

2023 aan de hand van wettelijke opdrachten

De taken van de Kansspelautoriteit (Ksa) vloeien voort uit haar wettelijke opdrachten. Dat zijn:

- Het verlenen van vergunningen aan aanbieders van kansspelen
- Het houden van toezicht op het naleven van wet- en regelgeving inzake de Wet op de kansspelen (Wok) en de Wet ter voorkoming witwassen en financieren terrorisme (Wwft)
- Bestrijding van en handhaving bij illegaal aanbod
- Tegengaan van kansspelgerelateerde matchfixing bij vergunninghouders
- Het bevorderen van preventie op het gebied van kansspelverslaving
- Het beheer van het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks)
- Het geven van voorlichting en informatie

De Ksa hanteert drie (publieke) doelstellingen:



Het beschermen en informeren
van consumenten



Het voorkomen van
kansspelverslaving



Het tegengaan van
illegaliteit en criminaliteit

Verlenen van vergunningen

Sinds de opening van de markt van online kansspelen via de Wet Kansspelen op afstand (Koa) in oktober 2021 heeft de Ksa twee piekmomenten met aanvragen gezien: bij de inwerkingtreding van de Wet Koa in april 2021, en net voor het aflopen van de coulanceregeling een jaar later, op 1 april 2022. Die aanvragen zijn allemaal behandeld en afgerond. In 2023 is het aantal nieuwe aanvragen stevig afgenomen.

Koa-vergunningen

In 2023 ontving de Ksa drie aanvragen voor een vergunning voor het organiseren van kansspelen op afstand (Koa). Met deze vergunning is het toegestaan om online kansspelen aan te bieden, zoals:

- Casinospelen waarbij spelers tegen de aanbieder spelen
- Casinospelen waarbij spelers tegen elkaar spelen
- Weddenschappen op sportwedstrijden
- Weddenschappen op paardenraces

Koa-aanvragen

	2023	2022	2021
Ontvangen aanvragen	3	27	42
Ingetrokken aanvragen	11*	7	6

*Er zijn meerdere ontvangen aanvragen uit 2022 in 2023 ingetrokken.



Er zijn tien lopende aanvragen door de aanvrager ingetrokken. Bij één daarvan had de Ksa het voornemen geuit om de aanvraag af te wijzen in verband met een negatieve integriteitsbeoordeling. De Ksa kwam tot dit oordeel door illegaal kansspelaanbod in het verleden. De andere negen aanvragen werden ingetrokken nadat de aanvrager de CDB-integratietest niet binnen de gestelde termijn kreeg afgerond. Bij de integratietest testen we de verbinding tussen de Controledatabank (CDB) van de aanvrager, de systemen van de Ksa en de gegevensverwerking. Tijdens de test controleren we of de aanvrager aan alle gestelde voorwaarden voldoet.

Vergunningen

	2023	2022	2021
Verleende vergunningen	4	13	11
Afwijzingen	4	3	6

In 2023 zijn er vier vergunningen verleend voor het organiseren van online kansspelen. Daarnaast zijn er vier aanvragen afgewezen. Er zijn twee aanvragen afgewezen omdat tijdens de beoordeling meerdere ernstige tekortkomingen werden geconstateerd, in het bijzonder met betrekking tot de CDB. Er werden twee aanvragen afgewezen op basis van een negatieve integriteitsbeoordeling, waarvan één aanvraag vanwege illegaal kansspelaanbod in het verleden.

Intrekking op eigen verzoek

In 2023 ontving de Ksa van één aanbieder het verzoek om de verleende vergunning in te trekken, omdat de vergunning niet geëxploiteerd zou worden. Het verzoek is gehonoreerd en de vergunning is ingetrokken.

Wijzigingen

In 2023 ontving de Ksa drie verzoeken tot wijziging van de verleende vergunning. Alle verzoeken zagen toe op een uitbreiding van het toegestane spelaanbod. Een wijzigingsverzoek kent hetzelfde behandelproces als een aanvraag en ook dezelfde doorlooptijd. De behandeling van de drie verzoeken was eind 2023 nog niet afgerond.

Er is in 2023 wel ingestemd met een wijzigingsverzoek dat in 2022 was ingediend. Het verzoek ging ook om uitbreiding van het toegestane spelaanbod.

Meldingen

Aanbieders zijn verplicht verschillende veranderingen te melden. In 2023 ontving de Ksa 314 meldingen. Het merendeel van deze meldingen was klein van aard, zoals een nieuwe contactpersoon of wijzigingen in het reclame- of verslavingspreventiebeleid. Er werden ook enkele overnames gemeld, bijvoorbeeld aanbieders die werden overgenomen door een investeringsmaatschappij of door grote buitenlandse aanbieders zonder Ksa-vergunning.

Meldingen

	2023	2022
--	------	------

Ontvangen meldingen	314	328
---------------------	-----	-----

Ontwikkelingen

De Ksa ziet een stijging in het aantal vragen van aanbieders over het uitbreiden van het toegestane spelaanbod.

Integriteitsbeoordeling

Op elke wijzigingsmelding van een Koa-aanbieder voert de Ksa een integriteitsbeoordeling uit. In 2023 rondde de Ksa 28 integriteitsonderzoeken naar aanleiding van dergelijke meldingen af. Daarbij kwamen geen integriteitsrisico's aan het licht.

Exploatievergunningen speelautomaten en integriteitsonderzoeken



In 2023 ontving de Ksa 55 aanvragen voor een exploitatievergunning. Aan deze vergunningen zijn strenge integriteitseisen verbonden. Zo kunnen we de risico's voor een veilige, eerlijke en integere kansspelmarkt zoveel mogelijk beperken.

De Ksa voert in dit kader diepgaande integriteitsonderzoeken uit. Exploitanten, bedrijfsleiders en beheerders moeten aantoonbaar van onbesproken gedrag zijn. Ook onderzoekt de Ksa met behulp van de Wet Bibob (Bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur) of er een gevaar bestaat op crimineel misbruik van vergunningen.

Iedere exploitant van speelautomaten krijgt een keer te maken met een integriteitsonderzoek. Nieuwe aanvragers van een vergunning worden altijd diepgaand getoetst. Ook aanvragers van wie een eerdere vergunning verloopt, worden weer onderzocht. Verder voert de Ksa, bij wijzigingen en op basis van ontvangen signalen, tussentijdse onderzoeken uit en worden eerder beperkt onderzochte dossiers alsnog diepgaand onderzocht.

Cijfers exploitatievergunningen en integriteitsonderzoeken

	2023	2022	2021	2020
Afgeronde onderzoeken	104	89	260	68

speelautomaten				
Verleende exploitatievergunningen	43	45	226	43
Afgewezen aanvragen*	4	7	11	9
Akkoord bevonden wijzigingen	10	7	4	5
Tussentijds onderzoek zonder gevolgen	23	26	15	-
Ingetrokken vergunningen	22**	4	4	10
Aanvullende voorschriften	2	-	-	1

* Aanvragen die zijn geweigerd, buiten behandeling zijn gelaten of zijn ingetrokken na een voornemen tot weigering.

** Intrekkingen van exploitatievergunning n.a.v een betrouwbaarheidstoets (7), exploitatievergunningen op eigen verzoek ingetrokken (10) en onvrijwillig (5).

Aan exploitatievergunningen zijn strenge integriteitseisen verbonden. Zo kunnen we de risico's voor een veilige, eerlijke en integere kansspelmarkt zoveel mogelijk beperken.



In 2023 rondde de Ksa 104 integriteitsonderzoeken naar (aangevraagde) exploitatievergunningen af. Dit is een stijging ten opzichte van 2022, maar minder dan in 2021. Dat verschil is te verklaren: in 2021 verliepen heel veel vergunningen. Er moesten dus ook uitzonderlijk veel onderzoeken worden gedaan. Een deel van de in dat jaar 'opnieuw verleende' vergunningen hadden we eerst beperkt onderzocht. Een deel van deze beperkte onderzoeken is in 2023 opnieuw uitgevoerd, maar dan diepgaand (onder de noemer 'tussentijds onderzoek').

Ongeveer 15% van de onderzoeken in 2023 resulteerde in een interventie. Drie vergunningen zijn geweigerd en één aanvraag is buiten behandeling gelaten. Zeven eerder verleende vergunningen zijn ingetrokken. Aan twee vergunningen zijn Bibob-voorschriften verbonden om de risico's te beperken.

Modeltoelatingen

Om een nieuw type speelautomaat op de Nederlandse markt te brengen is een modeltoelating nodig. Om die te krijgen, moet het model gekeurd zijn door een geaccrediteerde keuringsinstelling. De Ksa controleert onder meer of de automaat aan de wettelijke eisen voldoet. Als een speelautomaat op de markt gebracht wordt moet de houder van de modeltoelating de automaat voorzien van een 'merkteken'. Dit is een tegen namaken en losmaken beveiligde sticker, die de fabrikant of importeur (de houder van de toelating) moet aanschaffen bij de Ksa. Aan de kleur en het merktenummer is te zien tot welke klasse een speelautomaat behoort.

