



Beleidsregel van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit van 23 mei 2024 over verantwoord spelen (Beleidsregel verantwoord spelen 2024)

De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit,

Gelet op artikelen 3, 4a, 8, 14a, 15, 23, 27a, 7b, 7c, 7d, 27ja, 30v en 31m van de Wet op de kansspelen, artikelen 1.1 en 4.1 van het Besluit kansspelen op afstand, artikelen 1, 2, 2ab, 3a, 6, 7, 8, 13 en 18 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, artikelen 4, 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 beleidsregel vast te stellen:

Paragraaf 1. Definities en toepassing

Artikel 1.1 Definities

In deze beleidsregel 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 in de leeftijd van 18 tot en met 23 jaar;
4. *speelcasino*: houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen in een speelcasino als bedoeld in artikel 27g van de wet;
5. *speelautomatenhal*: 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;
6. *online aanbieder*: houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand als bedoeld in artikel 31 van de wet;
7. *netto-stortingen*: stortingen op minus opnames van een speelrekening als bedoeld in artikel 1.1 van het Besluit kansspelen op afstand;
8. *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;
9. *parameter*: grootheid in het risicodetectiesysteem op grond waarvan een signaal wordt vastgesteld;
10. *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;
11. *recreatieve spelers*: spelers bij wie het speelgedrag nauwelijks tot geen verslavingspotentie vertoont;
12. *redelijk vermoeden*: redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen of kansspelverslaving als bedoeld in artikelen 27ja, tweede lid, 30v, tweede lid, en 31m, tweede lid, van de wet, waaronder wordt begrepen op een of meer signalen gebaseerde redelijke twijfel aan het vermogen van de speler om voldoende weerstand te bieden tegen de drang tot onmatige deelneming aan kansspelen of kansspelverslaving;
13. *risicoanalist*: functionaris als bedoeld in artikel 7, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen;
14. *risicoanalyse*: analyse van de verslavingsrisico's van kansspelen als bedoeld in artikel 7, tweede lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen;
15. *risicodetectiesysteem*: geheel van methodes en instrumenten voor het registreren en analyseren van het speelgedrag van spelers;
16. *risicopotentieel*: categorie van verslavingsrisico van een kansspel;
17. *risicospelers*: spelers bij wie het speelgedrag enige kenmerken van kansspelverslaving vertoont;
18. *signaal*: intern of extern signaal wijzend op onmatige deelneming aan de vergunde kansspelen of risico's op kansspelverslaving als bedoeld in artikel 13, eerste lid, onder a, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen;
19. *spelers*: personen die deelnemen aan door de vergunninghouder aangeboden kansspelen of bij de vergunninghouder zijn ingeschreven;
20. *vertegenwoordigers*: vertegenwoordigers als bedoeld in artikel 4.1, eerste lid, van het Besluit kansspelen op afstand;
21. *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; en
- 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 2, eerste lid, Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen 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 aanbiedingen, kortingsacties of bonussen die de kennelijke bedoeling hebben een sterk gevoel van urgentie bij de consument te creëren;
- b. kansspelen aanprijzen als oplossing voor financiële of persoonlijke problemen;
- c. gokken als leefstijl promoten; of
- d. 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 of aan 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 de (eenmalige) gratis deelneming aan een kansspel welke voorwaarden het gratis karakter van de deelname tenietdoen;
- 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. de indruk wordt gewekt dat de consument in het algemeen overwegende invloed kan uitoefenen op de uitkomsten van een door een vergunninghouder aangeboden kansspel;
- e. de indruk wordt gewekt dat de consument in het algemeen overwegende invloed heeft op zijn spelresultaat 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; of
- 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

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 2, derde lid, Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen worden in ieder geval als kwetsbaar aangemerkt consumenten met een verstandelijke beperking, consumenten die een verslaving aan kansspelen hebben of in het verleden hebben gehad en consumenten die niet meer dan het sociaal minimum als bedoeld in artikel 2 van de Toeslagenwet te besteden hebben.
2. Onverminderd de bij of krachtens de wet gestelde eisen over onder andere het registreren en analyseren van speelgedrag en signalen, acht de raad van bestuur het in overeenstemming met artikel 4a, eerste lid, van de wet, dat een vergunninghouder niet proactief op zoek gaat naar kwetsbaarheden van consumenten als bedoeld in het eerste lid als daar geen wettelijke verplichting en redelijkerwijs ook geen andere aanleiding voor is.
3. Bij de beoordeling of wervings- en reclameactiviteiten van een vergunninghouder zijn gericht op



kwetsbare groepen van personen als bedoeld in artikel 2, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, kan de raad van bestuur in ieder geval en in onderlinge samenhang betrekken:

- a. het doel, de inhoud, de vormgeving, de context, het medium en de locatie van de wervings- en reclameactiviteiten;
 - b. het product, de dienst, de persoon en de organisatie waarmee de wervings- en reclameactiviteiten worden verricht;
 - c. de kwalificatie die de aanbieder van het medium zelf geeft aan de beoogde doelgroep; en
 - d. het oordeel van onafhankelijke externe marketingpartijen over dat medium.
4. 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, namen van een kansspel of een vergunninghouder, of andere associaties met een vergunninghouder vermeld staan op producten die voor een aanmerkelijk deel door minderjarigen worden gedragen of gebruikt;
 - b. logo's, namen van een kansspel of een vergunninghouder, of andere associaties met een vergunninghouder vermeld staan op producten die aan personen van een kwetsbare groep worden verstrekt; en
 - c. fysieke reclame is geplaatst in het zicht van of op locaties die zijn gericht op minderjarigen.
5. Bij de beoordeling of wervings- en reclameactiviteiten van speelcasino's, speelautomatenhallen en online aanbieders zijn gericht op personen als bedoeld in artikel 2, vierde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, kan de raad van bestuur in ieder geval en in onderlinge samenhang de in het derde en vierde lid genoemde onderdelen betrekken.

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 speelcasino, speelautomatenhal of online aanbieder, 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 hoog risicopotentieel 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 hoog risicopotentieel heeft; of
- 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 hoog risicopotentieel heeft.

Artikel 2.7 Reclame kansspelen op afstand

Bij de beoordeling of wervings- en reclameactiviteiten van een houder van een andere vergunning op grond van de wet dan tot het organiseren van kansspelen op afstand, door vorm, context of doel sterke gelijkenis vertonen met wervings- en reclameactiviteiten voor kansspelen op afstand, bij het publiek redelijkerwijs de indruk geven dat zij kansspelen op afstand aanprijzen of mede aanprijzen, of op enigerlei andere wijze direct of indirect verwijzen naar kansspelen op afstand, als bedoeld in artikel 2ab, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, kan de raad van bestuur in ieder geval en in onderlinge samenhang betrekken:

- a. het doel, de inhoud, de vormgeving, de context, het medium en de locatie van de wervings- en reclameactiviteiten;
- b. het product, de dienst, de persoon en de organisatie waarmee de wervings- en reclameactiviteiten worden verricht; en
- c. het oordeel van onafhankelijke externe marketingpartijen over de wervings- en reclameactiviteiten.

Artikel 2.8 Rolmodellen

Onder het voor wervings- en reclamedoeleinden gebruik maken van individuele beroepssporters, een team bestaande uit beroepssporters en andere rolmodellen, als bedoeld in artikel 4, eerste en tweede lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval:

- a. het voor wervings- en reclamedoeleinden gebruik maken van afbeeldingen, video-opnames, geluidsopnames, de namen of de aanwezigheid van de rolmodellen, of een andere associatie met het rolmodel in een wervings- en reclameactiviteit; of



- b. een verwijzing op een website of mediadienst op aanvraag van een vergunninghouder naar een website of mediadienst op aanvraag van de rolmodellen of andersom.

Artikel 2.9 Sponsoring

Onder sponsoring als bedoeld in artikel 4, vijfde lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, verstaat de raad van bestuur in ieder geval een neutrale vermelding van het logo van een vergunninghouder op de sportkleding van individuele beroepssporters of teams bestaande uit beroepssporters.

Paragraaf 3.1 Verslavingspreventie

Artikel 3.1.1 Toepassing

Deze paragraaf heeft betrekking op het verslavingspreventiebeleid en de uitvoering daarvan door speelcasino's, speelautomatenhallen en online aanbieders, tenzij anders is bepaald.

Artikel 3.1.2 Personen

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 personen toelaten, toezicht houden op spelers of het verslavingspreventiebeleid uitvoeren.

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 handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de kwaliteitsstandaarden als bedoeld in artikel 2, tweede lid, aanhef en onder b, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
 - b. ten minste drie jaar behandeling voor kansspelverslaving hebben gegeven en werkzaam zijn voor of bij instellingen als bedoeld in artikel 1 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, die met betrekking tot de behandeling voor kansspelverslaving handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de kwaliteitsstandaarden als bedoeld in artikel 2, tweede lid, aanhef en onder b, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg; of
 - 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; en
 - 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 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, die met betrekking tot de behandeling voor kansspelverslaving handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de kwaliteitsstandaarden als bedoeld in artikel 2, tweede lid, aanhef en onder b, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg 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 spelgedrag 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 passende, 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; of
- 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 verstaat de raad van bestuur in ieder geval een beschrijving van:
 - a. de kenmerken van de door de vergunninghouder aangeboden kansspelen;
 - b. de vastgestelde risicofactoren en risicoscores met betrekking tot de door de vergunninghouder aangeboden kansspelen;
 - c. de risicopotentiëlen van de door de vergunninghouder aangeboden kansspelen;
 - d. de wetenschappelijk onderbouwde methoden waarmee de risicofactoren en de risicopotentiëlen zijn vastgesteld; en
 - e. 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 de uitoefening van de functie van de vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 4.1, eerste lid, van het Besluit kansspelen op afstand, 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; en
 - 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; en
 - b. de wetenschappelijk onderbouwde methoden voor de vaststelling van de risicofactoren en het risicopotentieel van kansspelen.
5. 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 de vaststelling van de risicofactoren of het risicopotentieel beïnvloed kunnen worden door:
 - a. aanpassingen van het kansspelaanbod door de vergunninghouder; of
 - b. nieuwe wetenschappelijke inzichten.
6. 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 en het vaststellen van de actualiteit, deugdelijkheid en wetenschappelijke onderbouwing van risicoanalyses.

