



Beleidsregels van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit voor verantwoord spelen

(Beleidsregels verantwoord spelen)

De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit, gelet op artikelen 4a, 27ja, 30v en 31m van de Wet op de kansspelen, artikel 4.1 van het Besluit kansspelen op afstand, artikelen 1, 2, 3a, 6, 7, 8, 13 en 18 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, artikelen 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 19 en 20 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht,

besluit de volgende beleidsregels vast te stellen:

Paragraaf 1. Definities en toepassing

Artikel 1.1 Definities

In deze beleidsregels worden de begripsbepalingen uit het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen gebruikt. Voor het overige wordt verstaan onder:

1. *CRUKS*: het centraal register uitsluiting kansspelen als bedoeld in artikel 33h van de wet;
2. *interventiemaatregel*: maatregel als bedoeld in artikel 18 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen;
3. *jongvolwassenen*: personen met de leeftijd van tussen de 18 en 24 jaar;

4. *kwetsbare groepen van personen*: kwetsbare groepen als bedoeld in artikel 2, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, waaronder in ieder geval worden begrepen minderjarigen, personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen, consumenten met een lage sociaaleconomische status, laaggeletterden, consumenten met een beperkte kennis van de Nederlandse taal, consumenten op hoge leeftijd en consumenten met een verstandelijke beperking;
5. *onmatige deelneming aan kansspelen*: onmatige deelneming als bedoeld in artikel 2, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, waaronder wordt begrepen risicovol spelgedrag dat kan leiden tot kansspelverslaving;
6. *parameter*: grootheid in het risicodetectiesysteem op grond waarvan een signaal als bedoeld in artikel 17 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen wordt vastgesteld;
7. *probleemspelers*: spelers bij wie het speelgedrag een hoog risico op kansspelverslaving vertoont, door een aanhoudend en toenemend onvermogen om weerstand te bieden aan de drang tot spelen;
8. *recreatieve spelers*: spelers bij wie het speelgedrag nauwelijks tot geen verslavingspotentie vertoont;
9. *risicoanalist*: functionaris als bedoeld in artikel 7, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen;
10. *risicodetectiesysteem*: geheel van methodes en instrumenten voor het registreren en analyseren van het speelgedrag van spelers;
11. *risicospelers*: spelers bij wie het speelgedrag enige kenmerken van kansspelverslaving vertoont;
12. *spelers*: personen die deelnemen aan door de vergunninghouder aangeboden kansspelen of bij de vergunninghouder zijn ingeschreven;
13. *vertegenwoordigers*: vertegenwoordigers als bedoeld in artikel 4.1, eerste lid, van het Besluit kansspelen op afstand;
14. *wet*: Wet op de kansspelen.

Paragraaf 2 Wervings- en reclameactiviteiten

Artikel 2.1. Toepassing

Deze paragraaf heeft betrekking op de wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders, tenzij anders is bepaald.

Artikel 2.2 Zorgvuldig en evenwichtig

Onder het op zorgvuldige en evenwichtige wijze vorm geven aan wervings- en reclameactiviteiten als bedoeld in artikel 4a van de wet verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat de wervings- en reclameactiviteiten van een vergunninghouder:

- a. passen binnen de kanalisatiedoelstelling van de wet door consumenten te leiden naar het legale aanbod van kansspelen en weg te houden bij het illegale aanbod van kansspelen;
- b. terughoudend zijn wat betreft vorm, doelgroep, inhoud, strekking, aantal en soort kanalen waarop de wervings- en reclameactiviteiten worden vertoond of aangeboden;
- c. zich niet uitstrekken tot branchevreemde nevenactiviteiten.

Artikel 2.3 Onmatige deelneming aan kansspelen

Onder het aanzetten tot onmatige deelneming aan kansspelen als bedoeld in artikel 4a van de wet verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat de wervings- en reclameactiviteiten van een vergunninghouder:

- a. consumenten overhalen tot het nemen van impulsieve beslissingen om deel te nemen aan kansspelen door middel van tijdelijke aanbiedingen, tijdelijke kortingsacties of het aanbieden van bonussen met een op enigerlei wijze beperkte geldingsduur;
- b. financieel voordeel, toename van sociale acceptatie of geluk suggereren;
- c. kansspelen aanprijzen als oplossing voor financiële of persoonlijke problemen;
- d. gokken als leefstijl promoten;
- e. de gevolgen van onmatige deelneming bagatelliseren.

Artikel 2.4 Misleiding

Onder misleidende wervings- en reclameactiviteiten als bedoeld in artikel 4a, derde lid, van de wet verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat in de wervings- en reclameactiviteiten van een vergunninghouder:

- a. een onrealistisch of incorrect beeld van een product of dienst wordt gegeven;
- b. voorwaarden worden verbonden aan (eenmalige) gratis deelneming aan een kansspel;
- c. geen duidelijkheid wordt geboden over de duur van de deelneming aan een kansspel of dat de gratis deelneming aan een kansspel zonder toestemming van de consument automatisch overgaat in betaalde deelneming;
- d. ten onrechte de indruk wordt gewekt dat de consument enige invloed kan uitoefenen op de uitkomsten van een door een vergunninghouder aangeboden kansspel;
- e. ten onrechte de indruk wordt gewekt dat de consument zijn spelresultaat kan verbeteren door het volgen van een training, studie, of (online) cursus;
- f. de indruk wordt gewekt dat de raad van bestuur de wervings- en reclameactiviteiten, de kansspelen of de vergunninghouder heeft goedgekeurd, anders dan de neutrale vermelding dat een vergunninghouder beschikt over een vergunning op grond van de wet;
- g. de indruk wordt gewekt dat de vergunninghouder beschikt over een Europese vergunning of onder Europees toezicht valt.

Artikel 2.5 Kwetsbare groepen van personen

Onder wervings- en reclameactiviteiten van een vergunninghouder die gericht zijn op kwetsbare groepen van personen als bedoeld in artikel 2, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat:

- a. logo's of namen van een kansspel of een vergunninghouder vermeld staan op producten die voor een aanmerkelijk deel door minderjarigen worden gedragen of gebruikt;
- b. fysieke reclame in de nabijheid van een school of pretpark wordt geplaatst;
- c. gebruik wordt gemaakt van websites of social media kanalen die gericht zijn op een of meer kwetsbare groepen van personen, waarbij de volgende factoren, voor zover bekend, in ieder geval richtinggevend zijn voor de beoordeling door de raad van bestuur:

1. de leeftijdsopbouw van de bezoekers van de website of het social media kanaal;
2. de kwalificatie die een websitehouder zelf geeft aan de beoogde doelgroep van de website of het social media kanaal;
3. het oordeel van externe marketingpartijen over de website of het social media kanaal;
4. het product dat op de website of op het social media kanaal wordt aangeboden;
5. de dienst die op de website of op het social media kanaal wordt aangeboden.

Artikel 2.6 Afstemming reclame op verslavingsrisico

Onder onverantwoorde wervings- en reclameactiviteiten naar aanleiding van de uitkomsten van de risicoanalyse als bedoeld in artikel 3a van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen door een houder van een vergunning als bedoeld in dat artikel, verstaat de raad van bestuur in ieder geval:

- a. wervings- en reclameactiviteiten met een sterk wervend karakter voor een kansspel waarvan uit de risicoanalyse naar voren is gekomen dat het kansspel een hoge risicofactor heeft;
- b. wervings- en reclameactiviteiten die een bij de risicoanalyse geconstateerde risicofactor van het kansspel versterken;
- c. wervings- en reclameactiviteiten die spelers aanzetten tot doorspelen, terwijl uit de risicoanalyse naar voren is gekomen dat het kansspel een hoge risicofactor heeft;
- d. wervings- en reclameactiviteiten die een kansspel presenteren als een betrekkelijk ongevaarlijk kansspel, terwijl uit de risicoanalyse naar voren is gekomen dat het kansspel een hoge risicofactor heeft.

Paragraaf 3.1 Verslavingspreventie

Artikel 3.1.1 Toepassing

Deze paragraaf heeft betrekking op het verslavingspreventiebeleid en de uitvoering daarvan door houders van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino als bedoeld in artikel 27g, tweede lid, van de wet, houders van een vergunning tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een inrichting als bedoeld in artikel 30c, eerste lid, onderdeel b, van de wet en houders van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand als bedoeld in artikel 31, eerste lid, van de wet.

Artikel 3.1.2 Personen

1. Onder de kennis en het inzicht die nodig zijn om een vergunning te exploiteren, als bedoeld in artikel 6, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur, onverminderd hetgeen in artikel 6, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen is bepaald, in ieder geval dat de in dat artikel genoemde personen beschikken over kennis van het actuele verslavingspreventiebeleid, de wijzigingen daarvan en de uitgevoerde risicoanalyses.

2. Onder personen die werkzaam zijn bij een vergunninghouder en die zijn belast met het toelaten van personen, met het toezicht op spelers en met de uitvoering van het verslavingspreventiebeleid, als bedoeld in artikel 6, tweede lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval personen die spelers aanmelden of inschrijven, personen die speelgedrag registreren of analyseren, personen die probleemgedrag van spelers onderzoeken, personen die werkzaam zijn bij de klantendienst, personen die klachten behandelen of personen die anderszins ten behoeve van hun werkzaamheden direct contact hebben met spelers.

Artikel 3.1.3 Deskundigen op het gebied van verslavingszorg

1. Onder deskundigen op het gebied van verslavingszorg als bedoeld in artikel 7, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval personen die beschikken over een relevante opleiding van hbo-niveau of hoger en die:
 - a. ten minste drie jaar behandeling voor kansspelverslaving hebben gegeven en met betrekking tot de behandeling voor kansspelverslaving beschikken over een goedgekeurd kwaliteitsstatuut op basis van een kwaliteitsstandaard en een meetinstrument als bedoeld in artikel 1, onder z en aa, van de Zorgverzekeringswet;
 - b. ten minste drie jaar behandeling voor kansspelverslaving hebben gegeven en werkzaam zijn voor of bij instellingen als bedoeld in artikel 1, onder m, van de Zorgverzekeringswet, die met betrekking tot de behandeling voor kansspelverslaving beschikken over een goedgekeurd kwaliteitsstatuut op basis van een kwaliteitsstandaard en een meetinstrument als bedoeld in artikel 1, onder z en aa, van de Zorgverzekeringswet;
 - c. werkzaam zijn voor of bij een kennisinstituut dat zich bezighoudt met onderzoek naar effectieve verslavingspreventie dat ten minste drie projecten heeft verricht op het gebied van evaluaties van effectieve verslavingspreventie of verslavingsinterventies en blijkens wetenschappelijke publicaties over aantoonbare kennis beschikt van wetenschappelijke evaluaties en de ontwikkeling van preventieve programma's of interventies.
2. De raad van bestuur kan gegevens en bescheiden opvragen bij de vergunninghouder ten behoeve van het vaststellen van de deskundigheid van de in het eerste lid genoemde deskundigen op het gebied van verslavingszorg.

