



Kansspelautoriteit



Kansspelautoriteit

Speelhallen

© GfK | juni 2018

1

Onderzoeksresultaten

Slides 3 - 19

2

Onderzoeksverantwoording

Slides 20 - 21

3

Contact

Slide 22



De Kansspelautoriteit heeft onderzoeksbureau GfK opdracht gegeven om 525 bezoekers van speelhallen te benaderen. Het doel van deze enquête is om de *responsible gambling* initiatieven van speelhallen in kaart te brengen aan de hand van ervaringen van consumenten. De cijfers geven een indruk van het beleid van speelhallen vanuit de beleving van de bezoeker. Worden ze gecontroleerd op leeftijd, of zien ze anderen gecontroleerd worden? Zijn ze bewust van aanwezig materiaal (folders) over de risico's van kansspeleravering? Worden zij aangesproken op speelgedrag of zien ze anderen aangesproken worden op speelgedrag? Waar gaan die gesprekken over? Hoe vaak worden ze doorverwezen naar verslavingszorg? Dergelijke vragen zijn nog niet eerder gesteld in het kader van een bevolking enquête.

Omdat regelmatige bezoekers het beste kunnen vertellen over het door speelhallen gehanteerde beleid dan consumenten die slechts een enkele keer een speelhal bezoeken, zijn zo veel mogelijk frequente spelers geselecteerd. Daarnaast heeft de samenstelling van het gebruikte GfK panel, waarbij sommige groepen oververtegenwoordigd zijn, een (onbewust) effect op de representativiteit. Dit betekent dat de rechttoe-rechtaan cijfers zoals hieronder weergegeven niet kan worden gezien als een representatief beeld voor een speelhal of een bezoeker. Desalniettemin geven de cijfers een inzicht in de beleving van bezoekers.

Onderzoeksresultaten

Profielen

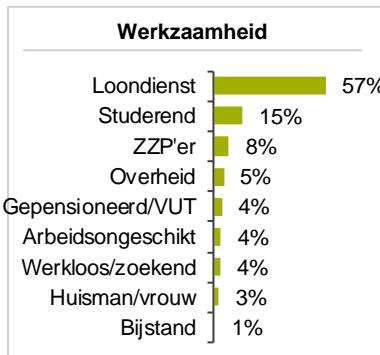
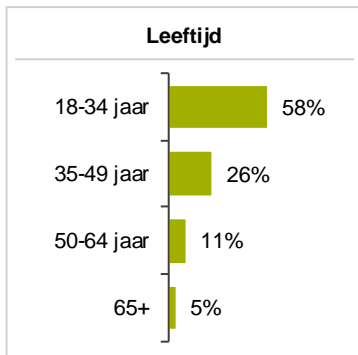
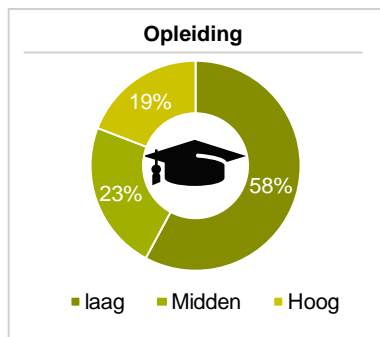
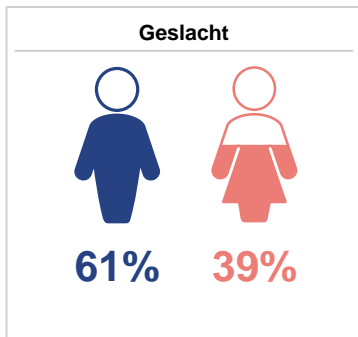
Onder spelers bij speelhallen zijn mannen, jongeren, niet-westerse allochtonen oververtegenwoordigd



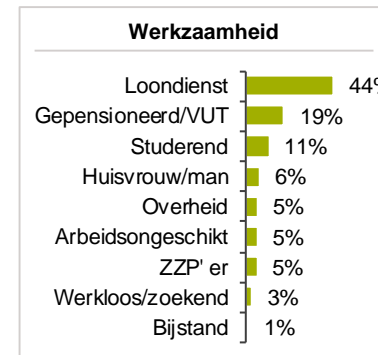
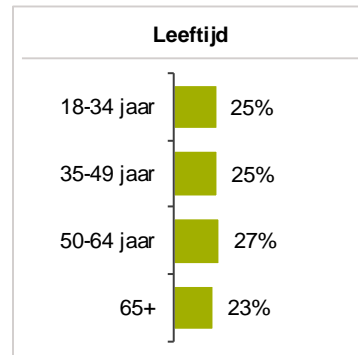
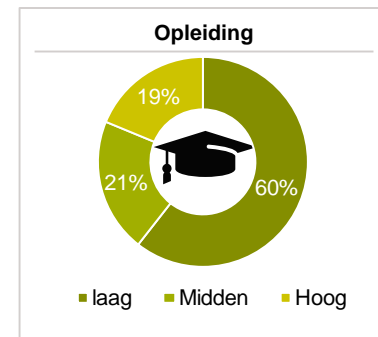
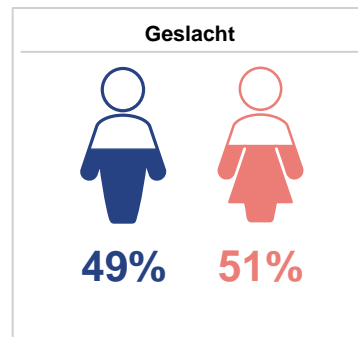
Kansspelautoriteit