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.
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 in het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder is opgenomen:
 - a. welke functionarissen moeten voldoen aan de kennisvereisten als bedoeld in artikel 6, eerste en derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen;
 - b. hoe de vergunninghouder ervoor zorgt dat zij voldoen aan de kennisvereisten;
 - c. welke cursus zij moeten volgen; en
 - d. welke organisatie de cursus verzorgt.
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 de vergunninghouder in ieder geval hanteert.
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 interventiemaatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan zijn beschreven; en
 - b. is opgenomen hoe en wanneer de interventiemaatregelen, 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 interventiemaatregelen, 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, jongvolwassenen, personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen, consumenten met een verstandelijke beperking, consumenten die een verslaving aan kansspelen hebben of in het verleden hebben gehad en consumenten die niet meer dan het sociaal minimum als bedoeld in artikel 2 van de Toeslagenwet te besteden hebben;
 - b. hoe de beschikbare interventiemaatregelen, voorzieningen en de toepassing daarvan zijn afgestemd op het onderscheid tussen de in onderdeel a genoemde groepen van personen, met uitzondering van minderjarigen; en
 - c. hoe bij de beschikbare interventiemaatregelen, 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 interventiemaatregelen 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. een overzicht van de risicoanalyses, waaronder in ieder geval wordt verstaan:
 - i. een overzicht van de kansspelen van de vergunninghouder waarvoor risicoanalyses zijn uitgevoerd;
 - ii. welk risicopotentiëlen aan de kansspelen van de vergunninghouder zijn toegekend;
 - iii. de methoden waarmee de risicofactoren en de risicopotentiëlen zijn vastgesteld; en
 - iv. wanneer en door wie de risicoanalyses zijn uitgevoerd;
- b. adviezen van deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen als bedoeld in artikel 3.1.7, die zijn opgesteld in de periode waarover wordt gerapporteerd;
- c. de redenen om eventueel af te wijken van de onder b genoemde adviezen; en
- d. de meest recente versie van het verslavingspreventiebeleid.

Artikel 3.1.12 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.
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 of de periode, de datum en de feiten en omstandigheden die hij beschouwt als signalen registreert;
 - b. zijn risicodetectiesysteem afstemt op de gegevens waarover hij beschikt, waarbij de online aanbieder in ieder geval registreert welke digitale 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; en
 - c. de geregistreerde gegevens eenvoudig kan combineren om de interactie en samenhang tussen die gegevens te kunnen analyseren als bedoeld in het eerste lid.
4. Aan het vroegtijdig kunnen onderkennen van onmatige deelneming aan kansspelen of een risico op kansspelverslaving, als bedoeld in artikel 13, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, is in ieder geval voldaan als de vergunninghouder een signaal of een redelijk vermoeden zo snel mogelijk en in ieder geval binnen een uur nadat de relevante feiten en omstandigheden zich aan hem hebben voorgedaan kan onderkennen.
5. De raad van bestuur kan bij het houden van toezicht op en handhaven van de zorgplicht als bedoeld in artikel 4a van de wet en daarmee samenhangende wet- en regelgeving in ieder geval als signaal betrekken dat de speler:
 - a. niet langer de financiële gevolgen van zijn speelgedrag kan dragen;
 - b. overmatig probeert zijn verliezen terug te verdienen;
 - c. dringend of herhaaldelijk klaagt over niet of te weinig winnen;
 - d. dringend of herhaaldelijk verzoekt om bonussen;
 - e. een creditcard of e-wallet gebruikt voor een storting op de speelrekening;
 - f. meerdere betaalmethoden gebruikt voor een storting op de speelrekening;
 - g. op voor de speler ongebruikelijke tijdstippen deelneemt, waarbij met name wordt gelet op deelname in de nachtelijke uren (van 00.00 tot 06.00 uur);
 - h. binnen een etmaal in totaal langer dan zes uur deelneemt;
 - i. aanmerkelijk vaker deelneemt dan andere spelers bij de vergunninghouder;
 - j. speelgedrag vertoont dat negatieve persoonlijke, sociale of maatschappelijke gevolgen veroorzaakt;
 - k. negatieve persoonlijke, sociale of maatschappelijke gevolgen van zijn speelgedrag ontkent, vermijdt of negeert; of



- i. een signaal probeert te verhullen of een interventie maatregel probeert te ontduiken of omzeilen.
6. Onder een signaal dat de speler niet langer de financiële gevolgen van zijn speelgedrag kan dragen, als bedoeld in het vijfde lid, onder a, verstaat de raad van bestuur in ieder geval dat de speler:
 - a. geen geld kan opnemen van zijn bankrekening vanwege onvoldoende saldo;
 - b. geen storting op de speelrekening kan verrichten vanwege onvoldoende saldo;
 - c. geen parkeervergoeding, taxirit of openbaar vervoer kan betalen;
 - d. geldproblemen, leningen of andere negatieve financiële gevolgen van zijn speelgedrag ontkent, vermijdt of negeert;
 - e. in een kalendermaand:
 - i. netto-stortingen verricht van in totaal meer dan het recreatief te besteden deel van zijn maandelijkse netto-inkomen; of anders
 - ii. netto-stortingen verricht van in totaal 30% of meer van zijn maandelijkse netto-inkomen; of anders
 - iii. netto-stortingen verricht van in totaal meer dan € 300,- als de speler jongvolwassen is; of anders
 - iv. netto-stortingen verricht van in totaal meer dan € 700,-;
 - f. meer dan 30% van zijn liquide gelden aanwendt voor deelneming aan kansspelen;
 - g. andere bezittingen dan onder f aanwendt voor deelneming aan kansspelen;
 - h. zijn leefstijl financieel niet kan onderhouden;
 - i. is of risico loopt te worden onderworpen aan een dwanginvordering;
 - j. schuldsanering heeft aangevraagd of doorloopt; of
 - k. (anderszins) in financiële nood verkeert.
7. Onder negatieve persoonlijke, sociale of maatschappelijke gevolgen als bedoeld in het vijfde lid, onder j, verstaat de raad van bestuur in ieder geval:
 - a. problemen bij of beëindiging van werk of studie van de speler;
 - b. benadeling van het gezin of het overige deel van de sociale omgeving van de speler;
 - c. (het ontstaan van kosten vanwege) een behandeling voor kansspelverslaving voor de speler;
 - d. (het ontstaan van kosten vanwege) criminaliteit door de speler, waaronder in ieder geval diefstal, verduistering of fraude; of
 - e. lichamelijke, psychische of sociale klachten bij de speler, waaronder angst, verdriet, woede, slaapproblemen, vermoedheid, sociale isolatie, paranoïde denkbeelden, bijgelovige denkbeelden, stress of verwaarlozing.
8. Onverminderd de bij of krachtens de wet gestelde eisen over onder andere het registreren en analyseren van speelgedrag en signalen, acht de raad van bestuur het in overeenstemming met artikel 4a, eerste lid, van de wet, dat een vergunninghouder niet proactief op zoek gaat naar signalen als daar geen wettelijke verplichting en redelijkerwijs ook geen andere aanleiding voor is.
9. De raad van bestuur past het vijfde lid, onder e en f, en het zesde lid, onder b en e, niet toe op speelcasino's en speelautomatenhallen.
10. De raad van bestuur geeft geen toepassing aan een bepaling in het vierde, vijfde, zesde of zevende lid als de vergunninghouder afdoende kan verantwoorden waarom hij daarvan is afgeweken.

Artikel 3.1.13 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 interventie maatregel 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 interventie maatregelen afstemt op de ernst van de signalen en dat hij onverwijld intensievere maatregelen treft als de genomen interventie maatregelen niet of onvoldoende tot het beoogde resultaat leiden.
2. Volgens de raad van bestuur is in ieder geval sprake van een passende interventie maatregel om onmatige deelneming en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen als bedoeld in artikel 18, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, als:
 - a. de online aanbieder bij een signaal als bedoeld in artikel 3.1.12, zesde lid, onder e, onverwijld nadere stortingen op de speelrekening van de speler blokkeert voor de resterende duur van die kalendermaand of totdat aannemelijk is dat de speler de financiële gevolgen van zijn speelgedrag kan dragen;
 - b. de vergunninghouder onverwijld en in ieder geval binnen een uur nadat hij een redelijk vermoeden als bedoeld in artikelen 27ja, tweede lid, 30v, tweede lid, en 31m, tweede lid, van



de wet, moet hebben, deelname aan zijn kansspelen door de speler blokkeert totdat de vergunninghouder heeft vastgesteld dat van een redelijk vermoeden geen sprake is.

3. De raad van bestuur geeft geen toepassing aan een bepaling in het tweede lid als de vergunninghouder afdoende kan verantwoorden waarom hij daarvan is afgeweken.

Artikel 3.1.14 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; en
 - iv. overige mogelijk relevante feiten en omstandigheden.
 - b. zich voldoende heeft vergewist van de juistheid van de constatering 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; en
 - 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 beginsel 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 online aanbieders.

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 twee werkdagen digitaal of 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; en
 - 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 ten behoeve van het vaststellen van de deskundigheid van vertegenwoordigers.
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; of
 - d. de vertegenwoordigers onvoldoende als onderdeel van het lokale netwerk een goede samenwerking op het gebied van preventie en het tegengaan van kansspelverslaving bevorderen.

Paragraaf 3.3 Informatie en voorzieningen

Artikel 3.3.1 Toepassing

Deze paragraaf heeft betrekking op speelcasino's en speelautomatenhallen.