Artikel 3.1.4 Ervaringsdeskundigen

1. Onder ervaringsdeskundigen als bedoeld in artikel 7, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval personen die:
 - a. persoonlijke kennis en ervaring hebben met kansspelverslaving en met de wijze waarop kansspelverslaving kan worden voorkomen;
 - b. algemene kennis hebben van het kansspelaanbod van de vergunninghouder waarmee zij samenwerken, de omgeving waarin dit wordt aangeboden en de risico's die daarmee samenhangen;
 - c. een relevante opleiding hebben van mbo-niveau of hoger;
 - d. hun persoonlijke kennis en ervaring als bedoeld onder a en b zodanig kunnen inzetten en overdragen aan anderen dat zij in ieder geval voldoen aan het bepaalde in artikel 3.1.7, eerste lid.

2. De raad van bestuur kan gegevens en bescheiden opvragen bij de vergunninghouder ten behoeve van het vaststellen van de deskundigheid en geschiktheid van de in het eerste lid genoemde ervaringsdeskundigen.

Artikel 3.1.5 Organisaties met expertise op het gebied van voorkomen en behandelen van kansspelverslaving

1. Onder organisaties die beschikken over expertise op het gebied van het voorkomen en het behandelen van kansspelverslaving als bedoeld in artikel 10, eerste lid, en artikel 16, eerste lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval instellingen als bedoeld in artikel 1, onder m, van de Zorgverzekeringswet, die met betrekking tot de behandeling voor kansspelverslaving beschikken over een goedgekeurd kwaliteitsstatuut op basis van een kwaliteitsstandaard en een meetinstrument als bedoeld in artikel 1, onder z en aa, van de Zorgverzekeringswet en waarbij personen werkzaam zijn die beschikken over een relevante opleiding van hbo-niveau of hoger en ten minste drie jaar behandeling voor kansspelverslaving hebben gegeven.
2. De raad van bestuur kan gegevens en bescheiden opvragen bij de vergunninghouder ten behoeve van het vaststellen van de expertise van de in het eerste lid genoemde organisaties.

Artikel 3.1.6 Trainers

1. Onder trainers die aantoonbaar gespecialiseerd zijn in verslavingspreventie als bedoeld in artikel 10, derde lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval personen als bedoeld in artikel 3.1.3, eerste lid.
2. De raad van bestuur kan gegevens en bescheiden opvragen bij de vergunninghouder ten behoeve van het vaststellen van de specialisatie van de in het eerste lid genoemde trainers.

Artikel 3.1.7 Samenwerking

1. Onder samenwerking als bedoeld in artikel 7, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur dat deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen met betrekking tot het ontwikkelen, toepassen en onderhouden van het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder advies hebben gegeven over in ieder geval de effectiviteit van interventies en de evaluatie daarvan, de bijdrage van maatregelen en voorzieningen om risicovol speelgedrag of kansspelverslaving te voorkomen en de mate waarin een preventieve maatregel daadwerkelijk het gewenste gedragseffect bij spelers teweeg kan brengen.
2. Onder samenwerking als bedoeld in artikel 16, eerste lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur dat organisaties die beschikken over expertise op het gebied van het voorkomen en het behandelen van kansspelverslaving advies hebben gegeven over welke informatie, bedoeld in artikel 8, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, de vergunninghouder aan spelers moet verstrekken en op welke wijze deze informatie moet worden samengesteld.

Artikel 3.1.8 Aansluiting op het Nederlandse stelsel van verslavingszorg

De aansluiting op het Nederlandse stelsel van verslavingszorg, als bedoeld in artikel 7, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, is onvoldoende geborgd indien het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder of de uitvoering daarvan niet of onvoldoende aansluit bij de in Nederland aangeboden hulp of de behoeften van spelers in Nederland. Daarvan is in ieder geval sprake als de vergunninghouder:

- a. het advies als bedoeld in artikel 3.1.7, tweede lid, niet heeft overgenomen of daarvan is afgeweken zonder afdoende motivering;
- b. de in artikel 8, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, bedoelde informatie niet op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze verstrekt aan de consument;
- c. niet op duidelijke en begrijpelijke wijze toegang biedt tot de websites en voorzieningen, bedoeld in artikel 8, tweede lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen;
- d. spelers niet of onvoldoende doorgeleid naar de voor hen in Nederland beschikbare zorg of hulpinstanties, indien spelers daar behoefte aan hebben.

Artikel 3.1.9 Risicoanalyse

1. Onder een risicoanalyse als bedoeld in artikel 7, tweede lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval een beschrijving van:
 - a. de kenmerken van alle door de vergunninghouder aangeboden kansspelen op spelniveau;
 - b. de vastgestelde risicofactoren met betrekking tot de door de vergunninghouder aangeboden kansspelen op spelniveau;
 - c. een uitleg van de vastgestelde risicofactoren;
 - d. het risicopotentieel van de door de vergunninghouder aangeboden kansspelen op spelniveau;
 - e. de methoden waarmee de risicofactoren en het risicopotentieel zijn vastgesteld;
 - f. de wetenschappelijke onderbouwing van de methoden waarmee de risicofactoren en het risicopotentieel zijn vastgesteld;
 - g. wanneer en door wie de risicoanalyse is uitgevoerd.
2. Onder het op onafhankelijke wijze uitvoeren van de risicoanalyse door een risicoanalist als bedoeld in artikel 7, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat sprake is van een functionele scheiding tussen het bestuur van de vergunninghouder en de risicoanalist of dat de risicoanalyse door een onafhankelijke, externe risicoanalist wordt uitgevoerd.
3. Onder de functionele scheiding als bedoeld in artikel 7, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat de risicoanalist:
 - a. geen werkzaamheden verricht die conflicteren met het belang van de bescherming van spelers tegen kansspelverslaving, zoals het bevorderen van de door de vergunninghouder aangeboden kansspelen, het bevorderen van de organisatie of het merk van de vergunninghouder of het actief werven of behouden van spelers voor de vergunninghouder;

- b. zonder beïnvloeding van anderen de informatie die noodzakelijk is voor de risicoanalyse kan verzamelen, waaronder in ieder geval de door de vergunninghouder aangeboden kansspelen en de werking en uitvoering daarvan, de wijze waarop deze kansspelen worden aangeboden, het reclamebeleid van de vergunninghouder en de uitvoering daarvan, het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder en de analyses van het speelgedrag van de spelers;
 - c. bij de uitvoering van de risicoanalyse geen aanwijzingen krijgt van anderen die andere belangen nastreven dan die van de bescherming van spelers tegen kansspelverslaving;
 - d. in staat is zelfstandig een oordeel te vormen over het risicopotentieel van het kansspelaanbod van de vergunninghouder en daarover verbetervoorstellen te doen, indien nodig.
4. Onder de nodige deskundigheid en kennis als bedoeld in artikel 7, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur, onverminderd de overige bij of krachtens de wet daaraan gestelde eisen, dat risicoanalisten in ieder geval voldoende kennis hebben van:
 - a. de relevante ontwikkelingen en (recente) wetenschappelijke inzichten op het gebied van kansspelverslaving en het voorkomen daarvan,
 - b. de wetenschappelijk onderbouwde methoden voor de vaststelling van de risicofactoren en het risicopotentieel van kansspelen.
 5. De raad van bestuur kan gegevens en bescheiden opvragen bij de vergunninghouder ten behoeve van het vaststellen van de onafhankelijkheid en deskundigheid van de risicoanalist.
 6. Onder een actuele risicoanalyse als bedoeld in artikel 7, tweede lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur dat de vergunninghouder een risicoanalyse laat bijstellen of opnieuw laat uitvoeren naar aanleiding van ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de meest recente risicoanalyse of een onderdeel daarvan. Een dergelijke aanleiding bestaat in ieder geval als:
 - a. de vergunninghouder zijn kansspelaanbod wezenlijk aanpast;
 - b. nieuwe wetenschappelijk inzichten van invloed kunnen zijn op de vaststelling van de risicofactoren of het risicopotentieel.

Artikel 3.1.10 Bijzondere aandacht

1. Onder bijzondere aandacht voor samenwerking met deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen als bedoeld in artikel 12, onderdeel a, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat in het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder is opgenomen met welke deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen wordt samengewerkt bij het opstellen, toepassen en onderhouden van het verslavingspreventiebeleid, hoe wordt samengewerkt met deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen en hoe de voortgang van deze samenwerking is geborgd.
2. Onder bijzondere aandacht voor de risicoanalyse als bedoeld in artikel 12, onderdeel b, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat in het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder is opgenomen hoe de deugdelijke en onafhankelijke uitvoering van de risicoanalyse is geborgd. Daartoe is in het

verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder, onverminderd hetgeen in artikel 12, onderdeel b, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen is bepaald, in ieder geval beschreven hoe de onafhankelijkheid van de risicoanalist en van zijn beoordeling is geborgd en wanneer een risicoanalyse wordt uitgevoerd.

3. Onder bijzondere aandacht voor de basiscursus en de aanvullende cursus als bedoeld in artikel 12, onderdeel c, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat het opleidingsplan, als bedoeld in artikel 3.1.12 van deze beleidsregels, in het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder is opgenomen.
4. Onder bijzondere aandacht voor de samenstelling en verstrekking van de informatie als bedoeld in artikel 12, onderdeel d en e, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat in het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder is opgenomen hoe de vergunninghouder bij het opstellen van de informatie als bedoeld in artikel 8, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, heeft samengewerkt met een organisatie als bedoeld in artikel 16, eerste lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, en hoe de vergunninghouder deze informatie verstrekt aan spelers.
5. Onder bijzondere aandacht voor de analyse van het speelgedrag als bedoeld in artikel 12, onderdeel f, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur, onverminderd hetgeen in artikel 12, onderdeel f, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen is bepaald, in ieder geval dat in het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder is opgenomen welke signalen van risicovol speelgedrag de vergunninghouder in ieder geval registreert.
6. Onder bijzondere aandacht voor de maatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan, mede ten aanzien van jongvolwassenen, als bedoeld in artikel 12, onderdeel g en h, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat in het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder:
 - a. de beschikbare interventie maatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan zijn beschreven;
 - b. is opgenomen hoe en wanneer de interventie maatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan worden geëvalueerd en gerapporteerd aan de raad van bestuur.
7. Onverminderd hetgeen daarover bij of krachtens de wet is bepaald, zijn de in het zesde lid genoemde beschikbare interventie maatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan in ieder geval afgestemd op de spelers, het kansspel en de aspecten daar omheen. Daartoe is in het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder in ieder geval beschreven:
 - a. welke groepen van personen als kwetsbaar worden aangemerkt, waaronder in ieder geval worden begrepen minderjarigen, personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen, consumenten met een lage sociaaleconomische status, laaggeletterden, consumenten met een beperkte kennis van de Nederlandse taal, consumenten op hoge leeftijd, consumenten met een verstandelijke beperking, jongvolwassenen en medewerkers van de vergunninghouder die direct in contact komen met spelers of kansspelen;

- b. hoe de beschikbare interventie maatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan zijn afgestemd op het onderscheid tussen de in onderdeel a genoemde groepen van personen, met uitzondering van minderjarigen en medewerkers van de vergunninghouder die direct in contact komen met spelers of kansspelen;
- c. hoe bij de beschikbare interventie maatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan rekening is gehouden met de noodzakelijkheid, doelmatigheid en proportionaliteit door daarbij in ieder geval de ernst van de signalen, de trapsgewijze interventie en de zwaarte en intensiteit van de interventie maatregelen te betrekken.