Spelers



Niet spelers



Onder spelers bij speelhallen zijn mannen, jongeren, niet-westerse allochtonen oververtegenwoordigd

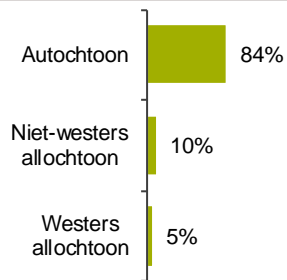


Kansspelautoriteit

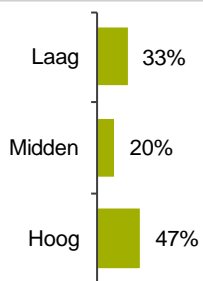


Spelers

Migratieachtergrond

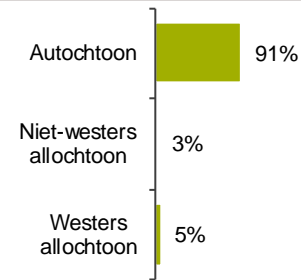


Inkomen

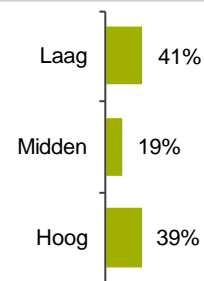


Niet spelers

Migratieachtergrond



Inkomen



Algemene informatie over speelhallen

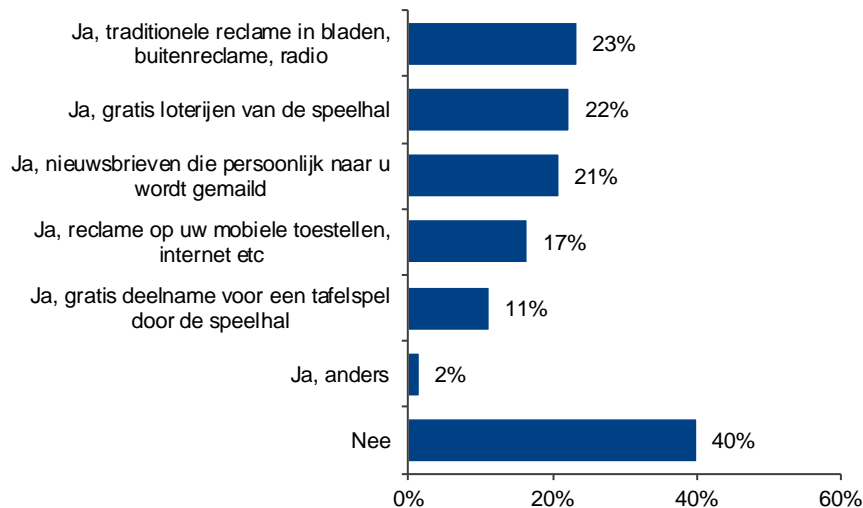
Als er promotie activiteiten worden gezien, zegt meer dan de helft van de bezoekers zich hierdoor niet te laten beïnvloeden.



