



Kansspelautoriteit

# Monitoringsrapportage online kansspelen najaar 2022

# Inleiding & samenvatting belangrijkste resultaten

Op 1 oktober 2021 ging de Nederlandse markt voor legale online kansspelen open als gevolg van de Wet Kansspelen op afstand (Koa), formeel een uitbreiding op en wijziging van de Wet op de kansspelen. In deze rapportage wordt de huidige stand van zaken op de online kansspelmarkt geschetst. Een eerste rapportage is gepubliceerd als bijlage bij een brief van de minister aan de Tweede kamer in november 2021, de tweede als addendum bij het in maart 2022 verschenen *Jaarverslag 2021* van de Kansspelautoriteit (Ksa).

In deze rapportage worden steeds de meest recente beschikbare cijfers gegeven. In de meeste gevallen is dat de stand van zaken per 31 juli 2022, in sommige gevallen zijn gegevens van na die datum bekend.

In deze monitoringsrapportage komen achtereenvolgens de volgende onderwerpen aan bod:

- Koa-vergunningen;
- de omvang van de legale online markt;
- de kanalisatie van illegaal naar legaal aanbod;
- speelgedrag;
- verslavingspreventie;
- reclame en merkbekendheid.

Hieronder volgt per onderwerp een korte samenvatting van de resultaten. Voor een toelichting en nadere informatie per onderwerp, wordt steeds verwezen naar de monitoringsrapportage als geheel.

## Vergunningen

Op 30 september 2022 waren er 22 vergunninghouders die via internet kansspelen aan mogen bieden. Nog niet alle vergunninghouders bieden al daadwerkelijk online kansspelen aan. Het aantal vergunninghouders neemt naar alle waarschijnlijkheid nog toe. Als gevolg van een motie ('motie-Postema') die tijdens de behandeling van het Wetsvoorstel Kansspelen op afstand werd aangenomen, mochten aanbieders die in het verleden illegaal in Nederland hebben aangeboden, niet op hetzelfde moment de markt betreden als aanbieders die zich wel aan de regels hielden. Deze 'afkoelingsperiode' is afgelopen.

## Omvang van de markt

In het eerste kwartaal van 2022 was de omvang van de online kansspelmarkt in termen van brutospelresultaat (BSR; inzet minus uitgekeerde gelden) 240 miljoen euro. In het tweede kwartaal was dit 246 miljoen euro. Het maandelijkse BSR is

vanaf begin 2022 redelijk stabiel met een gemiddelde van 81,4 miljoen euro per maand. De verwachting van de Ksa is dat de markt in de tweede helft van het jaar mogelijk nog zal groeien, onder andere door sportweddenschappen in het kader van het WK Voetbal en de toetreding tot de markt van grote internationale aanbieders.

### **Aantal spelersaccounts**

In juli 2022 waren er 1,3 miljoen spelersaccounts. Het aantal accounts waarmee daadwerkelijk werd gespeeld, was fors lager: 563 duizend (in januari 2022 489 duizend). Belangrijk is hierbij op te merken dat zowel het totaal aantal spelersaccounts als het aantal accounts waarmee wordt gespeeld, geen weerspiegeling is van het werkelijke aantal unieke spelers. Het is namelijk mogelijk bij meer aanbieders een spelersaccount aan te maken. Hoeveel mensen meerdere accounts hebben, is op dit moment niet bekend. In juli 2022 was ruim één op de vijf gebruikte spelersaccounts (22 procent) van jongvolwassenen. Het percentage jongvolwassenen (18 t/m 23 jaar) van de Nederlandse bevolking is 9,4 procent.

Het gemiddelde verlies per spelersaccount waarmee gespeeld wordt, is 153 euro per maand.

### **Kanaliseratie**

In het kader van de Wet Koa is een politieke doelstelling genoemd: drie jaar na opening van de legale markt moeten minstens acht van de tien spelers spelen bij een legale aanbieder. Dit wordt ook wel ‘kanalisatie’ genoemd: kanaliseren van illegale naar legale aanbieders. Uit een enquête gehouden door marktonderzoeksbureau Ipsos in opdracht van branchevereniging Nederlandse Online Gambling Associatie (NOGA), bleek dat 85 procent van de online spelers uitsluitend bij legale aanbieders speelt. Dat zijn voor een aanzienlijk deel spelers die ook vóór 1 oktober 2021 al deelnamen aan online kansspelen, met andere woorden deze spelers zijn ‘gekanaliseerd’.

Ook andere indicatoren van kanalisatie laten een gunstig beeld zien. Webverkeer op illegale kansspelwebsites nam na 1 oktober 2021 sterk af. De kanalisatieverwachting in termen van brutospelresultaat wordt door de commerciële dataleverancier Hz Gambling Capital op dit moment geschat op 76 procent.

### **Verslavingspreventie**

Sinds 1 oktober 2021 bestaat het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks). Spelers kunnen zich ter zelfbescherming inschrijven in dit register. Hierdoor kunnen ze gedurende minstens zes maanden niet deelnemen aan risicovolle kansspelen (online én landgebonden). In september 2022 hadden ruim 23 duizend mensen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Het is ook mogelijk gedwongen in het register terecht te komen. Een naaste of een kansspelaanbieder moet hiervoor een verzoek indienen bij de Ksa, die na een zorgvuldige procedure een beslissing

neemt. Cruks telde in september tien onvrijwillige inschrijvingen. Cruks moet elke keer dat iemand wil gaan spelen, worden geraadpleegd.

Sinds 1 oktober 2021 is het Loket Kansspel actief. Dit loket biedt hulp en ondersteuning bij gokproblemen. In de eerste drie maanden na opening van het Loket Kansspel is er 679 keer contact gezocht. In de volgende twee kwartalen was dat 439 en 539 keer.

### **Reclame**

De legalisering van online kansspelen zorgde voor een grote hoeveelheid reclame-uitingen. Uit de cijfers blijkt dat er over het geheel gezien geen substantiële vermindering van het aantal reclame-uitingen op televisie optrad. Wel nam het aantal aanbieders toe; de gemiddelde uitgave aan reclame per aanbieder daalde fors. Hierbij hoort wel de kanttekening dat de verschillen in uitgaven tussen aanbieders groot zijn. In de zomermaanden adverteerden online aanbieders weinig in de openbare ruimte. Ook is er een verschuiving in bestedingen te zien van tv-en buitenreclame naar internet en sponsoring.

### **Merkbekendheid**

Gevestigde merken als TOTO en Holland Casino scoren het hoogst in een meting over merkbekendheid. Over het algemeen kan worden gezegd dat de bekendheid met online kansspelaanbieders niet heel hoog is: 69 procent van de respondenten is niet in staat uit zichzelf een aanbieder van online kansspelen te noemen.