In 2023 verstrekte de Ksa 151 modeltoelatingen. In 2022 ging het om 86 toelatingen tot de markt. Er is dus een duidelijke toename te zien in het aantal verstrekte modeltoelatingen.

Als een automaat eenmaal op de markt is, mag deze alleen worden opgesteld conform de afgegeven modeltoelating (modelconformiteit). Wijzigt er iets aan het model, dan moet een modelwijziging worden aangevraagd bij ons. In 2023 hebben we 28 van deze modelwijzigingen afgegeven. In 2023 zijn 1.349 gevallen van modelconformiteit verwerkt. In één aanvraag kan verzocht worden om meerdere merktekens van een bepaalde speelautomaat. In totaal zijn er 3.921 merktekens verstrekt.

Afgegeven modeltoelatingen per onderwerp

	Aantal
TK: kansspelautomaat voor speelcasino's *	123
TS: kansspelautomaat voor speelautomatenhallen	8
TB: behendigheidsautomaat	15
TH: kansspelautomaat voor (hoogdrempelige) horeca **	5

Modelwijzigingen

	Aantal
TK	18
TS	7
TB	-
TH	3

* Speelcasino's in de zin van de wet (die van Holland Casino), dus geen speelautomatenhallen.

** Mag ook in speelautomatenhallen staan.

Vergunningen loterijen

Incidentele loterijen



In 2023 ontving de Ksa 35 aanvragen* voor een vergunning voor het organiseren van een eenmalige loterij. Dit zijn loterijen die in de regel worden georganiseerd door lokale verenigingen, bijvoorbeeld door een voetbalclub die een nieuwe kantine wil bouwen.

Aanvragen worden getoetst aan de voorwaarden in wet- en regelgeving. Er worden onder meer eisen gesteld aan de afdracht, het aantal trekkingen, het afdragen van belasting en het afleggen van financiële verantwoording. De belangrijkste voorwaarde is dat minimaal veertig procent van de opbrengst van de loterij aan een 'doel van *algemeen belang* (#1)' wordt afgedragen. Een en ander is geregeld in artikel 3 van de Wet op de kansspelen (Wok).

* Er zijn meerdere aanvragen uit 2022 in 2023 behandeld en sommige aanvragen uit 2023 worden in 2024 behandeld.

Verleende vergunningen

De Ksa heeft in 2023 37 vergunningen verleend. Dat is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Alleen in 2022 heeft de Ksa minder aanvragen ontvangen en dus ook aanzienlijk minder vergunningen verleend. De exacte reden daarvoor is onbekend maar mogelijk is het nog een gevolg van de restricties ten gevolge van Covid-19.

Vergunningen loterijen

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Verleende vergunningen	37	24	45	33	37	47

Annulering van loterij

In 2023 werden drie verleende vergunningen op verzoek van drie aanbieders ingetrokken omdat de lotenverkoop tegenviel. Het is mogelijk de loterij te annuleren, maar de opbrengst van de lotenverkoop moet dan wel aan de kopers worden terugbetaald. De terugbetaling moet aangetoond worden, voordat de vergunning wordt ingetrokken.

Integriteitsbeoordeling

Sinds 2021 kan de Ksa voor incidentele loterijen ook integriteitsbeoordelingen op grond van de Wet Bibob uitvoeren. In 2023 is één zo'n beoordeling uitgevoerd. Dat leidde aanvankelijk tot buiten behandeling stellen van de aanvraag. In de bezwaarfase is deze vergunning alsnog verleend, nadat het integriteitsonderzoek was afgerond en er geen risico's aan het licht waren gekomen.

Ontwikkelingen

Het aantal incidentele loterijvergunningen, waarbij de organisatie van het kansspel en de uitvoering van het kansspel (of een deel daarvan) worden uitbesteed aan een derde, is in 2023 verder toegenomen. Er is bij die loterijvergunningen sprake van vergaande uitbesteding aan zogenoemde 'white label platforms'.



In 2023 is het WODC op verzoek van het Ministerie van Justitie en Veiligheid een onderzoek gestart naar deze 'white label platforms'. Dit om inzicht te krijgen in de aard en omvang van de markt voor incidentele loterijen, de rol die 'white label platforms' in die markt spelen en de voor- en nadelen die dat met zich meebrengt. Daarnaast beoogt het onderzoek in beeld te krijgen welke mogelijkheden er zijn voor toezicht op deze sector en in hoeverre het nodig is om die mogelijkheden in de huidige markt in te zetten.

Niet-incidentele loterijen

Naast de hiervoor genoemde incidentele loterijen kan de Ksa ook een vergunning verlenen voor niet-incidentele (meerjarige) loterijen. Deze vergunningen vinden ook hun basis in artikel 3 van de Wet op de kansspelen.

Een vergunning wordt verleend voor een periode van meer dan zes maanden en maximaal vijf jaar. De vergunning kan niet verlengd worden. Er geldt geen beperking op het aantal vergunningen dat de Ksa mag verlenen. Voor deze loterijen geldt een 'open' stelsel: iedereen die aan de voorwaarden voldoet

krijgt een vergunning.

In 2023 ontving de Ksa twee aanvragen voor een niet-incidentele loterijvergunning. Eén aanvraag werd ingediend omdat de voorgaande vergunning afliep. De gevraagde vergunning is verleend. De andere aanvraag is ingediend door een partij aan wie de Ksa nog niet eerder een niet-incidentele loterijvergunning heeft verleend. De behandeling van de aanvraag was eind 2023 nog niet afgerond.

Integriteitsbeoordeling

Aanbieders voor meerjarige loterijen zijn verplicht het te melden als er nieuwe bestuurders en/of aandeelhouders aantreden. De Ksa doet dan onderzoek naar deze (en andere) nieuwe functionarissen. In 2023 zijn geen onderzoeken naar dergelijke wijzigingen uitgevoerd.

Monopolievergunningen

Op grond van de Wet op de kansspelen (Wok) kan voor sommige kansspelen slechts één vergunning verleend worden. Dit geldt voor het aanbieden van het lottospel, de instantloterij, sportweddenschappen, de totalisator, de staatsloterij en casinospelen. Dit worden monopolievergunningen genoemd. Dit zijn allemaal fysieke kansspelen, ook wel bekend als landgebonden kansspelen.

De vergunning voor het aanbieden van de staatsloterij en casinospelen zijn verleend voor onbepaalde tijd. De andere monopolievergunningen hebben een looptijd van vijf jaar.

In 2023 heeft de Ksa geen aanvraag voor een monopolievergunning ontvangen. Er liepen in 2023 ook geen monopolievergunningen af.

Toezicht op legaal kansspelaanbod

De Ksa is verantwoordelijk voor het toezicht op het legale kansspelaanbod waarvoor aanbieders een vergunning nodig hebben. Het gaat om toezicht op online kansspelen en fysieke kansspelen: speelautomaten, loterijen en fysieke casino's. Daarnaast geldt voor de online kansspelen en het fysieke aanbod van Holland Casino ook de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).



Aanbieders moeten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Hun activiteiten moeten vallen binnen de doelen van het kansspelbeleid. De Ksa wil hierin richting geven en schadelijk gedrag stoppen. Bij overtredingen gaat de Ksa over tot het nemen van handhavingsmaatregelen. Het toezicht is eerst en vooral gericht op het stoppen van gedrag dat schadelijk is of kan zijn voor de consument.

Speerpunten van het toezicht in 2023 waren:

- Verslavingspreventie (in het bijzonder voor de online aanbieders). Dit onderwerp wordt op [deze pagina's van het jaarverslag](#) behandeld.
- De naleving van de Wwft

- Reclame, vooral gericht op jongvolwassenen en minderjarigen. Meer daarover is te vinden in het jaarverslag onder de kop [gewijzigde reclameregels](#).

Verslavingspreventie

De Ksa heeft verschillende taken die samenhangen met verslavingspreventie. Het toezicht op aanbieders op het gebied van verslavingspreventie is een belangrijk onderdeel van de regulering van aanbieders. Naast het toezicht heeft de Ksa ook een coördinerende rol op het gebied van verslavingspreventie en beheert ze het [Verslavingspreventiefonds \(Vpf\)](#). Ook is het uitsluitingsregister [Cruks](#) een belangrijk middel bij het voorkomen van kansspelverslaving.

De Ksa was in 2023 actief met het toezicht op [de zorgplicht van online aanbieders](#). Voor fysieke aanbieders, zoals speelautomatenhallen en speelcasino's, gelden sinds de inwerkingtreding van de Wet Koa ook aangescherpte regels voor verslavingspreventie. De Ksa voert vanaf medio december 2023 controles uit bij speelautomatenhallen door het [hele land](#). Daarbij wordt vooral gelet op de uitvoering van de zorgplicht.