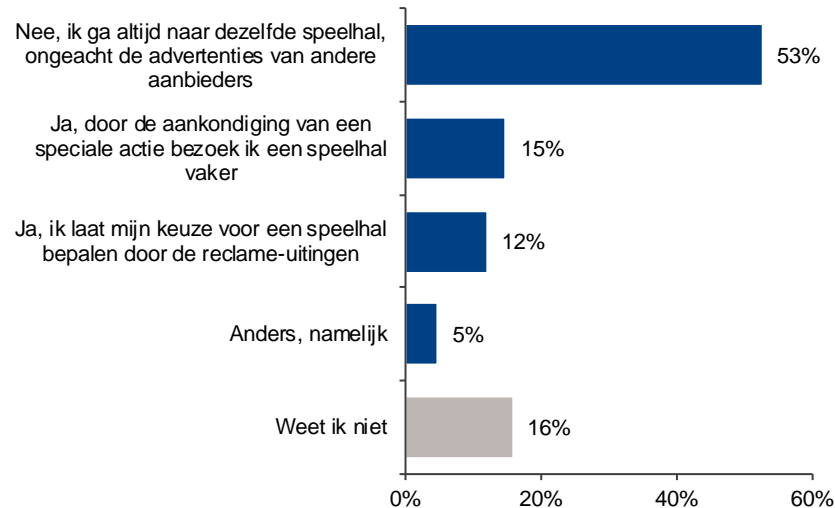
Kansspelautoriteit



Promotie van speelhal



Beïnvloeding door promotie



Vier op de tien spelers zegt nooit promotieactiviteiten te zien van speelhallen waar men speelt. De overige spelers zien weleens reclame in bladen, buitenreclame, op de radio, in de speelhal, maar ook via mail of reclame op mobiele toestellen of internet. Meer dan de helft van de spelers zegt niet te worden beïnvloed door reclame-uitingen van speelhallen, maar dit zal natuurlijk ook een onbewust effect kunnen zijn; 16% geeft ook aan niet te weten of er sprake is van beïnvloeding.

A21: Ziet u weleens iets van de promotieactiviteiten van de speelhal(len) waar u speelt?

A22: Wordt u door deze reclame-uitingen beïnvloed, bijvoorbeeld in bezoekfrequentie of keuze voor een bepaalde speelhal?

Basis: Alle respondenten n=525

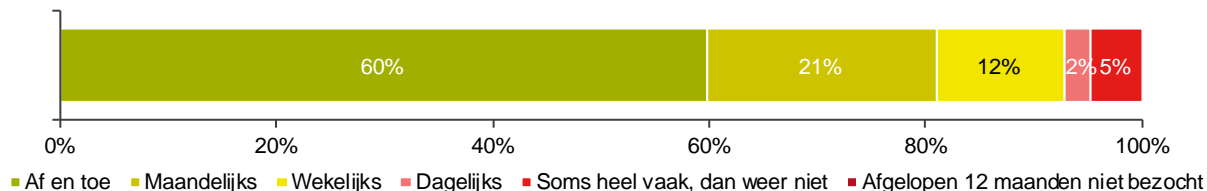
Bijna 60% van de speelhal bezoekers krijgt een toegangsbewijs, en bij 55% is er sprake van een leeftijdscontrole (bij hen zelf of iemand anders). Van 18-34 jarigen werd 39% persoonlijk gecontroleerd.



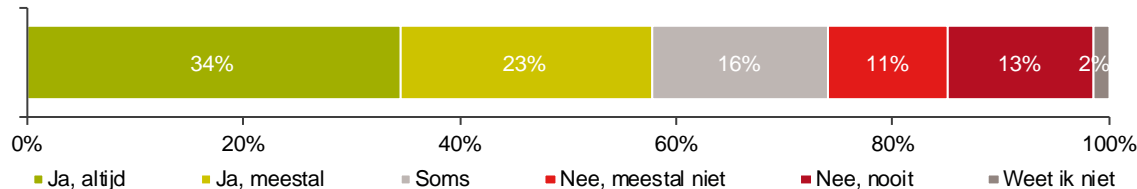
Kansspelautoriteit



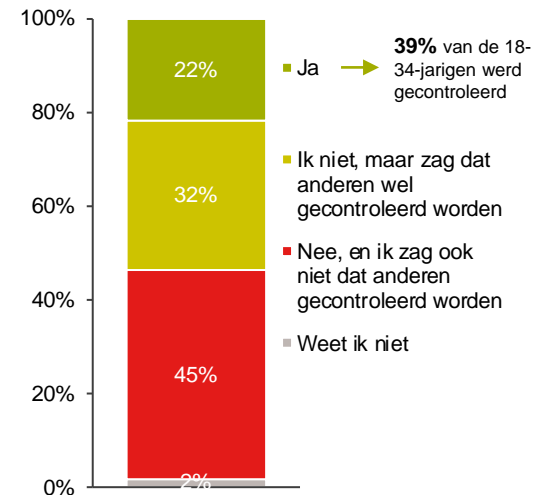
Frequentie speelhal bezoek



Ontvangst van toegangsbewijs



Gecontroleerd op leeftijd



In dit onderzoek zijn middels een screening bezoekers geselecteerd die in de afgelopen 12 maanden 1 keer of vaker een speelhal hebben bezocht, met voorrang voor bezoekers die 4 keer of vaker een bezoek hebben gebracht. De meerderheid van deze onderzoeksgroep geeft aan af en toe of maandelijks een speelhal te bezoeken. Bijna zes op de tien bezoekers geeft aan altijd of meestal een toegangsbewijs te ontvangen. Controle op leeftijd vindt in meer dan de helft van de gevallen plaats. 45% zegt dat deze niet plaatsvond maar dit zal ook niet in alle gevallen relevant geweest zijn vanwege de 'zichtbare' leeftijd van de bezoeker.