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 3.4 Rapportage

Artikel 3.4.1 Toepassing

Deze paragraaf heeft betrekking op houders van een vergunning die door de raad van bestuur is verleend op grond van artikel 3, eerste lid, van de wet, de houder van een vergunning tot het organiseren van de staatsloterij als bedoeld in artikel 8, eerste lid, van de wet, de houder van een vergunning tot het organiseren van de instantloterij als bedoeld in artikel 14a, eerste lid, van de wet,



de houder van een vergunning tot het organiseren van sportwedstrijden als bedoeld in artikel 15, eerste lid, van de wet, de houder van een vergunning tot het organiseren van de totalisator als bedoeld in artikel 23, eerste lid, van de wet, en de houder van een vergunning tot het organiseren van de lotto als bedoeld in artikel 27a, van de wet. Deze paragraaf heeft geen betrekking op personen, werkzaam binnen de onderneming van de houder van een vergunning die door burgemeester en wethouders is verleend op grond van artikel 3, eerste lid, van de wet, personen, werkzaam binnen de onderneming van de houder van een vergunning die is verleend op grond van artikel 3, eerste lid, van de wet met een geldigheidsduur van maximaal zes maanden per jaar, en personen, werkzaam binnen de onderneming van de houder van een vergunning die is verleend op grond van Titel Ia van de wet.

Artikel 3.4.2 Rapportage

Onder een rapportage van de vergunninghouder als bedoeld in artikel 11, tweede lid, van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, over de wijze waarop de kennisvereisten als bedoeld in artikel 6, derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, zijn geborgd in zijn organisatie, verstaat de raad van bestuur in ieder geval een overzicht van welke functionarissen aan de kennisvereisten moeten voldoen en een beschrijving van hoe de vergunninghouder ervoor zorgt dat daaraan is voldaan.

Paragraaf 4. Slotbepalingen

Artikel 4.1 Inwerkingtreding

Deze beleidsregel treedt in werking met ingang van 3 juni 2024, met uitzondering van de artikelen 3.1.12, vierde, vijfde, zesde, zevende en tiende lid, en 3.1.13, tweede en derde lid, die in werking treden op 1 oktober 2024.

Artikel 4.2

De Beleidsregels verantwoord spelen (Staatscourant 2021, 13410) worden ingetrokken, met uitzondering van artikel 3.1.13, tweede, derde en vierde lid, die worden ingetrokken op 1 oktober 2024.

Artikel 4.3 Citeertitel

Deze beleidsregel wordt aangehaald als: Beleidsregel verantwoord spelen 2024.

Deze beleidsregel zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag, 23 mei 2024

*De raad van bestuur van de Kansspelautoriteit,
R.J.P. Jansen
Voorzitter*



TOELICHTING

Algemeen

Met deze beleidsregel 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 Toepassing

Per paragraaf is bepaald waarop deze beleidsregel betrekking heeft. Paragraaf 2 heeft betrekking op alle vergunninghouders, behalve artikelen 2.5, vijfde lid, 2.6, 2.7, 2.8 en 2.9. Artikelen 2.5, vijfde lid, en 2.6 hebben alleen betrekking op speelcasino's, speelautomatenhallen of online aanbieders. Artikel 2.7 heeft betrekking op alle vergunninghouders, behalve online aanbieders. Wat betreft artikelen 2.8 en 2.9 wordt verwezen naar de vergunninghouders als bedoeld in het eerste en tweede lid van artikel 4 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. Paragraaf 3.1 heeft betrekking op speelcasino's, speelautomatenhallen of online aanbieders. Uit artikel 3.1.12, derde lid, onder b, volgt dat die bepaling deels alleen van toepassing is op online aanbieders. Verder volgt uit artikel 3.1.12, negende lid, welke andere bepalingen van dat artikel alleen op online aanbieders van toepassing zijn. Ook artikel 3.1.13, tweede lid, onder a, is alleen van toepassing op online aanbieders. Paragraaf 3.2 heeft alleen betrekking op online aanbieders en paragraaf 3.3 heeft betrekking op speelcasino's of speelautomatenhallen. Paragraaf 3.4 heeft alleen betrekking op de houders van de vergunning meerjarige loterijen, de staatsloterij, de instantloterij, landbased sportwedenschappen, de landbased totalisator en het lottospel en niet op houders vergunning voor éénmalige loterijen en bijzondere vormen van kansspelen als bedoeld in Titel Ia van de wet.

Artikel 1.1, onder 12, bevat een omschrijving van hetgeen de Kansspelautoriteit verstaat onder een redelijk vermoeden. Daarvan is sprake als een of meer signalen een objectief begin van bewijs voor onmatige deelneming aan kansspelen of kansspelverslaving vormen.

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 kansspelverslaving;*
- 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. Dit betekent dat de vergunninghouder ook verantwoordelijk is voor de wervings- en reclameactiviteiten van door hem ingeschakelde partijen of personen, voorzover die activiteiten ten behoeve van de vergunninghouder worden uitgevoerd. Bij uitbesteding kan gedacht worden aan het inschakelen van een extern reclamebureau, het inzetten van zogenoemde influencers of andere rolmodellen, het gebruik maken van affiliates, etc.

Op grond van artikel 1 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen wordt verstaan onder wervings- en reclameactiviteiten: 'iedere vorm van communicatie waarmee vergunninghouders, al dan niet met behulp van derden, direct of indirect hun diensten of goederen aanprijzen'. 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 bedrijfstak, 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 kanalisatiedoelstelling 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 beleidsregel 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'. Hieronder wordt mede verstaan deelneming die een verstorend of ontwrichtend effect heeft of kan hebben op de financiële, sociale of maatschappelijke situatie van de speler of op diens gezondheid. In het verlengde van artikel 2.2 van deze beleidsregel 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 aanbiedingen die zodanig zijn geformuleerd dat zij de kennelijke bedoeling hebben een sterk gevoel van urgentie bij de consument te creëren. Hierbij kan gedacht worden aan uitingen zoals 'alleen vandaag', 'voor snelle beslissers', 'nog maar één uur geldig', 'nu twee voor de prijs van één' en bonussen zoals een 'happy hour' bonus. Dit geldt ook voor 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. Dit volgt ook uit de algemene regels van consumentenbescherming te weten de regels omtrent oneerlijke handelspraktijken (artikel 6:193a e.v. van het Burgerlijk Wetboek). Zo mogen aan de gratis deelneming geen voorwaarden worden verbonden die het gratis karakter van de deelname tenietdoen zoals registratie-,



verwerkings- of administratiekosten. Ook mag de gratis deelneming zonder toestemming van de consument niet automatisch overgaan in betaalde deelneming. Daarnaast 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 in het algemeen overwegende 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 'in het algemeen overwegende invloed' laat onverlet dat voor bepaalde spelers geldt dat zij door oefening en ervaring hun spelresultaat kunnen verbeteren. Voor zover deze behendigheidsfactor een rol speelt is dit in het algemeen ondergeschikt aan het kanselement van het spel. 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.

Artikel 2.5, eerste lid, bevat een aanvulling op artikel 2, derde lid, Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, waarin staat dat onder kwetsbare groepen van personen 'in ieder geval wordt verstaan minderjarigen en personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen.' Ook andere groepen consumenten zijn kwetsbaar, bijvoorbeeld door hun cognitieve beperkingen dan wel door het feit dat deze personen reeds bekend zijn met kansspelverslaving. Om die reden zijn consumenten met een verstandelijke beperking en consumenten die een kansspelverslaving hebben (of hebben gehad) toegevoegd aan de kwetsbare groepen. Ook consumenten die op of onder het sociaal minimum zitten en niet in hun levensonderhoud kunnen voorzien, zijn kwetsbaar. Hierbij geldt dat de Kansspelautoriteit in haar beoordeling zal toetsen in hoeverre de aanbieder wist of redelijkerwijs had moeten weten van die beperking, ervaring met kansspelverslaving of de bestedingsruimte op of onder het sociaal minimum. Bij het laatstgenoemde gaat het er niet om of de consument recht heeft op toeslag als bedoeld in de Toeslagenwet, maar of hij niet meer te besteden heeft dan het voor hem relevante bedrag als vermeld in artikel 2 van de Toeslagenwet. De bedragen van het sociaal minimum zijn op sommige overheidswebsites overzichtelijk terug te vinden, zoals op de website van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen.

Wat betreft jongvolwassenen geldt dat voor deze groep reeds een voorziening is getroffen in artikel 2, vierde lid, onder a, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. Jongvolwassenen vallen derhalve niet onder de kwetsbare groepen als bedoeld in artikel 2, derde lid, van dat besluit. Artikel 2.5 laat derhalve onverlet dat speelcasino's, speelautomatenhallen en online aanbieders 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, ook niet in het kader van sponsoring.

Onverminderd de wettelijke verplichtingen is in artikel 2.5, tweede lid, voor alle duidelijkheid bepaald dat van de vergunninghouder geen proactief onderzoek wordt verwacht naar de kwetsbaarheid van een consument als daar geen wettelijke verplichting en redelijkerwijs ook geen andere aanleiding voor is. Dat betekent in ieder geval wel dat de vergunninghouder alert is op kwetsbaarheden en een consument als kwetsbaar moet aanmerken zodra dit aannemelijk is, bijvoorbeeld omdat de vergunninghouder dat kan afleiden uit een mededeling van de consument. Vergunninghouders hoeven daar echter niet op eigen initiatief onderzoek naar te doen als daar redelijkerwijs geen reden voor is. Dat betekent echter niet dat een vergunninghouder nooit een vraag hoeft te stellen en nooit enig ander onderzoek hoeft te doen. Bijvoorbeeld een opmerking van een speler die mogelijk wijst op een kwetsbaarheid kan reden vormen om een vraag te stellen. Een onderzoek hoeft niet altijd groot en diepgaand te zijn. Soms kan het stellen van een vraag al voldoende zijn. Het hangt af van de omstandigheden of een onderzoek nodig is en zo ja, in hoeverre en op welke manier. Daarbij speelt ook het privacybelang van de speler een rol. Van de vergunninghouder als professionele marktdeelnemer wordt verwacht dat hij per geval een zelfstandige en deskundige beoordeling kan maken.

In artikel 2.5, derde lid, is een niet-limitatieve lijst van factoren opgenomen die de Kansspelautoriteit kan betrekken bij de beoordeling van de gerichtheid van wervings- en reclameactiviteiten voor kansspelen op kwetsbare groepen van personen. Producten, diensten, personen of organisaties kunnen bijvoorbeeld relevant zijn als die in wervings- en reclameactiviteiten te zien zijn of populair zijn onder minderjarigen.