# Inhoud

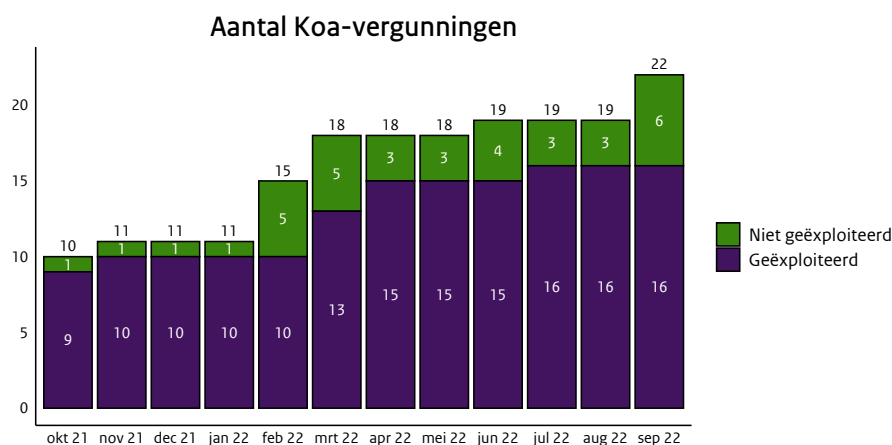
<b>Vergunningen</b>	<b>6</b>
<b>Omvang van de markt</b>	<b>8</b>
Brutospelresultaat	8
Concentratie	9
Spelersaccounts en spelers	9
<b>Kanaliseratie</b>	<b>11</b>
In termen van spelers	11
In termen van webverkeer	12
In termen van BSR	13
<b>Speelgedrag</b>	<b>14</b>
Gemiddeld verlies van spelers	14
<b>Verslaving en verslavingspreventie</b>	<b>15</b>
Indicatie aantal spelers met een hoog risicoprofiel	15
Loket Kansspel	16
Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks)	17
Rol van de vertegenwoordiger	18
<b>Reclame</b>	<b>19</b>
Reclame op tv	19
Buitenreclame	20
Online reclame	20
Sponsoring	21
Merkbekendheid	22
<b>Bronnenlijst</b>	<b>23</b>

## Vergunningen

Per 1 oktober 2021, bij de opening van de online kansspelmarkt, kregen tien aanbieders een vergunning om via internet kansspelen aan te bieden. Op 30 september 2022 waren er 22 vergunningen. Een bedrijf kan meer dan één vergunning hebben. Zo is er één bedrijf met drie vergunningen, waarvan er in september 2022 één werd geëxploiteerd.

Er komen nog vergunningen bij. Er is een categorie aanbieders die als gevolg van de motie-Postema moest wachten met het indienen van een vergunningsaanvraag.<sup>1</sup> De aanvragen van deze categorie aanbieders veroorzaakten een tweede piek in nieuwe aanvragen in de laatste twee weken van maart. De eerste vergunningen aan deze categorie aanbieders zijn verstrekt. Nog steeds worden nieuwe aanvragen ingediend, maar in lagere volumes. De praktijk tot nu toe leert dat ongeveer één op drie aanvragen slaagt.

**Figuur 1**



Er geldt geen beperking voor het aantal online kansspelvergunningen, waardoor het aantal vergunninghouders zal blijven fluctueren. De verwachting is wel dat de twee pieken van aanvragen (bij inwerkingtreding van de wet en na afloop van de afkoelingsperiode in het kader van de motie-Postema) voorbij zijn. Er worden geen nieuwe pieken in aanvragen meer verwacht.

Op de website van de Ksa is een [Kansspelwijzer](#) ingericht. Daar is steeds de actuele situatie te vinden wat betreft het aantal online vergunninghouders.

Niet alle vergunninghouders zijn bevoegd om alle online kansspelen aan te bieden. Zie Tabel 1 voor het aantal vergunninghouders per segment op 20 september 2022.

<sup>1</sup> [https://www.eerstekamer.nl/motiedossier/33996\\_l\\_motie\\_postema\\_pvda\\_c\\_s](https://www.eerstekamer.nl/motiedossier/33996_l_motie_postema_pvda_c_s)

Voorbeelden van casinospellen tegen het huis zijn blackjack, roulette of speelautomatenspellen. Voorbeelden van casinospellen tegen andere spelers zijn poker en bingo.

*Tabel 1 Aantal vergunninghouders per segment op 20 september 2022*

<b>Segmenten</b>			
<b>Casinospellen tegen het huis</b>	<b>Casinospellen tegen andere spelers</b>	<b>Sportwedden-schappen</b>	<b>Paardenwedden-schappen</b>
19	7	14	8

# Omvang van de markt

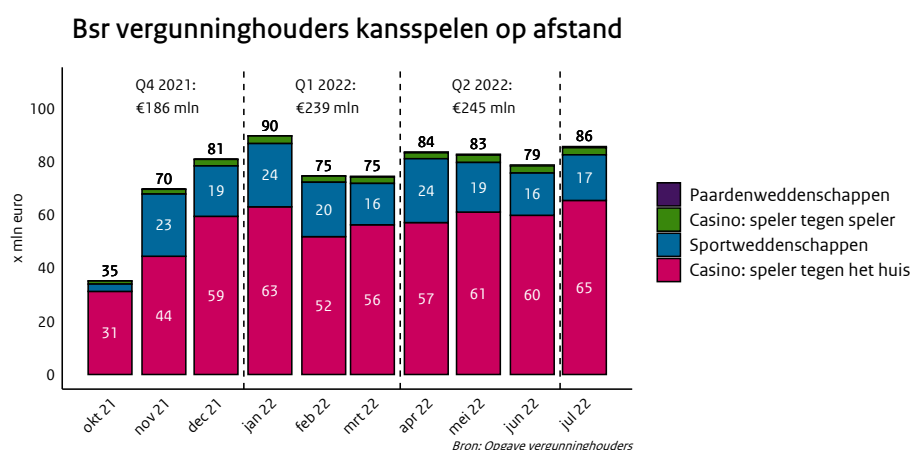
## Brutospelresultaat

In de meeste sectoren wordt de financiële omvang van een markt gemeten aan de hand van omzetcijfers. In de kansspelsector wordt het grootste deel van de omzet uitgekeerd als prijs. Daarom wordt vooral gekeken naar het brutospelresultaat (BSR). In dit hoofdstuk verstaan we onder het BSR de som van de inzetten minus uitgekeerde prijzen. Alleen voor casinospelen en sportweddenschappen tegen andere spelers wordt het BSR op een andere manier berekend, namelijk als de door de aanbieder ontvangen commissies.

De omvang van de legale online markt in termen van BSR bedroeg van januari 2022 tot en met juli 2022 569,7 miljoen euro.

Zoals Figuur 2 laat zien, groeide de markt in de eerste vier maanden na opening sterk. Die groei zette zich daarna niet door. Het maandelijkse BSR is vanaf begin 2022 tot nu toe redelijk stabiel met een gemiddelde van 81,4 miljoen euro per maand. De markt voor online kansspelen is echter continu in beweging: de omvang kan (al dan niet tijdelijk) toenemen door grote evenementen, zoals het Wereldkampioenschap Voetbal, en door toetreding van nieuwe aanbieders. Verwacht wordt op basis van ervaringen in het buitenland een trendmatige groei van ongeveer 13 tot 15% per jaar.