Artikel 3.1.11 Rapportage

Onverminderd het bepaalde in artikel 14 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, bevat de rapportage van het door de vergunninghouder gevoerde verslavingspreventiebeleid als bedoeld in artikel 7, vierde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, in ieder geval:

- a. de risicoanalyses en adviezen van deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen die zijn opgesteld in de periode waarover wordt gerapporteerd;
- b. de redenen om eventueel af te wijken van de onder b genoemde adviezen;
- c. een overzicht van de functionarissen die de cursus als bedoeld in artikel 8, eerste lid, of artikel 9, eerste lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen nog moeten volgen en wanneer zij die zullen volgen;
- d. een beschrijving van de wijze waarop de ontwikkelingen op de Nederlandse kansspelmarkt en nieuwe wetenschappelijke ontwikkelingen en inzichten betrokken zijn bij de evaluatie van de beschikbare interventie maatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan;
- e. de meest recente versie van het verslavingspreventiebeleid.

Artikel 3.1.12 Opleidingsplan

De raad van bestuur kan een opleidingsplan opvragen bij de vergunninghouder, waaruit in ieder geval blijkt:

- a. welke functionarissen welke cursus met goed gevolg moeten hebben gevolgd;
- b. welke organisatie als bedoeld in artikel 10, eerste en tweede lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, de cursus geeft;
- c. hoe nadere invulling wordt gegeven aan de in artikel 6, eerste tot en met derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, en de in artikel 7 tot en met 9 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, genoemde eisen;
- d. hoe de vergunninghouder ervoor zorgt dat (recente) inzichten op het gebied van verslavingspreventie en de behandeling voor kansspelverslaving worden meegenomen tijdens de cursus;
- e. hoe en wanneer de cursus wordt geëvalueerd en zo nodig wordt bijgesteld.

Artikel 3.1.13 Analyseren en registreren van het speelgedrag

1. Onder het analyseren van gegevens met betrekking tot het speelgedrag van de speler als bedoeld in artikel 27ja, eerste lid, artikel 30v, eerste lid, en artikel 31m, eerste lid, van de wet, verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat de vergunninghouder de in artikel 13, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen genoemde gegevens heeft gecombineerd en de interactie en samenhang tussen die gegevens heeft afgeleid en geanalyseerd om aan de hand daarvan vast te stellen of sprake is van een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving.
2. De vergunninghouder legt zijn bevindingen van de in het eerste lid bedoelde analyse schriftelijk vast.
3. Onder het op zodanige wijze registreren van gegevens dat onmatige deelneming aan kansspelen en risico's op kansspelverslaving vroegtijdig kunnen worden onderkend, als bedoeld in artikel 13, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat de vergunninghouder:
 - a. het tijdstip, de datum en de feiten en omstandigheden die hij beschouwt als signalen van onmatige deelneming aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving registreert;
 - b. zijn risicodetectiesysteem afstemt op de gegevens waarover hij beschikt, waarbij de houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand registreert welke parameters hij ten aanzien van de feiten en omstandigheden als bedoeld in onderdeel a hanteert om vroegtijdig onmatige deelneming aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving te onderkennen en het risicodetectiesysteem zodanig inricht dat hij een rapport ontvangt over iedere melding;
 - c. de geregistreerde gegevens eenvoudig kan combineren om de interactie en samenhang tussen die gegevens te kunnen analyseren als bedoeld in het eerste lid.

Artikel 3.1.14 Interventies in het speelgedrag

1. Onverminderd het bepaalde bij of krachtens artikel 27ja, artikel 30v en artikel 31m van de wet, verstaat de raad van bestuur onder een passende interventiemaatregel als bedoeld in artikel 19, eerste lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, in ieder geval dat de vergunninghouder de zwaarte van zijn interventiemaatregelen afstemt op de ernst van de signalen van onmatige deelneming aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving en dat hij onverwijld intensievere maatregelen treft als de genomen interventiemaatregelen niet of onvoldoende tot verbetering leiden.
2. De raad van bestuur acht het toepassen van een interventiemaatregel in beginsel noodzakelijk als sprake is van een signaal als bedoeld in artikel 17 van het Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. Daaronder verstaat de raad van bestuur ook een signaal dat, gelet op de speeltijd, de door de speler verbruikte geldmiddelen en zijn mededelingen, erop duidt dat de speler:
 - a. niet langer de financiële gevolgen van zijn speelgedrag kan dragen;
 - b. overmatig probeert zijn verliezen terug te verdienen;
 - c. speelgedrag vertoont dat negatieve sociale of maatschappelijke gevolgen veroorzaakt.

3. Onder het niet langer kunnen dragen van de financiële gevolgen van zijn speelgedrag, als bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, verstaat de raad van bestuur in ieder geval financiële geldnood bij een speler.
4. Onder negatieve sociale of maatschappelijke gevolgen voor de speler, als bedoeld in het tweede lid, onderdeel c, verstaat de raad van bestuur in ieder geval het verlies van zijn werk, benadeling van zijn gezin, het aanvragen of doorlopen van schuldsanering, het ontstaan van kosten vanwege een behandeling voor kansspelverslaving of het ontstaan van kosten vanwege aan zijn speelgedrag gerelateerde criminaliteit.

Artikel 3.1.15 Persoonlijk onderhoud

1. Onder een persoonlijk onderhoud, als bedoeld in artikel 27ja, tweede lid, artikel 30v, tweede lid, en artikel 31m, tweede lid, van de wet, verstaat de raad van bestuur een interactie tussen de vergunninghouder en de speler, waarbij de vergunninghouder in ieder geval voldoet aan het bepaalde bij of krachtens artikel 18, tweede en derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, en een risicospeler of probleemspeler naar passende zorg leidt.
2. Onder het leiden naar passende zorg, als bedoeld in het eerste lid, verstaat de raad van bestuur dat de vergunninghouder risicospelers of probleemspelers zo veel mogelijk helpt verandering in hun speelgedrag te bewerkstelligen door deze spelers in ieder geval te wijzen op en te informeren over de mogelijkheden van hulp en verslavingszorg en deze spelers zo veel mogelijk te motiveren hulp en verslavingszorg te zoeken.
3. Onder het onderzoeken of een speler door onmatige deelneming aan kansspelen of kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan zijn naasten, als bedoeld in artikel 18, tweede lid, onderdeel c, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat een medewerker van de vergunninghouder die kennis heeft van verslavingsproblematiek en die probleemgedrag kan herkennen in een recent persoonlijk onderhoud met de speler in ieder geval:
 - a. actief en expliciet heeft gevraagd naar:
 - i. het speelgedrag van de speler en zijn motieven;
 - ii. de gevolgen van het speelgedrag voor de speler met betrekking tot zijn inkomens- en vermogenspositie, familiesituatie, werksituatie en psychische en lichamelijke gezondheid;
 - iii. de afhankelijkheid van de speler van kansspelen;
 - iv. overige mogelijk relevante feiten en omstandigheden.
 - b. zich voldoende heeft vergewist van de juistheid van de constateringen op grond van de analyse van het speelgedrag van de speler;
 - c. zich voldoende heeft vergewist van de juistheid van de mededelingen van de speler;
 - d. overige relevante feiten en omstandigheden bij het onderzoek heeft betrokken;
 - e. een verslag heeft opgesteld dat ten minste voldoet aan het bepaalde in artikel 20 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.
4. Volgens de raad van bestuur is aan de verplichting tot het voeren van een persoonlijk onderhoud als bedoeld in artikel 27ja, tweede lid, artikel 30v, tweede lid, en artikel 31m, tweede lid, van de wet, voldaan als de speler niet of

onvoldoende heeft gereageerd op pogingen van de vergunninghouder tot het voeren van een persoonlijk onderhoud, de vergunninghouder daartoe meerdere pogingen heeft gedaan, en, indien mogelijk, de vergunninghouder daarbij verschillende kanalen heeft aangewend.

5. Onder het redelijkerwijs moeten vermoeden dat een speler door onmatige deelneming aan kansspelen of door kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan zijn naasten, als bedoeld in artikel 27ja, derde lid, artikel 30v, derde lid en artikel 31m, derde lid, van de wet, verstaat de raad van bestuur in ieder geval het niet of onvoldoende reageren door de speler op herhaalde pogingen van de vergunninghouder tot het voeren van een persoonlijk onderhoud, als bedoeld in het eerste lid.

Paragraaf 3.2 Vertegenwoordiging

Artikel 3.2.1 Toepassing

Deze paragraaf heeft betrekking op houders van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand.