- A01: Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden een speelhal bezocht?
- A02: Krijgt u bij binnenkomst in een speelhal een toegangsbewijs uitgereikt?
- A03: Bent u bij uw laatste bezoek gecontroleerd op uw leeftijd?

Basis: Alle respondenten n=525

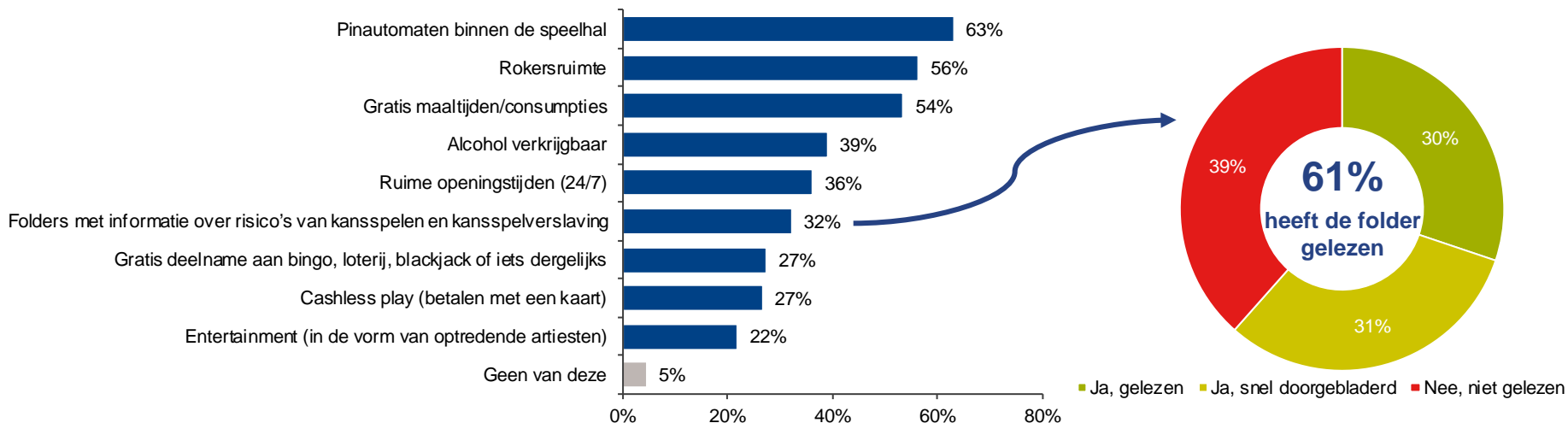
Een derde van de respondenten heeft folders met informatie over risico's gezien, 61% daarvan heeft deze gelezen of doorgebladerd.



Kansspelautoriteit



Aangeboden faciliteiten



Naast de folders over risico's, zien we een breed scala aan andere diensten, variërend van betaalgemak tot maaltijden, en van consumpties tot entertainment.

A04: Welk van de volgende diensten worden aangeboden in de speelhal(len) die u bezoekt?
A05: Heeft u de folders met informatie over de risico's van kansspelen en kansspelverslaving gelezen?

Basis: Alle respondenten n=525
Basis: Speelhal biedt informatiefolders aan n=169

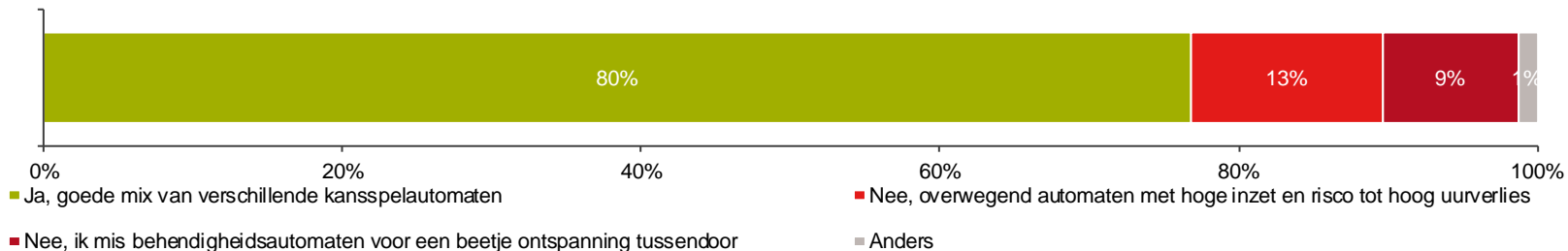
80% van de speelhal bezoekers is tevreden met de mix van automaten. De helft heeft vertrouwen in de eerlijkheid van de speelautomaten.