Onderzoek cashback-bonus

De Ksa heeft in het vierde kwartaal van 2023 een marktbreed onderzoek naar cashback-bonussen uitgevoerd. Ons standpunt is dat alle bonussen die gekoppeld zijn aan verlies, of waarbij verlies op enige wijze gecompenseerd wordt, onwenselijk zijn. Het aanbieden van een dergelijke bonus draagt immers bij aan het nemen van meer risico door spelers, waarbij de rem van verlies wordt gedempt. Bonussen op basis van verlies zetten, evenals cashback-bonussen, aan tot mateloze deelname aan.

- [In dit nieuwsbericht wordt dieper ingegaan op het onderzoek.](#)

Naleving Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)



De Wwft geldt voor zowel online aanbieders als (de vestigingen van) Holland Casino. Volgens de Wwft moeten aanbieders onder meer de transacties van hun klanten monitoren en ongebruikelijke transacties melden bij de Nederlandse Financial Intelligence Unit (FIU-Nederland).

De Ksa monitort doorlopend signalen en incidentmeldingen rond de naleving van de Wwft en pakt dit indien nodig direct op.

Naar aanleiding van twee aanwijzingen op grond van de Wwft in 2022, heeft de Ksa in de eerste helft van 2023 bij twee aanbieders controles uitgevoerd om te kunnen vaststellen of ze de betreffende aanwijzing hadden nageleefd.

Naar aanleiding van die controles heeft de Ksa in 2023 een aanbieder [een boete](#) opgelegd. Vastgesteld werd dat deze aanbieder tussen december 2022 en mei 2023 voor een groot deel van de beoordeelde cliëntenonderzoeken niet aan de eisen voldeed. Zo werd er in veel gevallen pas laat aan

onderzoeken begonnen, nadat er al grote bedragen vergoed waren, en was de aanbieder laks in het opvragen van bronnen van inkomsten van klanten. Ook werd er niet altijd adequaat actie ondernomen. De aanbieder heeft daarbij in veel gevallen nagelaten om ongebruikelijke transacties te melden bij FIU-Nederland. Deze feiten rekende de Ksa de aanbieder zwaar aan en daarom werd een boete van 3 miljoen euro opgelegd.

In 2023 heeft de Ksa twee aanwijzingen gepubliceerd die in 2022 waren opgelegd. De aanwijzingen zijn openbaar gemaakt omdat ze onherroepelijk waren geworden.

Tot slot heeft de Ksa in 2023 een herziene versie van de leidraad Wwft opgesteld. In het document geeft de Ksa aanbieders handvatten om te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wwft. In de aangepaste versie van de leidraad Wwft is onder meer een stappenplan voor het onderzoek naar de bron van middelen van een speler opgenomen, inclusief voorbeelden.

Voor de definitieve vaststelling van de leidraad heeft de Ksa die geconsulteerd en reacties ontvangen van verschillende stakeholders, waaronder andere toezichthouders zoals DNB, FIU-Nederland, advocatenkantoren, aanbieders en brancheverenigingen. De leidraad is naar aanleiding van de consultatiereacties aangepast en in december 2023 gepubliceerd.

De Ksa monitort doorlopend signalen en incidentmeldingen rond de naleving van de Wwft en pakt dit indien nodig direct op.



Toezicht interventies

De Ksa kan verschillend optreden bij overtredingen. Interventies zijn gericht op het beëindigen van een overtreding. Afhankelijk van de casus die voorligt en het gedrag dat de Ksa wil beïnvloeden, kiest zij de bijpassende interventie.

In onderstaand overzicht staan zowel de interventies die zijn opgelegd op grond van de Wok als die op grond van de Wwft:

Interventies

	2023
Last onder dwangsom	2
Aanwijzing	1

Waarschuwing	16
Intrekking vergunning	0
Verbinden voorwaarde(n) aan een vergunning	0
Normoverdragend gesprek	4
Bestuurlijk rapport + dossier(overdracht)	2
Totaal boetebedrag legale aanbieders	€ 6,7 miljoen

De overtredingen waarvoor dwangsommen zijn opgelegd, zijn gestopt en er zijn geen dwangsommen verbeurd. Alle overtredingen waarvoor de Ksa waarschuwingsbrieven heeft verstuurd, met of zonder een normoverdragend gesprek met de aanbieder, zijn ook gestopt.

Controledatabank (CDB)



Om adequaat toezicht te houden op de online kansspelmarkt, zijn goede data cruciaal voor de Ksa. Online aanbieders zijn daarom verplicht om ‘near real time’ speelgegevens van klanten vast te leggen. De aanbieder moet een deel van die gegevens plaatsen in een afgescheiden datakluis, de CDB, een digitaal rapportagesysteem. Aanbieders moeten de Ksa toegang verlenen tot hun CDB. Met de data uit elke CDB kan de Ksa controleren of aanbieders zich aan de voorschriften houden.

De Ksa begeleidde in 2023 nieuwe aanbieders bij de ingebruikname van hun CDB. Daarnaast was in een aantal gevallen de kwaliteit van de data in de CDB van aanbieders niet op orde. Hierop is ingegrepen en dit blijft een punt van aandacht voor aanbieders.

De Ksa heeft Holland Casino een aanwijzing gegeven omdat haar CDB niet aan de wettelijke eisen voldeed. De Ksa eiste van Holland Casino dat de CDB binnen zes weken aan de gestelde eisen voldeed. Holland Casino heeft bezwaar gemaakt tegen het besluit en daarbij een voorlopige voorziening aangevraagd. Op 16 november 2023 heeft de rechtbank Den Haag de verzoeken om voorlopige voorziening afgewezen. Daarom is het besluit gepubliceerd.

Ook zijn bij de Ksa projecten uitgevoerd om data uit de CDB's te kunnen verwerken, zoals de verbetering van de technische infrastructuur bij de Ksa zelf. De opslagcapaciteit is uitgebreid, net als de mogelijkheden tot archivering en gegevensverwerking. Hierdoor kunnen gegevens die opgehaald worden uit de CDB's van de aanbieders sneller worden verwerkt en kan de Ksa de groei opvangen van het aantal aanbieders, de groei van de hoeveelheid gegevens en de piekvolumes in speeldata.

Handhaving illegaal kansspelaanbod

Algemeen

De Ksa is verantwoordelijk voor het bestrijden van illegaal kansspelaanbod in Nederland.

Het gaat daarbij om illegaal online aanbod via bijvoorbeeld websites, apps en/of sociale mediakanalen. Daarnaast gaat het om de bevordering daarvan, door reclame te maken (affiliates) of betaal- of hostingdiensten te leveren.

De Ksa treedt ook handhavend op met betrekking tot het illegale fysieke aanbod van kansspelen, variërend van het exploiteren van speelautomaten tot bingo's of loterijen. De Ksa werkt bij de bestrijding van het fysieke illegale aanbod samen met andere partijen (zoals gemeenten en politie).

Online

Websites



De Ksa doet sinds de opening van de legale online markt in 2021 periodiek (voor)onderzoek bij een groot aantal websites om te kijken of er sprake is van illegaal online aanbod. In 2023 gebeurde dit 95 keer. Naar 25 aanbieders, waarvan sommige met meerdere websites, startte de Ksa een vervolgonderzoek.

De Ksa monitort voortdurend het webverkeer en sociale media op illegale online aanbieders en trekt signalen na. Net als in 2022 bleek dat wanneer de Ksa dreigt met een last onder dwangsom (LOD), door een voornemen last onder dwangsom (VLOD) naar de aanbieder te sturen, veel illegale aanbieders direct op zwart gaan. In 2023 stuurde de Ksa vijftien aanbieders een dergelijk voornemen. In 5 gevallen staakten aanbieders direct daarna hun aanbod in Nederland. Aan vijf aanbieders legde de Ksa daadwerkelijk een LOD op. Daarvan staakten twee aanbieders alsnog hun aanbod. Het beeld dat hieruit kan worden opgemaakt is dat de LOD een effectief instrument is in het stoppen van illegaal aanbod.

In 2023 zijn 6 boeterapporten opgesteld. Er zijn in 2023 4 boetes opgelegd wegens illegaal online aanbod met een totale hoogte van bijna 29 miljoen euro. De opgelegde boetes zijn gebaseerd op het aangepaste boetebeleid van de Ksa dat vanaf 1 oktober 2021 geldt.

Illegaal online

2023	2022	2021
------	------	------

Vooronderzoeken	95	277 *	52
Onderzoeken	25	26	6
VL0D	15	18	0
LOD	5	3	0
Bestuurlijk rapport + dossier(overdracht)	6	7	3
Totaal boetebedrag Illegaal online	€ 29,4 miljoen	€ 29,0 miljoen	€ 1,5 miljoen

* Afwijkend aantal in verband met een project waarin alle websites die sinds de opening van de markt zijn onderzocht nogmaals onderzocht zijn.

