

CASINO.NL

Verantwoord Spelen Beleid: Wie heeft hun zorgplicht het beste geregeld van de Nederlandse online casino's?

Onderzoek door Casino.nl

Titel:: Verantwoord Spelen Beleid: Wie heeft hun zorgplicht het beste geregeld van de Nederlandse online casino's?

Uitgevoerd door: Casino.nl

In samenwerking met: XY Legal Solutions

Auteurs: Fleur van Beijnhem & Floris Assies

Publicatiedatum: 14 maart 2024

Doel van het Onderzoek: Het evalueren en vergelijken van het beleid voor verantwoord spelen en de zorgplicht van Nederlandse online casino's om vast te stellen welke aanbieder het beste presteert op het gebied van spelersbescherming en verantwoord gokgedrag.

Methodologie: Een gedetailleerde analyse van de beleidsdocumenten, klantenservicerespons, en gebruikerservaringen gerelateerd aan de zorgplicht van de grootste Nederlandse online casino's. Dit omvat een beoordeling van de beschikbare tools voor zelfuitsluiting, stortingslimieten, en de effectiviteit van klantenondersteuning bij het bevorderen van verantwoord spelen.

Doelgroep: Beleidsmakers, regelgevende instanties, gokindustrie professionals, academici en consumenten met een interesse in gokregelgeving en -beleid.

Vragen en opmerkingen: neem contact op met info@casino.nl

Sleutelwoorden: Verantwoord spelen, zorgplicht, online casino's, spelersbescherming, gokregelgeving.

Verantwoord Spelen Beleid: Wie heeft hun zorgplicht het beste geregeld van de Nederlandse online casino's? © 2024 by Casino.nl is licensed under CC BY-ND 4.0. Om een kopie van de licentie te zien, ga naar: <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Wettelijk kader.....	4
Onderzoeksmethode.....	6
Vindbaarheid informatie over verantwoord spelen.....	6
Verwijzingen naar hulporganisaties zelftesten.....	7
Limieten.....	8
Slogan.....	8
CRUKS en uitsluiting.....	9
De kwaliteit van het verantwoord spelen beleid.....	10
Totaal score: voldoende of onvoldoende.....	10
Vergunninghouders beoordelen.....	11
Holland Casino.....	11
TOTO.....	13
Kansino.....	15
Bet365.....	17
Fair Play Casino.....	19
GGPoker.....	21
Tombola.....	23
Bingoal.....	25
BetCity.....	27
LiveScoreBet.....	29
Jacks.nl.....	31
Casino777.....	33
ZEBet.....	35
Circus.....	37
711.....	39
Unibet.....	41
ComeOn.....	43
Betnation.....	45
Goldruncasino.....	47
OneCasino.....	49
Vbet.....	51
LeoVegas.....	53
Hommerson.....	55
Conclusie.....	57
Nawoord.....	58
Bijlage: Overzicht scores casino's.....	59
Uitkomst onderzoek gesorteerd op totaal score.....	59
Uitkomst onderzoek gesorteerd of alfabet.....	60

Inleiding

Casino.nl vindt het belangrijk om op regelmatige basis diepgaande onderzoeken te verrichten naar verschillende aspecten van de online kansspelmarkt. Daarbij vinden wij het vooral belangrijk om de focus te leggen op verantwoord spelen. Immers, verantwoord spelen is hetgeen dat de Nederlandse markt uniek maakt. De geldende zorgplicht is hier streng, maar dat is natuurlijk een voordeel voor de Nederlandse consument.

In dit onderzoek hebben we alle actieve vergunninghouders beoordeeld op het beleid voor verantwoord spelen (over de onderzoeksmethode vertellen we straks meer). Wij zullen van nu af aan regelmatig een onderzoek publiceren, dat te maken heeft met consumentenbescherming en in die zin verantwoord spelen.

Wettelijk kader

Om vast te stellen of de vergunninghouders het verantwoord spelen beleid volgens de wet hebben ingericht, wordt gekeken naar het volgende wettelijke kader:

Artikel 8 lid 1 sub G en artikel 8 lid 2 sub A en E van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen geven aan dat een kansspelaanbieder de websitebezoeker over de risico's van kansspelen en de ernst van verslaving dient in te lichten, verder dient de kansspelaanbieder een verwijzing te hebben naar de website van de Kansspelautoriteit en een aantal externe partijen betreffende het verhelpen van kansspelverslaving. Zo dient er een directe link te zijn naar:

- één of meer online werkzame instellingen voor verslavingszorg;
- één of meer online werkzame instellingen voor anonieme hulp bij kansspelverslaving;
- één of meer fysiek in Nederland werkzame instellingen voor verslavingszorg;
- één of meer fysiek in Nederland werkzame instellingen voor anonieme hulp bij kansspelverslaving;
- een directe link naar de pagina van de Kansspelautoriteit.

Buiten de links die volgens artikel 8 lid 1 en 2 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie op de webpagina moeten staan, dient er rekening te worden gehouden met de verantwoordelijkheid van de reclame- en wervingsactiviteit op de 'verantwoord spelen' webpagina. Artikel 2.6 van de Beleidsregels verantwoord spelen stelt welke soorten wervings- en reclameactiviteiten worden gezien als onverantwoord. Dit zijn:

- 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;
- Wervings- en reclameactiviteiten die een bij de risicoanalyse geconstateerde risicofactor van het kansspel versterken;
- Wervings- en reclameactiviteiten die spelers aanzetten tot doorspelen, terwijl uit de risicoanalyse naar voren is gekomen dat het kansspel een hoog risicopotentieel heeft;
- 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.

Door de beleidsregels en artikel 3a van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen, waarin wordt aangegeven dat een online casino haar wervings- en reclameactiviteiten op de risico's dient af te stemmen, wordt duidelijk gemaakt dat de kansspelaanbieder een bewuste overweging dient te maken tussen het risico dat een bepaald kansspel met zich meebrengt en de manier waarop de kansspelaanbieder reclame maakt.

Verder geeft het Besluit houdende bepalingen ter uitvoering van de Wet kansspelen op afstand (Besluit kansspelen op afstand) onder onderdeel E (uitleg over artikel 3a) op pagina 179 aan dat het risico van de wervings- en reclameactiviteiten afhankelijk is van het spel en de manier waarop de wervings- en reclameactiviteiten gepresenteerd wordt. Dit betekent dat de kansspelaanbieder altijd goed dient te letten op zijn wervings- en reclameactiviteit en rekening dient te houden met de risico's die de reclame met zich meebrengt tezamen met de manier en locatie waarop wervings- en reclameactiviteiten van het online casino plaatsvinden.

Onderzoeksmethode

Casino.nl gaat bij alle vergunninghouders (die live zijn) kijken naar het verantwoord spelen beleid. Daarbij wordt het verantwoord spelen beleid van alle vergunninghouders beoordeeld op naleving van de wet, vindbaarheid en inhoud. Hierbij zijn punten te halen (maximaal 3): 0 punten betekent: voldoet niet aan de wettelijke eisen. 1 punt betekent: voldoet aan de wet. 2 punten betekent: voldoet aan de wet, en is erg goed vindbaar of is inhoudelijk heel sterk. 3 punten betekent: voldoet aan de wet, is erg goed vindbaar en is inhoudelijk sterk. Vanzelfsprekend worden toelichtingen geboden bij alle casino's.

De kwaliteit van het verantwoord spelen beleid	Score
Voldoet niet aan de wettelijke eisen	0
Er wordt aan de wettelijke eisen voldaan	1
Er wordt aan de wettelijke eisen voldaan, en is erg goed vindbaar of de inhoud is erg sterk	2
Er wordt aan de wettelijke eisen voldaan, is erg goed vindbaar en de inhoud is erg sterk.	3

Na beoordeling van de categorieën van de website, kan een totaal worden berekend.

Vindbaarheid informatie over verantwoord spelen

Het vinden van informatie is voor de websitebezoeker van belang. Informatie levert namelijk kennis op voor de websitebezoekers. Hierdoor kunnen zij de website beter leren kennen en weten zij ook wat de organisatie aanbiedt. De informatie helpt de websitebezoeker om wegwijs te worden in het vinden van de gewenste informatie. Duidelijke en eenvoudig vindbare informatie is wenselijker dan verstopte en onvolledige informatie. Dit geldt in het bijzonder voor informatie over verantwoord spelen. Het is van belang dat informatie over verantwoord spelen goed vindbaar en volledig is, zodat websitebezoekers deze makkelijk kunnen vinden. Ook werkt de zichtbaarheid van de informatie preventief, de bezoeker wordt zich er meer van bewust. Om een concrete en toegespitste maatstaf te kunnen bepalen, is het van belang om te definiëren wat onder duidelijke en eenvoudig vindbare informatie wordt verstaan.

Het is vervolgens belangrijk om te definiëren wat onder vindbare informatie wordt verstaan. De informatie is goed vindbaar wanneer de pagina over verantwoord spelen duidelijk in de footer te vinden is, bovenaan de pagina of bijvoorbeeld in een menu. Het is niet de bedoeling dat de bezoeker moet gaan zoeken of dat de verwijzing naar de pagina zo klein is dat het gemakkelijk over het hoofd gezien kan worden. Wanneer een kansspelaanbieder naar een bijvoorbeeld een hulporganisatie verwijst, is het van belang dat hyperlinks werken. Het dient de bezoeker zo gemakkelijk mogelijk

gemaakt te worden. Uiteraard is ook de vormgeving en opmaak wat betreft de weergegeven informatie van belang. Is de informatie overzichtelijk uiteengezet of ziet het er juist er rommelig uit? Wordt er gebruik gemaakt van visuele elementen om zaken beter over te laten komen of wordt er enkel gebruik gemaakt van tekst? Dit zijn voorbeelden van vragen waar rekening mee wordt gehouden.

De mate van informatie	Score
Uitleg en informatie over verantwoord spelen ontbreekt op de website.	0
De informatie is onduidelijk, is niet eenvoudig vindbaar en/of bevat geen concrete hyperlinks.	1
De informatie is duidelijk, is voldoende eenvoudig vindbaar en bevat hyperlinks.	2
De informatie is duidelijk, eenvoudig vindbaar en bevat concrete hyperlinks en/of video's met uitleg.	3

Verwijzingen naar hulporganisaties zelftesten

Een van de belangrijkste doelstellingen van het Nederlandse kansspelbeleid is het voorkomen van een kansspelverslaving. Een van de middelen om een kansspelverslaving te voorkomen is het verwijzen naar zelfhulporganisaties. Zoals ook in het wettelijk kader duidelijk zijn de online casino's verplicht om te verwijzen naar de volgende partijen:

- één of meer online werkzame instellingen voor verslavingszorg;
- één of meer online werkzame instellingen voor anonieme hulp bij kansspelverslaving;
- één of meer fysiek in Nederland werkzame instellingen voor verslavingszorg;
- één of meer fysiek in Nederland werkzame instellingen voor anonieme hulp bij kansspelverslaving;
- een directe link naar de pagina van de Kansspelautoriteit.

Verwijzingen naar hulporganisaties	Score
De website verwijst niet door naar relevante hulporganisaties.	0
De casino website bevat beperkte verwijzingen naar hulporganisaties.	1
De casino website bevat voldoende verwijzingen (in ieder geval naar Loket Kansspel, plus AGOG en/of Centrum voor Verantwoord Gokken).	2
De casino website bevat meerdere verwijzingen naar hulporganisaties, waaronder links naar Engelstalige hulporganisaties, informatie voor naasten of andere websites met meerwaarde.	3

Limieten

Tijdens de inschrijfprocedure van een vergunninghouder moet de persoon zijn grenzen van het speelgedrag aangegeven. Deze grenzen hebben betrekking op de maximale duur van de toegang tot de spelersinterface per dag, week en/of maand, de maximale stortingen op de speelrekening per dag, week en/of maand en het maximale tegoed op de speelrekening. De speler moet dit zelf kunnen instellen en wijzigen. De speler geeft conform artikel 4.14 van het Besluit Kansspelen op afstand zijn speellimiet aan als hij een account aanmaakt. Daarmee geeft hij aan hoe lang hij wil spelen per dag, week of maand, wat hij maximaal wil uitgeven per dag, week of maand en het maximale tegoed op de speelrekening. Het is de verantwoordelijkheid van de aanbieder dat de speler niet over zijn maximale speeltijd heen gaat. Deze grens kan worden bereikt tijdens het spelen. In zo een geval kan de aanbieder volstaan met een pop-up bericht betreffende dat zijn speeltijd voorbij is.