Artikel 3.2.2 Vertegenwoordigers

1. Onder de beschikbaarheid van vertegenwoordigers voor overleg in persoon met de raad van bestuur en andere ter zake relevante in Nederland werkzame organisaties, als bedoeld in artikel 4.1, eerste lid, onderdeel a, van het Besluit kansspelen op afstand, verstaat de raad van bestuur dat vertegenwoordigers in beginsel binnen vijf werkdagen in persoon kunnen overleggen.
2. Onder de deskundigheid van vertegenwoordigers, als bedoeld in artikel 4.1, tweede lid, van het Besluit kansspelen op afstand, verstaat de raad van bestuur, onverminderd de overige bij of krachtens de wet gestelde eisen, dat vertegenwoordigers in ieder geval voldoende kennis hebben over:
 - a. het zorgstelsel in Nederland, waaronder de soorten hulp voor spelers, de inhoud van de hulp, de wijze waarop de doorverwijzing naar de hulp is georganiseerd, de directe beschikbaarheid van de hulp en de kosten die aan de hulp verbonden zijn;
 - b. relevante ontwikkelingen en (recente) wetenschappelijke inzichten op het gebied van kansspelverslaving en het voorkomen daarvan;
 - c. de uitvoering van het kansspelaanbod van de vergunninghouder;
 - d. het functioneren van de organisatie van de vergunninghouder, waaronder ook kennis van de risicoanalyses ten aanzien van het kansspelaanbod van de vergunninghouder;
 - e. de uitvoering van het verslavingspreventiebeleid en het reclame- en wervingsbeleid van de vergunninghouder.
3. De raad van bestuur kan gegevens en bescheiden opvragen bij de vergunninghouder waaruit de deskundigheid van vertegenwoordigers blijkt.
4. Het belang van de goede uitvoering van de bij of krachtens de wet gestelde bepalingen met betrekking tot het voorkomen van kansspelverslaving, waarvoor de vertegenwoordigers, als bedoeld in artikel 4.1, eerste lid, onderdeel a, van het Besluit kansspelen op afstand, zijn aangewezen, is in ieder geval onvoldoende geborgd, indien de vertegenwoordigers onvoldoende bijdragen aan de ontwikkeling, de uitvoering of het onderhoud van het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder. Daarvan is in ieder geval sprake als:

- a. het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder of de uitvoering daarvan onvoldoende aansluit bij de in Nederland aangeboden hulp of de behoeften van de spelers in Nederland;
- b. de vertegenwoordigers onvoldoende functioneren als aanspreekpunt voor de verslavingszorg en andere hulpinstanties, deskundigen, ervaringsdeskundigen of toezichthouders;
- c. de vertegenwoordigers voor de goede uitoefening van hun werkzaamheden de Nederlandse taal of een andere, voor de raad van bestuur en andere ter zake relevante in Nederland werkzame organisaties, als bedoeld in artikel 4.1, eerste lid, onderdeel a, van het Besluit kansspelen op afstand, begrijpelijke taal niet of onvoldoende beheersen;
- d. de vertegenwoordigers onvoldoende als onderdeel van het lokale netwerk bijdragen aan een goede samenwerking op het gebied van preventie en het tegengaan van kansspelverslaving;
- e. de vertegenwoordigers meerdere vergunninghouders vertegenwoordigen.

Paragraaf 3.3 Informatie en voorzieningen

Artikel 3.3.1 Toepassing

Deze paragraaf heeft betrekking op houders van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino en houders van een vergunning tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een inrichting als bedoeld in artikel 30c, eerste lid, onderdeel b, van de wet.

Artikel 3.3.2 Informatie

1. Onder het voor de consument op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze verstrekken van informatie als bedoeld bij of krachtens artikel 8, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur dat de vergunninghouder deze informatie onverwijld schriftelijk aanbiedt aan een persoon die daarom verzoekt of deze persoon onverwijld faciliteert bij de online toegang tot deze informatie.
2. Onder het op duidelijke en begrijpelijke wijze toegang bieden tot de websites en voorzieningen als bedoeld in artikel 8, tweede lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur dat de vergunninghouder de persoon die daarom verzoekt onverwijld schriftelijke informatie verstrekt over deze voorzieningen, faciliteert bij de directe online toegang tot deze websites en voorzieningen en hem desgevraagd de benodigde formulieren verstrekt.

Paragraaf 4. Slotbepalingen

Artikel 4.1 Inwerkingtreding

Deze beleidsregels treden in werking op de eerste dag na die van bekendmaking na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin zij worden geplaatst.

Artikel 4.2 Citeertitel

Deze beleidsregels worden aangwhaald als: Beleidsregels verantwoord spelen.

Toelichting

Algemeen

Met deze beleidsregels beoogt de Kansspelautoriteit nadere invulling te geven aan de wet- en regelgeving die van toepassing is op de wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders en op het verslavingspreventiebeleid en de uitvoering daarvan door vergunninghouders, voor zover van toepassing.

Paragraaf 1 Definities en toepassing

Definities

Voor de volledigheid merkt de Kansspelautoriteit op dat onder personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen, genoemd in de definitie van kwetsbare groepen van personen, in ieder geval worden begrepen risicospelers en probleemspelers. Omdat de definitie van kwetsbare groepen van personen wordt toegepast in meerdere beleidsregels, heeft de Kansspelautoriteit er voor gekozen de definitie van kwetsbare groepen van personen voor de toepassing van deze beleidsregels niet aan te passen, om daarmee eventuele verwarring te voorkomen.

Toepassing

Per paragraaf is bepaald waarop deze beleidsregels betrekking hebben. Paragraaf 2 heeft betrekking op alle vergunninghouders, behalve artikel 2.6. Dat artikel heeft alleen betrekking op houders van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal of tot het organiseren van kansspelen op afstand. Ook paragraaf 3.1 heeft betrekking op houders van een vergunning tot het organiseren een speelcasino, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal of tot het organiseren van kansspelen op afstand. Paragraaf 3.2 heeft alleen betrekking op houders van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand en paragraaf 3.3 heeft betrekking op houders van een vergunning tot het organiseren een speelcasino of tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal.

Paragraaf 2 Wervings- en reclameactiviteiten

Alle wervings- en reclameactiviteiten die (mede) zijn gericht op de Nederlandse markt en de Nederlandse consument worden geacht te voldoen aan de doelstellingen van het Nederlandse kansspelbeleid en de Kansspelautoriteit, te weten:

- a. het beschermen en informeren van consumenten;
- b. het voorkomen van verslaving;
- c. het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit.

De Kansspelautoriteit onderkent het belang van zelfregulering en het belang van individuele klachtbehandeling, bijvoorbeeld door de Reclame Code Commissie. Zelfregulering kan een waardevolle bijdrage leveren aan de nadere vormgeving van

de wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders. Zelfregulering betekent echter niet dat de Kansspelautoriteit in voorkomende gevallen niet bevoegd zou zijn om toezicht te houden op de naleving van de wet- en regelgeving of niet zou mogen optreden bij een geconstateerde overtreding.

Een vergunninghouder is te allen tijde verantwoordelijk voor de voor zijn product, dienst of bedrijf gemaakte wervings- en reclameactiviteiten, ook als deze wervings- en reclameactiviteiten (volledig) zijn uitbesteed.

Op grond van artikel 1 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen wordt verstaan onder wervings- en reclameactiviteiten: “iedere vorm van communicatie waarmee een vergunninghouder, al dan niet met behulp van derden, direct of indirect zijn product, dienst of bedrijf aanprijst”. De Kansspelautoriteit heeft gekozen voor een ruime uitleg van deze definitie. Onder “iedere vorm van communicatie” wordt in ieder geval begrepen:

- a. communicatie die dient ter directe of indirecte openbare of systematische aanprijzing van een kansspel of communicatie die (mede) bedoeld is om consumenten eenmalig of voor een langere periode aan een kansspelaanbieder te binden, bijvoorbeeld door het afsluiten van een abonnement of het openen van een spelersaccount;
- b. communicatie die dient om het publiek gunstig te stemmen ten aanzien van een bedrijf, een bepaald bedrijf of een bepaalde instelling (bijvoorbeeld een begunstigde van een loterijopbrengst) als redelijkerwijs kan worden aangenomen dat daarmee wordt beoogd of mede wordt beoogd om – direct of indirect – producten of diensten kenbaar te maken bij het publiek;
- c. het op andere wijze vermelden of tonen van namen, (beeld)merken, producten, diensten of activiteiten van personen, bedrijven of instellingen, als redelijkerwijs kan worden aangenomen dat daarmee (mede) wordt beoogd reclame te maken. Dat oogmerk is in elk geval aanwezig als de vertoning of vermelding tegen betaling of andere vergoeding geschiedt.

Voorbeelden van wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders zijn informatie op de website van een vergunninghouder, “branded” content, sponsoring, reclame via social media kanalen, advertenties op zoekmachines, banners, virale marketing en email marketing.

In artikel 2.2 is bepaald dat de wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders moeten passen binnen de kanalisatie-doelstelling van de wet, zodat consumenten naar legale aanbieders van kansspelen worden geleid en worden weggehouden bij illegale aanbieders van kansspelen. Ook dienen wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders terughoudend te zijn wat betreft vorm, doelgroep, inhoud, strekking, aantal en soort kanalen waarop de wervings- en reclameactiviteiten worden vertoond of aangeboden. Hiermee sluit de Kansspelautoriteit aan bij het uitgangspunt in de toelichting op het Besluit kansspelen op afstand. Door dit uitgangspunt te bevestigen in deze beleidsregels beoogt de Kansspelautoriteit te voorkomen dat bovenmatig veel kansspelreclame te zien

is, zowel online als in het straatbeeld. Onder het feit dat reclame terughoudend moet zijn wat betreft de doelgroep wordt ook verstaan dat vergunninghouders terughoudend dienen te zijn ten aanzien van personen die reeds gebruik maken van het legale aanbod van kansspelen. Zo moeten consumenten die reeds binnen het gekanaliseerde aanbod van kansspelen deelnemen aan kansspelen, bijvoorbeeld verschoond blijven van overmatig gepersonaliseerde wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders. Hiermee is artikel 2.2. een aanvulling op de mogelijkheden van consumenten zelf om bepaalde vormen van reclame uit te sluiten, zoals het blokkeren van gepersonaliseerde online reclames of het gebruik van spam- en postfilters.

Tot slot mogen de wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders zich niet uitstrekken tot branchevreemde nevenactiviteiten. Dit betekent dat het niet is toegestaan deelname aan kansspelen als voorwaarde te stellen voor het deelnemen aan of afnemen van andere activiteiten of producten, bijvoorbeeld door deelname aan een kansspel als voorwaarde te stellen voor het afsluiten van een voordelig tijdschriftenabonnement of een voordelige ziektekostenverzekering.

Artikel 2.3 is gericht op het niet mogen aanzetten tot onmatige deelneming aan kansspelen. Uit artikel 2, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen volgt dat onder onmatige deelneming wordt verstaan: “risicovol spelgedrag dat kan leiden tot kansspelverslaving”. Bij de beantwoording van de vraag of er sprake is van onmatige deelneming zal de Kansspelautoriteit nagaan of de deelneming een verstorend of ontwrichtend effect heeft of kan hebben op de financiële, sociale of maatschappelijke situatie van de speler of op diens gezondheid. Is dat het geval, dan is er wat de Kansspelautoriteit betreft sprake van risicovol spelgedrag dat kan leiden tot kansspelverslaving. In het verlengde van artikel 2.2 van deze beleidsregels en conform de Nota van toelichting van het Besluit kansspelen op afstand moeten de wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders in ieder geval terughoudend en evenwichtig zijn voor wat betreft vorm, doelgroep, inhoud, strekking, aantal en soort kanalen waarop de wervings- en reclameactiviteiten worden aangeboden. Verder vallen onder wervings- en reclameactiviteiten die aanzetten tot onmatige deelneming aan kansspelen ook wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders waarmee consumenten worden overgehaald tot het nemen van impulsieve beslissingen om deel te nemen aan kansspelen, door middel van tijdelijke aanbiedingen zoals “alleen vandaag” of “voor snelle beslissers”, tijdelijke kortingsacties zoals “twee voor de prijs van één” en bonussen met een op enigerlei wijze beperkte geldingsduur, zoals een “happy hour” bonus. Dit geldt ook voor wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders die financieel voordeel, een toename van sociale acceptatie of geluk suggereren, wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders die kansspelen aanprijzen als een oplossing voor financiële of persoonlijke problemen, wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders die gokken als leefstijl promoten en wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders die de gevolgen van onmatige deelneming bagatelliseren.

