

Voorkomen van kansspelverslaving



We bewaken de naleving van zorgplichtregels door aanbieders. We leggen uit wat we willen en gaan in gesprek met aanbieders om tot betere oplossingen te komen. Daarnaast grijpen we hard in als dat nodig is. We helpen mensen zodat zij zichzelf kunnen helpen met een gokstop en verschillende zelfhulpmodules. Uiteraard informeren we mensen over de risico's van gokken en we begeleiden probleemspeleers naar de juiste hulp.

Intensivering toezicht zorgplicht



De data in de controledatabank geven een zorgwekkend beeld. Ook ontvangen we veel signalen van mensen die in korte tijd veel geld verliezen. Daarnaast is er ook grote maatschappelijke en politieke druk om naleving van de zorgplicht door vergunninghouders van online kansspelen te verbeteren.

Een van de dingen die we in 2023 gedaan hebben, is onderzoek naar de invulling van de zorgplicht door tien aanbieders. Hieruit bleek dat er aanzienlijke verschillen bestaan in de invulling van deze zorgplicht door aanbieders. Ook bleek dat niet alle vergunninghouders adequaat en tijdig ingrijpen bij mogelijk onmatig spelgedrag of mogelijke gokverslaving. Het onderzoek liet verder zien dat niet alle vergunninghouders realtime monitorden, sommige keken vooral naar veranderend speelgedrag en de hoogte van stortingen, en 's nachts werd problematisch speelgedrag niet altijd meteen opgemerkt.

In de toezichtagenda 2024 is de zorgplicht een speerpunt. We zetten extra capaciteit in voor toezicht op de naleving van de zorgplicht. Dit doen we via een tijdelijke afdeling Zorgplicht Online. Hiermee zetten we ook steviger in op onze missie veilig spelen.

Het extra toezicht gaat verder dan alleen onderzoek naar extreme verliezen. We zijn in 2024 ook een aantal verkennende onderzoeken gestart naar zaken rond de zorgplicht waar we voorheen vanwege een tekort aan capaciteit minder aandacht voor hadden. Het gaat bijvoorbeeld om de manier waarop aanbieders risico's van hun spellen analyseren en daarop preventiemaatregelen aanpassen, hoe zij omgaan met niet-financiële indicatoren in speelgedrag en of zij hun medewerkers voldoende opleiden om signalen van verslaving bij spelers te herkennen.

Dossieronderzoeken extreme verliezen



In 2023 zijn we onderzoeken gestart naar naleving van de zorgplicht bij twee aanbieders, bij wie we jongvolwassen spelers met extreme verliezen zagen. Aan de hand van de controledatabank hebben we deze twee aanbieders geselecteerd. We controleerden in enkele geselecteerde spelersdossiers wat zij hebben gedaan om speelgedrag te registreren, te analyseren en waar nodig te interveniëren. Dit heeft geleid tot twee boeterapporten die in 2024 zijn afgerond. Een besluit hierop wordt begin 2025 verwacht.

In 2024 is een soortgelijk onderzoek gedaan bij drie andere aanbieders, waarbij we ook spelers die ouder zijn dan 24 jaar hebben meegenomen. Dit heeft geleid tot 3 boeterapporten, waarvan er eentje naar verwachting begin 2025 afgerond wordt. In het laatste kwartaal van 2024 is ook nog een derde onderzoek opgestart, waarin we een aantal geselecteerde dossiers van twee aanbieders controleren. Dit onderzoek wordt in 2025 afgerond.

Signaalbrieven



Alle Koa-vergunninghouders hebben in april 2024 een brief ontvangen, waarin wij aandacht vragen voor de zorgplicht. Dit na aanhoudende signalen in de media en van spelers. Wij riepen aanbieders in deze brief op kritisch naar hun eigen beleid te kijken en waar nodig snel verbeteringen door te voeren in het naleven van hun zorgplicht.

Open normen maken het lastig om bij een signaal dat de zorgplicht mogelijk tekortschiet snel een overtreding vast te stellen. Toch kan een signaal zorgelijk zijn, zeker als het gaat om mensen die in korte tijd veel geld verloren hebben en die stellen dat de aanbieder niet of nauwelijks ingegrepen heeft. Daarom zijn we gestart met een nieuwe werkwijze. Dit betekent dat we Koa-vergunninghouders vaker benaderen bij signalen van spelers of in de media dat zij mogelijk hun zorgplicht niet of onvoldoende naleven. We geven de vergunninghouder dan de kans zelf te controleren of ze de regels voldoende naleeft. En waar nodig maatregelen te nemen. De vergunninghouder vertelt ons wat haar onderzoek opgeleverd heeft en welke maatregelen ze eventueel genomen heeft. Afhankelijk van de reactie van de aanbieder kunnen we ook een normoverdragend gesprek voeren, nader onderzoek doen of, bij ernstige gevallen handhavend optreden.

