



Kansspelautoriteit

# Leidraad identiteits- en Crukscontroles

Deze leidraad helpt speelautomatenhallen met hun toegangscontroles. Het is een naslagwerk dat ingaat op de gang van zaken bij controles in het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks). Naast deze leidraad is er het korte Stappenplan identiteitscontrole die medewerkers bij de ingang helpt te weten waarop zij moeten letten als zij een speler voor de eerste keer controleren.

# Inhoud

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Toegangscontrole</b>                             | <b>3</b>  |
| 1.1 Identiteitsdocumenten                              | 3         |
| 1.2 Burgerservicenummer                                | 3         |
| 1.3 Unieke identifier                                  | 3         |
| 1.4 Open over Gokken (voorheen Loket Kansspel)         | 4         |
| <b>2. Cruks</b>                                        | <b>5</b>  |
| 2.1 De Cruksbeschikking                                | 5         |
| 2.2 Het Crukssteam                                     | 5         |
| <b>3. Werking Cruks</b>                                | <b>6</b>  |
| 3.1 Controles met BSN (artikel 20 en artikel 21 Bwrvk) | 6         |
| 3.2 Controles met buitenlands identiteitsdocument      | 8         |
| 3.3 Cruks-code                                         | 9         |
| <b>4. Aansluiten op Cruks</b>                          | <b>11</b> |
| 4.1 Certificaten                                       | 11        |
| 4.2 Locatie code                                       | 11        |
| <b>5. Toezicht op Cruks</b>                            | <b>12</b> |
| 5.1 Meldingen toezicht                                 | 12        |
| <b>6. Problemen met Crukscontroles</b>                 | <b>13</b> |
| 6.1 Spelen ondanks Cruksinschrijving                   | 13        |

# 1. Toegangscontrole

Iedere keer dat een speler een speelhal wil betreden, moet er een toegangscontrole plaatsvinden. Die controle bestaat uit het vaststellen van de identiteit van de speler en het nagaan of de speler wel of niet in het Cruksregister staat. Deze toegangscontrole voorkomt dat personen onder de 18 jaar, of personen die ingeschreven staan in Cruks, onterecht toegang krijgen. Zo beschermen we kwetsbare spelers, personen die een gokstop genomen hebben en jongeren onder de 18 jaar tegen de risico's van (overmatig) gokken.

## 1.1 Identiteitsdocumenten

Bij elke toegangscontrole moet u de identiteit van de speler vaststellen. Bij een eerste bezoek doet u dit via een geldig identiteitsbewijs<sup>1</sup>: paspoort, Europese identiteitskaart of Nederlands rijbewijs. Een Europees rijbewijs is alleen toegestaan als er een foto van de bezitter op staat én deze persoon in Nederland woont. Let op dat de speler het originele document toont; een kopie is niet geldig.

Twijfelt u of de bezoeker ook echt de persoon op het identiteitsbewijs is, vraag dan als extra check om een detail van het document. Bijvoorbeeld de leeftijd of geboortedatum van de persoon. Als u twijfelt aan de identiteit van de speler, geef hem of haar dan geen toegang.

## 1.2 Burgerservicenummer

Bijna iedereen in Nederland beschikt over een Burgerservicenummer (BSN), ook als iemand geen Nederlands identiteitsbewijs heeft. Het is wettelijk verplicht om bij de toegangscontrole ook het BSN van de bezoeker te controleren. Toont de bezoeker een document zonder BSN, zoals een vreemdelingendocument of een niet-Nederlands identiteitsbewijs? Vraag dan om een aanvullend document waarop het BSN wel staat, bijvoorbeeld een verzekeringspas.

## 1.3 Unieke identifier

Na het eerste bezoek mag een speler ook gebruikmaken van een unieke identifier die u aanbiedt. Dit kan bijvoorbeeld een ledenpas (membership card) zijn, maar ook andere identifiers zijn toegestaan. Waar u ook voor kiest, in alle gevallen moet de identifier echt uniek zijn. Dit betekent dat deze gekoppeld is aan en te herleiden is tot slechts één speler. Dit kan bijvoorbeeld via een (duidelijke) foto op de pas.