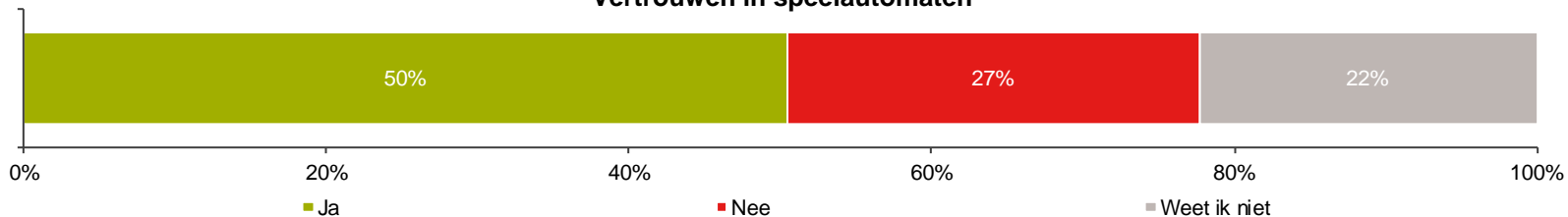
Kansspelautoriteit



Variatie van spelaanbod



Vertrouwen in speelautomaten



De overgrote meerderheid van de bezoekers is van mening dat hun speelhal een goede mix biedt van verschillende automaten. Toch geeft slechts 50% volmondig aan vertrouwen te hebben in de speelautomaten, 27% zegt expliciet geen vertrouwen te hebben en 22% weet het niet.

A06: Biedt/bieden de door u bezochte speelhal(len) een voldoende gevarieerd aanbod?

A24: Heeft u vertrouwen in de eerlijkheid van de speelautomaten waarop u speelt?

Basis: Alle respondenten n=525

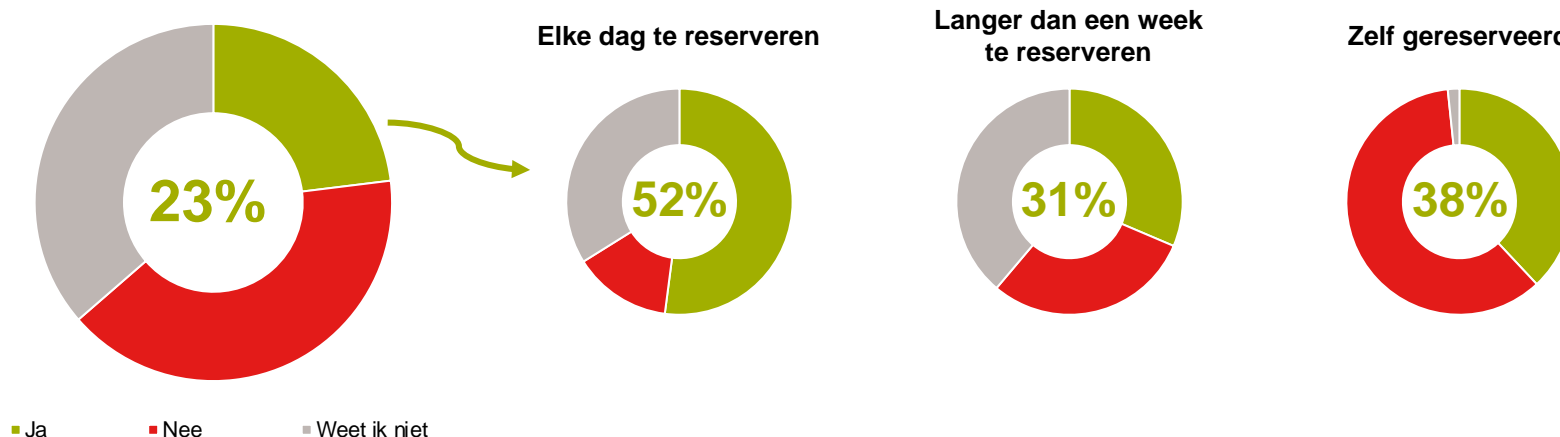
Bij 23% van de speelhal bezoekers was het reserveren van een automaat mogelijk, 38% hiervan heeft dit ook gedaan.



Kansspelautoriteit



Mogelijkheid om automaat te reserveren



Bijna een kwart van de bezoekers van speelhallen geeft aan dat het mogelijk is om automaten te reserveren bij de speelhal die zij bezoeken. Indien deze mogelijkheid er is, kan bij 52% elke dag worden gereserveerd en bij 31% kan langer dan een week vooraf worden gereserveerd. Uiteindelijk geeft 38% van de bezoekers van een speelhal met reserveringsmogelijkheden aan dit ook daadwerkelijk weleens te hebben gedaan.

