdubbeling van weekbudgetten).

Uitvragen:

- Merk je dat je vaker hogere bedragen moet inzetten om dezelfde spanning te voelen als voorheen?
- Heb je gemerkt dat je inzetbedragen in de loop van de tijd zijn toegenomen om het spel spannend te houden?

2. Is rusteloos en prikkelbaar bij pogingen tot minderen van of stoppen met gokken.

Speelgegevens:

- Veelvuldige aanmeldingen/activiteit na tijdelijke inactiviteit.
- Gebruik van meerdere accounts (lastig te achterhalen voor één aanbieder) of pogingen om limieten te omzeilen.
- Contact opnemen met klantenservice over het opheffen van een blokkade.
- Verbaal agressieve uitingen of bedreigingen naar aanbieder toe bij limieten, blokkades of uitsluitingen.

Uitvragen:

- Hoe voel je je wanneer je probeert een pauze te nemen van het spelen?
- Hoe is het voor je als je (even) niet gokt? Kost dat moeite of merk je dat je eraan denkt?

3. Heeft herhaald onsuccesvolle pogingen gedaan tot stoppen, minderen of beheersen van het gokken.

Speelgegevens:

- Herhaald instellen en weer opheffen van speel- of tijdslimieten.
- Gebruik van zelfuitsluiting gevolgd door herinschrijving.
- Opvallende wisselingen in speelgedrag (plotselinge pieken na pauzes).

Uitvragen:

- Heb je eerder geprobeerd te stoppen of te minderen met spelen? Hoe ging dat?
- Heb je wel eens overwogen minder te spelen, maar bleek dat lastiger dan gedacht?

4. Is vaak gepreoccupeerd met gokken (bijvoorbeeld persisterende gedachten en levendige herinneringen aan eerdere gokervaringen, verhindering of planning van de volgende keer, en manieren om aan geld te komen om mee te gokken).

Speelgegevens:

- Frequentie log-ins verspreid over de dag.
- Lange speelduur zonder pauzes.
- Inzetten op verschillende spellen tegelijk of spreiding over meerdere platforms.

Uitvragen:

- Denk je vaak aan gokken, ook als je niet aan het spelen bent?
- Komt het wel eens voor dat je ook buiten het spelen veel aan gokken denkt – bijvoorbeeld plannen wanneer je weer gaat spelen of terugdenken aan vorige sessies?

5. Gokt vaak bij onlustgevoelens (bijvoorbeeld hulpeloosheid, schuldgevoel, zorgen, somberheid).

Speelgegevens:

- Gokactiviteit op ongebruikelijke tijdstippen (bijv. midden in de nacht).
- Herhaald gokken na verlies van grote bedragen (emotioneel herstelgedrag).
- Koppeling met login- of chatactiviteit na klantenservicecontact over problemen.

Uitvragen:

- Speel je wel eens om te ontsnappen aan gevoelens zoals stress of verdriet?
- Zijn er momenten waarop gokken je helpt om even ergens anders aan te denken of te ontspannen als je niet zo lekker in je vel zit?

6. Komt vaak, na geld verloren te hebben bij het gokken, snel terug om het verlies terug te winnen.

Speelgegevens:

- Snelle herinzetten direct na verlies (binnen enkele minuten).
- Grote stijging in inzet na verlies.
- Spelen buiten het normale patroon na grote verliezen.
- Benoemen van terug willen winnen van inzet in contact met vergunninghouder, agressieve uitingen en bedreigingen als dit niet lukt (bijvoorbeeld door limieten).

Uitvragen:

- Voel je de neiging om door te spelen na een verlies om je geld terug te winnen?
- Wat doe je meestal als je een bedrag verliest dat je liever niet kwijt was geweest? Stop je dan of probeer je dat bedrag terug te winnen?

7. Liegt om de ernst van het gokgedrag te verhullen.

Speelgegevens:

- Gebruik van meerdere betaalmethoden of rekeningen (mogelijk verbergen van transacties).
- Gokactiviteit via VPN of verborgen netwerken.
- Speler stelt zich anders voor aan support (bijvoorbeeld leeftijd, naam).

Uitvragen:

- Heb je wel eens informatie over je speelgedrag achtergehouden voor anderen in je omgeving?
- Weten mensen in je omgeving hoe vaak je speelt en hoeveel je inzet, of houd je dat liever voor jezelf?

8. Heeft een belangrijke relatie, het werk of de eigen opleiding of carrière in gevaar gebracht of verloren door het gokken.

Speelgegevens:

- Suïcidale uitingen of wanhopige berichten.
- Klachten of signalen via chat dat werk/studieproblemen ontstaan.
- Contact met derden (familie, werkgever) via spelersaccount.
- Herhaald verzoek tot terugboeking of financiële hulp.

Uitvragen:

- Zijn er periodes geweest waarin gokken ten koste ging van tijd voor andere dingen die je eigenlijk ook belangrijk vindt, zoals werk, school of vrienden?
- Heeft je gokgedrag invloed gehad op je werk, relaties of studie?

9. Heeft geld van anderen nodig om de uitzichtloze financiële problemen door het gokken te verlichten.

Speelgegevens:

- Frequent gebruik van kredietkaarten of leningen.
- Contact met klantenservice over financiële problemen, terugvragen van inzet.
- Pogingen tot terugvordering van stortingen

Uitvragen:

- Heb je ooit geld moeten lenen van familie, vrienden of instellingen om je gokken te financieren?
- Heb je wel eens hulp gezocht of geld van iemand nodig gehad nadat je meer had uitgegeven aan gokken dan je van plan was?

6.3 Vragenlijst ex-spelers

Vragenlijst Kansspelautoriteit

Welkom, bedankt voor uw interesse in dit onderzoek!