Tijdslimieten	Score
Het casino hanteert limieten van 24 uur per dag, wat effectief geen limiet genoemd kan worden.	0
Het casino hanteert limieten hoger dan 8 uur per dag, maar maakt wel gebruik van een maximum.	1
Het casino stelt limieten, in lijn met het verslavingspreventiebeleid. Maximale limiet is 8 uur per dag.	2
Het casino stelt limieten in lijn met het verslavingspreventiebeleid. Maximale limiet is 8 uur per dag en jongvolwassenen hebben een aangepaste limiet.	3

Slogan

Met de slogan 'Wat kost gokken jou! Stop op tijd 18+' worden de spelers gewezen op het bewustzijn van deelname aan de kansspelen. De ratio is dat jongeren nauwlettend zijn in hoe zij spelen en een eventuele gokverslaving kunnen voorkomen. De slogan houdt onder andere in dat jongeren onder de leeftijdsgrens niet mogen deelnemen aan kansspelen. Deze slogan zorgt ervoor dat er bij reclames over kansspelen ook aandacht wordt besteed aan de risico's. De slogan werkt effectief indien het duidelijk in beeld wordt gebracht door het online casino.

Plaatsing slogan	Score
De website heeft de slogan niet op (alle pagina's van) de website geplaatst.	0
Het casino heeft de oude slogan, of de slogan niet goed zichtbaar geplaatst.	1
Het casino heeft de slogan, goed zichtbaar, op alle pagina's van de website.	2
Het casino heeft de slogan op alle pagina's en heeft deze opvallend op de website geplaatst.	3

Verantwoord Spelen Beleid: Wie heeft hun zorgplicht het beste geregeld van de Nederlandse online casino's? © 2024 door Casino.nl. Beschikbaar onder licentie CC BY-ND 4.0. Mag hergebruikt worden mits er gelinkt wordt naar originele bron.. Voor meer info ga naar http://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/	8 van 60
---	----------

CRUKS en uitsluiting

Spelers kunnen vrijwillig of onvrijwillig worden opgenomen in het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen, ook wel Cruks genoemd. Dit is een belangrijk middel tegen kansspelverslaving. Een gezinslid of werkgever, maar ook een aanbieder van kansspelen kan de Kansspelautoriteit vragen om een speler te registreren in Cruks. Een voorwaarde om in het register te worden opgenomen, is dat de maatregel verdere schade voorkomt. Na inschrijving in het CRUKS is het bij geen enkele aanbieder van kansspelen meer mogelijk om te spelen of een account aan te maken. Ook moet duidelijk zijn dat alternatieve (minder ingrijpende) maatregelen niet helpen. Minder ingrijpende maatregelen kunnen zijn om uit te worden gesloten van kansspelen van een vergunninghouder op de website van deze vergunninghouder. De mogelijkheid tot tijdelijke uitsluiting van 1 website is wenselijk omdat de drempel tot tijdelijke uitsluiting lager ligt dan volledige uitsluiting. Tijdelijke uitsluiting van een website heeft een positief effect op de mate van verslaving van de speler.

Een aanbieder dient conform [artikel 12.1 van de Beleidsregels vergunningverlening kansspelen op afstand](#) het vrijgave advies van de Ksa te verstrekken. De aanbieder moet dus verwijzen naar Cruks.

Cruks	Score
Het casino heeft geen verwijzing naar Cruks.	0
Het casino heeft geen directe, of een moeilijk vindbare verwijzing naar Cruks en/of onvoldoende info over CRUKS.	1
Het casino heeft een directe verwijzing naar Cruks met informatie over uitsluiting.	2
Het casino heeft een directe verwijzing en biedt daarnaast uitgebreide info over CRUKS en de mogelijkheid om (tijdelijk) uit te sluiten van de website zelf.	3

De kwaliteit van het verantwoord spelen beleid

Als laatste wordt er gekeken naar de algehele kwaliteit van het verantwoord spelen beleid van de operators. Alle bovenstaande punten, vindbaarheid informatie, verwijzingen naar hulporganisaties, slogan, limieten en CRUKS, komen samen wanneer er naar de kwaliteit van het verantwoord spelen beleid wordt gekeken. Vallen er nog extra zaken op, positief of negatief, worden deze nog meegenomen.

De kwaliteit van het verantwoord spelen beleid	Score
Voldoet niet aan de wettelijke eisen	0
Er wordt aan de wettelijke eisen voldaan	1
Er wordt aan de wettelijke eisen voldaan, en is erg goed vindbaar of de inhoud is erg sterk	2
Er wordt aan de wettelijke eisen voldaan, is erg goed vindbaar en de inhoud is erg sterk.	3

Totaal score: voldoende of onvoldoende

De kansspelaanbieders kunnen in dit onderzoek een maximale score van 18 punten behalen. Om een voldoende te scoren dient een kansspelaanbieder een minimale totaalscore van 6 te behalen. We willen hierbij wel benadrukken dat dit een magere voldoende is. Wanneer een kansspelaanbieder een score van 6 heeft behaald, wordt er namelijk aan de minimale wettelijke eisen voldaan. Idealiter zien we dat een kansspelaanbieder een score van 12 of hoger heeft, dit betekent namelijk dat ze extra maatregelen hebben genomen om spelers te beschermen en het onderdeel verantwoord spelen serieus nemen. Wanneer een kansspelaanbieder een score van onder de 6 heeft behaald, scoort de aanbieder een onvoldoende. Een score van onder de 6 betekent namelijk dat er niet voldaan wordt aan meerdere wettelijke eisen.

Verantwoord Spelen Beleid: Wie heeft hun zorgplicht het beste geregeld van de Nederlandse online casino's? © 2024 door Casino.nl. Beschikbaar onder licentie CC BY-ND 4.0. Mag hergebruikt worden mits er gelinkt wordt naar originele bron.. Voor meer info ga naar http://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/	10 van 60
---	-----------

Vergunninghouders beoordelen

Casino.nl gaat hieronder alle vergunninghouders beschrijven, en uiteraard een toelichting bieden bij de puntenbeoordelingen. Daarna volgt een conclusie.

Holland Casino

De website van Holland Casino bevat in de header een verwijzing naar de webpagina van 'Veilig en Verantwoord Spelen'. Hierin worden diverse koppen geplaatst waaronder uitgebreide informatie over verschillende aspecten van verantwoord spelen worden gegeven. Zo kun je in een klik op een webpagina komen met een overzicht waar je gemakkelijk kunt navigeren naar verschillende informatie. Er wordt bijvoorbeeld informatie gegeven over de spelrisico's en speeltips en tools. Ook vind je de link naar een zelftest en verschillende hulporganisaties.

Holland Casino geeft aan dat wanneer de speler opmerkt dat hij/zij niet meer met plezier speelt, de speler contact kan opnemen met de online klantenservice van Holland Casino dan wel met een organisatie voor professioneel advies en hulp. Er worden meerdere organisaties genoemd waaronder anonieme websites en informatie voor naasten. Indien de speler zijn/haar speelgedrag niet zelf onder controle krijgt, dan geeft de website daarvoor als tip om een time-out aan te vragen bij Holland Casino. Daarnaast wordt een verwijzing gemaakt naar CRUKS voor een eventuele uitsluiting.

Holland Casino heeft de slogan onder aan de website weergegeven 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+'. Daarnaast hanteert Holland Casino nog hun eigen motto 'Leef Spannend. Niet Roekeloos.' meerdere malen op de website staan. Volgens Holland Casino is dit motto toepasselijk, omdat zij mensen op een veilige, eerlijke en verantwoorde manier laten genieten van hun producten en de bijzondere beleving daaromheen. Overigens is niet iedereen het hier mee eens. Sommige mensen zijn van mening dat de slogan alsnog aanspoort om de grenzen op te zoeken.

Holland Casino heeft sinds de opening van de markt aardig wat veranderingen doorgevoerd wanneer het gaat om geld en tijdlimieten. Hoewel het casino deze eerst niet hanteerde, hanteren zij nu een maximum van 8 uur per 24 uur spelen op je account. Het is dus niet mogelijk om meer dan een werkdag te spelen, tenzij je toernooi langer duurt dan 8 uur. Overigens kun je daarna geen nieuw toernooi meer starten of een rebuy doen. Een jongvolwassenen tot en met 23 jaar heeft bij Holland Casino een maximale stortingslimiet van €400,00 per maand. Dit doen zij preventief. Ze willen namelijk niet dat jongvolwassenen te veel geld verliezen.

Score Holland Casino

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	3	Zichtbaar in de header en overzichtelijk.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	2	De slogan is op meerdere plekken op de website te vinden.
Limieten	2	8 uur.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het verantwoord spelen beleid	2	Het verantwoord spelen beleid van Holland Casino voldoet aan de gestelde wettelijke eisen. Daarnaast is de informatie makkelijk vindbaar en wordt er uitgebreide informatie geboden.

Totaal: 14

TOTO

De website van TOTO bevat in de header een link naar de webpagina van 'Verantwoord Spelen'. Op deze webpagina zijn diverse koppen geplaatst waar uitgebreide informatie wordt gegeven. Zo is het eerste wat je tegenkomt 'TOTO's lessen voor verantwoord spelen'. Wanneer je op deze lessen klikt gaat het over lessen van het bepalen van je speellimieten tot aan het proberen je verlies niet terug te winnen of het spelen met kleine bedragen. Tevens wordt er op een eigen webpagina aangegeven dat de speler een break kan aanvragen. Een speler kan zijn of haar account tijdelijk blokkeren, zichzelf voor minimaal zes maanden uitsluiten of inschrijven in het Cruks.

Als een speler moeite blijft hebben om zijn of haar speelgedrag in de hand te houden, biedt TOTO aan om blokkeersoftware te installeren. Deze software, Gamban, blokkeert alle sites waar je kunt gokken. Dit geldt niet alleen voor legaal Nederlands aanbod, maar ook voor buitenlandse websites. TOTO biedt spelers een gratis licentie aan voor deze software.

TOTO schrijft op haar website dat wanneer meedoen aan kansspelen een negatieve invloed heeft op je omgang met familie en vrienden of je werk/opleiding lijdt eronder je hulp kunt inschakelen van een aantal hulporganisaties. Zo verwijst TOTO onder andere naar Loket Kansspel, AGOG, Geldfit en NIBUD. Overigens bleek tijdens het onderzoek dat een van de hyperlinks naar de tool van NIBUD op een van de pagina's niet werkt.

De verplichte slogan 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+' wordt duidelijk weergegeven in een aparte balk boven de footer. Daarnaast is ook hun eigen slogan 'Bewaar je rust, speel bewust' meermaals op de website te vinden.

In het kader van de geldlimieten en tijdslimieten is gebleken, dat de website van TOTO verantwoorde tijdslimieten hanteert. De maximale tijdslimiet is 8 uur per dag, 56 uur per week en 248 uur per maand. Daarnaast hanteert TOTO een verlieslimiet. Hier moeten spelers instellen welk bedrag ze bereid zijn te verliezen in een dag, week of maand. Wanneer deze limiet is bereikt kan een speler niet meer verder spelen.

Op de pagina met het preventiebeleid van TOTO valt te lezen welke maatregelen zij hebben genomen om gokverslaving te voorkomen.

Score Toto

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	3	Link in de header. Er wordt gebruik gemaakt van video's en informatie is geordend.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	2	Slogan is duidelijk zichtbaar in de footer en hun eigen slogan is meermaals terug te vinden.
Limieten	2	8 uur.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	2	Het verantwoord spelen beleid van TOTO voldoet aan de gestelde wettelijke eisen. Daarnaast is de informatie makkelijk vindbaar en wordt er uitgebreide informatie geboden. TOTO biedt hun informatie zowel in video als in tekstuele vorm aan. Ook kun je de slogans betreffende verantwoord spelen meermaals terugvinden.

Totaal: 14

Kansino

De 'Speel Bewust' pagina van Kansino is onderaan de footer of via het menu aan de zijkant van de website te vinden. Wanneer je op deze pagina klikt kom je op de webpagina die informatie geeft over kansspelverslaving en hoe deze te voorkomen.

De informatie op de 'Speel Bewust' pagina is niet erg duidelijk geordend, waardoor het lastig kan zijn de gewenste informatie te vinden. Alle informatie is namelijk onder elkaar gezet, in plaats van dat er verschillende webpagina's zijn waar je naar kunt navigeren. Tevens is de informatie op de website niet heel erg uitgebreid.

Kansino schrijft op haar website graag nog een aantal punten met de speler te willen doornemen voordat deze inlogt of zichzelf registreert. Een aantal van deze punten zijn dat het bij registratie verplicht is limieten in te stellen, dat je niet moet spelen wanneer je onder invloed van alcohol of drugs bent, je niet moet spelen wanneer je in het verleden problemen hebt gehad met een verslaving en ze afraden met andere psychologische of mentale problematiek te gokken.