<sup>1</sup> Zie <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identificatieplicht/vraag-en-antwoord/met-welke-identiteitsbewijzen-kan-ik-mij-identificeren#:~:text=paspoort%3B,Nederlands%20vreemdelingendocument>

U moet passende technische en organisatorische maatregelen treffen om te voorkomen dat anderen de unieke identificator kunnen gebruiken, bijvoorbeeld door goed de foto te controleren of gebruik te maken van een vingerafdruk, en om te voldoen aan de AVG. Het is dus extra belangrijk dat de unieke identificator op basis van een juiste identificatie wordt toegekend.

#### **1.4 Open over Gokken (voorheen Loket Kansspel)**

Vermoedt u problematisch gokken of zelfs een kansspelverslaving bij een speler? Naast het wijzen op een Gokstop (een inschrijving in het Cruksregister) kunt u de speler ook doorverwijzen naar Open over Gokken (voorheen Loket Kansspel). Open over Gokken biedt gratis en anoniem hulp en begeleiding aan mensen met gokproblemen. Zij is 24/7 beschikbaar via verschillende kanalen en kan mensen verwijzen naar hulp en begeleiding in de buurt. Zie vanaf 18 september [www.openovergokken.nl](http://www.openovergokken.nl) voor meer informatie.

## 2. Cruks

Cruks bevat alle personen die niet toegelaten mogen worden bij (online) casino's en speelautomatenhallen. De inschrijving in dit register staat ook wel bekend als de gokstop. De meeste van de mensen die in Cruks staan hebben er zelf voor gekozen zich in te schrijven. Een klein deel is door iemand anders aangedragen. Meestal staan mensen met hun BSN en de daarbij behorende gegevens ingeschreven.

Een inschrijving in Cruks duurt minimaal 6 maanden en maximaal 100 jaar, en gaat direct in als iemand zich online registreert. Als de inschrijfduur afgelopen is, wordt iemand automatisch, en zonder bericht, uit het register verwijderd. Nadat de eerste 6 maanden van de inschrijving voorbij zijn, kan iedereen zichzelf uitschrijven, ongeacht de nog resterende inschrijfduur. Daarbij geldt een bedenktijd van acht dagen.

U moeten spelers op het Cruksregister wijzen als zij te veel (overmatig) spelen of als u een gokverslaving vermoedt. Een inschrijving in Cruks kan via de site [www.cruksregister.nl](http://www.cruksregister.nl) of via een papieren formulier dat te vinden is op [https://cruksregister.nl/Inschrijven\\_Cruks.pdf](https://cruksregister.nl/Inschrijven_Cruks.pdf). Dit formulier wordt vaak gebruikt door mensen die digitaal minder vaardig zijn.

Ook kunt u zelf via een kennisgeving aan de Ksa vragen om iemand in Cruks in te schrijven. Zie hiervoor: <https://kansspelautoriteit.nl/voor-zakelijke-aanbieders/uitsluitregister/kennisgeving-problematisch-speelgedrag/>.

### 2.1 De Cruksbeschikking

Wie zich inschrijft in Cruks, krijgt daarvan een beschikking. Omdat spelers hun inschrijving in de loop van de tijd kunnen veranderen, zijn deze documenten niet geschikt voor uw Crukscontrole. Voer die controles daarom altijd uit in het register.

### 2.2 Het Cruksteam

Binnen de Ksa is het Cruksteam het eerste aanspreekpunt voor kansspel aanbieders voor zaken die spelen rondom Cruks. Het Cruksteam is per email bereikbaar op [Cruks@kansspelautoriteit.nl](mailto:Cruks@kansspelautoriteit.nl).

## 3. Werking Cruks

Cruks werkt op basis van zogenaamde Cruks-codes. Dit zijn persoonsgebonden codes die gebruikt worden om te kijken of iemand in het register ingeschreven staat. Iedere speler ontvangt een Cruks-code op het moment dat hij de eerste keer gecontroleerd wordt.

Er bestaan drie soorten Crukscontroles: met een BSN, zonder een BSN, en met de Cruks-code. De eerste twee typen zijn voor het eerste bezoek van de speler. Bij vervolfbezoeken wordt de Cruks-code gebruikt.