A15: Is het voor spelers mogelijk om automaten te reserveren in de speelhal(len) die u bezoekt?

A16: Is het mogelijk om elke dag automaten te reserveren?

A17: Is het mogelijk om een automaat langer dan een week te reserveren?

A18: Heeft u wel eens een automaat gereserveerd?

Basis: Alle respondenten n=525
Basis: Mogelijk om automaat te reserveren n=121

Medewerkers

86% van de speelhal bezoekers heeft meerdere medewerkers aanwezig gezien. Men ziet deze medewerkers regelmatig spelers aanspreken, meestal voor een drankje of gezelligheid.

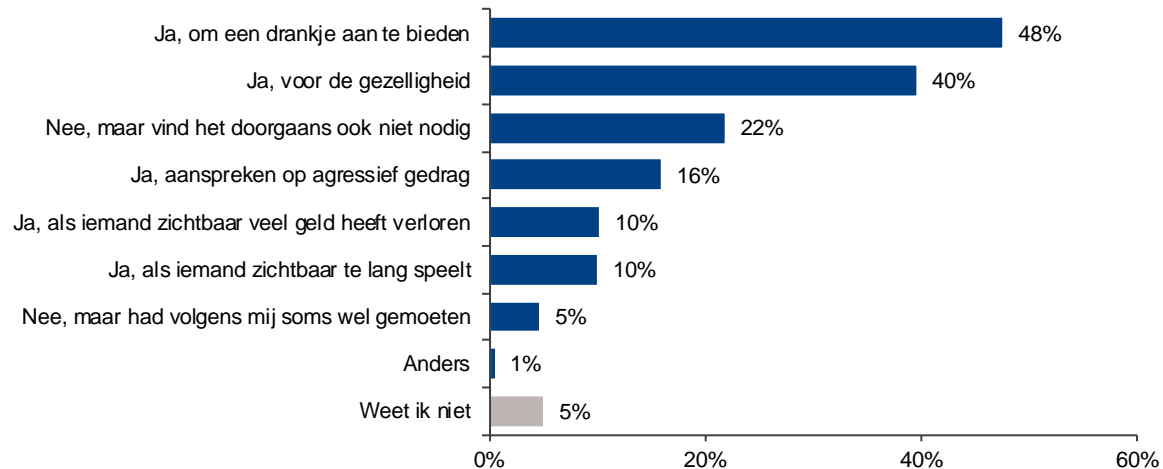


Kansspelautoriteit



Hoeveel medewerkers gezien

Spelers zien aanspreken



In het algemeen ziet een ruime meerderheid van de spelers meestal één of meerder medewerkers in de speelhal. Deze medewerkers spreken spelers weleens aan, waarbij het in de meeste gevallen gaat over het aanbieden van een drankje of voor de gezelligheid. Bezoekers zien echter ook weleens dat medewerkers spelers aanspreken op agressief gedrag (16% heeft dit weleens gezien), een hoog verlies (10%) of als iemand te lang speelt (10%). Ook ziet men weleens dat een medewerker geen contact legt, terwijl dit wel had gemoeten: 5% geeft aan dit weleens te hebben gezien.

A07: Hoeveel medewerkers ziet u meestal in de speelhal(len) die u bezoekt?

A08: Heeft u weleens een medewerker spelers zien aanspreken?

Basis: Alle respondenten n=525

Wanneer men werd aangesproken door een medewerker over de wijze van spelen of de risico's, dan kreeg 44% informatie over de risico's en werd 37% gewezen op hulpmiddelen of zelftesten.