Wat betreft de jongvolwassenen worden er extra maatregelen genomen. Jongvolwassenen tussen de 18-23 jaar hebben een verlieslimiet van €400 per maand. Daarnaast kunnen zij maximaal 4 uur per dag gokken. Over limieten voor de overige groep spelers wordt niets benoemd.

Kansino geeft aan dat wanneer de speler opmerkt dat hij/zij veel signalen van een verslaving heeft, de speler contact kan opnemen met een relevante organisatie voor professioneel advies en hulp. Er zijn voldoende links naar hulporganisaties, waaronder internationaal of anonieme hulp. De zelftest waarnaar wordt verwezen is van de website centrumvoorverantwoordgokken.nl. Ook op de website van Kansino staat informatie over zelftests.

Score Kansino

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	1	Zichtbaar in het zij menu en footer. Informatie niet geordend.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	2	De slogan is op meerdere plekken op de website te vinden.
Limieten	3	Jongvolwassenen kunnen maximaal 4 uur per dag gokken.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	1	Hoewel de vindbaarheid en leesbaarheid van het verantwoord spelen beleid van Kansino nog wat te wensen overlaat, is de inhoud van het beleid op bepaalde punten sterk. Jongvolwassenen hebben bijvoorbeeld te maken met extra limieten om zo beter beschermd te zijn. Verder is de informatie vrij summier.

Totaal: 12

Bet365

De website van bet365 bevat rechts boven een link naar de 'Verantwoord Gokken' pagina. Wanneer je deze opent beland je in een aparte interface. Deze omgeving draait volledig om verantwoord gokken, waardoor het niet mogelijk is terug te keren naar de homepage waar je spellen kunt gaan spelen. Bet365 wil ervoor zorgen dat iedereen verantwoord gokt en biedt daardoor een aantal handige opties om het gokgedrag in de hand te houden. De webpagina over verantwoord gokken is erg overzichtelijk opgezet. Zo kun je makkelijk navigeren naar onderwerpen als stortingslimieten, sessielimieten, activiteitswaarschuwingen, maximaal saldo, time-out en zelfuitsluiting. Onder elk onderwerp wordt informatie gegeven. Wanneer je bijvoorbeeld op het onderwerp 'stortingslimiet' klikt, krijg je eerst uitleg over wat een stortingslimiet is. Vervolgens staat er een directe link om een stortingslimiet in te stellen.

Bet365 geeft aan dat klanten die gokproblemen ondervinden en anderen wiens leven beïnvloed wordt door gokproblemen, hulp dienen te zoeken. Bet365 heeft een aantal organisaties op de website staan die vertrouwelijk advies bieden op het gebied van gokproblemen. Zo verwijzen zij naar Loket Kansspel, Stichting AGOG, Gambling Therapy en ZorgkaartNerland. Ze hebben enkel alleen een hyperlink naar de hulporganisaties, er staan geen andere contactgegevens.

Op de website van bet365 is genoeg informatie te vinden over het CRUKS en hoe zelfuitsluiting werkt. Overigens biedt bet365 ook software aan om gokwebsites te blokkeren, zij maken gebruik van gamblock en betfilter.

Onderaan de website staat in het klein en tekstueel weergegeven 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+'. Deze slogan wordt niet weergegeven bij de bonussen die bet365 promoot.

Score bet365

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	3	Link in header + aparte interface wordt geopend.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	2	Slogan klein in de footer weergegeven. Wordt niet bij bonussen getoond.
Limieten	1	Te hoge limieten. Je kunt bij bet365 spelen tot en met 24 uur per dag, 7 dagen per week.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	2	Door het verantwoord spelen beleid in een aparte interface aan te bieden, scoort bet365 punten. Spelers kunnen op deze manier namelijk niet afgeleid worden. Verder is alle informatie gemakkelijk vindbaar. Het beleid zou wel inhoudelijker sterker kunnen door maximale tijdslimieten in te stellen.

Totaal: 13

Fair Play Casino

Wanneer je op de website van Fair Play Casino zit, zie je links boven een directe link naar de pagina over verantwoord spelen. Overigens is het ook nog mogelijk om via de footer te navigeren naar de verantwoord spelen pagina. Eenmaal op de pagina over het verantwoord spelen beleid van Fair Play Casino beland, vind je een menu waarin je op een gemakkelijke manier de gewenste informatie kan vinden. Ze willen je er onder andere op wijzen dat gokken een kansspelen is en geen behendigheid, hoe je verantwoord kan spelen en hoe je jouw speelgedrag kan analyseren.

Zo wordt er aangegeven dat de speler limieten kan instellen en dat de speler zichzelf voor een bepaalde periode kan laten uitsluiten. Ook wordt uitgelegd welke signalen wijzen op risicovol speelgedrag en worden speeltips aangereikt.

Fair Play Casino geeft aan dat er diverse hulpinstellingen zijn die spelers kan helpen wanneer zij professionele hulp nodig heeft. Echter verwijzen zij alleen naar Loket Kansspel. De website biedt dus enkel links naar het verplichte loketkansspel.nl en CRUKS.

In het kader van limieten is gebleken, dat de website van Fair Play Casino op het gebied van de geldlimieten 5000 euro per maand als limiet stelt. Dit is een keurige limiet, omdat hiermee de kansspelverslaving kan worden tegengegaan. Ter zake van de tijdslimiet blijkt dat spelers 8 uur per dag kunnen gokken. Voor jongvolwassenen zijn de geldlimieten streng, met maximaal 400 euro per maand.

Onderaan de website staat in het klein en tekstueel weergegeven 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+'. Deze slogan wordt niet weergegeven bij de bonussen die Fair Play Casino promoot.

Score Fair Play

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	3	Link in de header en footer. Makkelijk te navigeren.
Verwijzingen naar hulporganisaties	1	De website verwijst enkel naar Loket Kansspel.
Slogan	2	Slogan staat klein op de website weergegeven en wordt niet extra getoond bij bonussen.
Limieten	2	8 uur per dag.
CRUKS	3	Uitgebreide informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	2	De informatie over het verantwoord spelen beleid is gemakkelijk vindbaar. Hoewel de inhoud op meerdere punten sterk is, laat het ook het een en ander te wensen over. Zo wordt er enkel naar de wettelijk verplichte hulporganisaties verwezen.

Totaal: 13

GGPoker

De verantwoord spelen pagina van GGPoker is zowel in de header als de footer van de website te vinden. Wanneer je op de verantwoord spelen pagina bent aangekomen, is de pagina niet erg overzichtelijk te noemen. Er is geen menu aanwezig waarmee je kunt navigeren naar verschillende onderwerpen, alle tekst staat onder elkaar opgesomd. Daarbij komt dat het lettertype vrij klein is, waardoor het als lastig kan worden ervaren om de tekst te lezen. Alle informatie is wel aanwezig, maar er zou meer aandacht kunnen worden besteed aan de vindbaarheid en indeling van de pagina om het bezoekers makkelijker te maken.

Het verslavingspreventiebeleid van GGPoker begint met duidelijk maken dat ze zich inzetten om haar leden een verantwoorde speelomgeving aan te bieden. Het is niet alleen hun missie om de leden de meest onderhoudende pokerervaring te bieden, maar het is volgens GGPoker ook hun plicht om compulsief gebruik en toegang tot de spelproducten voor minderjarigen te helpen voorkomen. Hoewel het uiteraard erg goed is dat GGPoker wil voorkomen dat minderjarigen toegang tot de speelomgeving hebben, is dit ook direct een punt van aandacht. Het verslavingspreventiebeleid van GGPoker focust zich in eerste instantie heel erg op het geen toegang verlenen voor minderjarigen en ouders tips geven hoe dit te voorkomen. Dit is natuurlijk geen slecht iets, en is zelfs belangrijk, maar daardoor kom je pas later bij informatie die relevant is voor spelers die mogelijk hulp nodig hebben.

GGPoker geeft op de verantwoord spelen pagina aan dat ze het belangrijk vinden dat kansspelen altijd leuk moeten blijven. Het verantwoord spelen beleid dient er dan ook voor om bijvoorbeeld te helpen met het stellen van grenzen. Ze hebben een korte vragenlijst gemaakt die spelers kunnen beantwoorden om te helpen bij het stellen van grenzen die bij de speler past. Het wordt echter niet duidelijk of GGPoker maximum limieten hanteert. Ook is het onduidelijk of er extra maatregelen worden genomen om jongvolwassenen te beschermen, zoals het hanteren van een maximum stortingslimiet.

Naast de verschillende hulporganisaties waarnaar verwezen wordt zoals Loket Kansspel, Centrum voor Verantwoord Spelen, Ready for Change, Stichting AGOG en Hervitas, verwijzen ze ook naar de Kansspelautoriteit en het CRUKS. Centrum voor Verantwoord Spelen heet sinds vorig jaar Centrum voor Verantwoord Gokken. Deze naamswijziging dient op de website van GGPoker nog doorgevoerd te worden.

De slogan 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+' is erg klein in de footer te vinden. Hoewel de slogan op de website te vinden is, valt die niet op. Daarnaast wordt de slogan niet getoond bij bonussen die op de website te zien zijn.

Score GGPoker

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	2	Zichtbaar in de header. Informatie is erg onoverzichtelijk.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	2	Slogan staat klein op de website weergegeven en wordt niet extra getoond bij bonussen.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	1	Het verantwoord spelen beleid van GGPoker is op een erg onoverzichtelijke manier weergegeven, waardoor het lastig is de relevante informatie te vinden. Daarnaast is de informatie die te vinden is erg summier.

Totaal: 11

Tombola

Als je op de website van Tombola zit kun je via het menu links direct navigeren naar de pagina over verantwoord spelen. In de footer is tevens een link te vinden naar de verantwoord spelen pagina. Tombola noemt deze pagina 'safeplay'. Onderaan de pagina heeft Tombola nog een apart deel aan 'safeplay' besteed. Zo schrijven ze: "Je bepaalt zelf hoeveel tijd je op de site wil doorbrengen en hoeveel geld je eraan wil uitgeven, maar speel verantwoord en bewust. Wij bieden een aantal hulpmiddelen om bewust om te gaan met je tijd en geld, zodat het een leuke hobby blijft."

Op de webpagina die om verantwoord spelen draait, krijg je een uitklapbaar menu te zien met allerlei onderwerpen die spelers helpen om het spelen leuk te houden. Er komen allerlei onderwerpen aan bod zoals hoe je de controle kunt behouden, wie een account bij Tombola kan hebben. Stortingslimiet, jongvolwassenen, tijdslimiet, spelblokkering, cool off en CRUKS. Zodra je op een van de onderwerpen klikt, krijg je uitgebreide uitleg en informatie.

In het kader van de limieten is gebleken, dat de website van Tombola verantwoorde tijdslimieten hanteert. De maximale tijdslimiet is 8 uur per dag, 56 uur per week en 244 uur per maand. Naast tijdslimieten hanteert Tombola ook stortingslimieten voor zowel jongvolwassenen als voor spelers van 24 jaar en ouder. Voor jongvolwassenen geldt een stortingslimiet van €100 per dag, €100 per week en €500 per maand. Spelers van 24 jaar en ouder hebben een stortingslimiet van €500 per dag, €500 per week en €2500 per maand.

Spelers kunnen ervoor kiezen om zich uit te sluiten voor bepaalde spellen. Informatie hierover kun je vinden onder 'spelblokkering'. Als je een bepaald spel niet meer wilt spelen, kun je dit specifieke spel blokkeren. Je kunt zoveel spellen kiezen als je wilt. Dit kan voor een vast aantal uren, een specifiek tijdslot of permanent.

Tombola geeft aan dat wanneer de speler het gevoel heeft een pauze te moeten nemen van kansspelen of dat je een kansspelprobleem hebt, ze sterk aanraden je in te schrijven in het CRUKS. Op de webpagina wordt uitgebreid uitleg gegeven over wat het CRUKS is en welke soorten inschrijvingen je hebt. Ze verschaffen een directe link naar het CRUKS. Naast het CRUKS heeft Tombola een aantal organisaties op de website staan die vertrouwelijk advies bieden op het gebied van gokproblemen. Zo verwijzen zij naar Loket Kansspel, Stichting AGOG, Gamblers Anonymous Nederland en ZorgkaartNerland. Bij alle organisaties staan de contactgegevens waardoor contact opnemen gemakkelijk wordt gemaakt.

Onderaan de website staat in het klein en tekstueel weergegeven 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+'. Deze slogan wordt niet weergegeven bij de bonussen die Tombola promoot.