Figuur 2



Uit Figuur 2 blijkt dat het grootste segment op de online kansspelmarkt de categorie ‘casinospelen tegen het huis’ is. Over de hele periode sinds de opening van de markt, is die categorie goed voor 73 procent van de totale marktomvang. Door de maanden heen fluctueert het BSR in de categorie sportweddenschappen relatief het meest. Een mogelijke verklaring is dat sportweddenschappen seizoensgebonden zijn: in de zomer bijvoorbeeld, wordt er niet gevoetbald. De categorie paardenweddenschappen is zeer klein, met een aandeel van 0,2 procent. De categorie casinospelen waarbij spelers tegen elkaar spelen (poker en bingo), is stabiel.



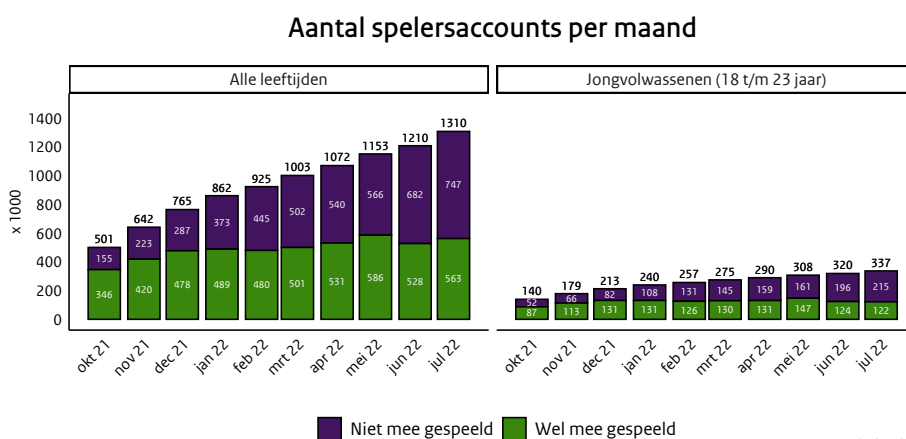
## Concentratie

De drie grootste aanbieders hebben gezamenlijk een marktaandeel van zestig tot zeventig procent. Een andere manier om marktconcentratie uit te drukken in een getal tussen de 0 en 1 is de Herfindahl-index<sup>2</sup>. Als de index 1 is, is er sprake van een monopolie. Hoe dichterbij 0 ligt, des te minder geconcentreerd een markt is. In de markt van online kansspelen bedraagt de Herfindahl-index 0,17. Daarmee is de concentratie even groot als de concentratie op een markt van zes even grote aanbieders. Dit is een gematigd geconcentreerde markt. Hiermee is de markt van online kansspelen minder geconcentreerd dan bijvoorbeeld de loterijmarkt (Herfindahl-index van 0,28).

## Spelersaccounts en spelers

Een tweede manier om de omvang van de kansspelmarkt in kaart te brengen, is aan de hand van het aantal spelersaccounts en het aantal spelers. Een speler kan een account hebben bij meerdere aanbieders. Vooral in oktober 2021 zijn veel spelersaccounts aangemaakt. In juli 2022 waren er in totaal 1,3 miljoen spelersaccounts. Met 563 duizend accounts werd in die maand daadwerkelijk gespeeld. In januari gebeurde dat met 489 duizend accounts. Dat komt neer op een stijging van vijftien procent. Figuur 3 laat zien dat in de laatste maanden met slechts de helft van het totaal aantal accounts gespeeld werd.<sup>3</sup>

Figuur 3



Van de accounts waarmee gespeeld werd in juli, is 22 procent van een jongvolwassene (18 t/m 23 jaar). In de Wet Koa is speciale aandacht voor jongvolwassenen; zij moeten als kwetsbare groep extra worden beschermd. Het aandeel van deze leeftijdscategorie in de totale volwassen bevolking is volgens opgave van het Centraal Bureau voor de Statistiek 9,4 procent. Er zijn dus relatief gezien meer accounts van

2 De Herfindahl-index is de som van de kwadraten van de marktaandelen van alle aanbieders op de markt.  
 3 Het totaal aantal accounts in februari is naar boven bijgesteld ten opzichte van de cijfers die in het addendum bij het Jaarverslag zijn gepubliceerd. Voor sommige aanbieders zijn toen enkele accounts waarmee op dat moment niet werd gespeeld, niet meegeteld.

jongvolwassenen dan van de oudere leeftijdsgroepen. Hiervoor zijn verschillende verklaringen mogelijk: wellicht gokken jongvolwassenen vaker, aannemelijk is ook dat zij meer vertrouwd zijn met online toepassingen en/of dat zij gemiddeld meer spelersaccounts hebben.

Sinds de legalisering van online kansspelen is een aantal enquêtes gehouden over online speelgedrag. Die geven een indicatie hoeveel volwassen Nederlanders online gokken bij legale en illegale aanbieders. Tabel 2 vat de uitkomsten van de enquêtes samen. De enquêtes zijn uitgevoerd door onderzoeksbureau Ipsos in opdracht van branchevereniging NOGA, onderzoeksbureau Kantar in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid en marktonderzoeksbureau No Ties.

**Tabel 2**

Bron	Steek proef-grootte	Datum meting	Periode	Aandeel volwassenen	Aandeel jongere spelers
IPSOS / NOGA	2.003	Februari 2022	12 maanden	11%	19% (18-34 jaar)
Kantar / J&V	2.534	Juni 2022	6 maanden	10%	>12% (18-23 jaar) <sup>4</sup>
No Ties	1.000	Juni 2022	12 maanden	9%	21% (18-30 jaar)

De enquêtes wijzen uit dat circa tien procent van de volwassen Nederlanders incidenteel of vaker deelneemt aan een online kansspel. Dit cijfer lijkt aan de hoge kant in vergelijking met het totale aantal spelersaccounts. Zelfs onder de - onwaarschijnlijke - aanname dat iedere speler maar één spelersaccount heeft, heeft maximaal negen procent van de volwassen bevolking een account bij een legale aanbieder. Daar komen de spelers bij die alleen bij illegale aanbieders spelen. Alles overwegend lijken de enquêtes het aantal spelers licht te overschatten. Verschillende verklaringen zijn mogelijk. Enquêtes vragen naar een langere periode, waardoor de cijfers vertekend worden door incidenteel spelen. Ook kan er sprake zijn van onjuiste herinneringen (wel gespeeld, maar langer geleden) of verkeerd geïnterpreteerde vragen (bijvoorbeeld deelname aan social casino games, waarbij niet om geld wordt gespeeld).

<sup>4</sup> In het rapport staat alleen vermeld hoeveel jongvolwassenen spelen bij vier verschillende aanbieders (TOTO: 12%, HC: 7%, Bwin: 2% en Unibet: 2%). Omdat sommige spelers bij meerdere aanbieders spelen, kunnen die percentages niet simpelweg bij elkaar worden opgeteld. We kunnen daarom alleen met zekerheid zeggen dat ten minste 12% van de jongvolwassenen online heeft gespeeld. Het precieze percentage zal hoger liggen.