De controle in Cruks levert twee mogelijke antwoorden op in het veld 'isGeregistreerd': true of false. Daarnaast geeft het systeem ook altijd de Cruks-code van deze persoon. Deze code kan bij controles met Cruks-code gebruikt worden, zoals hieronder beschreven staat. Geef een speler GEEN toegang als deze geregistreerd staat in Cruks. Geeft de controle een ander antwoord dan true of false, dan is er een fout opgetreden. Daarover meer in hoofdstuk 3.3.2.

Blijkt bij navraag dat een speler niet over een BSN beschikt? Bijvoorbeeld omdat het om een buitenlandse toerist gaat? Raadpleegt dan Cruks zonder BSN-controle. Het is belangrijk te controleren met BSN als dit kan. Spelers kunnen namelijk ingeschreven staan met alléén hun BSN. Zij worden via de andere vormen van controle niet gevonden door het systeem. Daarnaast is de controle van het BSN – die verloopt via de Beheervoorziening Burgerservicenummer (BV BSN) – de meest betrouwbare controle die er is.

### 3.1 Controles met BSN (artikel 20 en artikel 21 Bwrvk)

De controle met BSN wordt uitgevoerd met de volgende persoonsgegevens:

- BSN;
- Achternaam;
- Tussenvoegsel (indien aanwezig); en
- Geboortedatum

Als tijdens de controle gegevens niet overeenkomen met wat er in BV BSN staat, dan geeft Cruks een 404-foutmelding. U mag de speler dan niet toelaten, omdat de Crukscontrole niet geldig is. U mag de controle wel nogmaals uitvoeren. Controleer hiervoor de gegevens, en let hierbij op tussenvoegsels, speciale karakters, en dubbele achternamen.

Na de controle verwijdt u het BSN. Deze mag u niet bewaren.

### 3.1.1 8-cijferig BSN

Het BSN bestaat standaard uit 9 cijfers. Er bestaan echter ook BSN's van 8 cijfers. Cruks accepteert deze. U voert de controle uit door alleen de 8 cijfers door te geven.

### 3.1.2 Tussenvoegsels

Bij een Crukscontrole geeft u tussenvoegsels apart door in het veld Tussenvoegsel. De BV BSN vereist dit. Het verkeerd doorgeven van tussenvoegsels is één van de meest voorkomende fouten bij een BSN-controle. Geeft u een tussenvoegsels niet correct door, dan vindt het systeem de persoon niet en mag deze niet naar binnen.

### 3.1.3 Namen van getrouwde personen

In de BV BSN staan mensen alleen met hun eigen wettelijke achternaam geregistreerd. Namen van de partner, die wel op een identiteitsbewijs kunnen staan, komen dus niet in het systeem voor. De controle moet dan ook plaatsvinden met de wettelijke eigen achternaam. Doet u dat niet, dan wordt de persoon niet gevonden bij de controle en mag deze niet naar binnen.

### 3.1.4 Fictieve geboortedatum

Er zijn mensen die niet weten of kunnen bewijzen op welke dag ze geboren zijn. Bij het inschrijven van deze personen in de gemeentelijke basisadministratie is hun geboortear geschat. Er zijn een aantal manieren waarop deze onvolledige geboortedata op een identiteitsbewijs kunnen staan, vaak met nullen of kruizen op verschillende posities.

Al deze personen beschikken over een BSN. Om die reden moeten deze spelers met hun BSN gecontroleerd worden. De geboortedatum die u doorgeeft richting Cruks is de aangegeven fictieve datum. Cruks accepteert deze.

Hierop is één uitzondering: de geboortedatum 00-00-0000. In Nederland hebben enkele tientallen personen deze datum op hun identiteitsbewijs staan. Zij zijn niet in Cruks te controleren en mogen dan ook niet naar binnen.

### 3.1.5 Vreemdelingendocumenten / verblijftitels

Sommige spelers gebruiken een Nederlands vreemdelingendocument, een Nederlandse verblijfstitel of verblijfsdocument. Op dergelijke documenten staat meestal geen BSN vermeld. Deze personen zijn echter in alle gevallen in het bezit van een BSN. Dit betekent dat deze spelers ook altijd met hun BSN gecontroleerd moeten worden. Vaak staan deze spelers alleen met hun BSN ingeschreven. Bij controle zonder BSN zal deze speler dus onterecht niet gevonden worden.