Score Tombola

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	3	Zichtbaar in het menu en in de footer. Daarbij nog extra informatie over verantwoord spelen op de homepage. Informatie overzichtelijk uiteengezet.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	2	Slogan staat klein op de website weergegeven en wordt niet extra getoond bij bonussen.
Limieten	2	8 uur per dag.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	2	Tombola doet op meerdere manieren hun best de spelers te beschermen. Zo krijgen jongvolwassenen te maken met strengere limieten. Daarnaast is de informatie goed vindbaar en kun je makkelijk navigeren naar het onderwerp waarover je meer te weten wilt komen.

Totaal: 14

Bingoal

De website van Bingoal bevat de header een directe link naar de webpagina over verantwoord spelen. Verder is er nog een link naar deze pagina te vinden in de footer, al is deze wel erg weggestopt en lastig vindbaar. In het menu aan de linkerkant van de website staan enkel verschillende soorten sport weergegeven.

Wanneer je op de pagina over verantwoord spelen zit kun je lezen dat Bingoal in eerste plaats een vorm van entertainment in een veilige omgeving biedt. Ze willen dat hun spelers plezier hebben op de website en vinden het essentieel om ervoor te zorgen dat dit zoveel mogelijk op een verantwoorde manier gebeurt. Om ervoor te zorgen dat spelers op een verantwoorde manier spelen heeft Bingoal volgens hen een uitgebreid verslavingspreventiebeleid opgesteld.

Hoewel de verantwoord spelen pagina meer dan voldoende informatie biedt, wordt dit niet op een hele overzichtelijke manier gedaan. Er staat veel tekst onder elkaar, waardoor het lastig navigeren is. Het wordt je dus niet heel makkelijk gemaakt.

Bingoal geeft aan dat wanneer de speler denkt hulp nodig te hebben zij altijd contact kunnen opnemen met de klantenservice van Bingoal via het contactformulier of kunnen mailen met een verslavingsexpert. Daarnaast geven zij een overzicht van talloze organisaties waarmee contact mee kunnen opnemen. Zo verwijzen zij naar Loket Kansspel, Stichting AGOG, Gamblers Anonymous Nederland, Centrum Verantwoord Gokken en Speel Bewust. Bij alle organisaties staan de contactgegevens waardoor contact opnemen gemakkelijk wordt gemaakt. Op de website wordt ook met een directe link verwezen naar het CRUKS.

De slogan 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+' staat op de website, maar is erg lastig te vinden. De slogan staat helemaal onder aan op de website, maar is in zo een lichte kleur weergegeven dat het makkelijk over het hoofd te zien is.

In het kader van de limieten is gebleken, dat de website van Bingoal hoge limieten hanteert. De geldlimiet is 999.999 euro per dag, dit is effectief gezien geen limiet. Bingoal bevat een tijdslimiet van 24 uur per dag, inhoudende dat een speler fulltime kan gokken. De limieten staat niet in lijn met het tegengaan van kansspelverslaving.

Score Bingoal

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	2	Directe link in de header en footer te vinden. Informatie onoverzichtelijk uiteengezet, waardoor moeilijker te navigeren is.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	2	Slogan staat klein op de website weergegeven en wordt niet extra getoond bij bonussen.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	2	De informatie in het verantwoord spelen beleid van Bingoal is op een onoverzichtelijke manier weergegeven. Het kan daardoor lastig navigeren zijn. De informatie die wordt gegeven is erg uitgebreid.

Totaal: 12

BetCity

Wanneer je op de website van BetCity beland, wordt het direct duidelijk waar je de informatie over verantwoord spelen kunt vinden. De website bevat boven in een inhoud waarbij de hoofdstukken van de website zijn weergegeven. Daar staat onder meer de kop *Speel Verantwoord*. Overigens kun je ook via de footer navigeren naar de pagina die over verantwoord spelen gaat.

Wanneer je terecht bent gekomen op de webpagina die over verantwoord spelen gaat, lees je al snel dat BetCity het belangrijk vindt dat jouw spelgedrag onder controle blijft, omdat een van de risico's van online gokken verlies van de controle of zelfs een gokverslaving is. Daarnaast geven ze direct aan dat je moet opletten op je spelgedrag. BetCity geeft op hun website aan dat het in Nederland verplicht is om stortings-, sessie- en balanslimieten in te stellen. Wanneer je moeite hebt met het instellen van deze limieten, biedt BetCity spelers een budgetcalculator en een zelftest aan om de limieten in kaart te brengen.

BetCity heeft een aantal handvaten geformuleerd die behulpzaam kunnen zijn om de uitgaven binnen de lijnen te houden en dus gokverslaving tegen te gaan. Per onderwerp wordt uitleg gegeven over de manieren om gokverslaving te voorkomen. BetCity maakt gebruik van video's en tekst om hun verantwoord spelen beleid uit te leggen. Het doorlinken naar de juiste pagina's gaat echter niet altijd goed. Wanneer je op de link naar 'Hulporganisaties' klikt, kom je op de 'Speel verantwoord uitleg'. Hoewel het via deze pagina mogelijk is om de hulporganisaties te bekijken, zou het duidelijker zijn om direct op de juiste pagina uit te komen.

Bij de sectie voor hulporganisaties worden meerdere links getoond, onder andere naar informatie voor naasten van een gokverslaafde en naar hulp in de directe omgeving. Naar CRUKS is een directe link te vinden voor uitsluiting, ook is het mogelijk om een time-out in te stellen voor tijdelijke uitsluiting van de BetCity website.

De slogan 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+' wordt op meerdere plekken op de website getoond. In ieder geval is de slogan altijd in de footer te vinden en toont BetCity de slogan onder de bonussen die op de hoofdpagina te vinden zijn. Met betrekking tot de limieten kan gezegd worden dat BetCity aan de wet voldoet, maar de limieten zijn eigenlijk nietszeggend met een hoge maximale stortingslimiet en tijdslimiet van 18 uur per dag. Jongvolwassenen hebben overigens te maken met een stortingslimiet van €450 per maand.

Score Betcity

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	3	Zichtbaar in de header en er worden meerdere video's ter extra uitleg geboden.
Verwijzingen naar hulporganisaties	2	Er worden meerdere hulorganisaties aangeraden, echter gaat het doorlinken niet altijd goed.
Slogan	3	De slogan is op meerdere plekken op de website te vinden.
Limieten	1	Te hoge limiet.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	2	Het verantwoord spelen beleid van BetCity voldoet aan de gestelde wettelijke eisen. Daarnaast is de informatie makkelijk vindbaar en wordt er uitgebreide informatie geboden. Echter werken niet alle linkjes even goed. BetCity biedt hun informatie zowel in video als tekstueel aan. De limieten laten wat te wensen over en kunnen aangescherpt worden.

Totaal: 13

LiveScoreBet

De makkelijkste manier om de verantwoord spelen pagina van LiveScorebet te vinden is via de footer. Daarnaast kun je de pagina ook vinden door in het menu aan de zijkant op 'meer' te klikken, alleen kost dit wat meer zoekwerk en is niet in een oogopslag duidelijk. Het eerste punt wat direct opvalt is dat wanneer je de 'Verantwoord spelen' pagina opent, de gokomgeving nog steeds zichtbaar is. Kansspelaanbieders zijn verplicht spelers een omgeving aan te bieden wanneer het gaat om informatie over verantwoord spelen. Wanneer iemand op zoek is naar informatie om het gokken onder controle te krijgen, werkt het niet als de speler tijdens het lezen van deze informatie op de achtergrond nog steeds wordt geconfronteerd met verschillende weddenschappen. LiveScoreBet voldoet niet aan deze wettelijke eis.

Het is eerste wat LiveScoreBet in het beleidsstuk aangeeft is dat ze het belangrijk vinden dat kansspelen altijd leuk moeten blijven. Het verantwoord spelen beleid dient er dan ook voor om adviezen en gebruiksvriendelijke testen en tips te geven om spelers en naasten te helpen problemen bij kansspelen vroegtijdig te signaleren. Het beleidsstuk zelf is niet erg uitgebreid. Zo wordt er aangegeven dat het belangrijk is dat spelers hun eigen grenzen kennen en dat je limieten kunt instellen. Of LiveScoreBet maximum limieten hanteert wordt in het verantwoord spelen beleid niet duidelijk.

Op de verantwoord spelen pagina biedt LiveScoreBet een uitgebreide zelftest aan die spelers kunnen invullen om te bepalen of zij een gokprobleem hebben. Vervolgens wordt er verwezen naar verschillende hulporganisaties en naar het CRUKS. LiveScoreBet heeft op de verantwoord spelen pagina een linkje geplaatst naar het CRUKS, maar niet naar het juiste webadres. Wanneer je op de hyperlink klikt word je verwezen naar Cruks.nl in plaats van Cruksregister.nl. Cruks.nl is geen website van de Kansspelautoriteit, maar een commerciële website van een aanbieder van softwareproducten voor exploitanten. LiveScoreBet voldoet op dit punt dus niet aan de geldende wet- en regelgeving. Overigens doen ze het op andere webpagina's, zoals de 'veelgestelde vragen' wel goed.

Naast de verschillende hulporganisaties waarnaar verwezen wordt zoals Gambling Therapy, Solutions Addiction Care en PSF addiction care, biedt LiveScoreBet ook blokkeringssoftware aan. Deze software, Gamban, blokkeert alle sites waar je kunt gokken. Dit geldt niet alleen voor legaal Nederlands aanbod, maar ook voor buitenlandse websites.

Hoewel het op de pagina over verantwoord spelen niet duidelijk wordt, blijkt dat jongvolwassenen gehouden zijn aan een stortingslimiet van €1000 per maand. Het wordt niet duidelijk of jongvolwassenen gehouden zijn aan een maximale tijdslimiet.

De slogan 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+' is erg klein in de footer te vinden. Hoewel de slogan op de website te vinden is, valt die niet op. Daarnaast wordt de slogan niet getoond bij bonussen die op de website te zien zijn.

Score LiveScoreBet

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	0	Directe link in de footer. Verantwoord spelen pagina wordt niet in een neutrale omgeving weergegeven.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	2	Slogan staat klein op de website weergegeven en wordt niet extra getoond bij bonussen.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	1	Er wordt voldoende informatie over het CRUKS gegeven. Wel wordt er gelinkt naar het verkeerde webadres.
De kwaliteit van het beleid	0	Er is een groot probleem met het verantwoord spelen beleid van LiveScoreBet en dat is dat het beleid niet in een neutrale omgeving wordt weergegeven. Dit is in strijd met wet- en regelgeving. Daar komt bij dat ze niet linken naar cruksregister.nl, maar naar cruks.nl wat een commerciële website is. Hoewel de informatie klopt, gaan er een aantal dingen mis.

Totaal: 7

Jacks.nl

De verantwoord spelen pagina van Jacks.nl is te vinden in de footer. Wanneer je op de website zit, valt deze webpagina dus niet direct op. Jacks.nl geeft aan dat online spelen, en gokken in het algemeen een risico met zich meedraagt. Je kan in de problemen komen als je vaker en/of langer online speelt. Om de spelers te beschermen hebben zij een verslavingspreventiebeleid opgesteld en kun je via de verantwoord spelen pagina verschillende tips, tricks en tools vinden om op een verantwoorde manier te spelen.

Jacks.nl heeft op een overzichtelijke manier verschillende onderwerpen uiteengezet. Op deze manier kun je makkelijk navigeren naar het onderwerp waar je op dat moment naar opzoek bent. Onderwerpen die op de verantwoord spelen pagina uiteen zijn gezet zijn onder andere limieten, time out & (zelf)uitsluiting, hulporganisaties, tips, bezorgde naasten en zelftest.

In het kader van tijdslimieten is gebleken, dat Jacks.nl verantwoorde tijdslimieten hanteert. De maximale tijdslimiet is 8 uur per dag. Wanneer deze limiet is bereikt kan een speler niet meer verder spelen. Voor jongvolwassenen is er overigens automatisch een verlieslimiet ingesteld. Voor jongvolwassenen van 18 tot en met 20 jaar is de verlieslimiet vastgesteld op €250 per kalendermaand. Voor jongvolwassenen van 21 tot en met 23 jaar is de verlieslimiet vastgesteld op €500. Jongvolwassenen kunnen hun verlieslimiet verlagen, maar niet verhogen.

Wanneer een speler 21 wordt, wordt zijn verlieslimiet niet automatisch verhoogd, maar kan de speler deze nu handmatig verhogen tot een maximum van €500. Hetzelfde geldt wanneer een speler 24 wordt: de verlieslimiet die was ingesteld voordat hij 24 werd, is nog steeds van toepassing, maar de speler kan deze verhogen.