# Kanalisisatie

Het kabinet heeft in het kader van de Wet Koa een kanalisatiedoelstelling van tachtig procent uitgesproken. Daarmee wordt bedoeld dat drie jaar na het van kracht worden van de wet, acht van de tien spelers gebruikmaken van het aanbod van een legale aanbieder. Er zijn ook andere manieren om naar de verschuiving van illegaal naar legaal aanbod te kijken. Hier wordt gekeken naar kanalisatie in termen van spelers, webverkeer en BSR.

## In termen van spelers

De eerder aangehaalde NOGA-barometer, uitgevoerd door onderzoeksbureau Ipsos in februari 2022, vroeg spelers of zij bij een aanbieder zonder een vergunning hebben gespeeld in de periode van 1 oktober 2021 tot februari 2022. Van de online spelers die de vragenlijst invulden, gaf vijftien procent aan bij een illegale aanbieder te hebben gespeeld. De resterende 85 procent speelde uitsluitend bij legale aanbieders. Hiermee kwam de kanalisatiegraad op dat moment uit op 85 procent.

Een kanttekening bij de bevindingen van de NOGA-barometer is dat de deelname aan illegale kansspelen wellicht wordt onderschat, omdat de respondenten voor 'slechts' 22 aanbieders zonder vergunning konden aangeven of zij daar gespeeld hadden, terwijl er veel meer illegale aanbieders zijn. Zo stond een aantal grote aanbieders, die sinds 1 oktober 2021 niet meer vanuit Nederland bereikbaar waren, niet op de lijst.

Volgens de enquête van Ipsos is het totale aantal spelers niet toegenomen tussen 1 oktober 2021 en februari 2022. Twintig procent van de spelers die online gokten vóór 1 oktober 2021, gokte niet meer na 1 oktober 2021. Zeventien procent begon met gokken na 1 oktober 2021.

Naast algemene kanalisatiecijfers rapporteert Ipsos ook cijfers over jongvolwassenen (18-23 jaar), omdat voor kwetsbare groepen, zoals jongvolwassenen, speciale aandacht is in de Wet Koa. In de Ipsos-enquête is niet specifiek gekeken naar deze groep, maar alleen naar 18-34-jarigen. De cijfers voor die groep wijken niet af van de getallen voor de hele groep respondenten.

Een aantal maanden na de enquête door Ipsos, voerde onderzoeksbureau Kantar een enquête uit in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid. In juni 2022 geeft tussen de 34 en 52 procent van de spelers van online kansspelen aan dat zij zijn begonnen met spelen na 1 oktober 2021.<sup>5</sup> Dit getal is hoger dan de twintig procent uit de Ipsos-enquête. De enquêtes laten wat dit betreft dus een ander beeld zien.

<sup>5</sup> 34% van de spelers geeft aan een week tot zes maanden voor het invullen van de vragenlijst te zijn begonnen met spelen. 18% weet niet meer wanneer zij zijn begonnen met spelen.

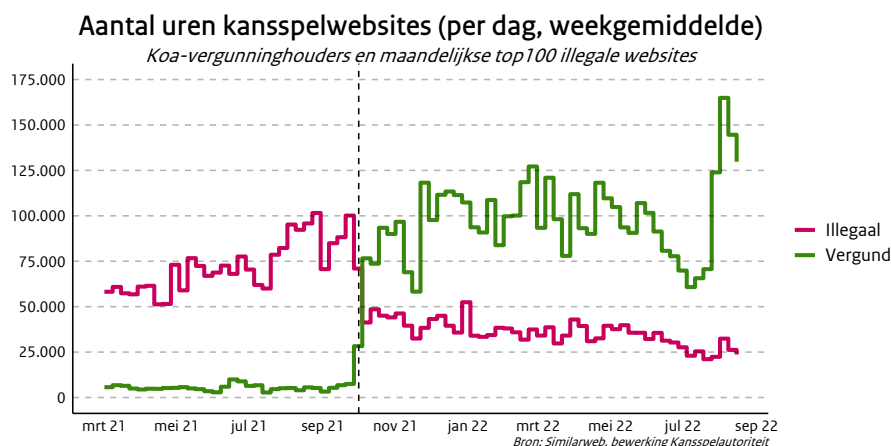
## In termen van webverkeer

Kanalisisatie in termen van webverkeer wordt gemeten aan de hand van het aantal uren dat mensen op gokwebsites doorbrengen. De gegevens maken geen onderscheid tussen mensen die daadwerkelijk op de gokwebsites spelen en alleen maar de website bezoeken. Een deel van de bezoekers oriënteert zich bijvoorbeeld op de quoteringen van een voetbalwedstrijd of de aangeboden bonussen. Het webverkeer geeft dus slechts een indicatie van de tijd die wordt besteed aan het daadwerkelijk spelen van kansspelen. Deze cijfers bieden een ander perspectief op kanalisatie en dienen tevens als plausibiliteitscheck voor de kanalisatiecijfers zoals gemeten door enquêtes.

De Ksa analyseert webverkeer met gegevens van Similarweb. De selectie van de gegevens is gebaseerd op een lijst van de op dat moment bij de Ksa bekende legale en illegale aanbieders. De Ksa ontdekt regelmatig nieuwe illegale sites, waardoor de schatting van het webverkeer naar illegale websites (de rode lijn in Figuur 4) bij elke nieuwe publicatie hoger kan uitvallen dan in eerdere publicaties. Dat is nu ook het geval door detectie van enkele grote illegale aanbieders, die met terugwerkende kracht worden toegevoegd. Het webverkeer naar illegale kansspelwebsites is dan in eerdere publicaties te laag ingeschat.

Zoals Figuur 4 laat zien, steeg het aantal doorgebrachte uren op websites van aanbieders in bezit van een vergunning (de groene lijn) na 1 oktober 2021 sterk. Tot die datum mochten immers alleen op de websites van TOTO (sportwedenschappen) en Runnerz (paardenrennen) wedenschappen worden afgesloten en waren online casinospellen verboden. Tegelijkertijd is het aantal uren op de honderd meest populaire websites zonder vergunning sterk gedaald (de rode lijn). Een reden hiervoor is dat bij de opening van de legale markt op 1 oktober 2021 een aantal grote bedrijven besloot hun aanbod in Nederland te staken; veel consumenten zochten hierna hun heil bij legale websites en andere illegale aanbieders.

Figuur 4



De afname in het aantal uren op legale kansspelwebsites gedurende de zomermaanden, komt waarschijnlijk door de zomerstop voor voetbal en andere sporten. In dezelfde periode blijft het aantal uren op illegale sites nagenoeg gelijk. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de rode lijn in Figuur 4 gebaseerd is op de honderd meest bezochte illegale websites per maand. Dat zijn vooral casinowebsites en niet websites voor sportweddenschappen.