### 3.1.6 Naamswijzigingen

Het is in Nederland onder bepaalde voorwaarden mogelijk je achternaam te wijzigen. Omdat de achternaam onderdeel van de Cruks-code van een speler is, heeft dit gevolgen voor de inschrijving en de controle van de speler.

De BV BSN heeft geen manier om wijzigingen in persoonsgegevens aan Cruks door te geven. Het register weet dus pas dat iemand die ingeschreven staat zijn naam gewijzigd heeft als hij contact met de Ksa opneemt en dit doorgeeft. Wij passen dan de inschrijving van de speler aan, zodat hij met zijn nieuwe naam ingeschreven staat.

De meest verstandige aanpak is zijn oude Crukscode te verwijderen en een nieuwe Crukscode aan te maken aan de hand van de nieuwe achternaam. Let wel op: heeft de speler de naamswijziging nog niet aan ons doorgegeven, dan is hij nog niet onder zijn nieuwe naam te vinden in Cruks. Check dus ook nog op de oude naam als de nieuwe naam niet in Cruks staat.

## 3.2 Controles met buitenlands identiteitsdocument

Blijkt bij uw navraag dat een speler écht niet over een BSN beschikt? Bijvoorbeeld omdat het om een buitenlandse toerist gaat? Alleen dan raadpleegt u Cruks zonder BSN controle. U controleert dan aan de hand van de volgende gegevens:

- Voornamen
- Tussenvoegsel (indien aanwezig)
- Achternaam
- Geboortedatum
- Geboorteplaats

Neem alle gegevens exact over van het Identiteitsdocument. Gebruik alle voornamen, ook als er een initiaal in het paspoort staat. Speciale leestekens moet u ook exact overnemen.

### 3.2.1 Betrouwbaarheid controles

Bij controles zonder BSN bestaat het risico dat iemand wel in Cruks staat maar niet gevonden wordt. Dit komt omdat Cruks werkt met een exacte match tussen de inschrijving en de controle. Een extra probleem hierbij is dat er geen register bestaat waarin de Ksa inschrijvingen of controles zonder BSN kan verifiëren. De Ksa moet er dus vanuit gaan dat de persoon die zich inschrijft dit correct doet.

Om de kans op schrijffouten te verkleinen, vraagt de Ksa bij inschrijving in Cruks de gegevens van alle identiteitsbewijzen exact over te nemen.



### 3.2.2 Ontbrekende voor- / achternaam

Er zijn mensen die geen voor- of achternaam hebben. Deze staan dan niet op het identiteitsbewijs. Daarom zijn de velden Voornamen en Achternaam niet verplicht. Omdat gegevens exact overgenomen moeten worden, laat u in deze gevallen het betreffende veld dus leeg. Let wel op: één van beide velden moet ingevuld zijn. Het is niet mogelijk dat iemand geen voornaam én geen achternaam heeft.

### 3.2.3 Geboorteplaats

Niet alle buitenlandse Identiteitsdocumenten vermelden de geboorteplaats. Omdat gegevens exact ingevuld moeten worden, is het veld Geboorteplaats dan ook niet verplicht. Vermeldt het identiteitsbewijs een geboorteplaats, vul dit dan wél in. Laat het veld leeg als er geen geboorteplaats vermeld is.

## 3.3 Cruks-code

Bij iedere correcte Crukscontrole ontvangt u een antwoord of de persoon wel of niet toegelaten mag worden en een Crukscode. Dit is een unieke reeks tekens van 755 karakters waarin de persoonsgegevens van de speler versleuteld zitten. De code is zo gemaakt dat de persoonsgegevens er niet uit te herleiden zijn, ook niet door de Ksa.

Deze Crukscode kunt u gebruiken om de speler bij een volgend bezoek in Cruks te controleren. Bij een dergelijke controle is het enige veld dat u invult het veld Crukscode. Iedere aanbieder krijgt zijn eigen Crukscodes voor spelers. Dus als dezelfde speler bij twee verschillende aanbieders speelt, krijgt deze speler twee verschillende Crukscodes. De Crukscode van de ene aanbieder geeft bij de andere aanbieder een foutmelding. Daardoor mag de betreffende speler niet naar binnen.