Jacks.nl geeft spelers in ieder geval genoeg handvaten om het gokgedrag onder controle te houden. Zo geven ze uitleg hoe je jezelf (tijdelijk) kunt uitsluiten van het gokken en verwijzen ze naar meerdere hulporganisaties. Op de website is informatie te vinden over 13 verschillende hulporganisaties zoals Stichting AGOG, NA-Anonieme Verslaafden Nederland, GA-Gamblers Anonymous Nederland, Loket Kansspel en Speel Bewust. Tevens hebben ze verslavingszorginstellingen in verschillende provincies in Nederland opgesomd.

Als een speler moeite blijft hebben om zijn of haar speelgedrag in de hand te houden, biedt Jacks.nl aan om blokkeerssoftware te installeren. Deze software, Gamban, blokkeert alle sites waar je kunt gokken. Dit geldt niet alleen voor legaal Nederlands aanbod, maar ook voor buitenlandse websites.

Voor een volledige uitsluiting in het CRUKS wordt eerst gelinkt naar een informatiepagina over CRUKS van de Kansspelautoriteit en daarna een link naar

cruksregister.nl waar men zich kan inschrijven. Dit kan verwarrend zijn, al is alle informatie wel aanwezig.

De slogan 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+' wordt op meerdere plekken op de website getoond. In ieder geval is de slogan altijd in de footer te vinden en toont Jacks.nl de slogan onder de bonussen die op de hoofdpagina te vinden zijn.

Score Jacks

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	2	Zichtbaar in de footer.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	3	De slogan is op meerdere plekken op de website te vinden en wordt bij bonussen getoond.
Limieten	2	8 uur per dag.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	2	De zichtbaarheid van het verantwoord spelen beleid van Jacks.nl zou geoptimaliseerd kunnen worden. De informatie die wordt gegeven is erg duidelijk en daarbij hanteren ze strengere limieten voor jongvolwassenen.

Totaal: 14

Casino777

Als je op de pagina van Casino 777 wordt niet direct duidelijk op welke manier je bij de pagina uitkomt die over verantwoord spelen gaat. Via een link in de footer met de tekst 'Hulp nodig' kom je uit op de verantwoord spelen pagina. Het is dus even zoeken. Bij Casino777 willen ze dat hun spelers plezier hebben in een veilige omgeving en binnen hun eigen gekozen grenzen. Gokken moet namelijk wel leuk blijven. Om deze reden heeft Casino777 een aantal tools beschikbaar gesteld om spelers te helpen controle te houden over het gokken.

Op de verantwoord spelen pagina van Casino777 vind je een overzicht waar je naar verschillende onderwerpen kunt navigeren: speellimieten, tools, zelfuitsluiting, professionele hulpverlening, wat is verantwoord spelen en veilig spelen op ons platform. De informatie is redelijk goed vindbaar en gestructureerd via snelkoppelingen op de pagina.

Om jongvolwassenen te beschermen neemt Casino777 extra maatregelen. Jongvolwassenen kunnen maximaal €500 per maand storten en sturen ze geen marketingcommunicatie naar jongvolwassenen. Wat betreft de marketingcommunicatie is het goed om te benoemen dat het wettelijk verboden is om jongvolwassenen reclame- en wervingsactiviteiten te sturen.

Als je worstelt met gokproblemen, geeft Casino777 aan dat er professionele hulp is die beschikbaar is. Casino777 verwijst naar 8 verschillende instanties die spelers kunnen helpen bij een gokverslaving. Zo verwijzen ze onder andere naar Loket Kansspel, Stichting AGOG, Anonieme Gokkers Nederland, Hervitas en Centrum voor Verantwoord Gokken. Naast dat de organisaties benoemd worden, staan er ook contactgegevens genoteerd. Dit maakt het gemakkelijker om contact op te nemen.

Naast de verwijzing naar het CRUKS om jezelf uit te sluiten, biedt ook Casino777 Gamban aan. Gamban is blokkeringssoftware die je helpt beschermen door toegang tot goksites en apps wereldwijd te blokkeren. Deze software werkt als extra beschermingslaag.

Limieten kun je instellen tot €999.999 per dag. Dit is niet in lijn met verantwoord spelen. Tijdslimieten kun je instellen tot 8 uur per dag. De slogan 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+' wordt in de footer op de website getoond.

Score Casino777

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	2	Link via 'Hulp nodig' wat er onduidelijk is. Gemakkelijk te navigeren naar verschillende onderwerpen.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	2	Voldoende zichtbaar in de footer.
Limieten	2	8 uur per dag.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	2	Het verantwoord spelen beleid van Casino777 voldoet aan de gestelde wettelijke eisen. Daarnaast is de informatie makkelijk vindbaar en wordt er uitgebreide informatie geboden. De limieten laten wat te wensen over en kunnen aangescherpt worden.

Totaal: 13

ZEBet

De 'Verantwoord Wedden' pagina zoals ZEBet het zelf noemt, is in de footer te vinden. Daarnaast hebben ze ook nog een aparte pagina met limieten en sessiedetails. Het verslavingspreventiebeleid van ZEBet is erg uitgebreid en begint eerst met een uiteenzetting van het wettelijk kader. ZEBet geeft aan dat zij als vergunninghouder zich moeten houden aan verschillende wet- en regelgeving en dat het beleid hier dan ook op gebaseerd is. Het verslavingspreventiebeleid is te bekijken op de website via een overzichtelijk menu of te downloaden als pdf-bestand. In het beleid wordt gelijktijdig de privacyverklaring weergegeven.

ZEBet geeft aan dat het beleidsstuk is opgebouwd uit drie fases waarbinnen zij in meer of mindere mate een rol vervullen. Het gaat om de volgende fases: voorkomen, detecteren en interveniëren. Het beleidsstuk van ZEBet is erg uitgebreid, voordat ze namelijk ingaan op de maatregelen die zij nemen, wordt er eerst uitgelegd wat een kansspelsverslaving inhoudt. Daarnaast verwijst ZEBet ook veel naar wet- en regelgeving. Het kan voor mensen die niet bekend zijn met juridisch jargon lastig zijn om deze verwijzingen te begrijpen. Daarbij komt dat er in het verslavingspreventiebeleid zaken zijn opgenomen die voor de spelers niet interessant zijn. Zo is opgenomen welke trainingen medewerkers moeten volgen in het kader van verslavingspreventie, dit maakt het lezen van het beleidsstuk onnodig ingewikkeld.

Onderaan de website staat in het klein en itekstueel weergegeven 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+'. Deze slogan wordt niet weergegeven bij de bonussen die ZEBet promoot.

ZEBet schrijft op haar website dat Loket Kansspel in opdracht van de Kansspelautoriteit is ingericht. ZEBet heeft een link aangebracht om spelers op een eenvoudige wijze naar het loket door te leiden. Waar deze link te vinden is, is echter niet duidelijk. Hoewel ZEBet wel degelijk informatie verschaft over het CRUKS en de verschillende manieren waardoor je ingeschreven kan worden, is er geen link naar het CRUKS in het beleid vindbaar. Op dit punt voldoen zij dus niet aan de wet.

De standaard geldlimieten zijn tot € 1000 voor spelers vanaf 24 jaar en € 250 tot 24 jaar. Maximaal kunnen de limieten, na contact met de klantenservice € 3000 per maand voor spelers van 24 jaar en ouder worden en maximaal € 1000 voor spelers tot 24 jaar. Tijdslimieten zijn in te stellen tot 24 uur per dag.

Score ZEBet

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	1	Vindbaar via de link in de footer. Onnodig veel juridisch jargon.
Verwijzingen naar hulporganisaties	0	De website spreekt enkel naar Loket Kansspel, echter biedt ZEBet geen link aan.
Slogan	2	Slogan staat klein op de website weergegeven en wordt niet extra getoond bij bonussen.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	0	De website bevat geen link naar het CRUKS.
De kwaliteit van het beleid	0	Het verantwoord spelen van ZEBet voldoet op een aantal punten niet aan de geldende wet- en regelgeving. Zo wordt er enkel verwezen naar Loket Kansspel, maar wordt geen link naar deze website verschaft. Ook is er geen link naar het CRUKS beschikbaar. Daarnaast is het beleid onnodig ingewikkeld doordat er veel juridisch jargon wordt gebruikt.

Totaal: 4

Circus

De website heeft zowel in de header als in de footer een link opgenomen naar een apart deel van de website met informatie over verantwoord spelen. De pagina over verantwoord spelen is op een erg overzichtelijke manier ingedeeld. Aan de zijkant vind je namelijk een menu waar je naar verschillende onderwerpen kunt navigeren als de aanpak van Circus, het preventiebeleid, hulpmiddelen, verslavingspreventie voor jongvolwassenen en nuttige hulpadressen. Daarnaast laat Circus op iedere pagina duidelijk hun contactgegevens zien, zodat je makkelijk contact kan opnemen als je hier behoefte aan hebt.

Circus geeft op de website aan dat ze het belangrijk vinden dat spelen plezierig moet blijven en dat betekent dat ze ernaar streven om hun spelers tijdens hun hele traject bewust te maken over verantwoord spelen. Verantwoord spelen betekent dat betten en spelen een vrijetijdsbesteding is en dat spelers er altijd controle over blijven hebben. Om ervoor te zorgen dat het spelen plezierig blijft hebben ze een aantal preventiemaatregelen die gokverslaving dienen te voorkomen. Deze preventiemaatregelen zien bijvoorbeeld op het volgende: registratie, hulpmiddelen voor verantwoord spel, opsporing risicovol gedrag, interventie maatregelen en bescherming van jongvolwassenen.

Hoewel de preventiemaatregelen worden beschreven, is de informatie niet erg uitgebreid. Daarbij komt dat sommige hyperlinks op de website niet meer werken. Wanneer je door wilt klikken naar de pagina 'met andere hulpmiddelen voor verantwoord spel' kom je op een pagina terecht die niet bestaat. Je krijg dan de volgende melding: "Het lijkt erop dat de gevraagde informatie niet beschikbaar is." Niet heel handig wanneer je op zoek bent naar extra informatie over hulpmiddelen in verband met gokproblematiek.

Er wordt op de website ook beschreven dat spelers limieten voor zichzelf instellen. Echter wordt er niet duidelijk of Circus een maximum tijdslimiet hanteert. Het lijkt er namelijk op dat spelers 24 uur per dag ingelogd kunnen zijn, wat niet geheel in lijn is met verantwoord gokken. Over de bescherming van jongvolwassenen stelt Circus dat zij extra maatregelen nemen. Het team van Circus zal de jongvolwassenen extra begeleiding geven tijdens het spel- en bettraject. Hoe deze begeleiding eruitziet, wordt niet duidelijk.

Op de website wordt verwezen naar verschillende hulporganisaties als Hervitas, Gokken de aas, Gokken onder controle en Loket Kansspel. Ook wordt er verwezen naar Centrum voor Verantwoord Spelen, wat tegenwoordig Centrum voor Verantwoord Gokken heet. Deze naamswijziging zal op de website nog doorgevoerd moeten worden. Naast de hulporganisaties die worden aangeraden, linkt Circus ook naar de Kansspelautoriteit en het CRUKS.

De slogan 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+' is erg klein in de footer te vinden. Hoewel de slogan op de website te vinden is, valt die niet op. Daarnaast wordt de slogan niet getoond bij bonussen die op de website te zien zijn.

Score Circus

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	2	Vindbaar in zowel de header als de footer. Informatie is overzichtelijk weergegeven.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	2	Slogan staat klein op de website weergegeven en wordt niet extra getoond bij bonussen.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	2	Het verantwoord spelen beleid van Circus voldoet aan de gestelde wettelijke eisen. Daarnaast is de informatie makkelijk vindbaar. Niet alle informatie die wordt gegeven is even uitgebreid. Daarbij komt dat niet alle hyperlinks werken. Wat niet handig is als het om verantwoord spelen gaat. De limieten laten wat te wensen over en kunnen aangescherpt worden.

Totaal: 12

711

Als je naar de verantwoord spelen pagina van 711 wilt komen kun je dit gemakkelijk doen door het menu aan de zijkant open te klappen. Het is ook mogelijk om via de footer bij de verantwoord spelen pagina te belanden.

Het eerste wat direct opvalt wanneer je op de 'Speel Verantwoord' pagina bent, is dat er nog steeds reclame wordt gemaakt om je te registreren bij 711. De teksten 'speel verantwoord' en 'stay in control' worden weliswaar weergegeven, maar worden nog steeds gevolgd door een poging spelers binnen te halen doordat er 'registreer nu' staat. Het is volgens de wet verplicht om de spelers op de verantwoord spelen pagina een neutrale omgeving aan te bieden. Dit betekent dat er geen zogenaamde call-to-actions op de pagina zichtbaar mogen zijn. De woorden 'registreer nu' horen dus niet thuis op de verantwoord spelen pagina.