In artikel 2.4 is bepaald wat wordt verstaan onder misleidende wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders. Hiervan is volgens de Nota van toelichting van het Besluit kansspelen op afstand in ieder geval sprake als de wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders een onrealistisch of incorrect beeld van een product of dienst geven. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan over de winkansen of over de kosten die zijn verbonden aan de deelneming van kansspelen. Tevens is bepaald dat als in wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders (eenmalig) gratis deelneming aan kansspelen wordt aangeboden, deze deelneming ook echt gratis dient te zijn. Aan de gratis deelneming mogen geen voorwaarden worden verbonden, zoals “betaling met persoonsgegevens” en de gratis deelneming mag zonder toestemming van de consument niet automatisch overgaan in betaalde deelneming. Ook moeten de wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders duidelijkheid bieden over de duur van de deelneming aan een kansspel. Dat kan bijvoorbeeld eenmalig, voor beperkte duur met automatische beëindiging of tot wederopzegging zijn. Verder mogen de wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders niet ten onrechte de indruk wekken dat de consument invloed kan uitoefenen op de uitkomsten van een door een vergunninghouder aangeboden kansspel of dat de consument zijn spelresultaat kan verbeteren door het volgen van een training, een studie, een (online) cursus en dergelijke. De zinsnede ‘ten onrechte’ laat onverlet dat voor bepaalde kansspelen geldt dat oefening en ervaring een speler beter kunnen maken en dat daardoor zijn spelresultaat kan verbeteren. Ook mogen de wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders niet de indruk wekken dat de Kansspelautoriteit de wervings- en reclameactiviteiten, de kansspelen of de vergunninghouder heeft goedgekeurd, anders dan de neutrale vermelding dat de aanbieder beschikt over een vergunning op grond van de wet. Daarnaast mogen de wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders niet de indruk wekken dat de vergunninghouder beschikt over een Europese vergunning of onder Europees toezicht valt, aangezien dergelijke vergunningen of een dergelijke toezichthouder niet bestaan.

In artikel 2.5 is bepaald wat wordt verstaan onder wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders die zijn gericht op kwetsbare groepen van personen. Uit artikel 2, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen volgt dat onder kwetsbare groepen van personen “in ieder geval wordt verstaan minderjarigen en personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen.” De Kansspelautoriteit heeft gekozen voor een ruime uitleg van dit begrip en heeft kwetsbare groepen van personen als volgt gedefinieerd: “kwetsbare groepen als bedoeld in artikel 2, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, waaronder in ieder geval worden begrepen minderjarigen, personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen, consumenten met een lage sociale economische status, laaggeletterden, consumenten met een beperkte kennis van de Nederlandse taal, consumenten op hoge leeftijd en consumenten met een verstandelijke beperking.” Deze opsomming is niet limitatief.

Van op kwetsbare groepen van personen gerichte wervings- en reclameactiviteiten is volgens de Nota van toelichting van het Besluit kansspelen op afstand in ieder geval sprake als logo's of namen van een kansspel of een vergunninghouder vermeld staan

op producten die voor een aanmerkelijk deel door minderjarigen worden gedragen of gebruikt. Met een aanmerkelijk deel wordt een aanzienlijk of beduidend deel bedoeld, hetgeen betekent dat het niet om een meerderheid van gebruikers hoeft te gaan. Onder wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders die gericht zijn op kwetsbare groepen van personen valt ook fysieke reclame, zoals een billboard, in de nabijheid van een school of pretpark. Indien voor de wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders gebruik wordt gemaakt van websites of social media kanalen, dan wordt beoordeeld of deze websites of social media kanalen zich richten op minderjarigen of op een van de andere kwetsbare groepen van personen. Of een website of social media kanaal zich richt op minderjarigen kan onder meer blijken uit de leeftijdsopbouw van de bezoekers van de website of het social media kanaal, de kwalificatie die de websitehouder zelf geeft aan de beoogde doelgroep van de website of het social media kanaal, het oordeel van externe marketingpartijen over de website of het social media kanaal en het product dat of de dienst die op de website of op het social media kanaal wordt aangeboden.

Artikel 2.5 laat onverlet dat houders van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, houders van een vergunning tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal en houders van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand hun wervings- en reclameactiviteiten ook niet mogen richten op personen in de leeftijdscategorie tussen 18 en 24 jaar en op personen die zich hebben uitgesloten van deelname aan door hen georganiseerde kansspelen. Dit volgt uit artikel 2, vierde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.

In artikel 2.6 is bepaald op welke manier een houder van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, een houder van een vergunning tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een inrichting als bedoeld in artikel 30c, eerste lid, onderdeel b, van de wet of een houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand, zijn wervings- en reclameactiviteiten kan afstemmen op de uitkomsten van de analyse van de verslavingsrisico's van de door hem georganiseerde of aangeboden kansspelen. Daarbij moeten alle relevante factoren worden meegewogen. Zo is het volgens de Nota van toelichting van het Besluit kansspelen op afstand onverantwoord om wervings- en reclameactiviteiten met een sterk wervend karakter in te zetten voor een kansspel waarvan uit de risicoanalyse naar voren is gekomen dat het kansspel een hoge risicofactor heeft. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan banners, pop-ups of mailtjes, waarin spelers worden gewezen op hoge bonussen of spaarprogramma's als ze deelnemen aan deze kansspelen. Daarnaast is het onverantwoord om wervings- en reclameactiviteiten in te zetten die een bij de risicoanalyse geconstateerde risicofactor van een kansspel versterken. Indien bijvoorbeeld uit de risicoanalyse blijkt dat het "short odd" karakter van een bepaald kansspel een hoog verslavingsrisico met zich meebrengt, versterken wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders waarin wordt gewezen op de snelheid van het spel en de prijsbepaling deze risicofactor. Ook is het onverantwoord om spelers via wervings- en reclameactiviteiten aan te zetten tot doorspelen als uit de risicoanalyse naar voren is gekomen dat een kansspel een hoge risicofactor heeft. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht

aan bonussen die gekoppeld zijn aan het aantal keren dat iemand meespeelt of wervings- en reclameactiviteiten die gericht zijn op het veroorzaken van sociale druk (“straks wint een van je vrienden de prijs”). Tenslotte is het onverantwoord een kansspel in wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders te presenteren als een betrekkelijk ongevaarlijk kansspel, terwijl uit de risicoanalyse naar voren is gekomen dat het kansspel een hoge risicofactor heeft.

Paragraaf 3.1 Verslavingspreventie

Het voorkomen van kansspelverslaving is één van de belangrijkste doelstellingen van het Nederlandse kansspelbeleid (Kamerstukken II 2013/14, 33996, nr. 3, 7). Op grond van artikel 4a van de wet rust op vergunninghouders een algemene zorgplicht om kansspelverslaving zo veel mogelijk te voorkomen. Vanwege de negatieve persoonlijke, sociale en maatschappelijke gevolgen van kansspelverslaving is een actief verslavingspreventiebeleid noodzakelijk. Om zeker te stellen dat vergunninghouders in voldoende mate invulling geven aan hun verantwoordelijkheden worden minimale verplichtingen opgelegd. Door actief toezicht te houden op de naleving hiervan worden vergunninghouders op hun verantwoordelijkheden gewezen en wordt voorkomen dat het verslavingspreventiebeleid verwordt tot een papieren checklist (Kamerstukken II 2013/14, 33996, nr. 3, 13). Artikel 4a, eerste lid, van de wet is uitgewerkt in onder andere artikel 7 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en artikel 12 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. In deze artikelen staat wat in ieder geval in het verslavingspreventiebeleid moet zijn opgenomen.

Het assortiment aan kansspelen dat in speelcasino's, in speelautomatenhallen en op afstand wordt aangeboden is groot, divers van aard en voortdurend onderhevig aan verandering. In het algemeen brengt dit een hoger risico op kansspelverslaving met zich mee dan andere kansspelen. Daarom moeten deze vergunninghouders continu inzicht hebben in de risico's van de kansspelen die zij aanbieden en moeten zij verslavingspreventiebeleid opstellen.

Kennis over en inzicht in het actuele verslavingspreventiebeleid en de uitgevoerde risicoanalyses is verplicht voor leidinggevenden en personen op sleutelposities binnen de onderneming van de vergunninghouder. Voor alle duidelijkheid heeft de Kansspelautoriteit dit nog eens expliciet bepaald in het eerste lid van artikel 3.1.2.

In het tweede lid van artikel 3.1.2 is bepaald wie de Kansspelautoriteit verstaat onder personen die werkzaam zijn bij een vergunninghouder en die zijn belast met het toelaten van personen, met het toezicht op spelers en met de uitvoering van het verslavingspreventiebeleid. Dit zijn onder andere croupiers, beveiligers, medewerkers van de klantendienst, klachtbehandelaars, barpersoneel, analisten van speelgedrag, en hun direct leidinggevenden. Ook deze personen moeten beschikken over kennis over en inzicht in het actuele verslavingspreventiebeleid en de uitgevoerde risicoanalyses.

Naar aanleiding van de toelichting op het Besluit kansspelen op afstand heeft de Kansspelautoriteit in artikel 3.1.3 en artikel 3.1.4 nadere invulling gegeven aan de eisen die aan deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen worden gesteld.