De Ksa adviseert bij herhaalbezoeken, de Crukscodes te gebruiken voor de spelerscontrole. Dit is sneller en efficiënter, want zo wordt alleen de code gedeeld. Overige informatie hoeft niet nogmaals ingevuld te worden en deze gegevens hoeven ook niet geverifieerd te worden in het BV BSN.

### 3.3.1 Problemen met Cruks-codes oplossen

In uitzonderlijke gevallen komt het voor dat een Crukscode niet goed werkt. Een Crukscode die op basis van incorrecte persoonsgegevens gemaakt is, zal bijvoorbeeld nooit een hit in Cruks opleveren.

Omdat de code niet meer te herleiden is tot de persoonsgegevens waarmee hij gemaakt is, kunt u in deze gevallen alleen een nieuwe code aanmaken door opnieuw een Crukscontrole uit te voeren en zo een nieuwe Crukscode aan te maken.

### 3.3.2 Foutmeldingen uit Cruks

Cruks kent een aantal foutmeldingen. Sommige kunnen bij alle typen controles voorkomen, anderen maar bij één type controle. In alle gevallen geldt dat als Cruks een foutmelding geeft u de speler dan niet mag toelaten. U mag de controle wel nogmaals uitvoeren.

#### *http 400*

De fout http 400 betekent dat er een fout zit in het bericht dat naar Cruks doorgestuurd is. Het kan gaan om een verplicht veld dat leeg gelaten is of een verkeerde waarde bevat. Een geboortedatum moet bijvoorbeeld altijd in het format YYYY-MM-DD doorgestuurd te worden. Het kan ook zijn dat de doorgestuurde Crukscode ongeldig is. Deze fout kan bij alle soorten controles optreden.

#### *http 401*

De fout http 401 betekent dat de afzender geen toegang heeft tot Cruks. De oorzaak van deze fout ligt in het certificaat dat u gebruikt bij de Crukscontroles. Het publieke deel van het certificaat kan nog niet zijn toegevoegd aan Cruks, uw certificaat kan verlopen zijn, u gebruikt het verkeerde certificaat of er zit een fout in uw certificaat. Deze fout kan bij alle soorten controles optreden.

#### *http 403*

De fout http 403 betekent dat de door u gebruikte Crukscode afgegeven is aan een andere aanbieder. Iedere aanbieder krijgt een andere Crukscode voor een speler. Deze zijn niet uitwisselbaar. Verwijder de Crukscode en voer een nieuwe controle uit met de persoonsgegevens van de speler. Deze fout komt alleen voor bij controles met Crukscodes.

#### *http 404*

de fout http 404 betekent dat er geen persoon gevonden is bij de controle van de gegevens in de BV BSN. De meest voorkomende oorzaken van deze foutmelding zijn een schrijffout in de doorgegeven gegevens of het niet (correct) doorgeven van het tussenvoegsel.

Blijken deze gegevens na controle wel te kloppen, dan kan de BV BSN een time-out op de controle gegeven hebben. Dan kunt u de controle opnieuw uitvoeren. Gaat de controle nu wel goed, dan was dit inderdaad het geval. U kunt uitgaan van het resultaat van deze tweede controle. Deze fout komt alleen voor bij controles met BSN.

#### *http 500*

De fout http 500 betekent dat er een onverwachte fout bij Cruks zelf opgetreden is. Hier is geen vaste oorzaak voor. Probeer de controle nogmaals uit te voeren. Blijft de fout zich voordoen, neem dan contact op met het Cruksteam van de Kansspelautoriteit.<sup>2</sup> Deze fout kan bij alle soorten controles optreden.

<sup>2</sup> Per e-mail via [cruks@kansspelautoriteit.nl](mailto:cruks@kansspelautoriteit.nl)

## 4. Aansluiten op Cruks

De meest actuele informatie over het aansluiten op Cruks kunt u terugvinden op de website van de Ksa.<sup>3</sup> Voordat u gebruik kunt maken van Cruks wordt de werking van uw aansluiting eerst getest. De goedkeuring die u ontvangt, is voor uw systeem zoals het op dat moment is. Mocht u wijzigingen aanbrengen in de manier waarop u Crukscontroles uitvoert, of bijvoorbeeld van IT-leverancier wijzigen, dan moet uw aansluiting opnieuw door ons getest worden. Geef geplande wijzigingen tijdig<sup>4</sup> aan ons door om te voorkomen dat u met een niet goedgekeurd systeem werkt.