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, namen van een



kanospel of een vergunninghouder vermeld staan op producten die voor een aanmerkelijk deel door minderjarigen worden gedragen of gebruikt. De Kansspelautoriteit betreft bij de beoordeling ook andere associaties met de vergunninghouder. Dat wil zeggen dat (een aspect met betrekking tot) een product bij de gemiddelde (minderjarige) consument de indruk wekt of impliceert dat er een relatie is met een vergunninghouder of zijn kanospel. Hetzelfde geldt voor producten die aan personen van een kwetsbare groep worden verstrekt, zoals merchandise. Met een aanmerkelijk deel wordt een aanzienlijk of beduidend deel bedoeld, hetgeen betekent dat het niet om een meerderheid van gebruikers hoeft te gaan. Het gaat dus om de specifieke gerichtheid van het product of dienst op minderjarigen. Onder wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders die gericht zijn op kwetsbare groepen van personen vallen ook fysieke reclamevormen (zoals billboards, swanks, abri's en mupi's) die in het zicht van of op locaties staan die gericht zijn op minderjarigen. Dit geldt dus ook voor locaties die voor een aanmerkelijk deel door minderjarigen worden bezocht. Dergelijke locaties moeten gevrijwaard blijven van kansspelreclame. Door reclame te maken op locaties waarvan minderjarigen een belangrijke doelgroep uitmaken zou een kansspelaanbieder de reclame immers richten op minderjarigen. Dat is in strijd met het bepaalde in artikel 2, derde lid, Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen. Hierbij moet in ieder geval gedacht worden aan onderwijsinstellingen, pretparken, speelgoedwinkels en (indoor)speeltuinen.

In artikel 2.6 is bepaald op welke manier een speelcasino, speelautomatenhal of een online aanbieder 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 kanospel waarvan uit de risicoanalyse naar voren is gekomen dat het kanospel een hoog risicopotentieel 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. Ook spaarprogramma's zelf die zijn gekoppeld aan de deelname van een spel, zetten aan tot doorspelen. Deze programma's zijn daarom niet verantwoord als zij gekoppeld zijn aan een kanospel met een hoog risicopotentieel. Daarnaast is het onverantwoord om wervings- en reclameactiviteiten in te zetten die een bij de risicoanalyse geconstateerde risicofactor van een kanospel versterken. Indien bijvoorbeeld uit de risicoanalyse blijkt dat het 'short odd' karakter van een bepaald kanospel 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 kanospel een hoog risicopotentieel 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'). Ten slotte is het onverantwoord een kanospel in wervings- en reclameactiviteiten van vergunninghouders te presenteren als een betrekkelijk ongevaarlijk kanospel, terwijl uit de risicoanalyse naar voren is gekomen dat het kanospel een hoog risicopotentieel heeft.

Houders van een vergunning voor andere kansspelen dan online kansspelen mogen (onder andere) geen wervings- en reclameactiviteiten ontplooien die sterke gelijkenis vertonen met online kansspelen, de indruk wekken dat ze online kansspelen (mede) aanprijzen of op een andere manier verwijzen naar online kansspelen. In artikel 2.7 is een niet-limitatieve lijst van factoren opgenomen die de Kansspelautoriteit kan betrekken bij de beoordeling daarvan. De Kansspelautoriteit kan bijvoorbeeld bij haar beoordeling betrekken of het gebruikte logo voldoende onderscheidend is van het logo van de online aanbieder.

In artikel 2.8 is bepaald wat de Kansspelautoriteit in ieder geval verstaat onder het voor wervings- en reclamedoeleinden gebruik maken van individuele beroepssporters, een team bestaande uit beroepssporters en andere rolmodellen. Daaruit volgt dat bijvoorbeeld reclames met geënceneerde situaties en scripts met (het team van) een beroepssporter of een ander rolmodel niet zijn toegestaan voor vergunde aanbieders van risicovolle kansspelen. Verder mogen websites en sociale media van vergunninghouders en rolmodellen niet naar elkaar verwijzen als en voor zover het rolmodellenverbod van toepassing is. Met verwijzen wordt onder andere bedoeld het vermelden van de website of sociale media van de ander of daarnaar doorlinken.

In artikel 2.9 is bepaald dat een neutrale vermelding van het logo van de vergunninghouder op de sportkleding van beroepssporters is toegestaan in het kader van sponsoring. Hierbij wordt aangesloten bij het begrip sponsoring in artikel II, tweede lid, van het Besluit ongerichte reclame kansspelen op afstand.



Paragraaf 3.1 Verslavingspreventie

Het voorkomen van kansspelverslaving is één van de belangrijkste doelstellingen van het Nederlandse kansspelbeleid (Kamerstukken II 2013/14, 33 996, 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, 33 996, 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. De Kansspelautoriteit kan vanzelfsprekend te allen tijde gegevens en bescheiden opvragen ten behoeve van haar toezicht op onder andere het verslavingspreventiebeleid van en de uitvoering daarvan door de vergunninghouder.

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.

In 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. Door de samenwerking met deskundigen op het gebied van verslavingszorg kunnen de meest recente wetenschappelijke inzichten in het verslavingspreventiebeleid verwerkt worden. Ervaringsdeskundigen kennen uit eigen ervaring de risico's op kansspelverslaving, risicoverhogende aspecten van het kansspel en risicoverhogende aspecten van de omgeving waarin de kansspelen worden aangeboden. Vanuit hun ervaring kunnen zij beoordelen welke interventies effectief kunnen zijn, welke maatregelen kunnen bijdragen om risicovol spelgedrag of verslaving te voorkomen en in hoeverre bepaalde preventieve maatregelen ook daadwerkelijk het gewenste gedragseffect bij een speler teweeg kunnen brengen.

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 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. De kwaliteitsstandaarden die in het openbaar register van het Zorginstituut zijn opgenomen strekken er onder andere toe een mate van kwaliteit van zorg vanuit zorgverleners en zorgaanbieders te borgen. Het Zorginstituut maakt op internet openbaar welke kwaliteitsstandaard goedgekeurd is. Individuele personen, al dan niet werkend voor of bij een instelling, die handelen in overeenstemming met een relevante kwaliteitsstandaarden die zijn opgenomen in het register, 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. Voor alle duidelijkheid is uitdrukkelijk vermeld dat de Kansspelautoriteit gegevens en bescheiden kan 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. Voor alle duidelijkheid is uitdrukkelijk vermeld dat de Kansspelautoriteit gegevens en bescheiden kan 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 de trainer voldoet aan de voorwaarden zoals bepaald in artikel 3.1.3, eerste lid, aanhef en onder a, b of c, beschouwt de Kansspelautoriteit die in ieder geval als aantoonbaar gespecialiseerd in verslavingspreventie. 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. Voor alle duidelijkheid is uitdrukkelijk vermeld dat de Kansspelautoriteit gegevens en bescheiden kan 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. Het gaat er in de kern om dat de relevante deskundigen objectief advies hebben geven over diverse aspecten van het verslavingspreventiebeleid en de informatie die vergunninghouders aan spelers moeten verstrekken.

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 passende, 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 online aanbieder aan deze informatieplicht voldoet. In artikel 8 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen en in artikel 3.3.2 van deze beleidsregel is dit nader uitgewerkt voor speelcasino's of speelautomatenhallen. 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, indien spelers daar behoefte aan hebben.

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. Als uit de risicoanalyse naar voren komt dat een bepaald spel bijvoorbeeld een hoog risicopotentieel heeft, dan moet de vergunninghouder mitigerende voorzieningen of maatregelen in of om het spel treffen om spelers te beschermen tegen kansspelverslaving. Deze maatregelen kunnen betrekking hebben op het verlagen van de risicofactoren in het spel, bijvoorbeeld door een minder hoge jackpot aan te bieden of door het spel vaker of langer te onderbreken door pop-up's, zodat de mogelijkheid om door te blijven spelen wordt beperkt. 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 (een lang/kort interval tussen verschillende gebeurtenissen, zoals inzet en uitbetaling) heeft, de mogelijkheid door te blijven spelen, de hoogte van de jackpot of de kans op een prijs, etc. Voor kansspelautomaten is de analyse aanvullend op en omvattender dan de modeltoelating. 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. Voor een nadere duiding van het niveau waarop de risicoanalyse ten minste moet worden uitgevoerd, wordt verwezen naar pagina 15 van: D.E. de Bruin (2017), *Assessment verslavingsgevoeligheid Nederlandse kansspelaanbod*, Den Haag/Utrecht: Kansspelautoriteit/CVO Research & Consultancy. Daarbij wordt opgemerkt dat de Kansspelautoriteit in ieder geval live betting bij sportwedenschappen ziet als een apart kansspeltype waarvoor een aparte risicoanalyse nodig is. Ook wordt opgemerkt dat moet worden uitgegaan van het grootste risico als voor een kansspeltype één risicoanalyse wordt opgemaakt en een risicofactor verschillend gewaardeerd kan worden. Bijvoorbeeld: als bij twee verschillende online kansspelautomaten de jackpots verschillende hoogtes kunnen hebben, dan moet bij de vaststelling van de risicofactor jackpot in de risicoanalyse voor online kansspelautomaten uitgegaan worden van de hoogste jackpotmogelijkheid. Of bijvoorbeeld: als tussen wedenschappen op voetbalwedstrijden en paardenwedstrijden verschillende gebeurtenisfrequenties mogelijk zijn, dan moet bij de vaststelling van de risicofactor gebeurtenisfrequentie in de risicoanalyse voor online sportwedenschappen uitgegaan worden van de hoogst mogelijke gebeurtenisfrequentie. De vergunninghouder kan risicoanalyses ook op concreter niveau uitvoeren, bijvoorbeeld op het niveau van voetbalwedenschappen, paardenwedenschappen, verschillende typen online kansspelautomaten, etc.