Fijn dat u mee wilt doen aan dit korte onderzoek van de Kansspelautoriteit. De Kansspelautoriteit houdt toezicht op de kansspelmarkt in Nederland. De Kansspelautoriteit doet onderzoek naar de zorgplicht die (online) gokaanbieders hebben richting hun spelers. Het onderzoek waarvoor u deze vragenlijst invult gaat over het ‘persoonlijk onderhoud’ vanuit de online gokaanbieders. Het persoonlijk onderhoud is een interventie waarbij de gokaanbieder contact opneemt met de speler en een gesprek voert, meestal per telefoon of chat. Tijdens dit gesprek is het de bedoeling dat de gokaanbieder de speler inzicht geeft in zijn/haar speelgedrag, de speler motiveert om bijvoorbeeld limieten te verlagen en eventueel de speler naar de juiste hulpverlening leidt.

Door de inzichten van (ex)-spelers krijgt de Kansspelautoriteit een beter beeld hoe gokaanbieders de zorgplicht invullen. Dit is belangrijk voor ons toezicht, wij kunnen gokaanbieders aanbevelingen geven of aanspreken op zaken die ze beter kunnen doen, om spelers te beschermen. Wij zijn daarom benieuwd naar de ervaringen die u heeft met dit persoonlijk onderhoud van legale online gokaanbieders*. Zou u daarom deze enquête in willen vullen? De enquête bestaat uit 13 vragen en duurt ongeveer 10 minuten.

Deelname is vrijwillig: u mag zelf kiezen of u meedoet. **Uw antwoorden op de vragenlijst blijven anoniem.** Wij kunnen uw antwoorden niet koppelen aan uw naam of andere identificeerbare informatie. Uw antwoorden worden samengevoegd met de antwoorden van andere deelnemers. De Kansspelautoriteit analyseert de verzamelde gegevens en schrijft een rapport met de resultaten. De resultaten zullen op geen enkele manier naar u te herleiden zijn. Als u nog vragen heeft kunt u een e-mail sturen naar zorgplichtonline@kansspelautoriteit.nl.

Alvast bedankt voor uw deelname aan dit onderzoek!

* de volgende online aanbieders zijn sinds oktober 2021 legaal (geweest): Toto, Betcity, Holland Casino, Unibet, Kansino, Bet365, 711, Casino 777, BetMGM, Betnation, Bingoal, Circus, ComeOn, Fairplay Online, GG Poker, GoldRun Casino, Hommerson, Jack's Casino, Leovegas, LiveScorebet, OneCasino, ScoriPro, Tombola Tonybet, VBet, ZEBetting.

Invulinstructie: u kunt bij de vragen met vakjes één van de vakjes aankruisen. Bij de vragen met een tekstvak kunt u uw antwoord intypen.

1. Heeft u sinds 2021 gegokt bij legale online gokaanbieders? *(Zie hierboven voor een lijst van welke aanbieders legaal zijn/waren)*

- Ja
- Nee

2. Denkt u dat de legale gokaanbieders hadden kunnen weten dat u een probleem met gokken had?

- Ja
- Nee

Zo ja, hoe had de gokaanbieder dat volgens u kunnen weten?

3. Bent u wel eens benaderd door deze gokaanbieder voor een persoonlijk onderhoud? *Hiermee bedoelen we een gesprek waar in gevraagd wordt naar uw speelgedrag, schade/verlies, risico op kansspelverslaving, dus geen marketinggesprekken.*

- Ja
- Nee

4. Hoe vaak bent u ongeveer benaderd over welke periode van tijd? *(Bijvoorbeeld 1 keer in een maand, 5x in een periode van 2 jaar)*

5. Heeft u ook daadwerkelijk een gesprek gehad (telefonisch/chat/per e-mail) of heeft u dit genegeerd?

- Ja
- Nee

Als u dit heeft genegeerd, wat was de reden hiervoor?

6. Heeft u bij het persoonlijk onderhoud de ruimte gekregen om uw eigen verhaal te doen?

- Ja
- Nee

Kunt u dit toelichten?

7. Hoe heeft u dit gesprek/deze gesprekken ervaren? *Kies één van de vijf opties*

- Zeer negatief
- Negatief
- Neutraal
- Positief
- Zeer positief

Kunt u dit toelichten?

8. Heeft u het idee dat dit gesprek/deze gesprekken u hielp(en) om u bewust te maken van uw speelgedrag? *Kies één van de vijf opties*

- Helemaal mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal mee eens

Kunt u dit toelichten?

9. Heeft u het idee dat dit gesprek/deze gesprekken u naar de juiste hulpverlening heeft/hebben geleid? *Kies één van de vijf opties*

- Helemaal mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal mee eens

Kunt u dit toelichten?

10. Heeft u het idee dat dit gesprek/deze gesprekken bij u voor een gedragsverandering heeft/hebben gezorgd? *Kies één van de vijf opties*

- Helemaal mee oneens
- Oneens
- Neutraal
- Eens
- Helemaal mee eens

Kunt u dit toelichten?

11. Wat had de gokaanbieder volgens u kunnen verbeteren bij het persoonlijk onderhoud gesprek?

12. Had u het fijn gevonden als het gesprek door een onafhankelijke (hulpverlenings)instantie met u was gevoerd?

Ja

Nee

Kunt u dit toelichten?

13. Wilt u verder nog iets toelichten over uw ervaring met de persoonlijk onderhoud gesprekken?

Einde vragenlijst

Bedankt voor uw deelneming!

Afzendgegevens Kansspelautoriteit
Anna van Buerenplein 45A
2595 DA Den Haag
Postbus 298
2501 CG Den Haag
www.kansspelautoriteit.nl