Sinds mei 2024 hebben we 23 signaalbrieven gestuurd aan 17 aanbieders. Het ging om 36 signalen. De meeste signalen komen van spelers. In een aantal reacties heeft de aanbieder aangegeven dat zij haar gedrag heeft aangepast of al had aangepast. Ook hebben verschillende aanbieders gezegd dat hun beleid en procedures op orde zijn. Eén reactie heeft geleid tot een normoverdragend gesprek met

de aanbieder.

Versnelde boetetrajecten



Om goed te reageren op zeer ernstige signalen, zijn we in 2024 begonnen met het versneld beboeten van overtredingen van de zorgplicht. Wij vinden een signaalbrief namelijk te licht als er sprake lijkt te zijn van een zeer ernstige overtreding. Bij een versneld traject nemen we alle procedurele stappen die vereist zijn vanuit de regelgeving, maar voeren we de onderzoekstappen versneld uit. We zijn 3 keer een versneld traject gestart. Geen van deze trajecten heeft geleid tot een boeterapport. In 2025 gaan we deze werkwijze evalueren en mogelijk aanpassen.

Aanpassing Beleidsregel verantwoord spelen



In juni 2024 hebben we de Beleidsregel verantwoord spelen aangepast. De beleidsregel geeft nadere invulling aan het richten van reclame op kwetsbare groepen, aan de voorwaarden voor het gebruik van rolmodellen, een nadere duiding van de regelgeving die van toepassing is op het verslavingspreventiebeleid en de uitvoering daarvan door de vergunninghouders.

Aanbieders van online kansspelen worden onder andere verplicht near realtime te monitoren (binnen een uur) en in te grijpen waar nodig. Een tweede belangrijke wijziging is de netto stortingslimiet per kalendermaand van 700 euro voor spelers ouder dan 23 jaar en van 300 euro voor jongvolwassen spelers van 18 tot 24 jaar. Als een speler over deze grens heengaat, moeten aanbieders verdere stortingen blokkeren en onderzoeken of de speler het zich wel kan veroorloven meer geld in te zetten. Deze aanpassing was verder nodig omdat de regels voor het gebruik van rolmodellen in juni 2022 zijn aangescherpt en het verbod op ongerichte reclame voor online kansspelen in juli 2023 in werking getreden zijn.

De aangepaste beleidsregels zijn, na consultatie bij enkele stakeholders, op 3 juni 2024 gepubliceerd in de Staatscourant. De laatste delen ervan zijn op 1 oktober 2024 in werking getreden. Op 1 oktober 2024 is ook de Regeling speellimieten en bewuster speelgedrag in werking getreden. Wij monitoren de invulling van zorgplicht door aanbieders en de effecten die de nieuwe regels op de markt hebben.

Verslavingspreventiefonds



Wij beheren het Verslavingspreventiefonds (Vpf). Dit fonds draagt bij aan:

- de anonieme behandeling van kansspelverslaving
- het voorkomen en beperken van kansspelverslaving
- het geven van voorlichting en informatie omtrent kansspelverslaving
- onderzoek naar kansspelverslaving

Financiering van het Vpf gaat via extra heffingen voor aanbieders van risicovolle kansspelen. Om effectiever verslaving te voorkomen, hebben we de besturing van het fonds simpeler gemaakt en onze visie op verslavingspreventie aangescherpt. Ook is er een klankbordgroep gekomen. Hierin denken stakeholders uit het veld mee over prioriteiten en effectieve besteding van het geld dat in het fonds zit.

In 2024 zijn de investeringen vanuit het fonds op de aandachtsgebieden flink verhoogd. Zo kreeg het Trimbos-instituut een begrotingssubsidie van € 1,6 miljoen ten behoeve van het Expertisecentrum Gokken. Tijdens de sportzomer is € 120.000 besteed aan een campagne om jongvolwassenen bewuster te maken van de risico's van sportweddenschappen en de opdracht van Hands 24x7 voor de uitvoering van Loket Kansspel is verhoogd met circa € 200.000 per jaar om mensen die bellen met een vraag over Cruks te kunnen voorzien van een hulpgesprek.

Anonieme zelfhulp

Met financiering vanuit het Vpf ontwikkelt Stichting Arkin een anonieme online zelfhulpmodule. De module komt beschikbaar via loketkansspel.nl. Ook heeft de Stichting Landelijk Info Centrum Kansspel Spelers (Slicks) subsidie gekregen om als proef één jaar lang een steunpunt gokschade in Amsterdam in te richten. De laagdrempelige inloop biedt ondersteuning, bewustwording en empowerment van mensen met gokproblemen.