De Kansspelautoriteit schrijft geen specifieke methoden voor. De vaststellingen van de risicofactoren en de risicopotentiëlen door de vergunninghouder moeten echter wel wetenschappelijk onderbouwd zijn. Voorbeelden van bestaande methoden voor uitvoering van de risicoanalyse zijn onder andere Gamgard en ASTERIG. Het gebruik van één van zulke methoden is voldoende. 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. Het voorgaande betekent ook dat de risicoanalist niet tevens optreedt als vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 4.1 van het Besluit kansspelen op afstand. Dat volgt in ieder geval al uit dat de vertegenwoordiger niet onafhankelijk is en bovendien te maken kan krijgen met belangen die conflicteren met het belang van de bescherming van spelers tegen kansspelverslaving. De vertegenwoordiger is met betrekking tot de goede uitvoering van de bij of krachtens de wet gestelde bepalingen met betrekking tot het voorkomen van kansspelverslaving bevoegd om de vergunninghouder te vertegenwoordigen en namens hem beslissingen te nemen. Die vertegenwoordiging kan zich ook uitstrekken over keuzes en afwegingen van de vergunninghouder met betrekking tot enerzijds het belang van verslavingspreventie en anderzijds andere belangen, zoals commerciële belangen.

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 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 en het toevoegen of wijzigen van nieuwe kansspelen of onderdelen daarvan, die van invloed zijn op de risicofactoren en mogelijk ook het risicopotentieel van een kansspel. Voorbeelden kunnen zijn het toevoegen, aanpassen of verwijderen van visuele- en audio-elementen, bonussen, doorspeelmogelijkheden, de tijd tussen inzet en uitbetaling of toegang tot spelonderdelen. Ook kan bijvoorbeeld een toename van het risico- of probleemgedrag bij spelers aanleiding zijn om de risicoanalyse te herzien.

Op grond van het zesde 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 opdrachtomschrijving, 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. Daarnaast dient de vergunninghouder aan te kunnen tonen dat de gebruikte methode voor de risicoanalyse wetenschappelijk onderbouwd is en de risicoanalyses actueel en deugdelijk uitgevoerd zijn.

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 met ten minste één deskundige op het gebied van verslavingszorg en ten minste één ervaringsdeskundige samenwerken. Ook moet hij 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.

In het derde lid van artikel 3.1.10 is bepaald wat omtrent de kennisvereisten en cursussen over verslavingspreventie in het verslavingspreventiebeleid moet zijn opgenomen. Indien niet alle kennisvereisten die in artikel 6, eerste en derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, in een cursus aan de orde komen, moet de vergunninghouder beschrijven hoe hij borgt dat aan de overige kennisvereisten ook voldaan wordt. Wat betreft de functionarissen die de cursus moeten volgen hoeven alleen functies te worden opgenomen en geen persoonsgegevens.

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 hij in ieder geval registreert in het kader van de detectie en analyse van risicovol spelgedrag (Kamerstukken II, 2013/14, 33 996, nr. 3, 10). De bepalingen omtrent de risicoanalyse staan in artikel 3.1.9 en de bepalingen omtrent het analyseren en registreren van speelgedrag staan in artikel 3.1.12.

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 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 verslavingspreventie (Kamerstukken II 2013/14, 33 996, 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 met betrekking tot deelneming aan de kansspelen van de vergunninghouder in ieder geval moet zijn bepaald welke groepen hij met betrekking tot zijn kansspelaanbod als kwetsbaar aanmerkt. In onderdeel a heeft de Kansspelautoriteit bepaald welke groepen van personen daaronder in ieder geval worden verstaan. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de toelichting bij artikel 2.5, eerste lid. 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 een overzicht van de risicoanalyses, verstaat de Kansspelautoriteit dat de vergunninghouder deze adviezen en het overzicht toevoegt in de toe te zenden rapportage. De adviezen en het overzicht hebben betrekking op de periode waarover gerapporteerd wordt. Het overzicht van de risicoanalyses betreft een overzicht van de kansspelen van de vergunninghouder waarvoor risicoanalyses zijn opgesteld en waarin is vermeld welk risicopotentiëlen aan zijn kansspelen zijn toegekend. Ook wordt vermeld welke methode wordt gehanteerd, wanneer de risicoanalyses zijn opgesteld en door wie. De concrete risicoanalyses hoeven in beginsel niet te worden meegestuurd, maar de Kansspelautoriteit kan die in het kader van haar toezicht wel opvragen. 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. Hetzelfde geldt voor het verwerken van de resultaten van risicoanalyses. Ten slotte is bepaald dat de vergunninghouder de meest recente versie van het verslavingspreventiebeleid moet verstrekken aan de Kansspelautoriteit.

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 spelgedrag.

In het eerste lid van artikel 3.1.12 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 spelgedrag. Van de vergunninghouder als professionele marktdeelnemer mag worden verwacht dat hij per geval op basis van signalen en analyses een zelfstandige en deskundige beoordeling kan maken. Uit onder andere de gegevens van het spelgedrag die de vergunninghouder moet registreren (in ieder geval de gegevens die zijn genoemd in artikelen 13, tweede lid, en 14 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen), kunnen signalen naar voren komen. Het gebruik van een enkel signaal is in beginsel onvoldoende, tenzij het een duidelijk en sterk signaal is. De signalen moeten in samenhang worden geïnterpreteerd om het gedrag goed te analyseren. Ook het signaleren van enkel de escalatie van spelgedrag is in beginsel onvoldoende. Het spelgedrag van een speler kan tenslotte bij een andere aanbieder al geëscaleerd zijn tot risicovol spelgedrag. Als een risico- of probleemspeler van begin af aan zeer



frequent speelt en veel uitgeeft en de vergunninghouder alleen escalerend spelgedrag signaleert, dan zou het risicovolle spelgedrag niet gedetecteerd worden. 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 3.1.12 heeft de Kansspelautoriteit bepaald dat de vergunninghouder zijn bevindingen op schrift moet vastleggen. Onder schriftelijk vastleggen wordt ook digitaal schriftelijk vastleggen verstaan.

Op grond van het derde lid van artikel 3.1.12 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 online aanbieder daarbij in ieder geval digitale paramaters moet hanteren en dat het digitale deel van zijn risicodetectiesysteem zodanig is ingericht dat hij automatisch een rapport ontvangt van iedere melding. Ook andere gegevens dan digitale gegevens over zijn speelgedrag kunnen van belang zijn voor de analyse, zoals mededelingen van de speler of vanuit zijn omgeving. 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.

Onmatige deelneming aan kansspelen kan zich snel ontwikkelen. Een speler kan in zeer korte tijd risicovol speelgedrag vertonen, controle over zijn speelgedrag verliezen, buitensporig deelnemen of in beslag genomen worden door kansspelverslaving, met alle ernstige gevolgen van dien. Op basis van zijn actieve zorgplicht moet de vergunninghouder dat zoveel mogelijk voorkomen. Hoe sneller en hoe meer een speler controle over zijn speelgedrag verliest, hoe sneller en hoe meer hij afhankelijk is van het tijdig onderkennen en tijdig en passend ingrijpen door een vergunninghouder. Het is essentieel dat een vergunninghouder tijdig inziet dat het misgaat en voorts tijdig ingrijpt. De actieve zorgplicht houdt onder meer in dat vergunninghouders zowel signalen als redelijke vermoedens vroegtijdig moeten kunnen onderkennen.

In het vierde lid van artikel 3.1.12 is bepaald dat er in ieder geval sprake is van het vroegtijdig onderkennen van onmatige deelneming aan kansspelen of een risico op kansspelverslaving als de vergunninghouder zowel signalen als redelijke vermoedens zo snel mogelijk en in ieder geval binnen een uur nadat de relevante feiten en omstandigheden zich aan hem hebben voorgedaan onderkent.

Online aanbieders registreren near real-time en geautomatiseerd het speelgedrag en zijn in staat om signalen zeer snel te onderkennen. De software of de verantwoordelijke medewerker van de online aanbieder moet een dergelijk signaal uiterlijk binnen een uur nadat de relevante feiten en omstandigheden zich aan hem voordoen in de gaten hebben. Hetzelfde geldt uiteraard voor medewerkers van online aanbieders die signalen niet automatisch uit speelgedrag, maar bijvoorbeeld via de telefoon, e-mail of chat constateren.

Speelcasino's en speelautomatenhallen hebben niet dezelfde automatische systemen die online aanbieders voor het monitoren van speelgedrag bij hun kansspelen op afstand hebben. In speelcasino's en speelautomatenhallen zijn medewerkers echter fysiek aanwezig. Zij moeten alert zijn en ook zo snel mogelijk en in beginsel uiterlijk binnen een uur nadat de relevante feiten en omstandigheden zich aan hen hebben voorgedaan signalen in de gaten hebben.

Naast signalen moeten speelcasino's, speelautomatenhallen of online aanbieders ook redelijke vermoedens zo snel mogelijk en in ieder geval binnen een uur nadat de relevante feiten en omstandigheden zich aan hen hebben voorgedaan onderkennen. Het is aan vergunninghouders hoe zij redelijke vermoedens tijdig onderkennen. Wat wordt verstaan onder een redelijk vermoeden, volgt uit artikel 1.1, onder 12. Redelijke vermoedens die duidelijk uit de feiten en omstandigheden volgen, kunnen in ieder geval binnen een uur onderkend worden. Een redelijk vermoeden is in ieder geval duidelijk als uit de feiten en omstandigheden meteen of in ieder geval snel valt op te maken dat een speler vermoedelijk onmatig deelneemt aan kansspelen of vermoedelijk kansspelverslaafd raakt. Een voorbeeld daarvan is een speler die een groot deel van de nacht doorgaat met gokken, vrijwel onafgebroken inzet, veel verspeelt en steeds opnieuw stort wanneer zijn saldo op is. Het is niet in overeenstemming met de actieve zorgplicht om een speler langer dan strikt noodzakelijk aan (vermoedelijke) onmatige deelneming aan kansspelen of kansspelverslaving overgeleverd te laten. Als de vergunninghouder bijvoorbeeld onvoldoende maatregelen heeft getroffen om ook 's nachts te kunnen onderkennen dat sprake is van een duidelijk redelijk vermoeden of in te kunnen grijpen, is dat



in beginsel niet conform zijn zorgplicht. Spelers hebben ook buiten reguliere kantoortijden recht op bescherming en dienen 's nachts niet aan hun lot overgelaten te worden. De vergunninghouder kan en – als de situatie daar om vraagt – moet op basis daarvan een tijdige en passende interventie maatregel treffen. Als het redelijk vermoeden duidelijk uit de feiten en omstandigheden volgt, kan de vergunninghouder vaak nog interveniëren tijdens de speelsessie.