Sociale media



Ook in 2023 werden op sociale mediaplatformen als Meta (Facebook en Instagram) illegale kansspelen aangeboden, vaak in de vorm van illegale loterijen of bingo-evenementen. Wat opvalt, is dat de Ksa dit jaar ook meldingen binnen kreeg over het bevorderen en organiseren van kansspelen op TikTok. In 2023 heeft de Ksa de nodige stappen ondernomen om ook deze meldingen te kunnen onderzoeken en het illegale aanbod op TikTok aan te kunnen pakken.

In 2023 heeft de Ksa daarnaast onderzoek verricht naar hybride vormen van illegaal kansspelaanbod; online werden op sociale media loterijen of bingo's aangekondigd die vervolgens op locatie plaatsvonden. Dit is een opvallende trend te noemen waar de Ksa ook in 2024 scherp op blijft.

De Ksa werkt inmiddels met een aangepaste werkwijze voor het onderzoeken van meldingen van kansspelen op sociale media. Deze nieuwe werkwijze moet de overtreding zo snel mogelijk stoppen. In 2023 is onderzoek gedaan naar 82 meldingen over aanbod van illegale kansspelen via sociale media. In vijftig gevallen werd een (vermoedelijke) overtreding vastgesteld waarvan melding is gemaakt bij Meta. De betreffende content is in veruit de meeste gevallen direct verwijderd.

Meldingen social media

	2023	2022	2021
Ontvangen meldingen	118	83	286
Onderzoek meldingen	82	59	34
Meldingen aan Meta (Facebook & Instagram)	50	16	34
Verwijderde content Meta	43	16	34

Onderzoek bevorderaars

Bij het tegengaan van illegale online kansspelen richt de Ksa zich vooral op de aanbieder zelf om de overtreding te stoppen. Daarnaast richt de Ksa zich op bevorderaars die illegaal kansspelaanbod faciliteren, zoals affiliates en betaal- en internetdienstverleners.

Om deze aanpak verder te professionaliseren heeft de Ksa in 2023 onderzoek gedaan naar de verschillende vormen van bevorderen en hoe deze zich tot elkaar en de aanbieder verhouden.

Optreden kan bijvoorbeeld door het vorderen van inlichtingen over een aanbieder, of door het geven van een bindende aanwijzing aan een bevorderaar. Daarmee kan de Ksa bevorderaars opdragen om hun bijdrage aan illegale kansspelen te stoppen. Ook wordt er naar aanleiding van het onderzoek nauwer samengewerkt met diverse betaal- en internetdienstverleners om illegale activiteiten tegen te gaan.

Projecten affiliates



Online aanbieders maken gebruik van affiliate websites. Via zo'n website wordt publiek doorgestuurd naar een gokwebsite, bijvoorbeeld via een banner of een link. De affiliate websites krijgen betaald voor de klanten die ze doorloodsen naar illegale gokwebsites.

In 2023 heeft de Ksa twee thematische projecten uitgevoerd die zich richtten op het bestrijden van affiliates. Het eerste project richtte zich op affiliates die bij het promoten van illegaal online

kansspelaanbod de focus hebben op (extra) kwetsbare personen. In dit project zijn 8 websites onderzocht en in 4 gevallen werd daadwerkelijk een overtreding vastgesteld.

Het tweede project richtte zich op het verbod op ongerichte reclame voor online kansspelen, dat op 1 juli 2023 is ingegaan. De Ksa verwachtte een mogelijke overstap van affiliates van legaal aanbod naar illegaal aanbod. In dit project zijn 23 websites onderzocht, waaronder affiliate websites en online nieuwsbladen. Daarbij werd in 10 gevallen een overtreding vastgesteld. De betreffende online nieuwsbladen zijn telefonisch benaderd en hebben een brief ontvangen waarin zij zijn gewezen op hun rol en de zorgen van de Ksa over deze situatie. De nieuwsbladen waren zelf niet direct in overtreding, maar de Ksa vindt het onwenselijk dat het publiek via deze kanalen wordt doorverwezen naar affiliates die reclame maken voor illegale kansspelen. Verder werd er richting 5 affiliates een LOD-procedure gestart, waarna het bevorderen van illegaal kansspelaanbod in 3 gevallen direct werd gestaakt. In de gevallen waarbij het bevorderen niet werd gestaakt of de aanbieder van de affiliate website niet kon worden achterhaald, werd het traject van de bindende aanwijzing richting de internetdienstverleners van de betreffende websites gestart.

Begin 2023 is er naar aanleiding van een in 2022 opgesteld boeterapport een boete opgelegd van 675.000 euro aan een aanbieder van affiliate websites.

Projecten affiliates

	2023	2022	2021
Onderzoeken	31	7	22
Informeel interventie	6	0	0
VLOD	5	18	0
LOD	0	3	0
Voornemen bindende aanwijzing	3	0	0
Bindende aanwijzing	2	0	0
Bestuurlijk rapport + dossier(overdracht)	0	1	0

Totaal boetebedrag bevorderen	€ 0,7 miljoen	N.v.t.	N.v.t.
-------------------------------	---------------	--------	--------

Aanpak betaaldienstverleners



De Ksa schreef in 2022 meerdere betaaldienstverleners aan die bij onderzoek werden aangetroffen op illegale kansspelwebsites. De overtreders kregen de waarschuwing om deze dienstverlening te staken. De Ksa bleef deze partijen in 2023 actief monitoren. De betaalmethodes bleken niet meer inzetbaar te zijn op illegale websites. Sancties bleven hier dan ook tot dusver uit.

Daarnaast heeft de Ksa de samenwerking opgezocht met verschillende partijen in het betalingsverkeer, zoals Mastercard, Visa en Currence (iDeal). De Ksa maakte met deze partijen afspraken over het melden van activiteiten van hun diensten bij illegaal kansspelaanbod en over informatie-uitwisseling met de Ksa. In twee onderzoeken heeft de Ksa na een informatieverzoek bruikbare informatie verkregen.

In 2023 heeft de Ksa daarnaast in zeven onderzoeken crypto ingezet als betaalmiddel. Hiermee was het voor de Ksa mogelijk om lopende onderzoeken voort te zetten waar geen andere betaalmiddelen beschikbaar waren.

Fysiek

De Ksa heeft in 2023 regelmatig opgetreden in het fysieke domein en heeft daarnaast sinds halverwege 2023 vaker ondersteuning geleverd aan partners, vooruitlopend op het nieuwe handhavingsbeleid fysieke illegale kansspelen. De Ksa is hierdoor zichtbaar geweest in het land. Dit was te merken aan bijvoorbeeld mediaberichtgeving en aan een hoger aantal ondersteuningsverzoeken van partners.

Handhavingsbeleid fysieke illegale kansspelen

Per 1 december 2023 is het nieuwe handhavingsbeleid ingegaan voor fysieke illegale kansspelen. Met dit beleid wil de Ksa een actieve(re) en zelfstandige rol vervullen en meer zelf doorpakken in het fysieke domein. Daarnaast wil de Ksa haar partners (o.a. gemeenten en politie) meer duidelijkheid verschaffen over hoe zij optreedt in het fysieke domein en op welke manier zij hen ondersteuning biedt bij onder andere de integrale aanpak van ondermijning. Daarnaast is in het handhavingsbeleid opgenomen hoe de Ksa sanctionerend optreedt bij vastgestelde overtredingen tijdens een ondersteuningsactie of een zelfstandig onderzoek.

Regiofunctie



In het fysieke domein werkt de Ksa met regio-inspecteurs. Zij onderhouden structureel contact met de partners op lokaal en regionaal niveau. In 2023 werden alle Regionale Informatie- en Expertisecentra (RIEC's)* bezocht en zijn regio-inspecteurs aangeschoven bij verschillende ondermijningstafels ten behoeve van samenwerking en ondersteuning. Het doel hiervan is om de bekendheid van de Ksa bij de belangrijkste partners te vergroten en om in die samenwerking en ondersteuning een actieve bijdrage te leveren aan de integrale aanpak van ondermijning.

Deze contacten leveren meerdere voordelen op, vooral doordat de RIEC's zorgen voor de juiste contactpersonen in de gemeenten. Hierdoor kunnen meldingen van illegale kansspelen op een efficiënte manier worden verwerkt en kan snel in contact worden gekomen met externe partners binnen de regio.

* Het gaat om tien RIEC's, één in elke politieregio.

Ondersteuning partners

In 2023 heeft de Ksa diverse vormen van ondersteuning geleverd aan haar partners in de regio's. Deze ondersteuning bestond – onder meer – uit advisering over een casus, advisering voor of na een actie van een partner, het opmaken van een deskundigenrapportage of aanwezigheid van een inspecteur van de Ksa bij een actie. In 2023 is er bij acties van onze partners 47 keer ondersteuning geleverd.