### 4.1 Certificaten

Als u Crukscontroles uitvoert, dan worden deze geauthentiseerd via een digitaal certificaat. Voor uitwisseling van gegevens met Cruks heeft u een PKI-overheid Private Services Servercertificaat nodig (onder de Private G1 Root). Deze zijn aan te vragen bij KPN, QuoVadis of Digidentity.

Deze certificaten zijn één tot drie jaar geldig. Voor Cruks maakt het niet uit voor welke duur u kiest. Houd er wel rekening mee dat het aanvragen van deze certificaten een relatief lange doorlooptijd kent; het kan tot enkele weken duren. Begin dus op tijd met het aanvragen of verlengen van uw certificaat. Immers, als u certificaat verlopen is, kunt u geen Crukscontroles meer uitvoeren en mag u dus geen enkele speler meer toelaten.

### 4.2 Locatie code

Als u Crukscontroles uitvoert, dan moet u een locatie code mee sturen in het verplichte veld locatie. Deze code wordt gebruikt om onderscheid te maken tussen verschillende vestigingen; iedere vestiging gebruikt bij een controle een eigen locatiecode.

U bent vrij om uw locatiecodes kiezen. Geef de gekozen codes door aan het Cruks team van de Ksa via [cruks@kansspelautoriteit.nl](mailto:cruks@kansspelautoriteit.nl). Dit moet ook als u maar één locatie hebt.

<sup>3</sup> <https://kansspelautoriteit.nl/voor-zakelijke-aanbieders/uitsluitregister/aansluiten-cruks/>

<sup>4</sup> Voor aanbieders van kansspelen op afstand staan deze termijnen beschreven in de Beleidsregels informatieplicht: <https://kansspelautoriteit.nl/over-ons/publicaties/regels-leidraden/aanbieders-online-kansspelen/beleidsregels-informatieplicht/>

## 5. Toezicht op Cruks

### 5.1 Meldingen toezicht

De Ksa ontvangt regelmatig signalen van spelers die problemen ervaren bij Crukscontroles. Vaak gaat het erom dat een speler toch een speelcasino of speelautomatenhal kan betreden, terwijl diegene een gokstop heeft.

Enkele voorbeelden van signalen zijn:

- Speler wordt niet gecontroleerd, omdat het een bekende en/of vaste speler is
- Geen poortjessysteem in combinatie met (even) geen personeel bij ingang
- In de veronderstelling dat iemand al gecontroleerd is (bijv. roker die even naar buiten was)
- Speler wordt gevonden in Cruks maar mag toch naar binnen
- Speler wordt ondanks foutmelding (400, 401, 404, 500) toch binnengelaten
- Speler gebruikt spelerspas/loyaltycard van andere speler (de foto wordt niet of onvoldoende gecontroleerd)
- Speler gebruikt een vervalst document (het ID-bewijs wordt niet of onvoldoende gecontroleerd)
- Speler gebruikt ID van een ander (de foto wordt niet of onvoldoende gecontroleerd)
- Speler zegt geen ID te hebben (verloren, gestolen, vergeten) en geeft andere ID-gegevens op
- Speler wordt gecontroleerd zonder BSN terwijl hij deze wel heeft

De Kansspelautoriteit neemt deze meldingen serieus en kan hiertegen, zo nodig, handhavend optreden. Daarnaast voert de Ksa periodiek onderzoeken en controles uit of speelautomatenhallen zich houden aan de verplichting aangesloten te zijn op Cruks en op de manier waarop zij controles uitvoeren.

## 6. Problemen met Crukscontroles

De Ksa mag niet zomaar persoonsgegevens uit Cruks met u delen. Mocht u om wat voor reden dan ook deze gegevens nodig hebben, dan moet de speler per e-mail contact opnemen met de Ksa via [cruks@kansspelautoriteit.nl](mailto:cruks@kansspelautoriteit.nl). De speler kan ons toestemming geven om de betreffende gegevens met u te delen.