Sommige redelijke vermoedens volgen minder duidelijk uit de feiten en omstandigheden, bijvoorbeeld omdat de speler wel (vermoedelijk) onmatig speelt, maar het speelgedrag gradueel en minder opvallend onmatig is geworden. Dan is het onderkennen van een redelijk vermoeden binnen een uur nadat bepaalde feiten en omstandigheden zich aan de vergunninghouder hebben voorgedaan, alsmede het nemen van een interventie maatregel tijdens de speelsessie niet altijd haalbaar. Als de vergunninghouder afdoende kan verantwoorden dat hij langer nodig had dan een uur om een redelijk vermoeden te onderkennen, kan hij daarvan afwijken. Dit volgt uit artikel 3.1.12, tiende lid. Welke tijdspanne in dat geval redelijk is voor het zo snel mogelijk onderkennen van een redelijk vermoeden en voor het nemen van een passende interventie maatregel hangt af van de situatie. Ook hier geldt dat het ontoelaatbaar is om een speler langer dan strikt noodzakelijk, zoals meerdere dagen, over te laten aan (vermoedelijke) onmatige deelneming aan kansspelen of (vermoedelijke) kansspelverslaving.

In artikel 3.1.12, vijfde, zesde en zevende lid, is opgenomen welke signalen de Kansspelautoriteit in ieder geval (niet-uitputtend) hanteert bij haar toezicht op handhaving van de naleving van de zorgplicht, waaronder het vroegtijdig kunnen onderkennen van onmatige deelneming aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving. Kansspelen in speelautomatenhallen, in speelcasino's en op afstand hebben veelal bijzondere, hoge risico's. Onmatige deelneming aan kansspelen of kansspelverslaving kunnen ernstig leed en ernstige schade veroorzaken, waaronder ernstige financiële, psychische, sociale en lichamelijke problemen, zoals schulden, agressie, arbeidsproblemen, relatieproblemen en criminaliteit. Het vroegtijdig onderkennen van signalen is noodzakelijk voor de naleving van de zorgplicht. Vanwege het zwaarwegende belang van het voorkomen van kansspelverslaving is het hanteren van de hier genoemde signalen evenwichtig.

Signalen kunnen uit allerlei bronnen komen. Online aanbieders hebben software waarmee zij een deel van de signalen in het speelgedrag kunnen onderkennen. Speelautomatenhallen en speelcasino's hebben personeel dat opgeleid en fysiek aanwezig is om signalen in het speelgedrag te onderkennen. Daarnaast kunnen signalen bijvoorbeeld ook uit mededelingen van spelers, familieleden of andere derden volgen. Ook wordt verwezen naar artikel 3.1.12, achtste lid. De vergunninghouder kan daarvan afwijken als hij dat afdoende kan verantwoorden (tiende lid).

Of een vergunninghouder vanwege signalen een interventie maatregel moet treffen en zo ja, welke, hangt onder andere af van de ernst van de signalen. Om dat te bepalen moet de vergunninghouder signalen in samenhang interpreteren en het gedrag analyseren. Van een vergunninghouder als professionele marktpartij mag worden verwacht dat hij per geval zelfstandig en deskundig kan beoordelen of sprake is van een signaal en of een bepaalde interventie maatregel gepast is.

In artikel 3.1.12, vijfde lid, onder b, is bepaald dat het overmatig proberen verliezen terug te verdienen een signaal is. Het is op zich logisch dat spelers in het algemeen willen winnen en hun verliezen willen terugwinnen. De vergunninghouder moet er echter alert op zijn dat een speler daar niet in opgaat door overmatig deel te nemen om zijn verliezen terug te verdienen. Een dergelijk signaal kan bijvoorbeeld blijken uit frustratie of opmerkingen vanuit de speler, of uit een patroon van lang en vrijwel onophoudelijk storten en inzetten zonder te stoppen wanneer er nog saldo op zijn speelrekening staat.

Als een speler dringend of herhaaldelijk klaagt over niet of te weinig winnen, of dringend of herhaaldelijk verzoekt om bonussen als bedoeld in artikel 3.1.12, vijfde lid, onder c en d, gaat het niet om een klaarblijkelijke onschuldige opmerking of vraag van een recreatieve speler, maar om een of meer uitingen die lijken te wijzen op bijvoorbeeld frustratie of een drang tot onmatig spelen.

Ook het gebruik van meerdere betaalmethoden, creditcards en e-wallets als bedoeld in artikel 3.1.12, vijfde lid, onder e en f, is van belang. Het gebruik van meerdere betaalmethoden kan een teken zijn dat de speler verschillende methoden moet aanwenden om geld te storten, bijvoorbeeld omdat hij de limiet bij een bepaalde betaalmethode heeft bereikt. Het gebruik van een credit card kan een signaal zijn omdat daarmee op krediet kan worden gespeeld, te meer als dat gepaard gaat met andere signalen. Hetzelfde geldt voor e-wallets, die vaak worden gebruikt om sneller en makkelijker te storten, waarbij soms ook een betaling op krediet mogelijk is, bijvoorbeeld bij 'buy now, pay later'.

Uit artikel 3.1.12, vijfde lid, onder g, volgt dat ook het spelen op voor de speler ongebruikelijke tijdstippen een signaal kan zijn. Vooral deelname in de nachtelijke uren kan een signaal zijn. Als een speler echter bijvoorbeeld weleens laat gokt omdat hij late werktijden en dus een afwijkend dag- en nachtritme heeft, is dat niet per se een signaal. Het is bijvoorbeeld ook geen signaal als een speler



slechts één keer gokt in de nacht van zaterdag op zondag van 23.45 tot 01.00 uur en er verder geen signalen zijn. Als een speler altijd al 's nachts of op een anderszins opmerkelijk tijdstip heeft gespeeld, wil dat overigens niet per se zeggen dat het nooit een signaal kan zijn.

Uit artikel 3.1.12, vijfde lid, onder h, volgt dat de Kansspelautoriteit het langer deelnemen dan zes uur per etmaal vanwege de lange speelduur een signaal vindt. Het gaat daarbij om deelnemen en niet louter het aanwezig of online aangemeld zijn. Online aanbieders kunnen een lange speelduur in de regel nauwkeuriger detecteren dan speelcasino's en speelautomatenhallen. Speelcasino's en speelautomatenhallen hebben echter medewerkers op de vloer die alert moeten zijn en in beginsel ten minste een redelijke inschatting moeten kunnen maken.

Belangrijk is dat het niet alleen gaat om veranderend speelgedrag, maar ook om speelgedrag waaruit op zichzelf al, zonder dat het speelgedrag verandert, signalen volgen. Het is niet alleen een signaal als een speler ten opzichte van zijn vroegere speelgedrag langer, vaker of met hogere inzetten deelneemt, maar in beginsel ook als hij bijvoorbeeld ten opzichte van andere spelers lang, vaak en met hoge inzetten deelneemt. Om na te gaan of een speler te vaak deelneemt, kunnen vergunninghouders bijvoorbeeld de frequentie van de deelname van een speler als bedoeld in artikel 3.1.12, vijfde lid, onder i, vergelijken met de frequentie van deelname van andere relevante spelers. Het is aan de vergunninghouder om daarvoor de meest geschikte methode te bepalen. Hij moet afdoende kunnen verantwoorden welke methode hij hanteert.

Met artikel 3.1.12, vijfde lid, onder l, wordt bedoeld het gedrag van een speler waarmee hij probeert te voorkomen dat hij op de radar van de vergunninghouder komt terwijl daar wel reden toe is of gedrag waarmee hij (het nuttige effect van) een interventie maatregel probeert te ontduiken of omzeilen. Zo kan uit de stortingen een signaal volgen dat een speler probeert met veel geld deel te nemen en, om dat mogelijk te maken, iedere kalendermaand een netto-storting (ver) boven de grenswaarde van artikel 3.1.12, zesde lid, onder e, verricht. Zo kan hij proberen het nuttige effect van een interventie maatregel, zoals een tijdelijke stortingsblokkade, te omzeilen. Zou de vergunninghouder hier niet op aanslaan, dan kan de speler eenvoudig onder de radar blijven en ongehinderd onmatig deelnemen of toegeven aan kansspelverslaving.

In artikel 3.1.12, zesde lid, is uitgewerkt wat de Kansspelautoriteit in ieder geval aanmerkt als signalen dat een speler de financiële gevolgen van zijn speelgedrag niet kan dragen. Met betrekking tot onderdelen a tot en met d kunnen vergunninghouders bijvoorbeeld uit klachten, vragen of gesprekken afleiden dat de speler geen of weinig saldo op zijn bankrekening heeft of geen parkeervergoeding, taxirit of openbaar vervoer kan betalen. Online aanbieders kunnen (soms) zien dat een transactie is mislukt vanwege te weinig saldo. Uit onder meer contact met de speler kan ook blijken dat hij negatieve financiële gevolgen van zijn speelgedrag ontkent, vermijdt of negeert terwijl uit de signalen volgt dat die er wel zijn. Ook andere signalen kunnen (in samenhang) duiden op financiële problemen, zoals opmerkingen van een speler dat hij zijn post niet opent en (zorg)kosten probeert te vermijden.