Inspecteurs van de Ksa hebben in 2023 tien keer ter plaatse meegedaan met een integrale ondermijningsactie of ondermijningsweek van een partner. Actieve participatie door de Ksa in ondermijningsacties heeft bovendien een preventief effect op (potentiële) organisatoren en spelers. In 2023 zijn er acties geweest in samenwerking met onder meer verschillende gemeenten, de politie, de FIOD, het UWV en de NVWA. Meer specifiek zijn er in 2023 gecoördineerde acties uitgevoerd in samenwerking met onder andere het Haags Economisch Interventie Team, de ondermijningsbrigade van de gemeente Amsterdam en de gemeente Enschede.

Zelfstandige onderzoeken



Op het gebied van illegaal fysiek aanbod heeft de Ksa in 2023 ook zelfstandig onderzoek gedaan. Zo is een grootschalige illegale bingo onderzocht. In het verleden was al waarschuwend opgetreden tegen de desbetreffende organisatoren. Toen de Ksa aanwijzingen kreeg dat deze organisatoren opnieuw een illegale bingo zouden organiseren, heeft de Ksa een actie uitgevoerd tijdens een illegale bingoavond waarbij circa 250 personen aanwezig waren.

Verder zijn er 31 zelfstandige onderzoeken gedaan na intrekking, weigering of niet (tijdige) verlenging van exploitatievergunningen voor speelautomaten (artikel 30h van de Wok). In die gevallen wordt gecontroleerd of er mogelijk toch (illegale) automaten zijn opgesteld.

Inbeslagneming

Tijdens ondersteuningsacties, integrale acties en zelfstandige onderzoeken zijn 83 voorwerpen (zoals speelautomaten, loten, laptops, printers, prijzen en andere voorwerpen die gebruikt worden voor illegale kansspelen) in beslag genomen. Zo werden bij het hiervoor genoemde illegale bingo-evenement prijzen in beslag genomen. Bij sommige voorwerpen worden kosten gemaakt voor het vervoeren, opslaan en/of vernietigen hiervan. Deze kosten worden zoveel mogelijk verhaald op de overtreeders. In 2023 heeft dit geresulteerd in 5 besluiten tot kostenverhaal.

Illegaal fysiek

	2023	2022	2021
Ondersteuningen	47	77	64 (incl. integrale acties)
Integrale acties	10	7	-
Onderzochte locaties illegaal exploiteren (30h)	31	47	22
Zelfstandige onderzoeken	2	4	3
Inbeslagnames (aantal goederen)	83	18	24

Matchfixing en Sports Betting Intelligence Unit

Matchfixing en Sports Betting Intelligence Unit (SBIU)

Om de manipulatie van sportweddenschappen tegen te gaan heeft de Ksa de taak om toezicht te houden op aanbieders die sportweddenschappen aanbieden. In 2023 waren er dertien aanbieders van online sportweddenschappen.

Aanbieders die online sportweddenschappen aanbieden dienen de Ksa te informeren over de feiten of omstandigheden die duiden op een verhoogd risico van manipulatie van een wedstrijd en over de getroffen maatregelen.



De Ksa geeft uitvoering aan dit toezicht door te controleren of deze aanbieders voldoende maatregelen treffen om matchfixing binnen hun wedaanbod te voorkomen. Aan de hand van onderzoeken naar de integriteit van het aanbod, de analyse van de risico's op manipulatie en de eventuele getroffen mitigerende maatregelen door de aanbieders, wordt gecontroleerd of de matchfixingrisico's voldoende worden gesignaleerd en gemitigeerd. In 2023 heeft de Ksa een viertal onderzoeken gedaan naar de integriteit van het spelaanbod. Deze onderzoeken gingen over de vraag of bepaald aanbod plaats had mogen vinden en de kwaliteit van de analyses van de matchfixingrisico's. In de gevallen dat de Ksa het handelen van aanbieders onvoldoende achtte, werden zij gewaarschuwd en hebben ze aangegeven te stoppen met het aanbod.

Een tweede taak van de Ksa is het registreren van signalen van (mogelijke) matchfixing binnen de Sports Betting Intelligence Unit (SBIU). Aanbieders die online sportweddenschappen aanbieden dienen de Ksa te informeren over de feiten of omstandigheden die duiden op een verhoogd risico van manipulatie van een wedstrijd en over de getroffen maatregelen. In 2023 zijn zes signalen ontvangen. Hiervan gingen 3 signalen over een ongebruikelijk wedpatroon van een speler, 1 signaal ging over het inzetten op eigen wedstrijden of competitie van spelers, 1 signaal betrof het aanbieden van mogelijk risicovolle wedstrijden en 1 signaal, ten slotte, ging over het aanbieden van verboden wedopties bij wedstrijden.

De derde taak van de Ksa betreft het samenwerken met derden in het tegengaan van manipulatie van sportwedstrijden. Van deze partijen ontvangt de Ksa geregeld externe signalen die betrekking kunnen hebben op de Nederlandse kansspelmarkt. Deze signalen kunnen onder andere gaan over mogelijke matchfixing bij wedstrijden, risicovol aanbod in andere landen en illegaal georganiseerde wedstrijden.

Marktbreed onderzoek Matchfixing



In het afgelopen jaar heeft de Ksa een marktbreed onderzoek uitgevoerd naar mogelijke matchfixingrisico's bij online sportweddenschappen. Naar aanleiding van signalen over weddenschappen op sportwedstrijden met amateurteams, vooral de TOTO KNVB Beker, concludeerde de Ksa dat aanbieders verschillende benaderingen hanteren bij het naleven van verplichtingen ter voorkoming van matchfixing. De identificatie en analyse van wedstrijden vertonen aanzienlijke variatie, waarbij sommige aanbieders analyses slechts beperkten tot een zin. Ook bleek dat niet alle aanbieders voldoende maatregelen treffen bij een verhoogd risico op manipulatie; de redenen hiervoor waren niet altijd duidelijk.

Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten heeft de Ksa een brief met 'guidance' opgesteld voor de huidige aanbieders van online sportweddenschappen. Deze brief geeft toelichting op de manier

waarop aanbieders de identificatie en analyse moeten invullen, met als doel het verminderen van het risico op matchfixing.

Coördinerende rol verslavingspreventie



In het kader van verslavingspreventie neemt de Ksa primair de rol van toezichthouder op zich, waarbij zij nauwlettend toeziet op de naleving van alle verplichtingen die voortvloeien uit de zorgplicht van aanbieders.

Parallel aan haar toezichthoudende functie vervult de Ksa ook een coördinerende rol op het gebied van verslavingspreventie. Deze coördinerende rol is gericht op alle betrokken stakeholders in de preventie van kansspelverslaving.

De voornaamste elementen van de coördinerende rol omvatten:

- Het faciliteren van gestructureerd overleg tussen aanbieders, de verslavingszorg, GGZ Nederland, en de ministeries van JenV en VWS. Het doel van dit overleg is het bewerkstelligen van afstemming (met een inspanningsverplichting) tussen alle betrokken partijen op het brede terrein van verslavingspreventie met betrekking tot kansspelen.
- Het vervullen van een voorlichtende en coördinerende rol met betrekking tot het toezicht van gemeenten op de fysieke kanspelsector, inclusief speelautomaten en incidentele loterijen.

In navolging van het advies van bureau KWINK in 2022 werkt de Ksa actief aan de ontwikkeling van een nieuwe strategie voor verslavingspreventie. Deze strategie heeft twee doelen:

- Inzicht geven in de huidige activiteiten van stakeholders, de beperkingen waarmee zij worden geconfronteerd bij het uitvoeren van hun taken voor verslavingspreventie, en het identificeren van lacunes tussen stakeholders, waarbij sommige taken mogelijk niet worden aangepakt of waar er sprake is van onderlinge verwijzing.
- Formuleren van een hernieuwde visie op de coördinerende rol van de Ksa, wat moet leiden tot een duidelijke richting voor de toekomst, en het verstrekken van eerste aanbevelingen aan stakeholders.

In 2023 is de Ksa gestart met gesprekken om input te verzamelen van betrokken partijen. Met deze gesprekken creëren we een overzicht van de stand van zaken rond verslavingspreventie. Ook ontwikkelen we een nieuwe visie over hoe we onze coördinerende rol het beste kunnen invullen.

In 2024 worden de resultaten van onder meer deze gesprekken gepubliceerd in de vorm van een geactualiseerde visie op verslavingspreventie.

Tot slot heeft de Ksa in samenwerking met de ministeries van JenV en VWS in 2023 gewerkt aan een werkagenda voor verslavingspreventie bij kansspelen. Deze is in februari 2024 gepubliceerd. In deze werkagenda zijn maatregelen opgenomen ter bevordering van verslavingspreventie. De lopende en

toekomstige activiteiten, onderzoek en beleidsontwikkeling zijn gericht op vier pijlers: geïnformeerde (potentiële) spelers, passende interventies, passende zorg en kennis over (preventie van) kansspelverslaving. De werkagenda is een dynamisch document dat ook in toekomstige voortgangsrapporten aan de Tweede Kamer over kansspelen de nodige aandacht zal krijgen.