### **In termen van BSR**

Een andere manier om kanalisatie te meten is om te kijken naar de geldstromen. Mensen die vaak spelen, geven gemiddeld meer geld uit aan kansspelen dan recreatieve spelers. Het is aannemelijk dat regelmatige spelers gevoeliger zijn voor de hoogte van uitkeringspercentages en zich daardoor minder laten leiden door de vraag of een aanbieder een (Nederlandse) vergunning heeft. Op illegale websites is het uitkeringspercentage over het algemeen hoger dan op legale websites, onder meer doordat illegale aanbieders geen belasting betalen. Het behalen van een kanalisatiegraad van tachtig procent in termen van BSR, is daarom moeilijker te realiseren dan in termen van spelers. Dataleverancier H2 Gambling Capital schat de kanalisatiegraad in termen van BSR in 2022 op 76 procent. Volgens de voorspellingen van H2 stijgt dit aandeel in 2023 naar 80 procent.

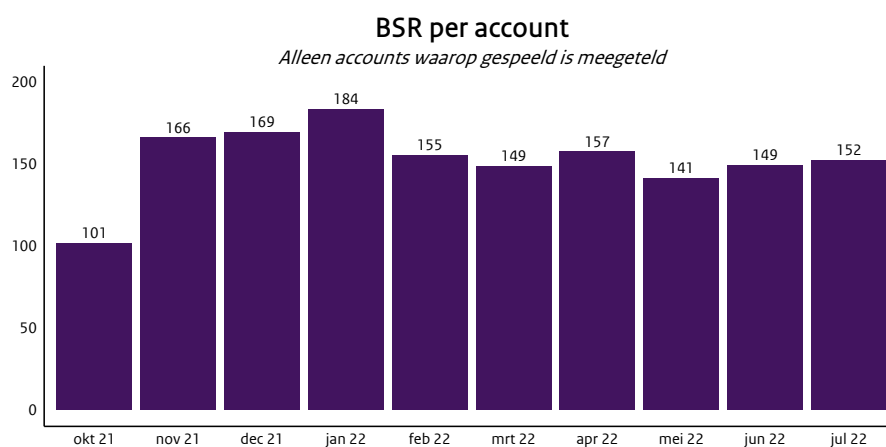
# Speelgedrag

## Gemiddeld verlies van spelers

Het BSR per spelersaccount is het bedrag dat een speler gemiddeld verliest bij één aanbieder. Het gemiddelde verlies (inclusief bonusgeld) per maand per spelersaccount is 153 euro. Het gemiddelde verlies per account per maand is lager vanaf februari 2022 dan in de drie maanden daarvoor, zoals te zien is in Figuur 5. Dat hoeft niet te betekenen dat spelers over de hele linie minder geld verliezen aan online gokken, er zijn ook andere mogelijk verklaringen:

- er komen nieuwe recreatieve spelers bij die gemiddeld minder geld verliezen;
- steeds meer spelers openen bij meerdere aanbieders een account. Het BSR per speler zou dan gelijk blijven, maar omdat er meer accounts zijn, daalt het BSR per spelersaccount.

Figuur 5



## Verlaving en verslavingspreventie

Eén van de drie publieke doelen van de Ksa is het tegengaan van kansspelverslaving. Aangezien online kansspelen vanwege de snelheid van het spel en de toegankelijkheid van het aanbod risicovol zijn, zijn aanvullende preventie maatregelen gekoppeld aan het verstrekken van online kansspelvergunningen. Om zicht te houden op verslaving en verslavingspreventie, is het belangrijk het risicogedrag van spelers te monitoren.

### Indicatie aantal spelers met een hoog risicoprofiel

Harde cijfers over het aantal mensen in behandeling bij verslavingszorginstellingen voor gokproblemen worden verzameld door het Landelijk Alcohol en Drugs Informatie Systeem (LADIS). De gegevensverwerking lag zes jaar lang stil in verband met een wetwijziging (wijziging van de Wkkgz) die de grondslag creëert voor de verwerking van persoonsgegevens. De gegevensverwerking is gestart, maar de cijfers over de afgelopen zes jaar zijn op het moment van verschijnen van deze monitoring nog niet beschikbaar.

Andere – minder harde – bronnen over de ontwikkeling in risico- en probleemgedrag onder spelers van kansspelen, zijn enquêtes. Het laatste bevolkingsonderzoek waarbij een volledige screeningsvragenlijst wordt voorgelegd aan een representatieve steekproef van de bevolking, dateert van vóór de opening van de markt. Hierdoor is het alleen mogelijk voorzichtige conclusies te trekken naar aanleiding van enquêtes.

Op grond van de Ipsos-enquêtes van 2021 en 2022 is er iets te zeggen over ontwikkelingen in risicogedrag. Om mogelijk risicogedrag te signaleren, werden de zogenoemde *lie/bet*-vragen gesteld.<sup>6</sup>

1. Heeft u ooit tegen mensen die voor u belangrijk zijn gelogen over hoeveel u gokte?
2. Heeft u ooit de behoefte gevoeld om steeds meer geld in te zetten bij het gokken?

In 2022 gaf veertig procent (2021: 37 procent) van alle spelers aan dat zij gelogen hebben over gokken of in hun gokgedrag verliezen najoegen. Vijftien procent (2021: ook vijftien procent) van de spelers antwoordde bevestigend op beide vragen. De cijfers voor jongvolwassenen zijn in 2022 vergelijkbaar met de cijfers voor de gehele populatie volwassenen. Het percentage spelers dat één van de vragen bevestigend beantwoordde, is licht toegenomen.

<sup>6</sup> De twee vragen die in de Ipsos- enquêtes worden gesteld worden in de literatuur aangeduid als de *lie/bet* vragen. Deze twee vragen maken normaal gesproken onderdeel uit van een volledige screeningsvragenlijst. Als spelers één of beide vragen bevestigend beantwoorden, kan dat duiden op problematisch gokgedrag. Echter, om een respondent aan te merken als een probleemspeler of een speler met een hoog risicoprofiel zouden nog een aantal andere vragen – die in deze enquêtes niet gesteld zijn – bevestigend moeten zijn beantwoord. Daarom is het hier uitsluitend mogelijk om over een indicatie te spreken.

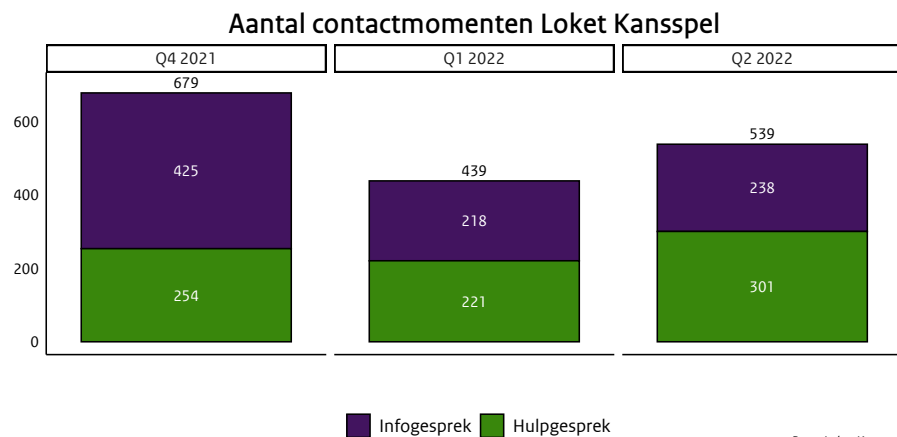
De resultaten van de Ipsos-enquêtes zijn een signaal dat er behoefte is aan een periodiek herhaalde meting naar de ontwikkeling van risicogedrag van kansspelers.