In artikel 3.1.12, zesde lid, onder e, is bepaald dat een vergunninghouder onder meer het stortingsgedrag van de speler moet betrekken bij de analyse van zijn speelgedrag. Het gaat om netto-stortingen als bedoeld in artikel 1.1, onder 7. Als de speler binnen een kalendermaand netto meer stort dan het recreatief te besteden deel van zijn maandelijkse netto-inkomen, gaat de Kansspelautoriteit uit van een ernstig signaal. Het is aannemelijk dat de speler zulke netto-stortingen niet (duurzaam) kan betalen. Een dergelijk ernstig signaal rechtvaardigt in beginsel dan ook het redelijke vermoeden dat de speler zich zijn speelgedrag niet (duurzaam) kan veroorloven. Het kan grofweg om drie verschillende situaties gaan. De eerste situatie is dat de online aanbieder op de hoogte is van het maandelijkse netto-inkomen van de speler en ook het recreatief besteedbare deel daarvan. De tweede situatie is dat een online aanbieder op de hoogte is van het maandelijkse netto-inkomen van de speler, maar niet van het recreatief besteedbare deel daarvan. De Kansspelautoriteit gaat uit van maximaal 30% van dat maandelijkse netto-inkomen. Gelet op cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek wordt namelijk gemiddeld ongeveer 30% van het inkomen besteed aan recreatie en sparen. De Kansspelautoriteit houdt er echter ook rekening mee dat als het netto-inkomen lager is dan het mediane gestandaardiseerde inkomen het ook aannemelijk is dat een minder groot deel daarvan recreatief besteedbaar is. De derde situatie is dat de online aanbieder niet op de hoogte is van het maandelijkse netto-inkomen van de speler en dus ook niet van het recreatief besteedbare deel daarvan. In dat geval moet rekening worden gehouden met een standaardbedrag, namelijk het bedrag dat is gebaseerd op het mediane gestandaardiseerde inkomen zoals het Centraal Bureau voor de Statistiek dat heeft vastgesteld en waarvan de Kansspelautoriteit het maandelijks recreatief besteedbare netto-deel heeft geschat. Gelet op beschikbare cijfers uit 2020, 2021 en 2022 van het Centraal Bureau voor de Statistiek heeft de Kansspelautoriteit dat bedrag geschat en afgerond op maandelijks € 300,- voor jongvolwassenen en € 700,- voor andere spelers. Volgens de Kansspelautoriteit is het mediane netto-inkomen een realistisch uitgangspunt, omdat het grootste deel van de netto-inkomens in Nederland zich rond dat inkomen bevindt. Slechts een beperkt deel van de spelers zal tegen deze grenzen aanlopen en het



is aanneemelijk dat daarvan een (relatief groter) deel risico- of probleemspeler is. Zoals in artikel 3.1.12, tiende lid, is bepaald, kan de online aanbieder hiervan afwijken, zij het niet lichtvaardig, als hij dat afdoende kan motiveren. Te denken valt aan een professionele pokerspeler die voor een toernooi een hoger bedrag moet storten, al zij daarbij opgemerkt dat ook een professionele pokerspeler te maken kan krijgen met onmatige deelneming aan kansspelen of kansspelverslaving.

Voor wat betreft het begrip 'inkomen' sluit de Kansspelautoriteit aan bij het inkomensbegrip in de Wet inkomstenbelasting 2001, tenzij het doel van deze beleidsregel noopt tot een andere interpretatie.

Uit artikel 3.1.12, zesde lid, onder f tot en met k, volgt onder andere dat in beginsel sprake is van een signaal als meer dan 30% van het onmiddellijk besteedbare geld van de speler, zoals spaargeld, opgaat aan kansspelen. Ook de aanwending van andere bezittingen om het speelgedrag te kunnen financieren, kan een belangrijk signaal zijn. Te denken valt aan de verkoop van een (tweede) auto of een (tweede) huis, maar ook de verkoop of verpanding van andere spullen van de speler. Van spelers die hun bezittingen moeten verkopen om hun speelgedrag te kunnen financieren, kan immers niet redelijkerwijs gezegd worden dat zij de financiële gevolgen hun speelgedrag kunnen dragen. Verder zijn ook feiten en omstandigheden waaruit volgt dat een speler zijn levensstijl niet kan onderhouden, zoals geen geld meer hebben voor een hobby, cadeau of uitje, in beginsel signalen. (Dreigende) dwanginvorderingen en schuldsanering zijn in beginsel ook signalen. Hetzelfde geldt voor (andere) feiten en omstandigheden die lijken te wijzen op financiële nood. Dit soort signalen zullen veelal voortkomen uit opmerkingen van de speler zelf of van derden, zoals familieleden.

In artikel 3.1.12, zevende lid, staan signalen van negatieve persoonlijke, sociale en maatschappelijke gevolgen van speelgedrag. Ook dit soort signalen zullen in de regel voortkomen uit opmerkingen van de speler of van derden, zoals familieleden. Bepaalde signalen als bedoeld in onderdeel e van het zevende lid, zoals verwaarlozing, vermoeidheid of woede, kunnen onder andere ook blijken uit (een verandering van) het gedrag of het uiterlijk van de speler.

Voor vergunninghouders geldt een actieve zorgplicht. In dat kader zijn vergunninghouders onder andere wettelijk verplicht om speelgedrag te monitoren, alert te zijn op andere relevante feiten en omstandigheden, onmatige deelneming aan kansspelen of kansspelverslaving vroegtijdig te onderkennen en passende interventie maatregelen te treffen als dat nodig is. In artikel 3.1.12, achtste lid, is voor de duidelijkheid bepaald dat van de vergunninghouder niet wordt verwacht dat hij op eigen initiatief gaat 'zoeken' naar signalen als daar redelijkerwijs geen aanleiding voor is. Hij hoeft dus bijvoorbeeld niet te vragen of een speler ondanks zijn speelgedrag nog genoeg geld overhoudt voor een uitje of dat zijn speelgedrag problemen op zijn werk of in zijn relatie veroorzaakt, als de vergunninghouder daar geen wettelijke plicht of andere redelijke aanleiding voor heeft. Onderzoek door een vergunninghouder naar een (mogelijk) signaal of redelijk vermoeden is geboden wanneer het speelgedrag of andere omstandigheden daartoe voldoende aanleiding geven. Bijvoorbeeld een (mogelijk) signaal uit het gemonitorde speelgedrag of een ontvangen extern signaal kan een dergelijke aanleiding zijn. Het hangt af van de omstandigheden of onderzoek nodig is en zo ja, in hoeverre en op welke manier onderzoek nodig is. Soms kan het stellen van een vraag al voldoende zijn. Ook het privacybelang van de speler hangt af van de omstandigheden. Van de vergunninghouder als professionele marktdeelnemer wordt verwacht dat hij per geval een zelfstandige en deskundige beoordeling kan maken.

In artikel 3.1.12, negende lid, zijn voor alle duidelijkheid bepaalde uitzonderingen opgenomen. Sommige bepalingen gelden niet voor speelcasino's en speelautomatenhallen, maar alleen voor online aanbieders. Bijvoorbeeld omdat speelcasino's en speelautomatenhallen geen speelrekening voor spelers hebben en geen netto-stortingen kunnen ontvangen. Uiteraard dienen zij wel alert te blijven op onmatige uitgaven in hun speelcasino of speelautomatenhal, in ieder geval voor zover zij dat redelijkerwijs kunnen inschatten.

Uit artikel 3.1.12, tiende lid, volgt dat de Kansspelautoriteit het niet in strijd met de zorgplicht acht als de vergunninghouder afwijkt van een bepaling in het vijfde, zesde of zevende lid door bepaalde feiten en omstandigheden niet als een signaal aan te merken en de vergunninghouder dit afdoende kan verantwoorden. Hoe sterker de feiten en omstandigheden lijken te wijzen op onmatige deelname of een risico op kansspelverslaving, hoe sterker de reden moet zijn om die niet als signaal aan te merken. Als de vergunninghouder zijn afwijking afdoende kan verantwoorden, geeft de Kansspelautoriteit geen toepassing aan een bepaling in het vijfde, zesde of zevende lid. Voor alle duidelijkheid is opgenomen dat hetzelfde geldt voor het in het vierde lid genoemde uur waarbinnen een vergunninghouder zowel een signaal als een redelijk vermoeden moet kunnen onderkennen. Zoals aangegeven hangt de vraag welke tijdspanne in dat geval redelijk is voor het zo snel mogelijk onderkennen van een redelijk vermoeden en voor het nemen van een passende interventie maatregel af van de situatie.

Artikel 3.1.13 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 interventiemaatregel 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 maatregel die qua zwaarte en intensiteit past bij het speelgedrag van de speler. Tegelijk mag hij niet beginnen met de meest intensieve maatregel als lichtere maatregelen reeds passen bij het speelgedrag. Hij begint dus weliswaar met passende, maar met de minst intensieve passende maatregelen. Hij treft intensievere maatregelen als het beoogde resultaat niet of onvoldoende wordt bereikt. De maatregelen hebben tot doel dat zo veel mogelijk wordt voorkomen dat recreatieve spelers zich ontwikkelen tot risico- of probleemspelers, en te stimuleren dat het speelgedrag recreatief blijft. Dat betekent dat de maatregelen ook tot doel hebben dat reeds bestaand risicovol spelgedrag wordt gematigd.

In artikel 18, eerste lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen is bepaald dat de vergunninghouder een interventiemaatregel moet treffen bij overschrijding van de in artikel 4.14 van het Besluit kansspelen op afstand genoemde grenzen van het speelgedrag. Afhankelijk van de ernst van het signaal, kan een lichte interventiemaatregel voldoende zijn, zoals het aanspreken van een speler in een speelcasino of speelautomatenhal, of een pop-up bij kansspelen op afstand.

Artikel 18 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen is niet uitputtend. Bij bepaalde signalen of redelijke vermoedens zijn ook andere interventiemaatregelen mogelijk. Welke interventiemaatregel geboden is, moet per geval worden beoordeeld. De Kansspelautoriteit kan niet voor iedere situatie in een beleidsregel bepalen welke interventiemaatregel in ieder geval passend is. Dat is ook niet nodig. Van een vergunninghouder als professionele marktdeelnemer mag tenslotte worden verwacht dat hij per geval een zelfstandige en deskundige beoordeling kan maken.

In artikel 3.13, tweede lid, is (niet-limitatief) bepaald welke interventiemaatregelen de Kansspelautoriteit bij bepaalde signalen en redelijke vermoedens in ieder geval passend vindt. In artikel 3.13, derde lid, is bepaald dat de vergunninghouder daarvan kan afwijken als hij dat afdoende kan verantwoorden.