In artikel 3.1.3 heeft de Kansspelautoriteit bepaald wat moet worden verstaan onder deskundigen op het gebied van verslavingszorg als bedoeld in artikel 7, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. In onderdelen a en b wordt aangesloten bij de Zorgverzekeringswet. De modelkwaliteitsstandaarden die in het openbaar register van het Zorginstituut zijn opgenomen strekken er onder andere toe een mate van deskundigheid en kwaliteit bij zorgaanbieders te borgen. Het Zorginstituut maakt op internet ook openbaar welke zorgaanbieders een eigen kwaliteitsstatuut hebben en of deze goedgekeurd is. Individuele personen die een goedgekeurd kwaliteitsstatuut hebben en personen die werken voor of bij een instelling die beschikt over een goedgekeurd kwaliteitsstatuut kunnen als deskundige op het gebied van verslavingszorg worden aangemerkt, als zij voldoen aan de overige vereisten. Ook personen die bij een kennisinstituut werken kunnen worden aangemerkt als deskundige op het gebied van verslavingszorg, als zij voldoen aan de vereisten die zijn genoemd in onderdeel c. Als een vergunninghouder wil samenwerken met een persoon die niet voldoet aan de in onderdeel a, b of c genoemde voorwaarden, dan is het aan de vergunninghouder om aannemelijk te maken dat deze persoon deskundig is op het gebied van verslavingszorg. Desgevraagd moet de vergunninghouder met gegevens en bescheiden de deskundigheid van deskundigen op het gebied van verslavingszorg kunnen aantonen.

In artikel 3.1.4 heeft de Kansspelautoriteit beschreven wat moet worden verstaan onder ervaringsdeskundigen als bedoeld in artikel 7, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. Daarbij gaat het om personen die zelf kansspelverslaafd zijn (geweest) en daardoor de nodige deskundigheid hebben opgedaan om een goed besef en inzicht te hebben van wat kansspelverslaving betekent en hoe dit het meest effectief kan worden voorkomen of tegengegaan. Derden die niet verslaafd zijn geweest en slechts indirect ervaring hebben met kansspelverslaving, zoals familieleden, recreatieve spelers of professionele hulpverleners, vallen hier niet onder. Met een relevante opleiding op mbo-niveau, bijvoorbeeld een opleiding als ervaringsdeskundige, is geborgd dat deze persoon zijn deskundigheid adequaat kan inzetten. Als een vergunninghouder wil samenwerken met een persoon die niet voldoet aan de in onderdeel a, b, c, of d genoemde voorwaarden, dan is het aan de vergunninghouder om aannemelijk te maken dat deze persoon ervaringsdeskundige is. De Kansspelautoriteit kan gegevens en bescheiden opvragen om de deskundigheid en geschiktheid van ervaringsdeskundigen vast te stellen.

In artikel 3.1.5 heeft de Kansspelautoriteit bepaald wat zij verstaat onder organisaties die beschikken over expertise op het gebied van het voorkomen en het behandelen van kansspelverslaving. Daarbij wordt aangesloten bij de instellingen die zijn genoemd in artikel 3.1.3, eerste lid, onderdeel b. De Kansspelautoriteit kan gegevens en bescheiden opvragen om de expertise van deze organisaties vast te stellen.

In artikel 3.1.6 heeft de Kansspelautoriteit bepaald wat zij verstaat onder trainers die aantoonbaar gespecialiseerd zijn in verslavingspreventie. Daarbij wordt in ieder geval aangesloten bij het bepaalde in artikel 3.1.3, eerste lid. Als een vergunninghouder wil samenwerken met een persoon die niet voldoet aan deze voorwaarden,

dan is het aan de vergunninghouder om aannemelijk te maken dat deze trainer gespecialiseerd is in verslavingspreventie. De Kansspelautoriteit kan gegevens en bescheiden opvragen om de specialisatie van trainers vast te stellen.

In artikel 3.1.7, eerste lid, is bepaald wat de Kansspelautoriteit verstaat onder samenwerking als bedoeld in artikel 7, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. Dit artikel is gebaseerd op de toelichting bij artikel 7, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en artikel 12, onderdeel a, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. In artikel 3.1.7, tweede lid, is bepaald wat de Kansspelautoriteit verstaat onder samenwerking als bedoeld in artikel 16, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.

In artikel 3.1.8 heeft de Kansspelautoriteit bepaald wat in ieder geval moet worden verstaan onder voldoende aansluiting bij het Nederlandse stelsel van verslavingszorg. De informatie, bedoeld in artikel 8 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen moet door de vergunninghouder op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument worden verstrekt om hem in staat te stellen tijdig maatregelen te treffen of hulp in te schakelen als hij daar behoefte aan heeft. Als de vergunninghouder dit niet goed op orde heeft, dan is er sprake van onvoldoende aansluiting op het Nederlandse stelsel van verslavingszorg. Hetzelfde geldt voor het op duidelijke en begrijpelijke wijze toegang bieden tot de websites en voorzieningen, bedoeld in artikel 8, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. In artikel 9 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen is bepaald hoe de houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand aan deze informatieplicht voldoet. In artikel 8 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en in artikel 3.3.2 van deze beleidsregels is dit nader uitgewerkt voor houders van een vergunning tot het organiseren een speelcasino of tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal. Ook als zonder afdoende motivering wordt afgeweken van de adviezen van een organisatie als bedoeld in artikel 16, eerste lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, gaat de Kansspelautoriteit ervan uit dat er sprake van onvoldoende aansluiting op het Nederlandse stelsel van verslavingszorg. Vanzelfsprekend is hier ook sprake van indien een vergunninghouder spelers onvoldoende doorgeleidt naar de voor hen in Nederland beschikbare zorg of hulpinstanties.

Artikel 3.1.9 heeft betrekking op de risicoanalyses van een vergunninghouder. Op grond van artikel 7, tweede lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen moet de vergunninghouder beschikken over een actuele, deugdelijke en wetenschappelijk verantwoorde risicoanalyse van zijn kansspel-aanbod. Dit is een uitwerking van de norm in artikel 4a, eerste lid, van de wet, op grond waarvan de vergunninghouder verplicht is de maatregelen en voorzieningen te treffen die nodig zijn om verslaving aan de vergunde kansspelen zoveel mogelijk te voorkomen. De Kansspelautoriteit ziet toe op de naleving hiervan.

In de toelichting op artikel 7, tweede lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen is vermeld wat de vergunninghouder in ieder geval in zijn risicoanalyse moet hebben opgenomen. Daarbij wordt opgemerkt dat de risicofactoren ten eerste gaan over aspecten binnen het kansspel, zoals de mate waarin het spel een long- of short odd karakter heeft, de mogelijkheid door te blijven spelen, de hoogte van de jackpot of de kans op een prijs. Ten tweede gaat het om aspecten om het kansspel heen, zoals de spelpresentatie (bijvoorbeeld de aantrekkelijkheid door een illusion of control of near miss-effecten) of de beschikbaarheid of toegankelijkheid van een kansspel. Het kan ook gaan om pinautomaten in speelautomatenhallen of speelcasino's, de mogelijkheid speelautomaten te reserveren of het op meer speelautomaten tegelijkertijd kunnen spelen. De vergunninghouder moet de risicoanalyse op spelniveau hebben uitgewerkt. Het niveau van "casinospellen" en "sportweddenschappen" is te abstract. Het dient ten minste zo concreet te zijn als: roulette, livesportweddenschappen, fruitautomaten, poker, bingo, etc. De Kansspelautoriteit schrijft geen specifieke methoden voor. De vaststelling van de risicofactoren en het risicopotentieel door de vergunninghouder moet echter wel wetenschappelijk onderbouwd zijn. De vergunninghouder zal zich waarschijnlijk baseren op academische publicaties van onderzoek naar met name de risico's van kansspelen of methoden van het verrichten van risicoanalyses van kansspelen. Tot slot is het voor het toezicht door de Kansspelautoriteit op de actualiteit en deugdelijkheid van de risicoanalyse van belang te weten wanneer en door wie de risicoanalyse is uitgevoerd.

Op grond van artikel 7, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen moet een risicoanalist onafhankelijk zijn. De Kansspelautoriteit acht deze onafhankelijkheid in beginsel geborgd als is voldaan aan het bepaalde in het tweede lid van artikel 3.1.9.

In het derde lid van artikel 3.1.9 heeft de Kansspelautoriteit nader geconcretiseerd wat de onafhankelijkheid van een risicoanalist in ieder geval inhoudt, op grond van de toelichting bij artikel 7, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. Een deel van de werkzaamheden bij de vergunninghouder zal ook het commerciële belang van de vergunninghouder dienen. Daaronder vallen bijvoorbeeld marketing, reclame, werving, commercieel-strategisch beleidswerk of spelontwerp. Verder moet de risicoanalist vrije beschikking hebben over de voor hem benodigde gegevens. De vergunninghouder dient hem daarin te faciliteren en voor zover mogelijk (indirecte) belemmeringen weg te nemen. Verder draagt de vergunninghouder er zorg voor dat de risicoanalist geen invloed ondervindt door de (organisatie van) de vergunninghouder zelf en niet afhankelijk is van anderen bij zijn werkzaamheden. De vergunninghouder moet er ook zo goed mogelijk voor zorgen dat derden geen invloed hebben op de werkzaamheden van de risicoanalist, voor zover dat redelijkerwijs in zijn macht ligt.

Op grond van artikel 31j van de wet en artikel 7, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen moet de vergunninghouder ervoor zorgen dat hij een deskundige en onafhankelijke risicoanalist heeft aangesteld.

Gelet op de toelichting bij artikel 7, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen heeft de Kansspelautoriteit de minimale eisen bepaald. Deze staan genoemd in het vierde lid van artikel 3.1.9.

Op grond van het vijfde lid van artikel 3.1.9 is het aan de vergunninghouder om de onafhankelijkheid en deskundigheid van de risicoanalist aan te tonen. De vergunninghouder kan de onafhankelijkheid van de risicoanalist aantonen met bijvoorbeeld het functieprofiel, een opdrachtoomschrijving, relevante passages uit een contract met de risicoanalist, of andere (beleids)stukken waaruit de positie van de risicoanalist ten opzichte van het bestuur van de vergunninghouder blijkt. De vergunninghouder kan de deskundigheid van de risicoanalist aantonen, bijvoorbeeld met een curriculum vitae waaruit de werkervaring en opleidingen, diploma's, certificaten of deelnamebewijzen van relevante cursussen, conferenties en overleggen met andere experts blijkt.

Op grond van het zesde lid van artikel 3.1.9 moet de vergunninghouder zijn risicoanalyse aanpassen of opnieuw (laten) uitvoeren om de actualiteit daarvan te verzekeren. Hierbij wordt verwezen naar de toelichting bij artikel 7, tweede lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. De mogelijke aanleidingen zijn divers en te veel om op te sommen. In ieder geval gaat het om nieuwe wetenschappelijke inzichten die mogelijk van invloed zijn en het toevoegen of wezenlijk wijzigen van nieuwe kansspelen of onderdelen daarvan. Ook kan een toename van het risico- of probleemgedrag bij spelers of het toevoegen, aanpassen of verwijderen van spelonderdelen of elementen rondom een kansspel, zoals VIP-elementen, live-elementen, visuele- en audio-elementen, bonussen, doorspeelmogelijkheden, de tijd tussen inzet en uitbetaling of toegang tot spelonderdelen, aanleiding zijn om de risicoanalyse te herzien.