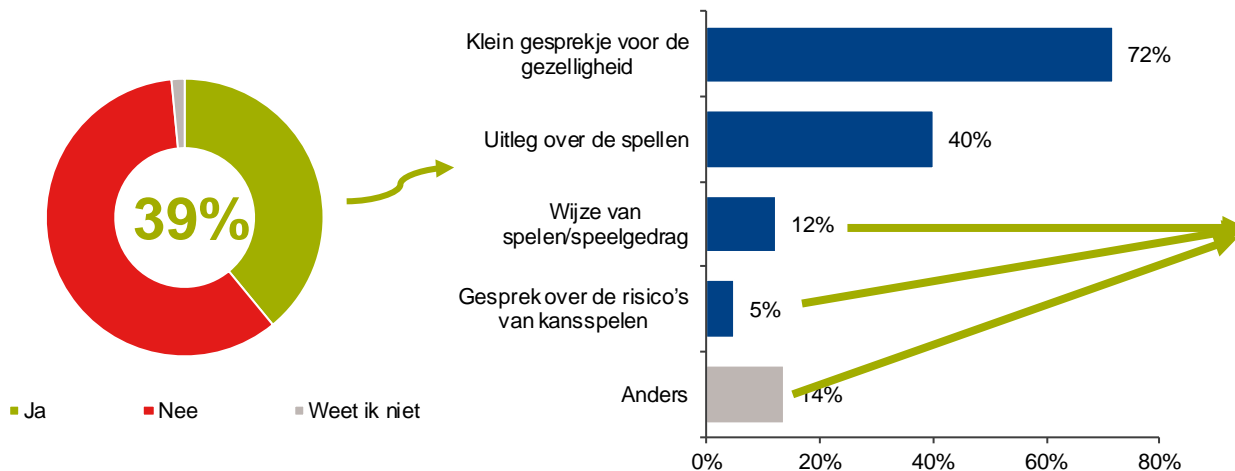
Kansspelautoriteit



Aangesproken door medewerker

Onderwerp van gesprek

Praten over risico's



44%
Kreeg informatie verstrekt over de risico's van kansspelen

37%
Werd gewezen op hulpmiddelen of zelftesten

Eén op de vier bezoekers van speelhallen is persoonlijk weleens aangesproken door een medewerker. Wanneer dit gebeurt, gaat het meestal om een gesprek voor de gezelligheid (72%) of om uitleg over spellen (40%). Maar soms gaat het ook over speelgedrag (12% geeft dit aan) of risico's van kansspelen (5%). Wanneer het over speelgedrag en risico's gaat, kreeg 44% informatie verstrekt over risico's op kansspelen en 37% werd gewezen op hulpmiddelen en zelftesten.

A09: Bent u zelf weleens aangesproken door een medewerker tijdens het spelen?

A10: Wat was het onderwerp van gesprek?

A11: Is aan u informatie verstrekt over de risico's van kansspelen (bijvoorbeeld een folder)?

A12: Bent u gewezen op technische hulpmiddelen of zelftesten om uw speelgedrag in de gaten te houden?

Basis: Alle respondenten n=525

Basis: Aangesproken door medewerker n=205

Basis: Aangesproken over wijze van spelen of risico's n=57

Kansspelen en risicobeheersing

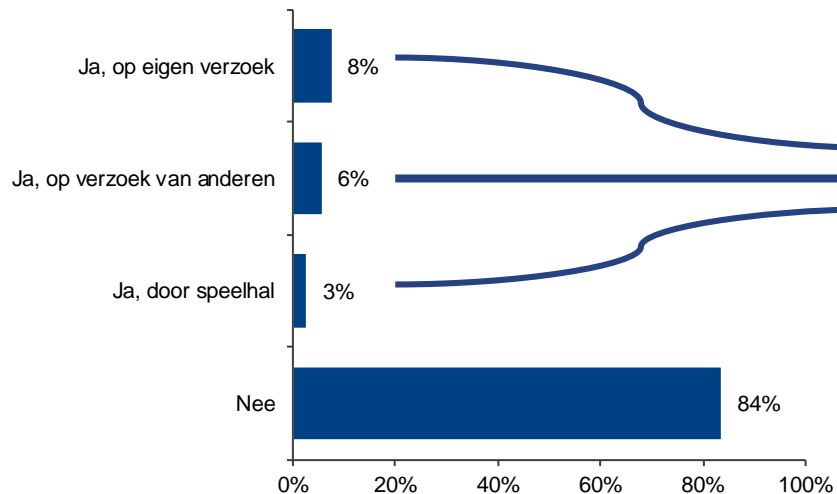
16% van de speelhal bezoekers heeft wel eens een bezoeksbeperking gehad, waarvan het merendeel tussen 3-6 maanden.



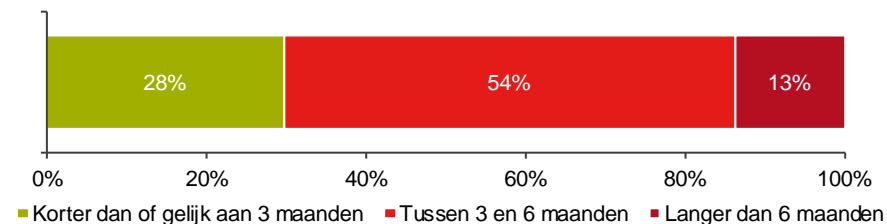
Kansspelautoriteit



Bezoekbeperking gehad



Lengte van bezoeksbeperking



Van alle speelhalbezoekers in de steekproef heeft 16% weleens een bezoeksbeperking gehad, de helft op eigen verzoek. De bezoeksbeperking duurt in de meeste gevallen korter dan een half jaar (82%).