In artikel 3.1.13, tweede lid, onder a, is bepaald welke interventiemaatregel de Kansspelautoriteit in ieder geval passend acht als een speler meer stort dan de relevante grenswaarde in artikel 3.1.12, zesde lid onder e. Het is noodzakelijk dat online aanbieders tijdig passende maatregelen treffen om onmatige deelneming of kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen. Conform het getrapte interventiemodel dient de vergunninghouder bij lichtere signalen lichtere interventiemaatregelen te treffen. Als die niet het beoogde resultaat hebben of als sprake is van een ernstiger signaal is een intensievere interventiemaatregel in beginsel passend. Uit artikel 3.1.12, zesde lid, onder e, volgt bij welke grenswaarden van netto-stortingsbedragen volgens de Kansspelautoriteit in beginsel sprake is van een ernstig signaal, aangezien de speler dan meer dan het hele recreatief te besteden deel van zijn maandelijks netto-inkomen lijkt te willen besteden aan kansspelen en het niet aannemelijk is dat hij zich dat (duurzaam) kan veroorloven. Het grenzeloos toestaan van (te) hoge stortingen vergroot het risico op onmatige deelneming aan kansspelen of kansspelverslaving. Uit artikel 3.1.13, tweede lid, onder a, volgt welke interventiemaatregel de Kansspelautoriteit bij het hierboven genoemde signaal in ieder geval passend acht, namelijk dat de online aanbieder verdere stortingen onmiddellijk blokkeert voor de resterende duur van de kalendermaand, dan wel totdat de speler aannemelijk heeft gemaakt dat hij zijn speelgedrag financieel kan dragen. Deze bepaling impliceert overigens niet dat de online aanbieder verplicht is om proactief naar de draagkracht van de speler te vragen. Wat volstaat om aannemelijk te maken dat de speler zijn speelgedrag kan dragen, hangt af van het geval, zoals het soort inkomen of het soort werk. Ook het privacybelang van de speler hangt af van de situatie. Het is aan de online aanbieder als verwerkingsverantwoordelijke om te bepalen of, in hoeverre en op welke manier hij in een concreet geval persoonsgegevens van de speler mag verwerken. De online aanbieder kan een andere passende interventiemaatregel nemen als hij die afdoende kan verantwoorden, waarbij zij opgemerkt dat de vergunninghouder niet lichtvaardig lichtere interventiemaatregelen kan nemen. Mocht aannemelijk zijn dat de speler zijn stortingen financieel kan dragen, dan is deze interventiemaatregel in beginsel niet nodig.

Ter illustratie wijst de Kansspelautoriteit op het volgende. Een speler die in een kalendermaand drie maal € 300 stort, heeft na die derde storting in totaal € 900 gestort. Als de online aanbieder niets over het inkomen van de speler weet en de interventiemaatregel als bedoeld in artikel 3.1.13, tweede lid, onder a, toepast, zou de speler gedurende die kalendermaand geen verdere stortingen meer kunnen verrichten. Maar als die speler vervolgens nog in dezelfde kalendermaand € 400 opneemt en dus netto € 500 heeft gestort ($€ 900 - € 400 = € 500$), zou de Kansspelautoriteit er geen bezwaar tegen hebben als de online aanbieder stortingen door de speler in de kalendermaand weer toestaat. Als de speler in die kalendermaand vervolgens wederom de grenswaarde overschrijdt, zou wederom een tijdelijke stortingsblokkade in ieder geval passend zijn. Overigens, als de speler de tijdelijke stortingsblokkade lijkt te willen omzeilen door in diezelfde kalendermaand geld op te nemen en vervolgens de stortingsgrens met een nog groter bedrag te overschrijden, dan is dat een duidelijk en bijkomend



signaal waar de vergunninghouder rekening mee moet houden bij zijn interventie.

In artikel 3.1.13, tweede lid, onder b, is bepaald welke interventiemaatregel de Kansspelautoriteit passend acht na het constateren van een redelijk vermoeden en voordat een persoonlijk onderhoud heeft plaatsgevonden. Kansspelen in speelcasino's, in speelautomatenhallen en op afstand hebben veelal bijzondere, hoge risico's. Onmatige deelneming aan kansspelen of kansspelverslaving kunnen ernstig leed en ernstige schade veroorzaken, waaronder ernstige financiële, psychische, sociale en lichamelijke problemen, zoals schulden, agressie, arbeidsproblemen, relatieproblemen en criminaliteit. Een redelijk vermoeden rechtvaardigt het nemen van intensieve interventiemaatregelen. De speler neemt immers (vermoedelijk) onmatig deel aan kansspelen of is (vermoedelijk) kansspelverslaafd. Bij een redelijk vermoeden vindt de Kansspelautoriteit het in ieder geval een passende interventiemaatregel dat de deelname van die speler wordt geblokkeerd totdat (in een persoonlijk onderhoud) is vastgesteld dat van een redelijk vermoeden geen sprake is. Daarmee wordt tijdig en effectief verdere (vermoedelijke) onmatige deelneming aan kansspelen of (vermoedelijke) kansspelverslaving voorkomen. Tijdens het persoonlijk onderhoud kan de vergunninghouder de situatie verder onderzoeken en kan de speler zijn speelgedrag toelichten. Afhankelijk van de resultaten kan de vergunninghouder de maatregel opheffen, aanpassen, in stand laten of andere maatregelen treffen.

Uit artikel 3.1.13, derde lid, volgt dat de Kansspelautoriteit het niet in strijd acht met de zorgplicht als de vergunninghouder afwijkt door geen of andere interventiemaatregelen te nemen en hij dat afdoende kan verantwoorden. Omdat de Kansspelautoriteit bij artikel 3.1.13, tweede lid, onder a, in beginsel uitgaat van een redelijk vermoeden dat een speler zijn speelgedrag niet financieel kan dragen, en bij artikel 3.1.13, tweede lid, onder b, van een redelijk vermoeden van onmatige deelneming aan kansspelen of risico op kansspelverslaving zal een lichtere interventiemaatregel niet lichtvaardig genomen kunnen worden. Hoe sterker het signaal of het redelijk vermoeden, hoe sterker de reden moet zijn om af te wijken. Als de vergunninghouder afdoende verantwoording kan afleggen, geeft de Kansspelautoriteit geen toepassing aan een bepaling in het tweede lid.

Artikel 3.1.14 heeft betrekking op het voeren van een persoonlijk onderhoud met een speler. Het persoonlijk onderhoud houdt een gesprek tussen de vergunninghouder en de speler in. Een enkele waarschuwing – zoals een enkele opmerking in een speelautomatenhal of casino, of een online pop-up bij kansspelen op afstand – waarop niet gereageerd hoeft te worden, volstaat dus niet. Er wordt niet voorgeschreven op welke wijze dit contact moet plaatsvinden. Dit kan bijvoorbeeld met een gesprek in een ruimte in een speelautomatenhal of casino, per telefoon, chat of e-mail. Indien de speler niet reageert, zal de vergunninghouder zijn pogingen moeten herhalen en eventueel een ander medium moeten gebruiken. Uit de toelichting bij artikel 18, tweede en derde lid, van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen volgt dat risico- 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, 33 996, 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 constateringen 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 op mededelingen en vragen van de vergunninghouder. De vergunninghouder mag in beginsel afgaan op de juistheid van de mededelingen van de speler, maar hij moet ook rekening houden met de mogelijkheid dat een risico- of probleemspeler probeert risicovol spelgedrag of negatieve gevolgen daarvan te verbergen. De vergunninghouder moet alert zijn op signalen die daarop duiden. Bij zulke signalen kan hij bijvoorbeeld vragen of de speler bepaalde antwoorden of andere mededelingen met nadere informatie kan onderbouwen. Ook de respons daarop dient de vergunninghouder te betrekken bij zijn conclusies.

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 verplichting om een persoonlijk onderhoud te voeren. 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 of onvoldoende reageren door de speler op herhaalde pogingen van de vergunninghouder om te komen tot een persoonlijk onderhoud rechtvaardigt volgens de Kansspelautoriteit in beginsel dat redelijkerwijs moet worden vermoed dat de speler door onmatige deelneming aan kansspelen of door kansspelverslaving schade aan zichzelf of aan zijn naasten kan berokkenen. De vergunninghouder is dan ook verplicht passende interventie maatregelen te treffen. Als de speler niet of onvoldoende heeft gereageerd en de vergunninghouder meent dat hij niet redelijkerwijs moet vermoeden dat de speler door onmatige deelneming aan kansspelen of door kansspelverslaving schade aan zichzelf of aan zijn naasten kan berokkenen, moet de vergunninghouder dat met voldoende onderbouwing kunnen uitleggen.

Paragraaf 3.2 Vertegenwoordiging

Op grond van artikel 4.1 van het Besluit kansspelen op afstand moet een online aanbieder 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 twee werkdagen digitaal of binnen vijf werkdagen in persoon moeten kunnen overleggen. De vertegenwoordigers kunnen daarvan incidenteel of tijdelijk met verschoonbare redenen afwijken. Afwijking is ook mogelijk als de Kansspelautoriteit of de andere relevante organisaties met de vertegenwoordiger onderling andere termijnen of vormen van overleg hebben afgesproken. Voor de duidelijkheid wordt opgemerkt dat geen van de partijen hiermee verplicht wordt een overleg digitaal te kunnen voeren. Als overleg digitaal niet mogelijk of wenselijk is voor een partij, is overleg in persoon in beginsel de aangewezen vorm.

Op grond van artikel 4.1, eerste en tweede lid, van het Besluit kansspelen op afstand moet de online aanbieder 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 online aanbieder 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 de ontwikkeling, uitvoering en onderhoud van het verslavingspreventiebeleid van de online aanbieder moeten bevorderen. 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 online aanbieder of de gegevens als bedoeld in artikel 4.6 van de Regeling kansspelen op afstand.

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 online aanbieders 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 speelcasino's of speelautomatenhallen 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 onverwijld 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.

Paragraaf 3.4 Rapportage

In artikel 3.4.1 is nader uitgewerkt waar de rapportage over de kennisvereisten van de houders van een vergunning voor meerjarige goeddoelenloterijen, de staatsloterij, de instantloterij, landbased sportwedenschappen, de landbased totalisator en het lottospel aan moeten voldoen. Het artikel heeft geen betrekking op goeddoelenloterijen met een prijs die minder waard is dan € 4.500,-, éénmalige goeddoelenloterijen en bijzondere vormen van kansspelen als bedoeld in Titel Ia van de wet. In ieder geval moet in de rapportage een overzicht zijn gegeven van de functionarissen die aan de kennisvereisten moeten voldoen en hoe de vergunninghouder ervoor zorgt hoe zij daaraan voldoen. De rapportage geldt als bewijsstuk voor het voldoen aan de kennisvereisten.