Hulpmodules

Op het gebied van voorkomen en beperken van kansspelverslaving loopt een proef waarbij via Loket Kansspel spelers een gratis abonnement op blokkeersoftware kunnen krijgen. Daarnaast financieren we de doorontwikkeling van de Zelftest Gokken. Verslavingskunde Nederland (VKN) ontwikkelt deze zelftest die spelers inzicht in hun gokgedrag geeft. De test bieden we onder andere via loketkansspel.nl aan. Ook heeft Jellinek een bijdrage uit het Vpf ontvangen om de e-learning vroegsignalering gokproblematiek te herzien. Deze e-learning geeft zorgprofessionals handvatten om gokproblematiek beter te herkennen. Het Trimbos-instituut heeft met Vpf-financiering een training 'signaleren en begeleiden' opgeleverd als onderdeel van het programma Helder op school. De training helpt medewerkers van het mbo in gesprek te gaan met hun leerlingen over gokproblematiek. In 2024 voerden we gesprekken met de Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie (NVvP) over de ontwikkeling van een behandelrichtlijn voor gok- en gedragsverslavingen. De NVvP gaat hier in 2025 mee aan de slag.

Onderzoek

Vanaf 2025 nemen we de financiering van het Expertisecentrum Gokken over. Het Trimbos-instituut heeft dit expertisecentrum opgericht om zorgprofessionals en beleidsmakers te voorzien van kennis en expertise. Het centrum verstevigt de onafhankelijke expertise over de risico's van kansspelen en bundelt wetenschappelijke kennis over kansspelverslaving en preventie.

Daarnaast financieren we vanuit het Vpf het meerjarige onderzoeksprogramma Preventie van kansspelverslaving van ZonMw. In 2024 werd de eerste subsidieronde gestart. Hieruit zijn zes onderzoeksprojecten gehonoreerd.

Loket Kansspel



Loket Kansspel is er voor spelers en hun naasten die anoniem willen praten over hun gokproblemen of op zoek zijn naar hulp en informatie hierover. Het Loket is 24/7 bereikbaar via telefoon en chat, e-mail en WhatsApp.

In 2024 hebben we het contract met Hands 24x7, de uitvoerder van het Loket, verlengd tot en met september 2026. Dit na een positieve onafhankelijke evaluatie door Andersson Elffers Felix (AEF) over de kerntaak van het Loket: eerste hulp bij gokproblemen.

Hands 24x7 heeft in opdracht van ons gewerkt aan het uitbreiden van de beschikbare informatie over de risico's van kansspelen op loketkansspel.nl. Sinds september 2024 beantwoordt Hands 24x7 ook vragen van spelers over Cruks in de hoop dat hiermee hulpgesprekken te koppelen zijn aan de binnenkomende informatievragen.

Loket Kansspel contactmomenten

	2024	2023	2022
Hulpgesprekken	3.018	2.102	1.070
Infogesprekken	5.076	3.712	1.060
Totaal	8.094	5.814	2.130

	2024	2023	2022
Telefoon	1.793	987	598
Chat op de website	794	689	357
Whatsapp	427	413	115
E-mail	4	13	0
Totaal	3.018	2.102	1.070

Cruks



Het Centraal register uitsluiting kansspelen (Cruks) is een belangrijk instrument in de strijd tegen kansspelverslaving en gokschade. Aanbieders van online en fysieke kansspelen mogen mensen die in Cruks staan niet toelaten. Elke keer dat een speler zich aanmeldt, moet de aanbieder controleren of diegene in Cruks staat ingeschreven.

Inschrijvingen en controles

In 2024 groeide het aantal mensen dat een gokstop nam van 61.000 naar ruim 85.000. Het percentage mensen dat kiest voor de minimale inschrijfduur van zes maanden daalde van 22% in 2023 naar 12% in 2024. De gemiddelde inschrijfduur steeg van 22 jaar in 2023 naar 32 jaar in 2024. Ook het aantal Cruks-controles groeit flink. In 2024 is ruim 11% meer gecontroleerd dan in 2023: gemiddeld 36,1 miljoen controles per maand.

Technische doorontwikkeling

De techniek achter het register blijft continu in ontwikkeling. Zo zijn we in 2024 overgegaan naar een nieuwe versie van de API. Hierdoor ondersteunen we verschillende uitzonderingssituaties bij controle van een speler zijn identiteit nu beter. Ook kunnen we beter onderscheid maken tussen verschillende locaties van een aanbieder.

Onvrijwillige inschrijving

Mensen kunnen zelf (vrijwillig) een gokstop nemen, maar je kan ook onvrijwillig in het register komen. Familieleden of andere belanghebbenden, zoals bewindvoerders kunnen bij ons een verzoek hiertoe indienen. We kregen 126 aanvragen binnen.

Verder zijn vergunninghouders van een speelhal, speelcasino of online kansspel verplicht ons te informeren als de door hen getroffen maatregelen tegen verslaving niet voldoende werken bij een speler. In dat geval kunnen wij besluiten iemand onvrijwillig in te schrijven. Dit gebeurde 97 keer.

Opvallend is dat 30% van deze onvrijwillig aangemelde spelers zichzelf alsnog vrijwillig inschreef na contact met ons.