In dit onderzoek zijn middels een screening bezoekers geselecteerd die in de afgelopen 12 maanden 1 keer of vaker een speelhal hebben bezocht, met voorrang voor bezoekers die 4 keer of vaker een bezoek hebben gebracht.

A19: Heeft u wel eens bezoeksbeperking gehad, of bent u uitgesloten van bezoek?

A20: Hoe lang heeft uw bezoeksbeperking geduurd?

Basis: Alle respondenten n=525
Basis: Heeft bezoeksbeperking gehad n=85

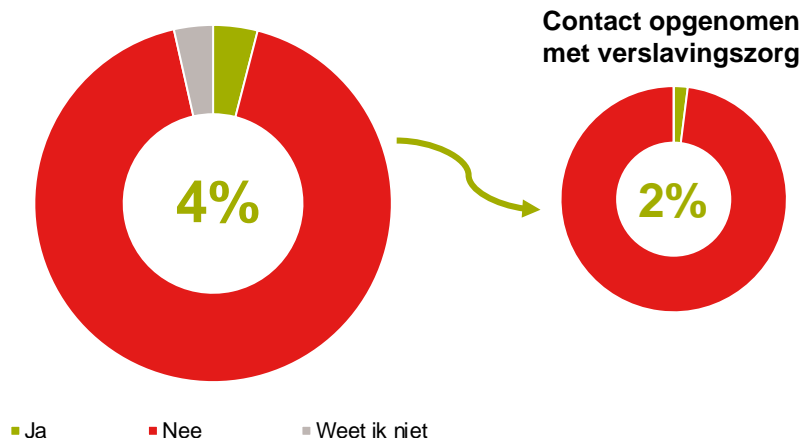
4% van de respondenten is weleens geweest op verslavingszorg en 2% heeft weleens contact opgenomen met verslavingszorg. 13% is aan te merken als risicogroep.



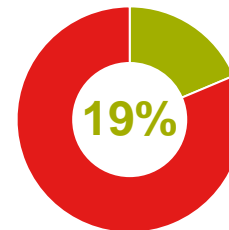
Kansspelautoriteit



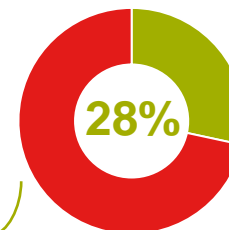
Gewezen op verslavingszorg



Gelogen over gokken



Behoefte om steeds meer geld in te zetten



13% antwoord op beide vragen ja

Van alle bezoekers van speelhallen is 4% weleens geweest op verslavingszorg en heeft 2% contact opgenomen met verslavingszorg.

19% geeft aan weleens gelogen te hebben over hoeveel men gokt en 28% heeft ooit de behoefte gevoeld om steeds meer geld in te zetten. 13% van respondenten heeft beide vragen (de zgn lie/bet vragen) bevestigend beantwoord. Deze respondenten worden als risicospelers gezien.

In dit onderzoek zijn middels een screening bezoekers geselecteerd die in de afgelopen 12 maanden 1 keer of vaker een speelhal hebben bezocht, met voorrang voor bezoekers die 4 keer of vaker een bezoek hebben gebracht.

A14: Heeft u contact opgenomen met verslavingszorg?

A27: Heeft u ooit tegen mensen die voor u belangrijk zijn gelogen over hoeveel u gokte?

A28: Heeft u ooit de behoefte gevoeld om steeds meer geld in te zetten bij het gokken?

Basis: Gesprek met medewerker gehad n=57

Basis: Is geweest op verslavingszorg n=19

Onderzoeksverantwoording

Onderzoeksverantwoording



Kansspelautoriteit



Methode



Online vragenlijst



28 vragen



6 minuten



Speelhallen en speelgedrag

Veldwerk



Screening 1-7 mei 2018, verdieping 16 - 22 mei 2018



Uitnodigingen verstuurd: 1.000 bezoekers van speelhallen



Respondenten: 525



Responspercentage: 53%

Steekproef



GfK OnePanel



Mensen die in de afgelopen 12 maanden één keer of vaker een speelhal hebben bezocht, met voorrang voor bezoekers die 4 keer of vaker hebben bezocht.



Er is gewogen op het screenings bestand naar geslacht, leeftijd, opleiding, huishoudgrootte en regio. Personen met een migratie achtergrond zijn ondervertegenwoordigd in de steekproef.



Contact

Contact



Kansspelautoriteit



Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben, dan kunt u contact opnemen met:



Jeroen Barten

Senior Industry Consultant

+31 88 43 51 211

Jeroen.Barten@gfk.com

Nederland