## Loket Kansspel

Loket Kansspel ([loketkansspel.nl](https://loketkansspel.nl)) is sinds 1 oktober 2021 geopend en is een van de bestedingsdoelen van het Verslavingspreventiefonds. Het loket is het centrale steunpunt bij gokproblemen. Het biedt zelfhulp en begeleiding en verwijst door naar professionele hulp. Loket Kansspel is er voor mensen die problemen hebben met gokken en hun naasten. Het loket is 24/7 telefonisch en via e-mail bereikbaar en iedere dag tussen 8 uur en 24 uur via chat en WhatsApp.

In de eerste drie maanden na opening, is er 679 keer contact gezocht met het Loket Kansspel, in het eerste en het tweede kwartaal van 2022 439 en 539 keer. Gemiddeld komt dat neer op zes contactmomenten per dag.

Figuur 6

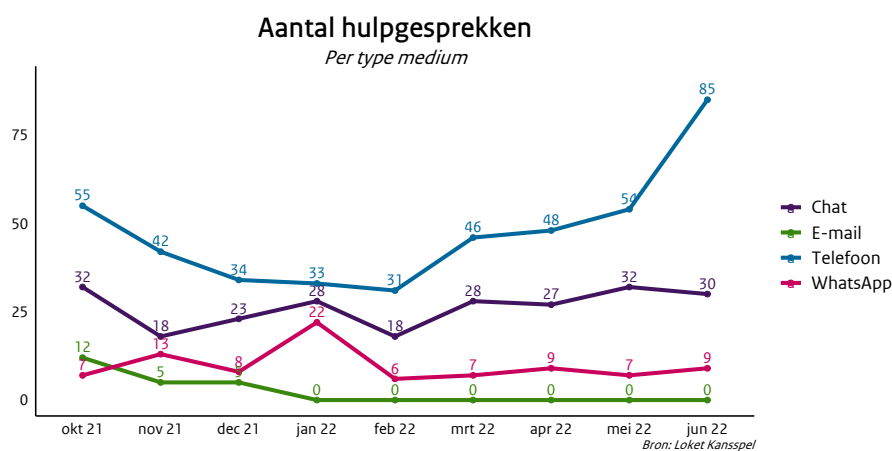


In de eerste periode ging het voornamelijk om informatiegesprekken, in de volgende twee kwartalen is er een verschuiving te zien naar hulpgesprekken. Informatiegesprekken zijn bijvoorbeeld gesprekken over het loket zelf en hoe een klacht over een kanspelaanbieder kan worden ingediend. Hulpgesprekken gaan over speelgedrag en de gevoelens die daarmee gepaard gaan. Uit oogpunt van verslavingspreventie zijn vooral de hulpgesprekken van belang. Die worden hierna toegelicht.

Zoals Figuur 7 laat zien, vinden de meeste hulpgesprekken telefonisch plaats (85 in juni 2022), gevolgd door chat (30) en WhatsApp (9).



Figuur 7



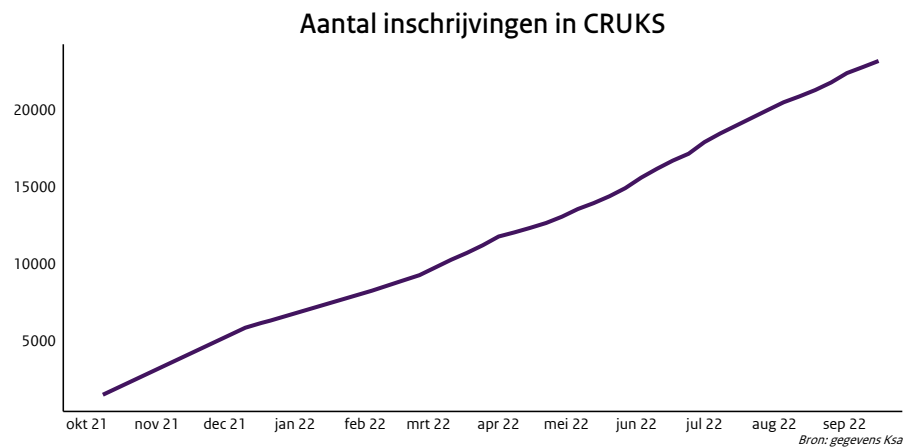
Het zijn overwegend mannen jonger dan veertig jaar die met een hulpvraag contact opnemen met het loket. Dit is overigens niet met zekerheid te zeggen, aangezien loketmedewerkers de leeftijd van bellers schatten.

### Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks)

Vanaf 4 oktober 2020 kunnen spelers zichzelf registreren in het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks). Daarmee sluiten zij zich voor ten minste zes maanden (langer is ook mogelijk) uit van deelname aan risicovolle kansspelen bij alle in Nederland legale aanbieders, zowel online als landgebonden. Aanbieders van risicovolle kansspelen met een vergunning zijn verplicht Cruks te raadplegen voordat zij een speler toegang geven tot hun spelaanbod. Behalve vrijwillig is het ook mogelijk onvrijwillig in Cruks te worden geregistreerd. Hiervoor is het nodig dat een belanghebbende, bijvoorbeeld een partner, familielid of kansspelaanbieder, bij de Ksa een verzoek indient tot registratie. Na een zorgvuldige procedure bepaalt de Ksa of het verzoek wordt ingewilligd.

In Figuur 8 is te zien dat het aantal inschrijvingen in Cruks gestaag oploopt. In september 2022 stonden ruim 23 duizend mensen geregistreerd in Cruks. Tot en met juli 2022 waren er tien gevallen van onvrijwillige inschrijvingen, die altijd voor een periode van zes maanden is. De inschrijving van 1.929 ingeschrevenen is inmiddels beëindigd. Er zijn 43 bezwaar- of beroepszaken geweest van mensen die zich vrijwillig inschreven maar die hun inschrijving ongedaan willen maken. Er zijn door aanbieders achttien verzoeken gedaan om mensen in te schrijven.

**Figuur 8**



Er zijn ook cijfers beschikbaar over het aantal raadplegingen van Cruks. Iedere keer wanneer een speler wil gaan spelen, moet de kansspelaanbieder Cruks raadplegen of de speler staat geregistreerd. In januari werd Cruks 16,7 miljoen keer geraadpleegd, op dat moment waren Holland Casino en de speelhallen dicht in verband met coronamaatregelen. In augustus is het aantal raadplegingen toegenomen tot 26,5 miljoen. Een uitsplitsing tussen raadpleging door online en landgebonden aanbieders is op dit moment niet mogelijk.

### **Rol van de vertegenwoordiger**

Alle aanbieders van online kansspelen met een vergunning zijn verplicht een vertegenwoordiger aan te stellen die aanspreekbaar is op alle zaken die betrekking hebben op het voorkomen van kansspelverslaving. Er worden eisen gesteld aan deze vertegenwoordiger.