711 geeft aan dat de verantwoordelijkheid volledig bij de speler leggen risico's met zich meebrengt. 711 is zich van deze risico's bewust, waardoor het voor hen van groot belang is om voldoende maatregelen te treffen om gokverslaving te voorkomen. Er wordt een strikt verslavingspreventiebeleid gevolgd, waar onder andere de volgende onderwerpen aan bod komen: de spelers tussen 18 en 24 en andere kwetsbare groepen worden meteen onder extra toezicht geplaatst, de speler moet verplichte limieten instellen bij het registratieproces, transparante informatie over de huidige speelsessie en interventies met bonusuitsluiting als gevolg.

Om jongvolwassenen te beschermen neemt 711 extra maatregelen. Jongvolwassenen van 18, 19 en 20 jaar oud kunnen maximaal €500 per maand verliezen. Jongvolwassenen van 21, 22 en 23 jaar oud kunnen €750 per maand verliezen. Alleen in uitzonderlijke gevallen, wanneer iemand kan aantonen een geldige bron van middelen te hebben kan de limiet verhoogd worden.

Online casino's zijn dus verplicht om te linken naar het CRUKS. 711 heeft weliswaar een linkje geplaatst naar het CRUKS, maar niet naar het juiste webadres. Wanneer je nu op de hyperlink klikt word je verwezen naar Cruks.nl in plaats van Cruksregister.nl. Cruks.nl is geen website van de Kansspelautoriteit, maar een commerciële website van een aanbieder van softwareproducten voor exploitanten. 711 voldoet op dit punt dus niet aan de geldende wet- en regelgeving.

Wanneer je hulp wilt bij het gokken biedt 711 verschillende hulpgroepen en organisaties aan zoals Hands, Hervitas, Stichting AGOG en Tactus verslavingszorg. Ook verwijzen ze naar Centrum voor Verantwoord Gokken. De slogan 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+' staat duidelijk zichtbaar onderaan de website. 711 toont de slogan ook onder de bonussen die op de hoofdpagina te vinden zijn.

Score 711

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	3	Vindbaar via het menu aan de zijkant van de website en via een directe link in de footer. Informatie is overzichtelijk weergegeven.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	3	De slogan is op meerdere plekken op de website te vinden en wordt bij bonussen getoond.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	1	Er wordt voldoende informatie over het CRUKS gegeven. Wel wordt er gelinkt naar het verkeerde webadres.
De kwaliteit van het beleid	2	Het verantwoord spelen beleid van 711 voldoet aan de gestelde wettelijke eisen. Daarnaast is de informatie makkelijk vindbaar. Niet alle informatie die wordt gegeven is even uitgebreid, maar wel erg duidelijk.. Daarbij werken de hyperlinks.

Totaal: 8

Unibet

Unibet biedt op de homepagina in de footer een directe link aan naar de webpagina over Verantwoord Spelen. Op de webpagina worden verschillende blokken getoond waar de websitebezoeker op kan drukken om meer informatie per onderwerp te krijgen. In de introductie van de webpagina wordt ook verwezen naar een hulptool en helpcentrum van Unibet waarin een bezoeker doelgerichte vragen kan stellen en specifieke informatie kan zoeken betreffende verantwoord speelgedrag. De hulptool is zo ingericht dat enkel informatie over verantwoord speelgedrag zichtbaar is, en er geen reclame voor kansspelen gemaakt worden.

Unibet biedt verschillende onderwerpen aan betreffende verantwoord speelgedrag en de mogelijkheden van spelers om limieten in te stellen en zich aan te melden voor een vrijwillige uitsluiting in het Cruks. Wat opvalt is dat Unibet op de verantwoord spelen webpagina wel linkt naar verschillende kennisartikelen over verschillende vormen van kansspelen waarbij tips en uitleg gegeven wordt over de werking van die vorm van kansspelen, met daaronder verwijzingen naar artikelen waarin reclame wordt gemaakt voor kansspelen.

De verantwoord spelen webpagina van Unibet biedt vele middelen aan de websitebezoekers (en diens spelers) om hun speelgedrag te controleren en na te gaan of zij verantwoord omgaan met kansspelen. Daarbij worden middelen aangeboden waaronder speellimieten, sessielimieten, verlieslimieten en budgetcalculators. Unibet stelt dat verantwoord speelgedrag voorop staat en dat zij streven naar veiliger gokken en als kansspelaanbieders nul inkomsten uit schadelijk gokken te halen.

Onder in de webpagina over verantwoord speelgedrag geeft Unibet verschillende interne contactgegevens aan die benaderd kunnen worden betreffende verantwoord speelgedrag en spelers kunnen helpen.

Buiten de inhoud van de verantwoord spelen webpagina van Unibet geeft Unibet in diens algemene voorwaarden in meervoud aan dat verantwoord speelgedrag een belangrijk aspect blijft voor hen. Verschillende clausules die opgenomen zijn in de algemene voorwaarden geven aan dat Unibet vroegtijdig kan ingrijpen indien spelers onverantwoord speelgedrag vertonen of indien Unibet vermoedt dat een speler kansspelverslaafd geraakt.

Score Unibet

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	2	Vindbaar in de header en footer. Informatie wordt op een overzichtelijke manier weergegeven. Er wordt niet altijd een neutrale omgeving geboden.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties.
Slogan	2	Slogan staat klein op de website weergegeven en wordt niet extra getoond bij bonussen.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	2	Door het verantwoord spelen beleid in een aparte interface aan te bieden, scoort Unibet punten. Spelers kunnen op deze manier namelijk niet afgeleid worden doordat ze reclame over kansspelen te zien krijgen. Verder is alle informatie gemakkelijk vindbaar. Er worden veel verschillende handvatten aangeboden om het gokken in de hand te houden.

Totaal: 12

ComeOn

ComeOn heeft een webpagina over verantwoord spelen, waar in de footer van hun website naar verwezen wordt. De webpagina over verantwoord spelen heeft een simpele en overzichtelijke indeling waarin informatie over verschillende aspecten van verantwoord speelgedrag gegeven wordt. ComeOn begint met een duidelijke uitspraak “Wij geven om u” met een opvolgende uitspraak “Bij ComeOn! willen we een cultuur van positief spel aanmoedigen waarbij gokken iets leuks is en gebeurt binnen de persoonlijke grenzen van elke speler”.

ComeOn biedt op de verantwoord spelen webpagina verschillende informatie aan over verantwoord speelgedrag. ComeOn geeft aan dat spelers limieten kunnen instellen om diens speelgedrag in de hand te blijven houden, met een verwijzing naar een webpagina hiervoor. ComeOn geeft aan dat verschillende limieten door een speler gebruikt kunnen worden, met vervolgens een korte uitleg van een stortingslimiet en tijdslimiet. Spelers die hun stortingslimieten of tijdslimieten verhogen (minder beperkend maken) dienen zeven dagen te wachten voordat de nieuwe limiet ingaat, hierdoor wordt voorkomen dat spelers op impuls de limieten aanpassen ten nadele van verantwoord speelgedrag.

Buiten deze twee limieten verwijst ComeOn casino nog naar sessielimieten en saldolimieten. In welk opzicht deze twee limieten aangepast kunnen worden (en hoe deze limieten specifiek toegepast worden), wordt niet aangegeven op de verantwoord spelen webpagina. Enkel indien een bezoeker een account heeft kunnen zij deze informatie bekijken.

ComeOn biedt verschillende externe partijen aan op de verantwoord spelen webpagina die mensen kunnen helpen/nader informeren over verantwoord speelgedrag en de risico's van het excessief deelnemen aan kansspelen. Daarbij verwijst ComeOn niet naar de Nederlandse Kansspelautoriteit, waarbij wel naar het Cruks en enkele andere derde partijen.

ComeOn geeft op de verantwoord spelen webpagina aan hoe zij het risico op gevaarlijk speelgedrag vaststellen, waarbij zij aangeven dat de verantwoordelijkheid voor het voorkomen van een kansspelverslaving ook gedeeltelijk bij hen licht en dat ComeOn zich actief inzet om kansspelverslaving tegen te gaan. ComeOn heeft daarbij wel enkele uitspraken over het theoretische risiconiveau van kansspelen en dat dit voornamelijk een theoretische basis heeft en dat kansspelen met een hoog risiconiveau niet noodzakelijkerwijs leiden tot een gokverslaving en dat ComeOn spelers helpt om bij hen te blijven gokken, niet geheel in lijn met verantwoord speelgedrag en het trachten te voorkomen van kansspelverslaving.

Score ComeOn

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	2	Vindbaar in de footer. Informatie is overzichtelijk, maar had overzichtelijker gekund door bijvoorbeeld een menu.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	3	Slogan staat klein op de website weergegeven. Wel wordt de slogan extra getoond bij bonussen.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	2	De verantwoord spelen webpagina van ComeOn is op een duidelijke en overzichtelijke manier ingedeeld, waar spelers de benodigde informatie kunnen vinden. Het beleid voldoet aan de wettelijke eisen.

Totaal: 13

Betnation

De website van Betnation toont bij binnenkomst van de website meteen in de header een verwijzing naar hun verantwoord spelen webpagina. Buiten de verwijzing in de header hebben ze in de footer een aanvullende verwijzing en bieden zelfs onder in de thuispagina verschillende goktips aan om op een verantwoorde wijze te gokken, die spelers als houvast kunnen gebruiken om onmatige deelname aan kansspelen te voorkomen. Deze goktips die boven de footer getoond worden maken deel uit van de standaard vormgeving van de website van Betnation en zijn op meerdere webpagina's goed zichtbaar.

De verantwoord spelen webpagina van Betnation bestaat uit een tekstblok waar de websitebezoeker naar boven en naar beneden kan scrollen om de informatie te kunnen lezen. Dit maakt deel uit van de websitevormgeving van Betnation en wordt ook zo gedaan op andere webpagina's over andere onderwerpen. Betnation geeft direct in de introductie van de verantwoord spelen webpagina aan dat zij zich inzetten voor een goeie gokervaring waarbij zij zich zorg maken over zaken als gokverslaving.

Betnation begint met het tonen van verschillende tips om verantwoord te spelen met daarna een informatieve tekst over de risico's van kansspelen en dat het belangrijk is om zich bewust te zijn van je eigen gokgedrag (en risicoprofiel).

Verder biedt Betnation informatie aan over stortingslimieten, balanslimieten, sessielimieten en verlieslimieten. Opvallend is dat de informatie over stortingslimieten, balanslimieten en sessielimieten erg algemeen is en niet aangeeft hoe deze limieten door Betnation toegepast worden, wat voor mogelijkheden voor deze limieten geboden worden en de periodes die voorafgaan voordat een wijziging in een limiet doorgevoerd wordt. Over verlieslimieten is Betnation wel erg uitgebreid en geeft duidelijk aan wat de mogelijkheden zijn (zelfs met een voorbeeld rekensom).

Jongvolwassenen bij Betnation hebben overigens te maken met een verlieslimiet van €400 per maand. Dit doen zij om de jongvolwassenen extra te beschermen. Het is alleen mogelijk deze limiet te verhogen indien er een recente loonstrook en/of een transactieoverzicht van de afgelopen 30 dagen overlegd kan worden.

Buiten de informatie biedt Betnation ook nog verschillende tools en derde partijen aan die spelers kunnen helpen met het voorkomen van een kansspelverslaving of spelers nader kunnen informeren over de risico's van deelname aan kansspelen. Daarbij geeft Betnation ook duidelijk aan zelf een mogelijkheid aan te bieden aan een spelers om zich uit te sluiten van het kanspelaanbod van Betnation (buiten het CRUKS om).

Het Cruks-systeem wordt door Betnation ook behandeld met een link naar de website van het CRUKS. Een verwijzing naar de website van de Nederlandse Kansspelautoriteit wordt niet door Betnation gegeven.

Score Betnation

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	3	Vindbaar in de header en footer van de website. Ook biedt de homepage aanvullende informatie om verantwoord te gokken.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	3	Slogan staat op de website weergegeven. De slogan wordt extra getoond bij bonussen.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	1	Voldoende informatie. Geen link naar de Kansspelautoriteit.
De kwaliteit van het beleid	1	Het verantwoord spelen beleid van Betnation voldoet bijna aan de gestelde wettelijke eisen. De informatie is makkelijk vindbaar en wordt er uitgebreide informatie geboden. Echter biedt Betnation heeft directe link naar de Kansspelautoriteit op de website staan.

Totaal: 12

Goldruncasino

De website van Goldrun Casino heeft in de footer een verwijzing opgenomen naar de verantwoord spelen webpagina. Deze webpagina kan ook gevonden worden door op de webpagina “help” het onderwerp “verantwoord spelen” te kiezen. Op de webpagina worden verschillende blokken getoond waar de websitebezoeker op kan drukken om meer informatie per onderwerp te krijgen. In de introductie van de webpagina wordt meteen duidelijk aangegeven dat verschillende doelgroepen beschermd worden en dat Goldrun Casino zich niet richt op deze doelgroepen.

