

Bescherming van de speler

Bescherming van spelers, en dan vooral kwetsbare groepen zoals jongvolwassenen, is en blijft onze grootste prioriteit in de dynamische wereld van kansspelen. Die bescherming is nodig, want er zijn zorgen over de financiële, maatschappelijke en gezondheidsrisico's bij spelers die mateloos gokken. Dus hebben we ook in 2023 stappen ondernomen om een veilige en verantwoorde speelomgeving te bevorderen en spelers te beschermen tegen de risico's van gokverslaving en onverantwoord spelgedrag.

Onderstaande pagina's belichten de belangrijkste ontwikkelingen in de Nederlandse kansspelmarkt van 2023, waarbij de bescherming van de speler centraal staat:

- In [Ontwikkeling van de markt](#) wordt ingegaan op de groei van het brutospelresultaat, de spelerspopulatie en de impact van online kansspelen op de landgebonden markt.
- Op de pagina [Gewijzigde reclameregels](#) wordt ingegaan op de wijzigingen die op 1 juli 2023 van kracht werden. Hierbij wordt besproken hoe deze regels kwetsbare groepen, zoals jongvolwassenen, beter beschermen tegen de verleidingen van het deelnemen aan (online) kansspelen.
- [Onderzoek zorgplicht](#) behandelt het onderzoek naar de zorgplicht van (vergunde) online aanbieders. Hierbij wordt besproken hoe aanbieders beter kunnen ingrijpen bij onmatig spel of gokverslaving, met speciale aandacht voor jongvolwassen spelers.
- Op de pagina [Aanpassing beleidsregels verantwoord spelen](#) wordt ingegaan op de vraag hoe de Kansspelautoriteit wijzigingen aanbrengt in de beleidsregels naar aanleiding van het onderzoek naar de zorgplicht en de gewijzigde reclameregels. Hierbij wordt ingegaan op voorgestelde wijzigingen, zoals '(near) real time' monitoring, netto stortingslimieten en het blokkeren van accounts.
- Tot slot gaan we op [Update Cruksregister.nl](#) in op de verbeteringen van de Cruks-website en de pilot Cruks die is uitgevoerd om de naamsbekendheid van het uitsluitingsregister te vergroten. Deze verbeteringen zijn doorgevoerd omdat Cruks een belangrijk instrument is om spelers te beschermen tegen gokverslaving.

Ontwikkeling van de markt



In 2023 is de legale online gokmarkt gegroeid. Het brutospelresultaat (BSR; inzet minus uitgekeerde prijzen) en het aantal spelersaccounts zijn toegenomen. De online kansspelmarkt is tussen 2022 en 2023 met 29% gegroeid, maar deze groei nam in de loop van 2023 af.

De marktscan van oktober 2023 toont de impact van de online kansspelmarkt op de fysieke markt: online groeit en zorgt voor een mogelijke afname bij sommige fysieke kansspelen. Het totale BSR voor legale kansspelen, zowel online als fysiek, bedroeg 3,4 miljard euro in 2022. Dat is een stijging

ten opzichte van 2021, toen het BSR nog 2,0 miljard euro was. Deze groei is grotendeels toe te schrijven aan het wegvallen van de coronamaatregelen en de marktopening voor online kansspelen. [Lees hier het artikel dat de Ksa in oktober publiceerde en download de pdf.](#)

Gewijzigde reclameregels

Op 1 juli 2023 is het verbod op ongerichte reclame voor online kansspelen in werking getreden. Met het verbod worden kwetsbare groepen, waaronder jongvolwassenen, beter beschermd tegen het risico op verslaving. Wervings- en reclameactiviteiten mogen geen minderjarigen, jongvolwassenen en andere kwetsbare groepen bereiken. Dit betekent dat reclame op TV en radio en in kranten en tijdschriften per 1 juli 2023 verboden is. Ook niet toegestaan zijn reclame op openbare plaatsen, zoals billboards en abri's, en in voor het publiek toegankelijke gebouwen, zoals speelcasino's, speelhallen, bioscopen en cafés. Wat onder strikte voorwaarden wel mag is adverteren via onder andere internet, direct mailing, 'on-demand' TV, sociale media of in de online spelomgeving.

Toezicht

De Ksa houdt toezicht op de naleving van de nieuwe regels en heeft aanbieders vooraf geïnformeerd over de nieuwe regelgeving. Sinds het verbod van kracht is, houden we actief in de gaten hoe de aanbieders de nieuwe reclameregels en verplichtingen in de praktijk toepassen. De Ksa is in gesprek met het Ministerie van JenV over de constatering die zij heeft gedaan na de eerste zes maanden van het verbod.

Wervings- en reclameactiviteiten mogen geen minderjarigen, jongvolwassenen en andere kwetsbare groepen bereiken. Dit betekent dat reclame op TV en radio en in kranten en tijdschriften per 1 juli 2023 verboden is.



Overtredingen

De Ksa ontving in de eerste week van juli 2023 meerdere meldingen over reclame-uitingen, zoals billboards en abri's, die zichtbaar waren op openbare plaatsen. De betreffende aanbieders zijn aangeschreven. Hierna zijn de overtredingen direct beëindigd. De reclame-uitingen zijn daarna niet meer waargenomen.

Meerdere aanbieders overtraden het verbod op ongerichte reclame bij sponsoruitingen. Hoewel sportsponsoring en sponsoring van televisie- en radioprogramma's nog is toegestaan, zitten daar strenge regels aan vast. Zo mag de sponsoruiting niet meer zijn dan een neutrale uiting waaraan de aanbieder te herkennen is, bijvoorbeeld via een bedrijfslogo of merknaam. De geconstateerde overtredingen zijn na waarschuwingen van de Ksa direct gestaakt.