In artikel 3.1.10 heeft de Kansspelautoriteit nader uitgewerkt wat moet worden verstaan onder bepaalde onderdelen van artikel 12 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.

De in het eerste lid van artikel 3.1.10 uitgewerkte samenwerking met deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen volgt uit de toelichting bij artikel 7, eerste lid, onderdeel b, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en 12, onderdeel a, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. De vergunninghouder moet aangeven met welke deskundigen hij samenwerkt. De vergunninghouder moet de wijze van samenwerken met de deskundigen beschrijven, bijvoorbeeld via opgestelde werkprotocollen of met de deskundigen gemaakte afspraken over de duur en uitvoering van de samenwerking.

In het tweede lid van artikel 3.1.10 is bepaald wat wordt verstaan onder bijzondere aandacht voor de risicoanalyse. De hier genoemde voorwaarden zijn gebaseerd op artikel 7, tweede lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en de toelichting bij artikel 12, onderdeel b, van de Regeling werving,

reclame en verslavingspreventie kansspelen. Deze voorwaarden zijn een aanvulling op het bepaalde in artikel 12, onderdeel b, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.

In het derde lid van artikel 3.1.10 is bepaald dat de vergunninghouder het opleidingsplan in het verslavingspreventiebeleid moet opnemen. In artikel 3.1.12 van deze beleidsregels is nader uiteengezet wat de Kansspelautoriteit verstaat onder de opleidings- en kennisvereisten. De vergunninghouder moet een opleidingsplan hebben met betrekking tot de opleiding van zijn medewerkers.

In het vierde lid van artikel 3.1.10 is beschreven wat in het verslavingspreventiebeleid moet zijn opgenomen voor wat betreft de samenstelling van informatie voor en de verstrekking van informatie aan spelers, op grond van artikel 8, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en de toelichting bij artikel 12, onderdeel d en e, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.

In het vijfde lid van artikel 3.1.10 is bepaald wat in het verslavingspreventiebeleid moet zijn opgenomen voor wat betreft de analyse van het speelgedrag, op grond van artikelen 13 tot en met 15 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en de toelichting bij artikel 12, onderdeel f, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. Naast hetgeen de vergunninghouder op grond van artikel 12, onderdeel f, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, in het verslavingspreventiebeleid moet opnemen, moet hij ook aangeven welke signalen als bedoeld in artikelen 13, eerste lid, onderdeel a, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en 17 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen hij in ieder geval registreert in het kader van de detectie en analyse van risicovol speelgedrag (Kamerstukken II, 2013/14, 33996, nr. 3, 10). De beleidsregels omtrent de risicoanalyse van het speelgedrag staan in artikel 3.1.9.

In het zesde lid van artikel 3.1.10 is bepaald dat de maatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan, mede ten aanzien van jongvolwassenen, zijn beschreven in het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder. Op grond van artikel 7, eerste en tweede lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, artikel 12, onderdeel g en h, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en de bijbehorende toelichtingen moet in ieder geval worden beschreven hoe de verslavingspreventie maatregelen en voorzieningen in de organisatie van de vergunninghouder zijn geïmplementeerd en hoe de passende en effectieve toepassing daarvan is gewaarborgd. Daarnaast moet in het verslavingspreventiebeleid ook zijn aangegeven hoe en wanneer de interventie-maatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan worden geëvalueerd. Op grond van artikel 14 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen moet de vergunninghouder ten minste jaarlijks rapporteren aan de Kansspelautoriteit over zijn verslavingspreventiebeleid. In de rapportage als bedoeld in artikel 14 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen moeten de resultaten van de evaluatie worden opgenomen.

Het voorkomen dat kwetsbare groepen, waaronder jongvolwassenen, in de problemen komen door deelname aan kansspelen, is een primair doel van het verslavingspreventie (Kamerstukken II 2013/14, 33996, nr. 3, 7, en artikel 7, eerste lid, onderdeel c, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen). Daarom is in het zevende lid van artikel 3.1.10 bepaald dat in het verslavingspreventiebeleid in ieder geval moet zijn bepaald welke groepen de vergunninghouder met betrekking tot zijn kansspel aanbod als kwetsbaar aanmerkt. In onderdeel a heeft de Kansspelautoriteit bepaald welke groepen van personen daaronder in ieder geval worden verstaan. Uit onderzoek blijkt dat ook medewerkers van de vergunninghouder een kwetsbare groep vormen.¹ De interventie maatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan moeten in ieder geval op de verschillende spelerscategorieën zijn afgestemd, waarbij rekening wordt gehouden met trapsgewijze interventie en de zwaarte en intensiteit van de interventie maatregelen. Daarnaast moet ook met de ernst van de signalen rekening worden gehouden. Op die manier wordt de noodzaak en de proportionaliteit van de interventie maatregelen in acht genomen. Wat de doelmatigheid betreft, hebben de interventie maatregelen en voorzieningen alleen de preventie van kansspelverslaving tot doel. De vergunninghouder moet in het verslavingspreventiebeleid in ieder geval de beschrijvingen van de beschikbare interventie maatregelen, voorzieningen en toepassing daarvan opnemen, die afgestemd zijn op elk van de spelerscategorieën. Voor wat betreft de toepassing van de interventie maatregelen en voorzieningen ligt het voor de hand om bijvoorbeeld werkprotocollen of instructies op te nemen.

In artikel 3.1.11 is nader uitgewerkt waar de rapportage van het verslavingspreventiebeleid in ieder geval aan moet voldoen. Onder het in de rapportage van het verslavingspreventiebeleid bevatten van informatie over de bevindingen van de deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen en de uitkomsten van de risicoanalyses, verstaat de Kansspelautoriteit dat de vergunninghouder deze adviezen en risicoanalyses toevoegt in de toe te zenden rapportage. De adviezen van de deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen met betrekking tot het verslavingspreventiebeleid zijn van belang om kansspelverslaving te voorkomen en tegen te gaan. De vergunninghouder is verantwoordelijk voor de keuzes die hij op grond daarvan maakt en dient uit te leggen waarom hij een advies niet opvolgt. Als de vergunninghouder dit niet of onvoldoende kan uitleggen, kan dat een aanwijzing zijn dat hij de zorgplicht van artikel 4a, eerste lid, van de wet onvoldoende naleeft. Voor alle duidelijkheid is opgemerkt dat hieronder ook de adviezen als bedoeld in artikel 16, eerste lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen vallen. Om toezicht te houden op de kennis- en opleidingsvereisten, dient de Kansspelautoriteit na te kunnen gaan welke functionarissen welke cursussen hebben gevolgd, of nog moeten volgen. Ook moet de vergunninghouder bekend zijn en bij iedere evaluatie van de beschikbare interventie maatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan rekening houden met de ontwikkelingen op de Nederlandse kansspelmarkt en de ontwikkelingen

¹ Zie o.a. Risky business: Gambling problems amongst gaming venue employees in Queensland, Australia; Nerilee Hing & Sally Gainsbury, Centre for Gambling Education & Research, Southern Cross University, Journal of Gambling Issues, Nummer 25, Juni 2011; Gambling by Ontario Casino Employees: Gambling Behaviours, Problem Gambling, and Impacts of the Employment, Daniel Adams Guttentag, Waterloo, Ontario, Canada, 2010.

en recente wetenschappelijke inzichten. Hoe hij hiermee rekening houdt, moet terugkomen in de rapportage. Tenslotte is bepaald dat de vergunninghouder de meest recente versie van het verslavingspreventiebeleid moet verstrekken aan de Kansspelautoriteit.

In artikel 3.1.12 staat een nadere uitwerking van de opleidings- en kennisvereisten van artikel 4a, eerste lid, en artikel 31j van de wet, artikel 3.5 van het Besluit kansspelen op afstand, artikel 6, eerste tot en met het derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en artikel 7 tot en met artikel 10 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen die de vergunninghouder moet borgen. Ook moet de vergunninghouder een opleidingsplan hebben met betrekking tot de opleiding van zijn medewerkers. Op grond van onderdeel a hoeven alleen functies te worden opgenomen en geen persoonsgegevens. Onderdeel b is gebaseerd op artikel 10 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. Verder moet de vergunninghouder uitleggen hoe hij invulling geeft aan de wettelijke kennis- en opleidingsvereisten, zoals aangegeven in onderdeel c. In onderdeel d is bepaald dat cursussen moeten zijn afgestemd op actuele inzichten op het gebied van verslavingspreventie en het aanbod van de behandeling van kansspelverslaving. Dat blijkt uit de toelichtingen bij artikel 8, tweede lid, en artikel 10, eerste en tweede lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. Onderdeel e is onderdeel van de borging van de kwaliteit van het verslavingspreventiebeleid als bedoeld in artikel 13, eerste lid van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, waaronder de kennis- en opleidingseisen aan medewerkers van de vergunninghouder.

Op grond van artikel 27ja, eerste lid, artikel 30v, eerste lid, en artikel 31m, eerste lid, van de wet, artikel 13 tot en met artikel 15 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en artikel 17 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, moet een vergunninghouder bepaalde spelersgegevens analyseren en registreren ten behoeve van het vroegtijdig onderkennen van mogelijk risicovol speelgedrag.

In het eerste lid van artikel 3.1.13 heeft de Kansspelautoriteit uiteengezet dat de vergunninghouder onmatige deelneming aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving in ieder geval moet duiden aan de hand van een analyse van het geregistreerde speelgedrag. Het gebruik van een enkel signaal is in beginsel onvoldoende. De signalen moeten in samenhang worden geïnterpreteerd om het gedrag goed te analyseren. De vergunninghouder kan de analyse door een professional laten uitvoeren of zelf verrichten door gebruik te maken van statistische modellen.

In het tweede lid van artikel 3.1.13 heeft de Kansspelautoriteit bepaald dat de vergunninghouder zijn bevindingen op schrift moet vastleggen.

Op grond van het derde lid van artikel 3.1.13 moet de vergunninghouder de gegevens over het speelgedrag zo registreren dat onmatige deelneming aan kansspelen en risico's op kansspelverslaving vroegtijdig kunnen worden onderkend. Duidelijk moet

zijn op grond waarvan een vergunninghouder een signaal registreert om vroegtijdig onmatige deelneming aan kansspelen en risico's op kansspelverslaving te onderkennen. Daarom moet de vergunninghouder ook de feiten en omstandigheden die daaraan ten grondslag liggen registreren. Verder moet de vergunninghouder een risicodetectiesysteem hebben dat is afgestemd op het soort gegevens waarover hij beschikt. Deze gegevens kunnen verschillen al naar gelang zijn aanbod digitaal of landbased is. Uit de toelichting bij artikel 17 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen volgt dat de houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand daarbij parameters moet hanteren en dat zijn risicodetectiesysteem zodanig is ingericht dat hij automatisch een rapport ontvangt van iedere melding. Voor het maken van een analyse van het speelgedrag moeten de gegevens dusdanig geregistreerd worden, dat ze eenvoudig gecombineerd kunnen worden om de interactie en samenhang tussen die gegevens te kunnen analyseren.