De Ksa is dit jaar begonnen met het voeren van gesprekken met vertegenwoordigers van vergunninghouders die ten minste zes maanden operationeel waren. Zij worden bevestigd op hun deskundigheid en de wijze waarop ze hun rol invullen. De Ksa sprak tot 1 september 2022 elf vertegenwoordigers. Uit de gesprekken komt naar voren dat alle bevestigde vergunninghouders een vertegenwoordiger hebben die in elk geval op papier voldoet aan de eisen gesteld in wet- en regelgeving. De vertegenwoordigers zijn, op één na, allemaal in dienst van de vergunninghouder. Er is één vertegenwoordiger die voor twee vergunninghouders werkt. Er zijn twee vergunninghouders die twee vertegenwoordigers aanstelden. De vertegenwoordigers bekleden naast hun rol van vertegenwoordiger meestal nog een andere functie; vaak is dat de rol van manager 'responsible gam(bl)ing' of een soortgelijke rol. De Ksa monitort de rol van de vertegenwoordiger via rapportages die kansspelaanbieders moeten verstrekken. De gesprekken met de vertegenwoordigers van nieuwe vergunninghouders worden voortgezet.

# Reclame

Sinds de opening van de online kansspelmarkt op 1 oktober 2021 mag reclame gemaakt worden voor het nieuwe legale aanbod. Het is dan ook logisch dat er een toename aan reclame-uitingen voor kansspelproducten sinds die datum te zien is. In gedrukte media, op de radio en in de bioscoop wordt tot nu toe vrijwel geen reclame gemaakt voor online kansspelen. Daarom beperkt deze monitor zich tot tv-reclame, buitenreclame en internetadvertenties in banners en op sociale media. Ook worden enkele observaties ten aanzien van sponsorcontracten beschreven.

De nadruk in deze rapportage ligt op zogenoemde *paid media*.<sup>7</sup> De reclame op de *owned media* (de eigen kanalen van de aanbieder, zoals de website en sociale media-accounts) en *earned media* (free publicity; alle vormen van aandacht van derden zonder dat hiervoor betaald is, zoals vermeldingen in nieuwsberichten en conversaties op sociale media) kunnen niet worden gekwantificeerd en worden dus buiten beschouwing gelaten. Het effect van reclame, zowel van *paid*, *owned* als *earned media*, kan wel worden gemeten, namelijk aan de hand van de zogenoemde merkbekendheid.

De focus van de analyses ligt op reclame van online aanbieders. De plaatjes tonen ook reclame van aanbieders van landgebonden risicovolle kansspelen. Reclame van loterijen, die minder risicovol zijn, wordt ook meegenomen om de omvang van reclame van online aanbieders beter in context te plaatsen. Een tweede reden hiervoor is dat sommige aanbieders zowel online als landgebonden aanbod hebben. Soms is onduidelijk voor welk aanbod reclame wordt gemaakt. Daarnaast heeft merkbekendheid van het ene segment ook invloed op dat van het andere segment. Ten slotte is het geven van een compleet beeld relevant omdat sommige reclamebeperkende maatregelen niet alleen voor online aanbieders, maar ook voor landgebonden aanbieders van risicovolle kansspelen gelden.

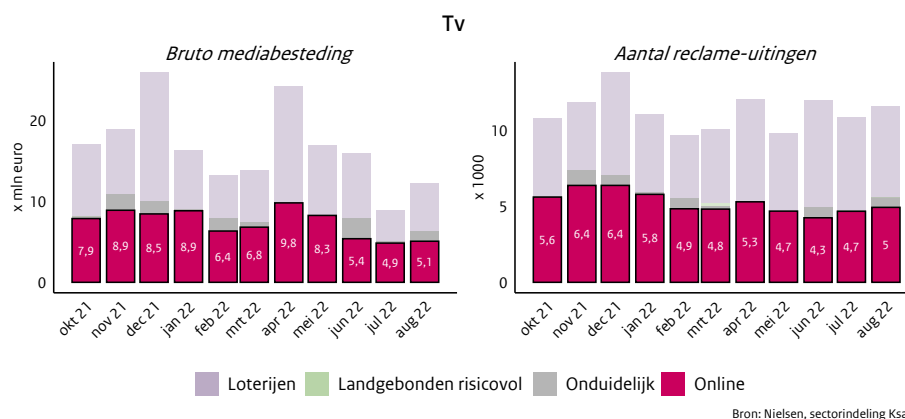
## Reclame op tv

Figuur 9 toont de bruto mediabestedingen en het aantal reclamespotjes op televisie. Sinds de opening van de online kansspelmarkt is er over het geheel genomen geen opvallende trend te zien in de uitgaven aan reclames op tv door aanbieders van online kansspelen. Een belangrijke nuancering hierbij is dat er meer aanbieders kwamen. De gemiddelde uitgave per aanbieder daalde aanzienlijk. In november 2021 was dat gemiddeld 890 duizend euro per aanbieder, in augustus 2022 was dat 319 duizend euro. Er zijn wel grote verschillen tussen de aanbieders. Uitgaven aan tv-reclames variëren sterk per maand, maar het aantal uitingen in absolute zin is vrij constant. Aanbieders maken vrijwel geen reclame die uitsluitend over landgebonden risicovol

<sup>7</sup> De beschrijvingen zijn gebaseerd op cijfers van Nielsen. Nielsen verzamelt gegevens over zowel de bruto mediabestedingen als het aantal reclame-uitingen van bedrijven. Bruto mediabestedingen zijn de geschatte uitgaven van aanbieders aan reclames aan de hand van prijslijsten van medianetwerken. Er wordt niet gecorrigeerd voor inkoopkortingen.

aanbod gaat. Wel is er reclame waarvan onduidelijk is of het om landgebonden of online aanbod gaat.

Figuur 9



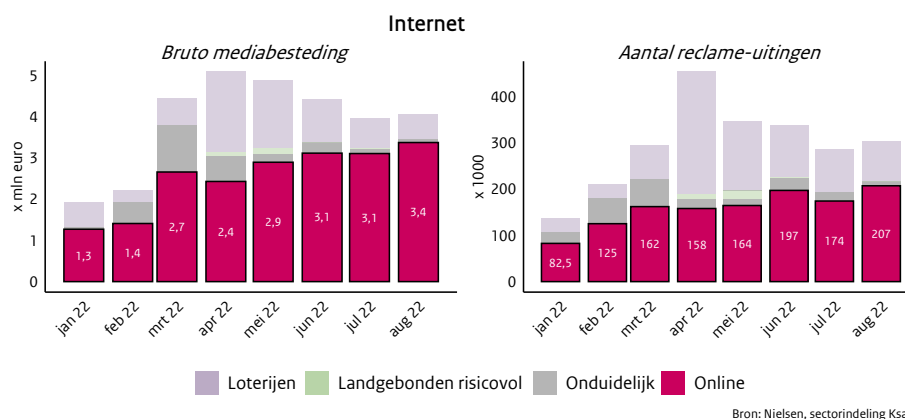
## Buitenreclame

Aanbieders van online kansspelen hebben tot april ook een aanzienlijke hoeveelheid reclame gemaakt in de publieke buitenruimte, zoals in bushokjes en op billboards. Daarna is een daling in het volume van reclame te zien. De cijfers van Nielsen zijn echter niet nauwkeurig: enkele na 1 april geannuleerde campagnes zijn ten onrechte meegeteld. Duidelijk is wel dat er sinds juni weinig buitenreclame wordt gemaakt door online aanbieders.