Wat opvalt is dat de opmaak, vormgeving en indeling van de verantwoord spelen webpagina van Goldrun Casino erg lijkt op de verantwoord spelen webpagina van Unibet. Gezien Unibet eerder een vergunning in Nederland voor het aanbieden van online kansspelen heeft weten te bemachtigen kan het zijn dat Goldrun Casino inspiratie heeft opgedaan uit de verantwoord spelen webpagina van Unibet.

De verantwoord spelen webpagina van Goldrun Casino biedt vele middelen en uitgebreide informatie aan over verantwoord speelgedrag, kansspelverslaving en de risico's die gepaard gaan met onmatige deelname aan kansspelen. Goldrun Casino geeft verder uitgebreid informatie over de verschillende limieten die bij een spelersaccount gebruikt kunnen worden om verantwoord speelgedrag te stimuleren en te voorkomen dat spelers geen inzicht hebben in hun eigen speelgedrag. Goldrun Casino geeft duidelijk aan dat het veranderen van limieten tegen verantwoord speelgedrag in telkens zeven dagen duren voordat de aangepaste limiet in werking treedt om te voorkomen dat spelers impulsief hun limiet ten nadele van verantwoord speelgedrag veranderen.

Buiten de uitgebreide informatie over verantwoord speelgedrag en de verschillende limieten die door spelers ingesteld kunnen worden, biedt Goldrun Casino ook verschillende derde partijen aan die spelers kunnen helpen met betrekking tot verantwoord speelgedrag en het voorkomen van het ontwikkelen van een kansspelverslaving.

Goldrun Casino geeft ook duidelijk aan hoe zij omgaan met spelers die onverantwoord speelgedrag vertonen en geven de verschillende maatregelen aan die zij nemen om spelers te helpen om verantwoord deel te nemen aan hun kansspelaanbod, waaronder het sturen van een e-mail, het houden van een telefoongesprek, het opleggen van een beperking, tijdelijke schorsing en tot slot een schorsing met een aanvullend onderzoek.

Score Goldrun

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	3	Vindbaar in de footer van de website. Informatie overzichtelijk weergegeven.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	2	Slogan staat op de website weergegeven. Wordt niet extra weergegeven bij bonussen.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	1	Voldoende informatie over het CRUKS. Echter geen directe link naar het register, enkel naar de website van de Kansspelautoriteit
De kwaliteit van het beleid	2	Door het verantwoord spelen beleid in een aparte interface aan te bieden, scoort Goldrun Casino punten. Spelers kunnen op deze manier namelijk niet afgeleid worden doordat ze reclame over kansspelen te zien krijgen. Verder is alle informatie gemakkelijk vindbaar. Er worden veel verschillende handvatten aangeboden om het gokken in de hand te houden. Er is echter geen directe link naar de Kansspelautoriteit op de website geplaatst.

Totaal: 12

OneCasino

OneCasino begint gelijk goed met een duidelijk leeftijdskenmerk. Onder de registreer knop wordt een 18+ kenmerk getoond voor deelnemen en een 24+ kenmerk voor promoties. Hier worden niet de volledige waarschuwingzin gebruikt, maar het is in ieder geval een veelbelovend begin.

Informatie over verantwoord spelen kan gevonden worden in de footer van de website, maar ook middels het informatiecentrum in het menu linksboven in de website. De webpagina bevat veel ingeklapte menu's, waardoor alleen enkele afbeeldingen (waaronder in tweevoud een waarschuwingzin) en een mission statement leesbaar zijn. OneCasino geeft aan zich voornamelijk te houden aan wettelijke voorschriften, we hadden echter graag wat meer willen zien.

OneCasino verdeelt de menu's onder wat je zelf kan doen en waarbij OneCasino een rol speelt. Dit vinden wij een duidelijke onderverdeling van rollen en taken. De tips blijven overzichtelijk omdat de menu's ingeklapt zijn. De lezer krijgt snel alle informatie en linkjes voor verantwoord spelen, limieten, time-outs, zelftesten en het Cruks. We missen nog wel indicatie over hoe OneCasino.com vindt dat je verslaafd bent of hoe dit eruit zou zien. Gemiste kans, zouden wij zeggen.

OneCasino biedt voldoende contactpunten met specialisten die gaan over verslavingspreventie en hulp bij een kansspelverslaving. OneCasino verwijst naar organisaties zoals AGOG, GGZ, Loket Kansspel, Centrum voor Verantwoord Spelen, Gamblers Anonymous en Helpmijndierbareisverslaafd. OneCasino.com heeft eveneens duidelijk en goed verwezen naar het Cruks register, maar de verwijzing naar de Nederlandse Kansspelautoriteit is helaas absent.

Het is niet zo dat er geen verwijzing is naar de Nederlandse Kansspelautoriteit, maar dat deze niet op de verantwoord spelen webpagina geplaatst is. De verwijzing naar de website van de Nederlandse Kansspelautoriteit staat wel in de footer, maar dit is niet de verantwoord spelen webpagina. Vaak wordt gesuggereerd dat de website van het CRUKS ook de website van de Nederlandse Kansspelautoriteit is, maar hier zit een wezenlijk verschil tussen deze twee. Helaas zullen we moeten concluderen dat OneCasino niet duidelijk genoeg is in de verwijzingen naar derde partijen.

Score OneCasino

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	3	Vindbaar in de footer. Informatie overzichtelijk weergegeven door uitklapbaar menu.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	3	Slogan duidelijk weergegeven. Daarnaast wordt er meerdere malen aangegeven dat bonussen enkel voor 24+ zijn.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	1	Voldoende informatie gegeven en er is een directe link. Enkel mist de link naar de Kansspelautoriteit.
De kwaliteit van het beleid	1	Het verantwoord spelen beleid van OneCasino voldoet bijna aan de gestelde wettelijke eisen. De informatie is makkelijk vindbaar en er wordt uitgebreide informatie geboden. Echter biedt OneCasino heeft directe link naar de Kansspelautoriteit op de website staan.

Totaal: 12

Vbet

Vbet.nl geeft geen onmiddellijke aanduiding dat deze zich bezighoudt met verantwoord gokken. De homepage heeft twee kleine "Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+" kenmerken, waarvan een slecht zichtbaar is. Deze staat in de banner bovenaan de pagina. De banner heeft een "fade" effect, waardoor het kenmerk nagenoeg onleesbaar is in de meeste versies. Tijdens dit onderzoek was dit het geval voor 13 van de 14 banners.

Onderaan de pagina staat het tweede kleine kenmerk en een verwijzing naar de verantwoord spelen in de footer. Hier is verder niets mis mee en de footer staat niet onderaan een ellenlange homepage. Dus als je informatie wilt over verantwoord spelen, krijg je in ieder geval niet gelijk last van muisarm.

De verantwoord spelen webpagina is een pop-up en niet zo zeer een webpagina. De inleiding is omslachtig maar komt uiteindelijk neer op dat ze zich houden aan de wet- en regelgeving. Ze geven een mission statement dat ze zich erg bezighouden met het creëren van een veilige, duidelijke en verantwoorde gokomgeving. Dit wordt onderbouwd door het eigen merk in de hemel te prijzen op deze punten. Na het statement geeft Vbet.nl een duidelijke hoofdstukindeling.

Het eerste hoofdstuk is niet erg relevant voor de meeste lezers, omdat het voornamelijk gaat over het beleid en niet zo zeer over relevante informatie voor spelers. Het is natuurlijk erg informatief, en wij kunnen het goed aanraden als een inleiding op hoe verslavingspreventie werkt vanuit het oogpunt van de kansspelaanbieder. Pas vanaf het tweede hoofdstuk krijg je als consument meer te lezen over wat je kan doen tegen onverantwoord gokken.

Vbet.nl biedt hier informatie over kwetsbare groepen, ouderlijk toezicht, middelen zoals Netnanny en richtlijnen voor verantwoord speelgedrag. De informatie is duidelijk en ondubbelzinnig. Het is wel jammer dat ze ook hier blijven voortzetten met beleidsregels en mission statements. Als consument zal je eerst moeten worstelen door een alinea voordat je 5 tot 7 tips krijgt.

Vbet.nl probeert gokproblematiek te minimaliseren door de vaakst voorkomende bronnen van problemen aan te stippen. In eerste instantie doen ze dit door aan te geven wat de signalen kunnen zijn die je vanuit jezelf kan herkennen. Vervolgens biedt Vbet.nl ook daadwerkelijk goede middelen en oplossingen. Vbet.nl introduceert speellimieten, contactpunten en zelftestjes. Er wordt een goede stap-voor-stap introductie gegeven aan deze middelen.

Helaas zijn ze wel erg uitgebreid met de disclaimer dat zelfuitsluiting onherroepelijk is. De woordkeuze is erg afschrikkend en zakelijk voor iemand die misschien nog twijfelt over zijn keuze. De eerste geboden stappen waren een simpele "Bel ons", "Mail ons" en "Contacteer ons", om dan te volgen met een groot blok tekst is niet

bevorderlijk voor de situatie. Vbet.nl kan hier realistisch gezien mensen afschrikken van de optie om zelfuitsluiting te kiezen.

Vbet.nl probeert om spelers zo veel mogelijk naar hun eigen contactcentrum te sturen. Zodanig dat ze zelfs te weinig hulpinstanties aanbieden om te voldoen aan het wettelijk minimum. De eigen helpdesk krijgt een pagina aan informatie, terwijl Loket Kansspel, AGOG en Jellinek nauwelijks een hyperlink krijgen naar de eigen website. De Kansspelautoriteit en Cruks krijgen enkele regels toegewijd aan informatie of een eigen sub kopje, samen met een verwijzing. Vbet.nl voldoet hiermee net aan het minimum dat wettelijk geëist kan worden.

Om terug te schakelen naar de limieten waarover eerder gesproken werd: Vbet.nl hanteert een beperking op bonussen voor terugkerende en nieuwe spelers. Wanneer je minder dan €50 stort, krijg je maximaal €50 bonus. Wanneer je meer dan €50 stort, zal Vbet je een maximale bonus van €250 aanbieden. Dit is geen zware beperking, en zet ze alsnog relatief hoog wat betreft bonussen in Nederland.

Score Vbet

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	2	Vindbaar in de footer. Informatie is overzichtelijk uiteengezet, maar zou overzichtelijker worden door het gebruik van een menu. De kleuren op de pagina kunnen het lastig maken om te lezen.
Verwijzingen naar hulporganisaties	1	Hoewel er verwezen wordt naar meerdere hulporganisaties wordt dit niet duidelijk weergegeven. Daarnaast verschaffen ze enkel een hyperlink en geen aanvullende contactgegevens.
Slogan	2	Slogan staat klein op de website weergegeven. Wel wordt de slogan extra getoond bij bonussen.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	1	Voldoende informatie gegeven en er is een directe link. Enkel mist de link naar de Kansspelautoriteit.
De kwaliteit van het beleid	1	Het beleid van Vbet.nl voldoet aan wet- en regelgeving, maar er zijn wel een aantal aandachtspunten. Zo proberen ze op allerlei manieren de spelers eerst naar Vbet te sturen in plaats van hulporganisaties. Ook kunnen mensen worden afgeschrikt door het taalgebruik.

Totaal: 8

LeoVegas

LeoVegas.nl is een oude bekende voor de Nederlandse markt die in een nieuw jasje is gegoten. Op het eerste gezicht hebben ze zich onmiddellijk goed aangepast aan de nieuwe wetgeving in Nederland. Het eerste aanbod op de homepage is al voorzien van een volledig "Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+" kenmerk en een aanvullend 24+ kenmerk voor bonussen en promoties. Hier houdt het niet bij op: LeoVegas.nl zet zich onderaan de homepage ook nog in voor verantwoord spelen.

LeoVegas.nl gaat duidelijk sprintend van start met hun berichtgeving omtrent verantwoord speelgedrag. De berichtgeving bevat geen call-to-actions of wervings- en reclameactiviteiten. LeoVegas.nl prijst speellimieten en verantwoord spelen even goed aan als hun eigen aanbod. De enige call-to-action hier is om verantwoord om te gaan met je speelgedrag en gezondheid.

De 'Speel Bewust' webpagina is goed te vinden in de footer, naast de hyperlink naar zelfuitsluiting en het verslavingspreventiebeleid. Ook hier laat LeoVegas.nl zich van de goede kant zien. De 'Speel Bewust' webpagina staat vol met relevante informatie voor de lezer, netjes geordend en met extra informatie slechts één klik verder.