Artikel 3.1.14 heeft betrekking op interventies in het speelgedrag van een speler. Uit de toelichting bij artikel 18, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen volgt dat een interventie maatregel moet worden toegespitst op ernst van de problematiek van de speler. Dit kan de vergunninghouder afleiden uit de ernst van de signalen die hij registreert en analyseert. De vergunninghouder moet beginnen met de minst intensieve maatregelen en intensievere maatregelen treffen als het gewenste resultaat niet wordt bereikt.

In artikel 18, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen is bepaald dat de vergunninghouder een interventie maatregel moet treffen bij overschrijding van de in artikel 4.14 van het Besluit kansspelen op afstand genoemde grenzen van het speelgedrag. De Kansspelautoriteit verstaat als ondergrens voor een interventie maatregel ook een signaal als bedoeld in artikel 17 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. Afhankelijk van de ernst van het signaal, kan een lichte interventie maatregel voldoende zijn, zoals het aanspreken van een speler in een speelcasino of speelautomatenhal, of een pop-up bij kansspelen op afstand. Indien een speler zijn speelgedrag mogelijk niet meer kan betalen of als zijn speelgedrag mogelijk negatieve sociale of maatschappelijke gevolgen veroorzaakt, dan moet de vergunninghouder dat aanmerken als signaal van onmatige deelneming aan kansspelen of risico op kansspelverslaving. Hetzelfde geldt voor speelgedrag dat vooral in het teken staat van het terugverdienen van door de speler geleden verliezen.

In het derde lid van artikel 3.1.14 heeft de Kansspelautoriteit aangegeven wat wordt verstaan onder een speler die zijn speelgedrag mogelijk niet meer kan betalen. Dat is in ieder geval aan de orde als een speler in financiële geldnood zit.

In het vierde lid van artikel 3.1.14 heeft de Kansspelautoriteit aangegeven wat wordt verstaan onder negatieve sociale of maatschappelijke gevolgen voor de speler. Dat is in ieder geval aan de orde als sprake is van verlies van zijn werk, benadeling van zijn gezin, het aanvragen of doorlopen van schuldsanering, kosten vanwege een behandeling voor kansspelverslaving of kosten die te maken hebben met aan zijn speelgedrag gerelateerde criminaliteit, zoals diefstal, verduistering of fraude.

Artikel 3.1.15 heeft betrekking op het voeren van een persoonlijk onderhoud met een speler. Uit de toelichting bij artikel 18, tweede en derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen volgt dat risicospelers en probleemspelers naar passende zorg moeten worden geleid. Dit kan bijvoorbeeld via het Landelijk Loket Kansspelen. Deze norm is onderdeel van de zorgplicht van de vergunninghouder en de daarbij behorende plicht van de vergunninghouder tot een goede aansluiting op het Nederlandse stelsel van verslavingszorg.

Uit de Memorie van Toelichting (Kamerstukken II 2013/14, 33996, nr. 3, 83) volgt dat het persoonlijk onderhoud met de speler moet worden gevoerd door een medewerker die kennis heeft van verslavingsproblematiek en (ontluikend) probleemgedrag kan onderkennen en dat van dat onderzoek een verslag moet worden opgesteld. Tijdens het onderzoek moet de vergunninghouder, volgens de toelichting bij artikel 18, tweede en derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, expliciet en actief doorvragen naar zijn speelgedrag, naar zijn redenen daarvoor en naar de gevolgen daarvan voor zijn financiële situatie, gezinssituatie, gezondheid en werksituatie. Daarbij moet de vergunninghouder ook vragen naar de afhankelijkheid van kansspelen van de speler. Uit de analyse van zijn speelgedrag of de mededelingen van de speler kan niet altijd met zekerheid worden afgeleid dat het speelgedrag zich ontwikkelt tot problematisch speelgedrag. De vergunninghouder moet de juistheid van zijn constatering op grond van de analyse en op grond van de mededelingen van de speler verifiëren voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, bijvoorbeeld en met name aan de hand van de respons van de speler. Het is geen vereiste dat de vergunninghouder actief bij derden al dan niet vertrouwelijke informatie over de speler probeert te achterhalen. Wel moet de vergunninghouder eventuele signalen die derden uit zichzelf aan de vergunninghouder hebben gegeven bij zijn onderzoek betrekken. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om zorgen die door familieleden van de speler zijn geuit richting de vergunninghouder.

Indien de vergunninghouder herhaalde pogingen heeft gedaan tot het voeren van een persoonlijk onderhoud met de speler, maar de speler daarop niet of onvoldoende reageert, heeft de vergunninghouder in beginsel voldaan aan zijn verplichtingen. Waar mogelijk moet de vergunninghouder, volgens de toelichting bij artikel 18, tweede en derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, daarbij verschillende kanalen hebben aangewend.

Het niet reageren door de speler wordt aangemerkt als ernstig signaal, dat in beginsel een redelijk vermoeden van risicovol speelgedrag of kansspelverslaving oplevert. Het niet reageren door de speler op herhaalde pogingen van de vergunninghouder om te komen tot een persoonlijk onderhoud rechtvaardigt volgens de Kansspelautoriteit dat redelijkerwijs moet worden vermoeden dat de speler door onmatige deelneming aan kansspelen of door kansspelverslaving schade aan zichzelf of aan zijn naasten kan berokkenen.

Paragraaf 3.2 Vertegenwoordiging

Op grond van artikel 4.1 van het Besluit kansspelen op afstand moet een houder van een vergunning voor het organiseren van kansspelen op afstand een of meer beschikbare, gevolmachtigde en deskundige vertegenwoordigers hebben die actief bijdragen aan de verwezenlijking van het kansspelbeleid. Aan deze vertegenwoordigers worden hoge eisen gesteld. De Kansspelautoriteit ziet toe op de naleving daarvan en in artikel 3.2.2 is bepaald welke aspecten de Kansspelautoriteit daarbij kan betrekken.

Vertegenwoordigers moeten op grond van artikel 4.1, eerste lid, onderdeel a, van het Besluit kansspelen op afstand in persoon beschikbaar zijn voor overleg met de Kansspelautoriteit en andere relevante organisaties. Dat betekent in ieder geval dat zij veelvuldig in Nederland moeten zijn en op korte termijn moeten kunnen overleggen. De Kansspelautoriteit verstaat daaronder in beginsel dat vertegenwoordigers binnen vijf werkdagen in persoon moeten kunnen overleggen. De vertegenwoordigers kunnen daarvan incidenteel of tijdelijk met verschoonbare redenen afwijken.

Op grond van artikel 4.1, eerste en tweede lid, van het Besluit moet de houder van een vergunning voor het organiseren van kansspelen op afstand er ook voor zorgen dat hij deskundige vertegenwoordigers aanstelt. In het tweede lid van artikel 3.2.2 is nader omschreven wat “voldoende kennis” in ieder geval inhoudt, onverminderd de wettelijke vereisten. Het is aan de houder van een vergunning voor het organiseren van kansspelen op afstand om aan te tonen dat de door hem aangestelde vertegenwoordigers deskundig zijn. Dit kan bijvoorbeeld met een curriculum vitae, waaruit de werkervaring en opleidingen, diploma’s, certificaten of deelnamebewijzen van relevante cursussen, conferenties en overleggen met andere experts blijkt.

Uit de toelichting bij artikel 4.1, eerste lid, van het Besluit kansspelen op afstand volgt dat ‘in het belang van de goede uitvoering van de bij of krachtens de wet gestelde bepalingen’ betekent dat vertegenwoordigers moeten bijdragen aan de ontwikkeling, uitvoering en onderhoud van het verslavingspreventiebeleid van de houder van een vergunning voor het organiseren van kansspelen op afstand. Op grond hiervan is nader uitgewerkt op grond waarvan wordt geconcludeerd dat dit belang onvoldoende geborgd is. De Kansspelautoriteit kan dit op verschillende manieren afleiden, bijvoorbeeld uit gesprekken met of meldingen door consumenten of netwerkpartners van de houder van een vergunning voor het organiseren van kansspelen op afstand of de gegevens als bedoeld in artikel 4.6 van de Regeling kansspelen op afstand.

Uit het eerste lid en de toelichting op het tweede lid van artikel 4.1 van het Besluit kansspelen op afstand volgt dat de houder van een vergunning voor het organiseren van kansspelen op afstand voldoende invulling moet geven aan de figuur van de vertegenwoordiger. Het ligt daarom niet in de rede dat vertegenwoordigers ook andere vergunninghouders voor kansspelen op afstand vertegenwoordigen.

Indien vertegenwoordigers wel andere vergunninghouders voor online kansspelen vertegenwoordigen, kan dat een aanwijzing zijn dat de functie onvoldoende serieus is ingevuld en dat het belang van de goede uitvoering van de bij of krachtens de wet gestelde bepalingen niet geborgd is.

Paragraaf 3.3 Informatie en voorzieningen

Directe en onverwijld toegang tot informatie en voorzieningen over de mogelijkheden van hulp en verslavingszorg is van groot belang voor de preventie van kansspelverslaving en voor de aansluiting op het Nederlandse stelsel van verslavingszorg. Een speler moet direct en onverwijld toegang kunnen hebben tot de informatie en voorzieningen als bedoeld in artikel 8, eerste en tweede lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. Voor houders van een vergunning voor het organiseren van kansspelen op afstand zijn de minimale eisen nader geregeld in artikel 9 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.

In artikel 3.3.2 geeft de Kansspelautoriteit aan dat onder de in artikel 8 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen genoemde normen moet worden verstaan dat houders van een vergunning tot het organiseren een speelcasino of tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal, iedereen die verzoekt om informatie of een voorziening als bedoeld in artikel 8 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen daartoe onverwijld schriftelijke informatie moet verstrekken over deze voorzieningen, direct toegang moet verlenen tot deze websites en voorzieningen en desgevraagd de benodigde formulieren moet verstrekken. Vanzelfsprekend geldt het verstrekken van formulieren en schriftelijke informatie alleen voor landbased aanbieders. Vergunninghouders die ten onrechte niet onverwijld schriftelijke informatie verstrekken of geen directe toegang bieden, bijvoorbeeld door geen uitsluitingsformulier te verstrekken of iemand een online uitsluitingsvoorziening te ontzeggen, schieten tekort in hun zorgplicht.



Afzendinggegevens

Kansspelautoriteit

Rijnstraat 50

2515 XP Den Haag

Postbus 298

2501 CG Den Haag

www.kansspelautoriteit.nl