### 6.1 Spelen ondanks Cruksinschrijving

Soms wordt een speler niet in Cruks gevonden terwijl hij of zij wel ingeschreven staat. Meestal zijn dit spelers die zonder BSN gecontroleerd zijn. Dit is alleen op te lossen door ervoor te zorgen dat de inschrijving in uw systeem en in het register identiek zijn. De speler neemt contact op met de Ksa en met zijn of haar toestemming kan de Ksa samen met u kijken waar het probleem zit.

#### 6.1.1 Niet mogen spelen zonder inschrijving

Wie niet in Cruks staat, kan ook niet in Cruks gevonden worden. Wel kan er tijdens de controle iets misgaan, waardoor een speler niet toegelaten mag worden. Deze weigering komt dan omdat niet te verifiëren is of die persoon in het register staat of niet. Check in ieder geval of de gegevens correct zijn ingevoerd en voer de Crukscontrole opnieuw uit. Blijft de foutmelding optreden, dan mag de speler niet toegelaten worden. U mag de speler niet alsnog toelaten door een controle zonder BSN uit te voeren.

#### 6.1.2 Spelers van voor november 2021

In de eerste maand dat Cruks gebruikt werd, werkte de controle in de BV BSN niet. Hierdoor konden de BSN-gegevens van spelers niet gecontroleerd worden. Is een speler in die periode voor het eerst bij u gecontroleerd, dan kan het zijn dat u een incorrecte Crukscode gekregen heeft. Deze code geeft dan nooit een hit in Cruks. Is dit aan de hand, verwijder dan de Crukscode van de speler en voer een controle uit alsof de speler voor het eerst binnen wil komen in uw speelautomatenhal. U krijgt dan een nieuwe, correct Crukscode.

#### 6.1.3 Storingen

Als Cruks niet bereikbaar is voor controles van spelers, zijn er globaal drie mogelijke oorzaken:

1. De oorzaak ligt bij u. U mag gedurende de storing geen enkele speler toelaten. Dit probleem kan optreden als bijvoorbeeld uw IP-adres onbekend is, of als er een storing is in uw systeem of bij uw internetprovider.

2. De oorzaak ligt in het register zelf. U mag dan uitgaan van het resultaat van de vorige controle op de spelers die bij u naar binnen willen. Spelers die uw vestiging het eerst bezoeken, mogen zonder controle naar binnen. Zodra de storing verholpen is, moet u spelers alsnog controleren. Spelers die in Cruks blijken te staan, moet u direct wegsturen. Een uitzondering hierop vormen de online aanbieders: zij mogen nieuwe spelers niet toelaten tijdens de storing
3. De oorzaak ligt buiten het register. Dit kan bijvoorbeeld een storing bij de BV BSN zijn waardoor onterecht foutmeldingen optreden bij het controleren van BSN gegevens, of externe factoren als een DDOS aanval op het register. Voor deze gevallen gelden dezelfde regels als wanneer de oorzaak in het register ligt. Namelijk, u mag dan uitgaan van het resultaat van de vorige controle op de spelers die bij u naar binnen willen. Spelers die uw vestiging het eerst bezoeken, mogen zonder controle naar binnen. Zodra de storing verholpen is, moet u spelers alsnog controleren. Spelers die in Cruks blijken te staan, moet u direct wegsturen. Een uitzondering hierop vormen de online aanbieders: zij mogen nieuwe spelers niet toelaten tijdens de storing

Bij twijfel over de oorzaak van een storing kunt u 24/7 telefonisch contact opnemen met de servicedesk van de beheerder van Cruks:

Netcompany

+31 (0)15 80 801 01

[servicedesk.cruks@netcompany.com](mailto:servicedesk.cruks@netcompany.com)

Voor overige vragen en opmerkingen rondom Cruks kunt u per email contact opnemen met de Cruks backoffice via [cruks@kansspelautoriteit.nl](mailto:cruks@kansspelautoriteit.nl)



*Afzendgegevens*

**Kansspelautoriteit**

Anna van Buerenplein 45A

2595 DA Den Haag

Postbus 298

2501 CG Den Haag

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