## Online reclame

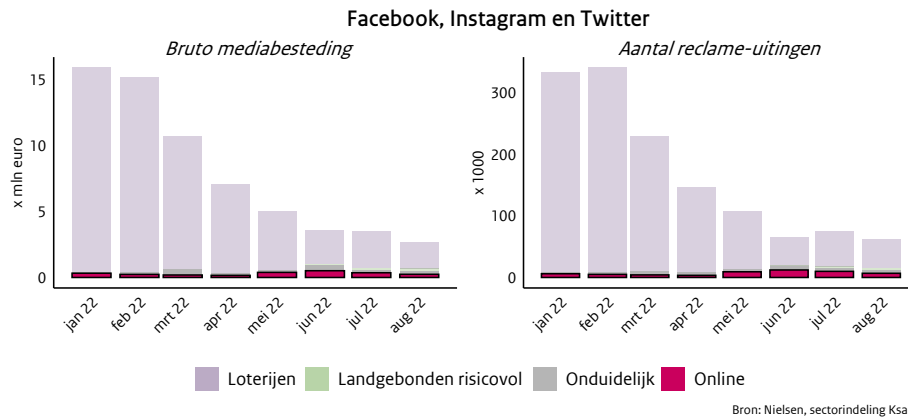
Nielsen levert gegevens over online reclames vanaf januari 2022, zoals in banners op websites. Figuur 10 laat zien dat de bestedingen aan online reclames en het aantal online reclame-uitingen flink is gestegen sinds januari 2022.

Figuur 10



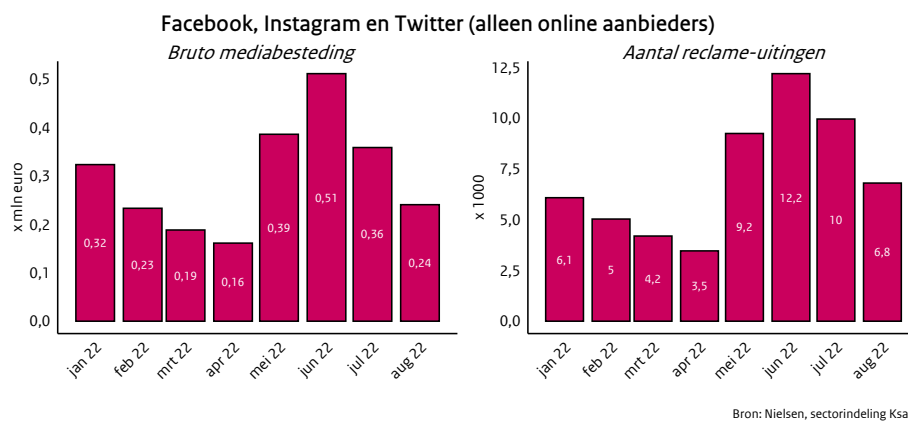
Nielsen verzamelt sinds 1 januari 2022 ook gegevens over reclames op Facebook, Instagram en Twitter. Figuur 11 laat gegevens over reclame op deze sociale media zien. In de figuur is duidelijk te zien dat de loterijen verantwoordelijk zijn voor het overgrote deel van de reclames op deze platforms.

Figuur 11



Om een beter beeld te krijgen van reclames op Facebook, Instagram en Twitter door online aanbieders laat Figuur 12 de gegevens over reclame op deze platforms apart voor online aanbieders zien. Sinds mei 2022 zijn zowel de bruto mediabestedingen als het aantal uitingen op deze platforms toegenomen.

Figuur 12



## Sponsoring

Er is een duidelijke toename zichtbaar in het aantal sponsorovereenkomsten van aanbieders van online kansspelen met Nederlandse sportclubs en -organisaties. In het voetbal is dit het meest zichtbaar: in de Nederlandse Eredivisie sloot elke club een samenwerkingsverband met een online aanbieder af. Met het oog op het aangekondigde verbod op sponsoring, is het opvallend dat dit veelal langlopende contracten betreft. Ook op de lagere niveaus van het voetbal (zowel in de Keuken Kampioen Divisie als in het amateurvoetbal) en in andere sporten zijn veel sponsor-

overeenkomsten gesloten. Online kansspelaanbieders zijn eveneens actief met sponsoren van onder meer voetbalstadions, evenementen en concertzalen.

## Merkbekendheid

Om het effect van reclame in kaart te brengen, wordt gebruik gemaakt van het eerdergenoemde onderzoek van Kantar Public. Hierin zijn de ‘spontane’ en de ‘geholpen’ merkbekendheid van online aanbieders van kansspelen gemeten. Van spontane merkbekendheid is sprake als een respondent een merk noemt op de vraag ‘Welke online aanbieders van kansspelen kent u?’. De geholpen merkbekendheid meet het percentage respondenten dat een merk selecteert uit een lijst van online aanbieders van kansspelen als antwoord op de vraag ‘welke van onderstaande online aanbieders van kansspelen kent u zoal, al is het maar van naam?’. De resultaten van de zes hoogste scores zijn weergegeven in de tabel hieronder. Over het algemeen is de spontane bekendheid van de online aanbieders van kansspelen niet hoog; 69 procent weet uit zichzelf geen online aanbieder te noemen. De meer gevestigde merken TOTO en Holland Casino zijn zowel spontaan als geholpen het meest bekend. De namen Jack’s Casino, Betcity, Tombola en Unibet worden door een vijfde tot een derde deel van de respondenten herkend als aanbieder van online kansspelen, maar deze merken worden spontaan beduidend minder genoemd.

Online kansspelaanbieder	Geholpen bekendheid	Spontane bekendheid
TOTO	71%	14%
Holland Casino	67%	8%
Jack’s Casino	35%	1%
BetCity	27%	7%
Tombola	19%	1%
Unibet	18%	3%

## Bronnenlijst

- Breuer & Intraval onderzoek en advies *Nieuwe meting modernisering kansspelbeleid*, 2021. In opdracht van WODC.
- IPSOS *Een verantwoord online kansspel aanbod - Online kansspelbarometer*. 25 februari 2021. In opdracht van NOGA.
- IPSOS, NOGA *Online Kansspel Barometer 2022*, Amsterdam, 3 mei 2022. In opdracht van NOGA.
- Kantar Public *Onderzoek spelersvoorkeuren – Een onderzoek naar online gokken*, Kantar Public, 2022.
- No Ties, 1,2 miljoen online gokkers in Nederland, No Ties, 30 juni 2022. <https://noties.nl/blog/12-miljoen-online-gokkers-in-nederland/>



*Afzendinggegevens*

**Kansspelautoriteit**

Anna van Buerenplein 45A

2595 DA Den Haag

Postbus 298

2501 CG Den Haag

[www.kansspelautoriteit.nl](http://www.kansspelautoriteit.nl)