Ze openen met een mission statement en, terwijl deze vaak niet relevant is voor de consument, geeft LeoVegas.nl hier belangrijke signalen mee dat kansspelen een negatieve impact kan hebben op het leven van de speler. De insteek van LeoVegas.nl is gelijk praktisch, waarbij middelen zoals inzicht in je spelersgeschiedenis, limieten en een time-out worden aangeboden. Ook software zoals BetBlocker en Gamban worden aangeprezen.

LeoVegas.nl is niet zuinig met de verwijzingen naar hulpinstellingen. Ze bieden niet alleen voldoende contactgegevens voor verslavingszorginstellingen, ze gaan "above and beyond" door ook de zelfmoordpreventie lijn op te nemen. De verwijzingen naar de Nederlandse Kansspelautoriteit en het Cruks zijn eveneens duidelijk weergegeven.

De sprint waarmee LeoVegas.nl was begonnen op de homepage zet zich voort in een marathon aan relevante informatie voor de lezer. Terwijl de informatie kort en bondige etappes vormen, wordt elk onderwerp duidelijk toegelicht. Kwetsbare groepen door isolatie, problematisch speelgedrag, leeftijd en andere bronnen van kwetsbaarheid worden een voor een aangestipt. Vervolgens worden oplossingen voor situaties aangeboden. De lezer wordt geïnformeerd wanneer en hoe ze kunnen ingrijpen bij hunzelf of bij hun naasten. Als de lezer zelf problemen ondervindt, kan deze met de zelftest inschatten of hij hulp nodig heeft.

De 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+' slogan is echter klein weergegeven in de footer. De waarschuwingzin is grijs op een zwarte achtergrond, en de tekst is niet veel groter dan andere tekst in de footer. Hierdoor valt de waarschuwingzin niet zo goed op en kan deze niet bepaald "waarschuwen".

Score LeoVegas

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	3	Vindbaar in de footer van de website. Informatie is makkelijk te vinden.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	3	Slogan is zichtbaar en wordt meerdere malen op de website weergegeven.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	2	Voldoende informatie en links.
De kwaliteit van het beleid	2	Het verantwoord spelen beleid van LeoVegas is er uitgebreid en overzichtelijk. De website verwijst naar meerdere hulporganisaties en proberen op meerdere manieren hulp aan hun spelers aan te bieden. Het enige jammere is dat ze nog erg hoge limieten hanteren.

Totaal: 14

Hommerson

Hommerson.nl biedt een verantwoord spelen webpagina aan in de footer en in het menu linksboven in de website. Op het eerste gezicht ziet de websitebezoeker deze informatie niet direct, waardoor het mogelijk is de website te gebruiken zonder deze informatie te vinden.

Hommerson.nl wijst de websitebezoeker erop dat gokken niet leidend moet zijn in het leven, maar dat er een goede balans moet zijn. Hommerson.nl legt de nadruk op verantwoord spelen door gokken niet als een oplossing te zien voor problemen, of te gokken wanneer je niet helder bent. Hommerson.nl kijkt niet af van hun standpunt dat kansspelen gevaren met zich meebrengen, en dat gokken niet je enige vorm van vermaak moet zijn.

De informatie op de verantwoord spelen webpagina is overzichtelijk en per onderdeel is een hoofdstuk of sub kop geboden. Met de inhoudsopgave kan de websitebezoeker snel schakelen naar het onderwerp dat voor hen relevant is. De informatie volgt een duidelijke structuur: tips en informatie eerst, dan mogelijke preventiestappen en vervolgens de mogelijke hulp die geboden kan worden.

De webpagina biedt weinig tools, enkel een zelftest en een verwijzing naar speellimieten, maar er zijn voldoende tips en voorbeelden geboden. De informatie over limieten is uitvoerig uiteengezet. De meeste tekst per kopje staat dan ook bij de omschrijving van de limieten. Stortingslimieten, sessielimieten, verlieslimieten en saldolimieten worden toegelicht. Onderaan de pagina staat nogmaals een neutrale uitnodiging om contact op te nemen met de klantenservice, voor welk onderwerp dan ook.

Hommerson.nl biedt een groot scala aan hulpmiddelen om een kansspelverslaving te voorkomen of verhelpen. Als eerste worden de eigen kanalen opengesteld voor een gesprek, gevolgd met de mogelijkheid om een time-out te krijgen. Mocht je meer hulp nodig hebben, wordt een link geboden waarop je kan zoeken naar de dichtstbijzijnde fysieke hulpinstantie. Ook worden contactgegevens geboden van verscheidene hulpinstanties, zoals Jellinek en AGOG.

Hommerson.nl wijst de websitebezoeker op het CRUKS, maar niet afzonderlijk op de Nederlandse Kansspelautoriteit. Terwijl het CRUKS in beheer van de Kansspelautoriteit is, is het Cruks niet de website van de Kansspelautoriteit. De link is wel duidelijk: deze verwijst eerst door naar de homepage van het CRUKS. Zo kan je eerst informatie opdoen alvorens je je inschrijft.

Hommerson.nl is open over de leeftijdsgroepen waarop zij zich richten. Het officiële kenmerk "Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+" staat zowel in de footer als bovenaan onder de registreerknop. Ook wordt verduidelijkt dat bonussen 24+ zijn.

Score Hommerson

Onderwerp	Score	Toelichting
Vindbaarheid informatie	3	Vindbaar in het menu aan de zijkant van de website en in de footer. Informatie is gemakkelijk te vinden, doordat je met een menu kunt navigeren naar verschillende onderwerpen.
Verwijzingen naar hulporganisaties	3	De website verwijst naar meerdere en verschillende organisaties, waaronder voor anonieme hulp, naasten en hulp in de omgeving.
Slogan	3	Slogan is zichtbaar en wordt meerdere malen op de website weergegeven.
Limieten	1	Te hoge limieten.
CRUKS	1	Voldoende informatie gegeven en er is een directe link. Enkel mist de link naar de Kansspelautoriteit.
De kwaliteit van het beleid	1	Het verantwoord spelen beleid van Hommerson voldoet bijna aan de gestelde wettelijke eisen. De informatie is makkelijk vindbaar en er wordt uitgebreide informatie geboden. Echter biedt Hommerson heeft directe link naar de Kansspelautoriteit op de website staan.

Totaal: 12

Conclusie

In dit onderzoek is er gekeken naar het verantwoord spelen beleid van de vergunninghouders die live zijn. Casino.nl heeft hierbij de vergunninghouders beoordeeld op naleving van de wet, vindbaarheid en inhoud. Hierbij was een maximaal aantal punten van 18 te behalen.

Uit het onderzoek is duidelijk geworden welke middelen kunnen helpen om een goed verantwoord spelen beleid te hebben, zoals het overzichtelijk uitlezen van informatie, verwijzingen naar hulporganisaties, de speler meerdere tools bieden, duidelijk zichtbare slogan en verantwoord omgaan met tijd- en geldlimieten zijn in onze ogen manieren om op de website duidelijk te maken dat het casino daadwerkelijk het welzijn van de speler in de gaten houdt. Uiteraard dienen de vergunninghouders ook te voldoen aan de wettelijke vereisten, zoals het beleid aanbieden in een neutrale omgeving en het bieden van informatie over het CRUKS om hier vervolgens naar te linken.

Hoewel er geen duidelijke 'winnaar' naar voren komt, zijn er wel een aantal casino's die op de gedeelde eerste plek komen wanneer het op hun verantwoord spelen beleid aankomt. Holland Casino, TOTO, Tombola, Jacks.nl en LeoVegas hebben alle vijf 14 punten behaald. Deze casino's hebben ervoor gezorgd dat het verantwoord spelen beleid voldoet aan de wettelijk gestelde eisen en daarbij nog extra stappen zetten om de spelers te beschermen. Toch kunnen de aanbieders naar onze mening meer doen in het kader van hun zorgplicht en zijn er extra punten te behalen.

ZEBet is de kansspelaanbieder die, met 4 punten, het slechtst scoort. Het verantwoord spelen beleid van ZEBet voldoet op meerdere punten niet aan de geldende wet- en regelgeving, waardoor spelers niet voldoende beschermd worden. Ook LiveScoreBet en Vbet scoren minder dan 10 punten en kunnen op meerdere vlakken hun zorgplicht beter vormgeven.

Nawoord

Na een zorgvuldige evaluatie van het beleid van Nederlandse online casino's op het gebied van verantwoord spelen, komen we tot enkele belangrijke conclusies. Hoewel sommige casino's de regels omtrent zorgplicht serieus lijken te nemen, blijkt uit ons onderzoek dat er aanzienlijke ruimte voor verbetering is. Verbazingwekkend genoeg constateren we dat er vergunde casino's zijn die niet volledig voldoen aan de huidige wetgeving, wat vraagtekens oproept over de effectiviteit van de regelgeving en de handhaving ervan.

De noodzaak voor een proactievere houding van casino's is duidelijk. Het simpelweg naleven van de wetgeving is niet voldoende; casino's moeten aantoonbaar het welzijn van hun klanten vooropstellen. Dit vereist een delicate balans, gezien het inherent winstgevend karakter van deze bedrijven. Het streven naar een verantwoorde speelomgeving mag echter niet ondergeschikt zijn aan winstbejag.

In het licht van onze bevindingen benadrukken we het belang van continue verbetering en pleiten we voor strengere naleving van de zorgplicht door alle vergunde casino's. We moedigen de industrie aan om niet alleen de wettelijke minimumnormen te hanteren, maar ook te streven naar best practices die het welzijn van spelers centraal stellen.

Met het oog op de toekomst plannen we om dit onderzoek in 2025 te herhalen. Onze hoop is om een positieve ontwikkeling waar te nemen, waarbij meer casino's hogere scores behalen, wat zou duiden op een verbeterde naleving van de zorgplicht en een sterkere focus op verantwoord spelen. Dit is niet alleen van cruciaal belang voor de bescherming van spelers, maar versterkt ook de legitimiteit en het aanzien van de online gokindustrie als geheel.

Bijlage: Overzicht scores casino's

Uitkomst onderzoek gesorteerd op score

Casino	Vindbaarheid info	Verwijzingen hulp	Slogan	Limieten	Cruks	Kwaliteit beleid	Totaal
Holland Casino	3	3	2	2	2	2	14
Jacks.nl	2	3	3	2	2	2	14
LeoVegas	3	3	3	1	2	2	14
Tombola	3	3	2	2	2	2	14
TOTO	3	3	2	2	2	2	14
711 Casino	3	3	3	1	1	2	13
Bet365	3	3	2	1	2	2	13
BetCity	3	2	3	1	2	2	13
Casino777	2	3	2	2	2	2	13
ComeOn	2	3	3	1	2	2	13
Fair Play Casino	3	1	2	2	3	2	13
Betnation	3	3	3	1	1	1	12
Bingoal	2	3	2	1	2	2	12
Circus	2	3	2	1	2	2	12
Goldruncasino	3	3	2	1	1	2	12
Hommerson	3	3	3	1	1	1	12
Kansino	1	3	2	3	2	1	12
OneCasino	3	3	3	1	1	1	12
Unibet	2	3	2	1	2	2	12
GGPoker	2	3	2	1	2	1	11
Vbet	2	1	2	1	1	1	8
LiveScoreBet	0	3	2	1	1	0	7
ZEbet	1	0	2	1	0	0	4

Uitkomst onderzoek gesorteerd of alfabet

Casino	Vindbaarheid info	Verwijzingen hulp	Slogan	Limieten	Cruks	Kwaliteit beleid	Totaal
711 Casino	3	3	3	1	1	2	13
Bet365	3	3	2	1	2	2	13
BetCity	3	2	3	1	2	2	13
Betnation	3	3	3	1	1	1	12
Bingoal	2	3	2	1	2	2	12
Casino777	2	3	2	2	2	2	13
Circus	2	3	2	1	2	2	12
ComeOn	2	3	3	1	2	2	13
Fair Play Casino	3	1	2	2	3	2	13
GGPoker	2	3	2	1	2	1	11
Goldruncasino	3	3	2	1	1	2	12
Holland Casino	3	3	2	2	2	2	14
Hommerson	3	3	3	1	1	1	12
Jacks.nl	2	3	3	2	2	2	14
Kansino	1	3	2	3	2	1	12
LeoVegas	3	3	3	1	2	2	14
LiveScoreBet	0	3	2	1	1	0	7
OneCasino	3	3	3	1	1	1	12
Tombola	3	3	2	2	2	2	14
TOTO	3	3	2	2	2	2	14
Unibet	2	3	2	1	2	2	12
Vbet	2	1	2	1	1	1	8
ZEbet	1	0	2	1	0	0	4