Onderzoek zorgplicht

In de zomer van 2022 startte de Ksa een breed onderzoek naar de manier waarop online aanbieders in Nederland omgaan met de zorgplicht rondom het speelgedrag van hun spelers. De wet- en regelgeving schrijft niet specifiek voor hoe aanbieders de zorgplicht moeten inrichten en uitvoeren. Daarom wilde de Ksa weten hoe aanbieders van online kansspelen er in de praktijk mee omgaan. Dit onderzoek werd in de zomer van 2023 afgerond en in september gepubliceerd (zie hieronder).



De belangrijkste uitkomst: te veel online aanbieders kunnen sneller en beter ingrijpen dan zij doen bij mateloos spelen of een mogelijke gokverslaving.

In het onderzoek hebben we ook gekeken naar de aandacht die aanbieders moeten besteden aan jongvolwassen spelers (18 tot en met 23). Wat daarbij opviel is dat jongvolwassenen door hun lagere inzetten niet altijd opvallen binnen de analyses van het speelgedrag. Daardoor worden zij mogelijk niet op tijd als probleemspeler opgemerkt.

Vervolgstappen

Op basis van het onderzoek en de daaruit volgende conclusies en bevindingen heeft de Ksa diverse vervolgstappen gezet. Zo zijn meerdere onderzoeken naar overtredingen gedaan. Daarnaast is het eigen beleid aangescherpt. Ook adviseert de Ksa het Ministerie van JenV over aanpassingen van wet- en regelgeving die zij nodig acht. Dit zal onder andere meegenomen worden met de input van de Ksa bij de evaluatie van de Wet Kansspelen op Afstand (KOA) die voor 2024 gepland staat.

[Lees het nieuwsbericht over het onderzoek op onze site.](#)

Aanpassing Beleidsregels verantwoord spelen

In 2023 heeft de Ksa een start gemaakt met het aanpassen van de Beleidsregels verantwoord spelen. Deze worden gewijzigd naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek zorgplicht. Ook is de aanpassing noodzakelijk omdat per 30 juni 2022 de regels voor het gebruik van rolmodellen zijn aangescherpt en per 1 juli 2023 het verbod op ongerichte reclame voor online kansspelen in werking is getreden.

Concept-beleidsregels in consultatie



Naar aanleiding van het onderzoek zorgplicht wordt voorgesteld dat online aanbieders '(near) real time' moeten monitoren en binnen een uur moeten ingrijpen indien noodzakelijk. Een tweede belangrijke voorgestelde wijziging is dat er een netto stortingslimiet per kalendermaand komt van 700 euro voor spelers ouder dan 23 jaar en van 300 euro voor spelers van 18 tot en met 23 jaar. Als een speler over deze grens heen gaat, moeten aanbieders verdere stortingen blokkeren totdat onderzocht is of de speler het zich financieel kan veroorloven om extra stortingen te doen.

Ten aanzien van de nieuwe reclameregels wordt in de conceptversie van de beleidsregels onder andere nadere invulling gegeven aan het richten van reclame op kwetsbare spelers en de voorwaarden voor het gebruik van rolmodellen.

De Ksa heeft vanaf december 2023 een eerste concept geconsulteerd bij een aantal stakeholders. Na afronding van de consultatie is het streven om de aangepaste beleidsregels voor 1 mei 2024 te publiceren in de Staatscourant. De voornemens zijn dus nog onder voorbehoud bij de publicatie van dit jaarverslag.

Update cruksregister.nl

Een jaar na de lancering van cruksregister.nl heeft de Ksa het gebruik en de lay-out van de site geëvalueerd via kwalitatief onderzoek. Hieruit bleek dat de site en het inschrijven in het register gebruiksvriendelijker kunnen. Daarom is de site in 2023 vernieuwd.

Het onderzoek toonde aan dat spelers stress en schaamte ervaren over hun gokgedrag. Ook zien zij het gebruik van gokken als vlucht en ze ervaren de verleiding om terug te keren naar gokken, zelfs wanneer ze willen stoppen. Bovendien bleek dat 'speelpauze' geen geschikte term is voor de doelgroep; 'gokstop' sprak hen meer aan. Een toevoeging van een 8-daagse bedenktijd voor spelers die hun gokstop willen beëindigen, werd geïmplementeerd om impulsieve beslissingen te voorkomen.

Na de lancering van de vernieuwde versie in april 2023 zag het Cruksregister een aanzienlijke toename in het aantal inschrijvingen.

Bovendien bleek dat 'speelpauze' geen geschikte term is voor de doelgroep; 'gokstop' sprak hen meer aan.



Pilot campagne Cruks

De Ksa lanceerde in 2023 de pilotcampagne Cruks om de naamsbekendheid van het register te vergroten en het nut van een gokstop te benadrukken. Onderzoek toonde aan dat 20% van de gokkers problemen ondervond met gokken. Tegelijk is de bekendheid van Cruks over het algemeen laag. Ook bleek dat gokkers het nut van een gokstop inzien, maar dat zij twijfels hadden over de inschrijvingsdetails en het gebruiksgemak.

De inzichten benadrukten de noodzaak van communicatie over Cruks en een gokstop, niet alleen naar gokkers, maar ook naar hun omgeving, zoals familieleden, huisartsen en schuldhulpverleners. De data en resultaten van de pilotcampagne worden nu verder geanalyseerd voor verdere ontwikkeling en implementatie in 2024.

De vernieuwing van cruksregister.nl en de pilotcampagne Cruks markeren belangrijke stappen in de missie van de Ksa om gokproblematiek aan te pakken en bewustwording te vergroten. Het uiteindelijke doel is spelers te ondersteunen bij het beheersen van (problematisch) gokgedrag.