Verslavingspreventiefonds (Vpf)

Het Vpf ondersteunt vier doelen ter voorkoming en behandeling van kansspelverslaving: een landelijk loket, een onderzoeksprogramma, anonieme behandeling en voorlichting. De middelen voor het Vpf komen uit een extra heffing voor aanbieders van risicovolle kansspelen.

In 2023 voerden meerdere partijen een opdracht uit die gefinancierd is vanuit het Vpf. Bij een aantal hiervan gaat het om het doorzetten van een opdracht uit voorgaande jaren, waaronder Hands 24x7 (Human Assistance Network for Daily Support) voor de uitvoering van Loket Kansspel en ZonMw voor het beheer van een meerjarig onderzoeksprogramma. Het Vpf droeg opnieuw bij aan een subsidieregeling van Zorginstituut Nederland (ZiN) voor de anonieme behandeling van kansspelverslaving. Daarnaast werden onder de noemer voorlichting op pilot-basis nieuwe opdrachten verleend aan Jellinek, het Trimbos-instituut en de Nederlandse Schuldhulp Route (NSR).

Loket Kansspel



Loket Kansspel is er voor spelers en hun naasten die anoniem willen praten over hun gokprobleem of op zoek zijn naar informatie over dat onderwerp. Loket Kansspel is permanent bereikbaar via telefoon, chat, e-mail en WhatsApp. In 2023 heeft de Ksa de structurele bijdrage verhoogd, zodat het Loket meer ‘counselors’ kon werven. De cijfers over het aantal hulpgesprekken dat het Loket in 2023 heeft gevoerd zijn gestegen ten opzichte van 2022. Van de e-mail-optie is door cliënten niet of nauwelijks gebruik gemaakt.

Contacten Loket Kansspel

	2023	2022
Aantal telefoongesprekken	987	598
Aantal chatgesprekken op de website	689	357

Aantal WhatsApp-chats

413

115

Onderzoeksprogramma Preventie van kansspelverslaving

ZonMw geeft, in opdracht van de Ksa, uitvoering aan het meerjarige onderzoeksprogramma Preventie van kansspelverslaving met middelen vanuit het Vpf. In het voorjaar van 2023 opende ZonMw de eerste subsidieronde ('call') van het programma. Er zijn 10 voorstellen ingediend en de door ZonMw ingestelde programmacommissie heeft besloten 6 voorstellen te honoreren met budget. De onderzoeken moeten uiterlijk in februari 2024 van start gaan. In overleg met ZonMw heeft de Ksa besloten om het beschikbare geld voor het beheer van het programma te verruimen om zo te werken aan de verdere verbreding van het onderzoeksveld voor kansspelverslaving in Nederland. Als gevolg hiervan moeten toekomstige subsidierondes meer inschrijvingen opleveren.

Anonieme behandeling kansspelverslaving

Net als in voorgaande jaren heeft de Ksa in 2023 een bijdrage geleverd aan de subsidieregeling anonieme 'e-mental health' van ZiN. Zorg die anoniem wordt verleend, kan niet gedeclareerd worden bij zorgverzekeraars. Via de subsidieregeling van ZiN kunnen ggz-instellingen anonieme behandelingen van kansspelverslaving wel declareren.

Pilotprojecten voorlichting over de risico's van kansspelen

In 2023 zijn 3 pilotprojecten gestart die ieder vanuit een eigen invalshoek meer bewustwording creëren over de risico's van kansspelen. Met de bijdrage vanuit het VPF herzielt Jellinek zijn 'e-learning', die zorgprofessionals in staat stelt gokproblematiek beter te herkennen. De NSR produceert een gids op Geldfit.nl die mensen die kampen met schulden als gevolg van gokken, kunnen lezen. Tot slot ontwikkelt het Trimbos-instituut lesmateriaal als onderdeel van het programma Helder op school, om scholieren te wijzen op de gevaren van gokken. In eerste instantie zijn deze lesmaterialen gericht op het MBO; in de toekomst is uitbreiding naar het VO, HBO en WO mogelijk. Voor alle 3 de projecten geldt dat we na afloop van de pilot bekijken of structurele voortzetting mogelijk is.*

* Vanaf 2022 maken alle uitvoeringsorganisaties jaarlijks een zogenoemde Stand van de Uitvoering. Het doel hiervan is om inzichtelijk te maken waar burgers in de knel kunnen komen in de uitvoering van wet en regelgeving. Dit subhoofdstuk is volgens de Ksa relevant voor de Stand van de Uitvoering.

Het beheer van Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks)



Sinds de opening van de markt voor online kansspelen is ook het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks) geopend. Cruks is een belangrijk middel om kansspelverslaving te voorkomen en financiële schade te beperken. Wie dat nodig vindt, kan zich vrijwillig inschrijven in het register. Daarnaast kan er ook een (onvrijwillige) inschrijving voor een ander worden aangevraagd. Spelers die in Cruks staan, mogen niet meer worden toegelaten door online aanbieders en fysieke aanbieders als casino's en speelhallen. Deze aanbieders moeten elke keer dat een speler zich aanmeldt controleren

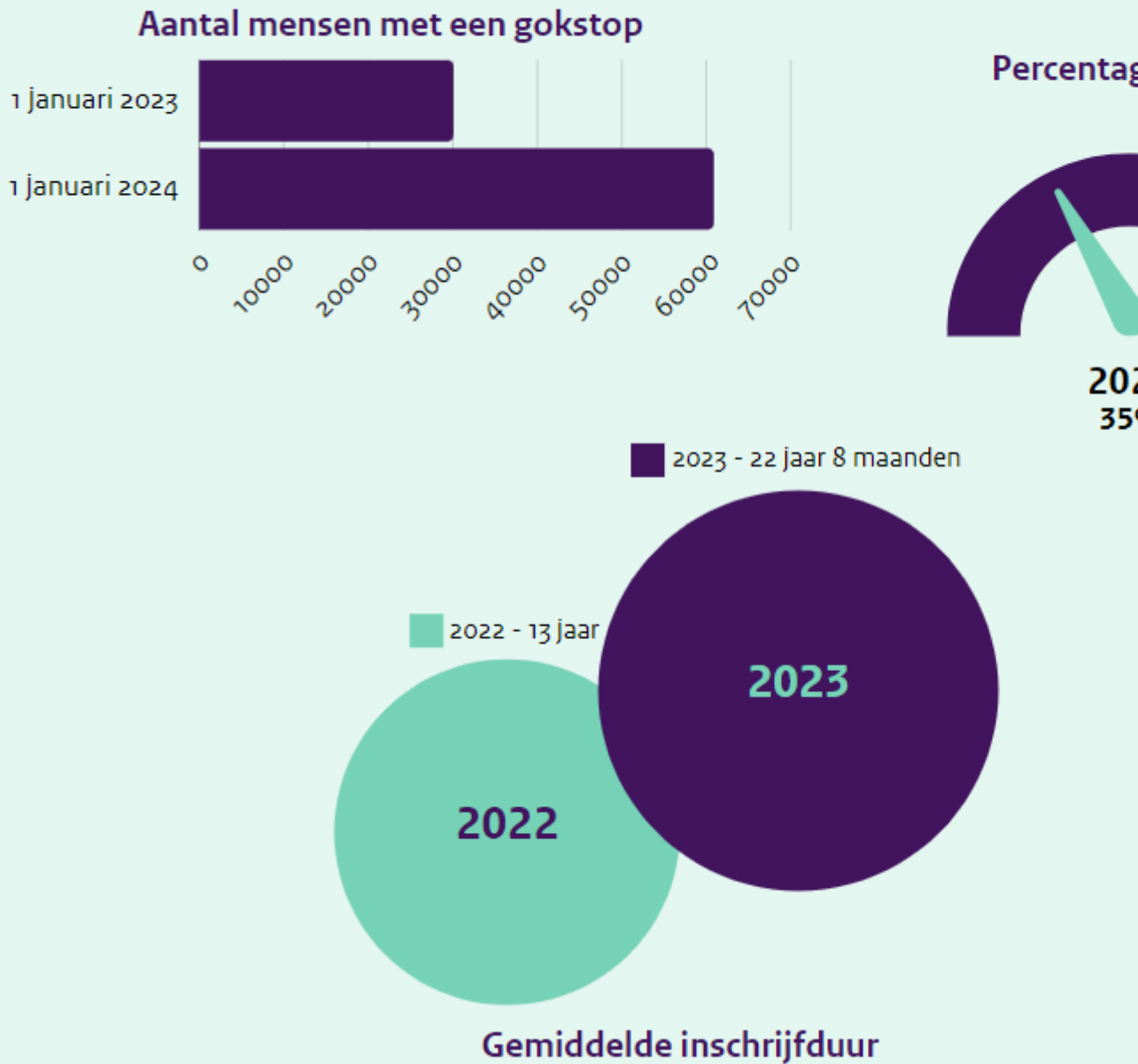
of deze persoon staat ingeschreven in het register.

Vrijwillige gokstop

Mensen die vrijwillig een gokstop nemen, kunnen direct minimaal zes maanden niet meer gokken. In 2023 groeide het aantal ingeschrevenen van 30.086 naar 60.902. In totaal namen er in 2023 76.000 mensen een gokstop. Ongeveer 20.000 daarvan werden automatisch beëindigd; in ongeveer 26.000 gevallen beëindigden spelers zelf hun inschrijving.

Als mensen vrijwillig een gokstop nemen kunnen zij zelf de duur ervan bepalen. De minimale duur is zes maanden, maar mensen kunnen ook kiezen voor een langere tijd of zelfs levenslang (99 jaar). Het percentage mensen dat kiest voor een inschrijfduur van zes maanden was 21,77% in 2023; in 2022 was dit percentage 35%. De gemiddelde inschrijfduur in 2023 is 22 jaar en 8 maanden. Dit is een flinke stijging ten opzichte van 2022; toen was de gemiddelde inschrijfduur 13 jaar.

Cruks in cijfers



Toename aantal controles, werking Cruks stabiel

Het aantal Crukscontroles per maand is in 2023 toegenomen, van ongeveer 31 miljoen in januari tot ruim 40 miljoen in december. De stijging was niet gelijkmatig, de maanden juni en juli waren met 25 miljoen controles elk, relatief rustig. Ondanks de grote aantallen controles draaide Cruks stabiel, met een gemiddelde beschikbaarheid van 99,9%.

Aantal controles Cruks per maand

(aantal x 1.000.000)	Totaal aantal controles	Gemiddeld per dag
Januari 2023	31	1
Februari 2023	28,9	1
Maart 2023	34,6	1,1
April 2023	31,6	1,1
Mei 2023	30,2	1
Juni 2023	25	0,8
Juli 2023	25,3	0,8
Augustus 2023	31,8	1
September 2023	35	1,2
Oktober 2023	39,4	1,3
November 2023	35,3	1,2
December 2023	40,3	1,3

Onvrijwillige inschrijving in Cruks



Familieleden of andere derde belanghebbenden kunnen de Ksa verzoeken om een speler onvrijwillig in Cruks in te schrijven. Zij doen dit via een aanvraag Cruks onvrijwillig. Daarnaast zijn vergunninghouders van een speelhal, online kansspel of speelcasino verplicht om de Ksa te informeren als de getroffen maatregelen tegen verslaving onvoldoende effect hebben op een speler. Dit doet de vergunninghouder via het indienen van een kennisgeving en kan er toe leiden dat de Ksa de speler onvrijwillig in Cruks inschrijft.

In 2022 zag de Ksa een stijgende lijn in de hoeveelheid aanvragen en kennisgevingen van aanbieders voor een onvrijwillige inschrijving in Cruks. Deze lijn zette zich door in 2023. In 2022 ontving de Ksa 34 kennisgevingen, 47 aanvragen van derden en 60 aanvragen van bewindvoerders. De Ksa ontving in 2023 ruim drie keer zo veel kennisgevingen en ook de aanvragen van derden en bewindvoerders namen toe. Wat verder opvalt, is dat ruim een kwart van de spelers zich na contact met de Ksa over een aanvraag of kennisgeving alsnog vrijwillig heeft ingeschreven.

Besluiten Cruks

	Ingediend	In behandeling	Afgehandeld *
Cruks kennisgeving	109	48	<ul style="list-style-type: none">• 8x niet ingeschreven• 42x ingeschreven• 26x alsnog vrijwillig ingeschreven
Cruks aanvraag derden	57	28	<ul style="list-style-type: none">• 13x aanvraag toegewezen• 6x aanvraag afgewezen• 9x alsnog vrijwillig ingeschreven• 8x ingetrokken
Cruks aanvraag bewindvoerder	88	20	<ul style="list-style-type: none">• 32x met toestemming speler vrijwillig

- ingeschreven
31x aanvraag afgewezen wegens ontbreken toestemming speler
- 5x aanvraag (onvrijwillig) toegewezen
- 11x ingetrokken

* Onder afgehandeld staan ook verzoeken die in 2022 zijn ingediend.

Vrijwillige inschrijving in Cruks via papieren aanvraagformulier

Een speler kan zichzelf inschrijven in Cruks door een papieren aanvraagformulier Cruks in te vullen en bij de Ksa in te dienen. Daarnaast kan de speler zichzelf ook inschrijven op de website via DigiD.

In 2023 ontving de Ksa 990 papieren aanvraagformulieren voor een vrijwillige inschrijving. De Ksa streeft er naar om de aanvragen binnen twee werkdagen te behandelen en af te ronden, zodat de speler zo snel mogelijk ingeschreven kan worden. In 2023 zijn er 915 aanvragen van spelers gehonoreerd. Er zijn 77 aanvragen afgewezen. Een aanvraag wordt afgewezen als uit de beoordeling blijkt dat de betreffende speler reeds een gokstop heeft genomen, het geen vrijwillige aanvraag betreft, of als verzocht wordt om een inschrijving van minder dan zes maanden.

Aanvragen vrijwillige inschrijving Cruks

	2023
Aanvraag inschrijving Cruks gehonoreerd; speler ingeschreven	915*
Aanvraag inschrijving Cruks afgewezen	77

* Er zijn meerdere aanvragen uit 2022 in 2023 behandeld, en sommige aanvragen uit 2023 worden in 2024 behandeld.

Ontwikkelingen



In 2023 heeft de Ksa de bevoegdheid gekregen om de Basisregistratie Personen (BRP) te raadplegen bij het behandelen van een vrijwillige Cruks-aanvraag die via een papieren aanvraagformulier wordt ingediend. De BRP bevat de persoonsgegevens van de inwoners van Nederland. Dankzij de raadpleging van de BRP lukt het in de meeste gevallen om onduidelijke- en/of onvolledige aanvragen alsnog te kunnen behandelen en de desbetreffende persoon in Cruks in te schrijven. Voorheen stuurde de Ksa een brief met het verzoek om aanvullende informatie, maar daar werd vrijwel nooit op gereageerd.

De Ksa heeft in 2023 het papieren aanvraagformulier voor een vrijwillige inschrijving verbeterd om het aantal onduidelijke en/of onvolledige aanvraagformulieren te verlagen.

Bezwaren tegen vrijwillige inschrijving Cruks

Een speler kan bezwaar maken tegen een besluit tot vrijwillige inschrijving. Spelers maken onder andere bezwaar omdat zij spijt hebben van hun inschrijving of alleen uitgesloten willen worden van online kansspelen. Nu er binnen een periode van zes maanden na inschrijving geen uitschrijving mogelijk is volgens de Wok, wordt het bezwaar alleen gegrond verklaard in uitzonderingsgevallen, zoals fraude met een handtekening of DigiD.

Bezwaren inschrijving Cruks

	Ingediend	In behandeling	Ingetrokken	Gegrond	Ongegrond of niet ontvankelijk
Cruks onvrijwillig	2	-	-	-	2
Cruks vrijwillig	80	7	2	3	79

Geven van voorlichting en informatie

Publieksvoorlichting



Een van de wettelijke taken van de Ksa is het geven van voorlichting en informatie aan het publiek. De Ksa heeft daar onder meer de Informatielijn voor ingericht, die telefonische voorlichting en informatie geeft op doordeweekse dagen van 9.00 tot 13.00 uur. Ook is het mogelijk om via het algemene e-mailadres contact te zoeken met de Ksa.

Er worden vragen gesteld over de kansspelsector en meldingen gedaan over legale en illegale aanbieders. Ook potentiële aanbieders bellen de lijn met vragen.

En de gemeenten weten de Ksa ook vaker te vinden met een kansspelgerelateerde vraag (bingo's/ loterijen/ aanwezigheidsvergunning) die zij ter controle aan ons willen voorleggen.

Wat opvalt, is dat 70% van het totaal aantal vragen gaat over Cruks. Dit waren in 2023 3873 contactmomenten.

In 2023 is er bij de registratie geen onderscheid meer gemaakt in vragen die via de e-mail of via de telefoon zijn binnengekomen en beantwoord.

Contactmomenten Ksa

	2023	2022	2021	2021
Totaal aantal met de Ksa	5534	3999	3586	2785
Waarvan over Cruks	3873	2168	Onbekend	N.v.t.

Cruks

Het grote aantal vragen over Cruks in 2023 werd veroorzaakt door de aanpassingen van de Cruks-website. Een van de aanpassingen waarover veel vragen kwamen, is de bedenktijd van 8 dagen zodat spelers een weloverwogen beslissing nemen als ze eerder dan gepland een gokstop willen beëindigen. Van de Cruks-vragen beantwoorde de Informatielijn 80% direct. De overige 20% werd doorgestuurd binnen de Ksa, omdat er bijvoorbeeld een controle in Cruks moest plaatsvinden voordat een vraag kon worden beantwoord.

Meldingen en signalen



Naast het geven van voorlichting vervullen de publiekscontacten ook een cruciale rol als bron van meldingen die relevant zijn voor ons werk. Dagelijks ontvangt publieksvoorlichting meldingen die als (toezicht- of handhavings-) signalen worden geregistreerd. Als de Ksa vaststelt dat er sprake is van een overtreding, kan zij overgaan tot een onderzoek en passende maatregelen nemen tegen de overtreder.

Deze meldingen en signalen fungeren ook als waardevolle informatiebron om de kwaliteit van de informatie op de website te verbeteren. De toegang tot online informatie wordt steeds directer, waardoor de Ksa steeds vaker en beter gevonden wordt.

Hieronder staat een overzicht van de diverse signalen over verschillende soorten kansspelen, online en fysiek (aanbod legaal en illegaal).*

Meldingen legaal en illegaal aanbod

	2023	2022	2021
Ontvangen meldingen legaal aanbod	1.187	965	983
Ontvangen meldingen illegaal aanbod	1.080	832	1.029

* Vanaf 2022 maken alle uitvoeringsorganisaties jaarlijks een zogenoemde Stand van de Uitvoering. Het doel hiervan is inzichtelijk maken waar burgers in de knel kunnen komen in de uitvoering van wet en regelgeving. Dit subhoofdstuk is volgens de Ksa relevant voor de Stand van de Uitvoering.

Website en sociale media

De website van de Ksa is het belangrijkste communicatiemiddel richting aanbieders en stakeholders. Hier is informatie te vinden over onder andere vergunningen, heffingen, sanctiebesluiten, het organiseren van een kansspel en over veilig spelen.

In 2023 trok de website maandelijks zo'n 88.000 bezoekers. Hiervan is ongeveer 14 procent een terugkerende bezoeker, en 86 procent bezocht de site voor het eerst. Per bezoek worden gemiddeld vijf pagina's geraadpleegd.

Top 5 meest geraadpleegde onderwerpen

1. [Veilig online gokken](#)

2. [Kansspelwijzer online gokken](#)
3. [Neem een gokstop met Cruks](#)
4. [Nieuws](#)
5. [Sanctiebesluiten](#)



Anno 2023 communiceren organisaties steeds meer rechtstreeks met groepen in de samenleving. Ze gebruiken daarvoor sociale in plaats van traditionele media. De Ksa is geen uitzondering. Afhankelijk van de boodschap en de doelgroep brengt de Ksa berichten onder de aandacht via nieuwsbrieven, LinkedIn en X (voorheen Twitter). In 2023 werd 8 keer een nieuwsbrief verstuurd naar ruim 2.000 abonnees.

De Ksa deelt op LinkedIn onder meer vacatures, de blogs en speeches van de raad van bestuur, interviews, vacatures, boetes/sanctiebesluiten, nieuw verleende vergunningen, nieuwsberichten, publicaties zoals marktscans en de toezichtagenda. Het aantal volgers op LinkedIn steeg in 2023 met ruim 700 tot bijna 4.000.

Informatiehuishouding op orde

Sinds 1 mei 2022 vervangt de Wet open overheid (Woo) de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Deze wet heeft grote impact op de informatiehuishouding van de overheid. In 2022 heeft een team medewerkers vanuit de hele organisatie samen met een gespecialiseerd bureau een impactanalyse Woo opgesteld. Met de resultaten van deze analyse is de Ksa het traject 'Huis op Orde' gestart, om de informatiehuishouding verder op orde te brengen. Aan deze ambitie liggen 3 overwegingen ten grondslag:

- Transparantie is een kernwaarde van de Ksa
- Binnen de Ksa lopen verschillende zelfstandige projecten die linken aan de Woo en die impact hebben op elkaar. Deze zijn in samenhang opgepakt onder de naam Huis op orde
- De behandeling van Woo-verzoeken kost de organisatie onevenredig veel tijd, geld (data-opslag) en risico's (informatiebeveiliging en privacyaspecten)

Het project Huis op Orde sluit aan bij de strategie van het Ministerie van JenV, die tot doel heeft om informatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig toegankelijk, goed gearcheveerd en duurzaam toegankelijk te maken. De Ksa sluit hierbij aan op de planning en eisen die door de minister van Binnenlandse Zaken nog zullen worden vastgesteld.

In dit online jaarverslag wordt in '**Juridische procedures in 2023(HFST 3)**' uiteengezet welke WOO-verzoeken de Ksa in 2023 heeft ontvangen. In het stuk '**Informatiehuishouding(HFST 5.2)**' wordt dieper ingegaan op de vervanging van fysieke archieven door digitale systemen en de implementatie van een handboek kwaliteit informatiebeheer.

Publieke optredens en blogs voorzitter raad van bestuur

In 2023 was er steeds meer aandacht voor de kansspelmarkt, ook in de media. Met diverse tv-optredens en grote interviews kreeg de Ksa aandacht voor haar monitoringsrapportage en marktscan,

maar ook voor de rapportage zorgplicht. Daarnaast werd (met uitzondering van twee zomermaanden), maandelijks een blog van voorzitter René Jansen gepubliceerd

Internationale samenwerking

De Ksa wisselt kennis en expertise uit met collega-toezichthouders in het buitenland. Na beëindiging van de coronamaatregelen in 2022 was het in 2023 weer mogelijk om fysiek internationale bijeenkomsten bij te wonen.

Voorzitterschap Europese toezichthouders

Ksa-voorzitter René Jansen was tot juni 2023 voorzitter van het Gambling Regulators European Forum (GREF). GREF is het Europese samenwerkingsverband van kansspeltoezichthouders. Deze positie bekleedde hij sinds juli 2021. In GREF-verband wisselen toezichthouders informatie en ervaringen uit. De samenwerking binnen GREF gaat doorgaans over algemene onderwerpen, het delen van *best practices* en *lessons learned*. Dit gebeurt via de werkgroepen *Responsible gambling*, *Enforcement*, *eGambling*, en *InfoStat*. Daarnaast heeft GREF eind 2023 een nieuwe werkgroep op het gebied van anti-witwastoezicht opgericht.

Naast de samenwerking in GREF leggen bilaterale overeenkomsten in de vorm van een Memorandum of Understanding (MoU) de basis voor meer gedetailleerde samenwerking, bijvoorbeeld bij het uitwisselen van specifieke gegevens.

René Jansen sprak in 2023 op verschillende internationale conferenties en bijeenkomsten. Dit is goed voor de zichtbaarheid en invloed van de Ksa. Speeches over onderwerpen als de zorgplicht, reclame en speellimieten zijn gericht op het versterken van de naleving van wet- en regelgeving door de sector

Kennisuitwisseling wetgeving en toezicht

In 2023 wisselde de Ksa verschillende keren kennis uit met andere toezichthouders op basis van zogenoemde *cooperation requests*. Zulke verzoeken gaan vooral over de vormgeving van wetgeving of het toezicht bij andere lidstaten. Kennis uitwisselen deed de Ksa ook bilateraal in verdiepende sessies met buitenlandse toezichthouders. Ook organiseerde de Ksa inkomende werkbezoeken met de toezichthouders uit Suriname en Oekraïne en heeft de Ksa via het kiesgroepprogramma van het IMF verschillende presentaties gegeven aan de toezichthouder uit Bulgarije.

Scriptieprijs



In 2015 schreef de Ksa voor het eerst de scriptieprijs uit. Het werkveld van de Ksa is multidisciplinair, en onderzoek was op dat moment schaars. Het belangrijkste doel van de scriptieprijs was onderzoek in de breedte van het werkveld van kansspelen stimuleren. Sindsdien werden er jaarlijks twee scriptieprijsen beschikbaar gesteld: een voor de beste bachelor- en een voor de beste masterscriptie.

Psychologiestudente Lisa Veldhuis was in 2023 winnaar van de Ksa-scriptieprijs Bachelor 2022. Donderdag 4 mei nam zij de prijs van 1.500 euro in ontvangst uit handen van René Jansen. Zij won de

prijs met haar scriptie over de toepassing van EMDR om gokgedrag te reguleren. Er werd geen prijs uitgereikt voor een masterscriptie.

Met het nieuwe onderzoeksprogramma Preventie Kansspelverslaving van ZonMW, gefinancierd uit het VPF, en de aanhoudende media-aandacht voor kansspelen is de verwachting dat onderzoek op kansspelgebied nu goed op gang is gekomen. Een ander subdoel van de scriptieprijs, het creëren van maatschappelijke binding, kan ook op andere manieren worden bereikt, zoals het organiseren van een lezing of symposium. De scriptieprijs was een mooi initiatief in het verleden, maar de bijdrage weegt niet meer op tegen de inspanningen die nodig zijn voor de organisatie. Daarom heeft de Ksa besloten te stoppen met de scriptieprijs.