

CASINO.NL

Zorgplicht onderzoek 2025

Colofon

Titel: Casino.nl Zorgplicht Onderzoek 2025

Uitgevoerd door: Casino.nl

Auteur: Floris Assies

Publicatiedatum: 3 april 2025

Doel van het onderzoek: Het onderzoek heeft als doel in kaart te brengen hoe Nederlandse online kansspelaanbieders uitvoering geven aan hun zorgplicht en spelers beschermen tegen gokverslaving. Door de naleving van wet- en regelgeving te beoordelen en best practices te belichten, stimuleert het onderzoek verdere professionalisering van verantwoord gokken.

Methodologie: Het onderzoek bestond uit een inhoudsanalyse van 25 legale online kansspelaanbieders in Nederland, waarbij hun websites werden getoetst aan 37 verplichte en 38 optionele criteria. Twee onderzoekers verzamelden data (zowel op mobiel en desktop, als niet-ingelogde gast als ingelogde speler) en we verwerkten feedback van aanbieders.

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

Disclaimer: Casino.nl onderhoudt commerciële samenwerkingen met enkele van de in dit rapport genoemde aanbieders. Dit onderzoek is onafhankelijk uitgevoerd en opgesteld zonder inmenging van deze partijen. De auteur heeft geen persoonlijke commerciële belangen bij de onderzochte aanbieders. Voor meer informatie, bezoek onze website.

Sleutelwoorden: verantwoord gokken, zorgplicht, online casino's, spelersbescherming, gokregelgeving.

Executive Summary

Dit tweede jaarlijkse Zorgplicht Onderzoek van Casino.nl richt zich op de vraag hoe Nederlandse online kansspelaanbieders invulling geven aan hun wettelijke en maatschappelijke verantwoordelijkheid om gokverslaving te voorkomen. We onderzochten in hoeverre 25 legale aanbieders op hun websites duidelijke voorlichting, preventietools en interventie maatregelen aanbieden.

Onderzoeksmethode

- **Breedte en diepgang:** We stelden 37 verplichte punten (gebaseerd op wet- en regelgeving) en 38 aanvullende ‘best practices’ op. Deelnemende websites werden vanuit twee perspectieven beoordeeld: als niet-ingelogde gast en als ingelogde speler.
- **Bronnen en validatie:** Naast de analyse van openbare informatie en speleraccounts zijn aanbieders benaderd om feedback te geven op voorlopige bevindingen. Hieruit bleek een duidelijke variatie in de mate van medewerking en bereidheid tot aanpassing.

Belangrijkste Bevindingen

- **Vindbaarheid en zichtbaarheid:** Slechts de helft van de aanbieders plaatst een directe link naar “Verantwoord Spelen” bovenaan de pagina. De slogan “Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+” staat bij de helft duidelijk in beeld; de andere helft beperkt dit tot de footer of reclame-uitingen.
- **Voorlichting over verslaving:** De basis – informatie over minderjarigen en Cruks – wordt vrijwel overal genoemd. Maar diepergaande uitleg over gokverslaving (symptomen, suïciderisico, cognitieve beperkingen) ontbreekt vaak. Slechts een minderheid gaat echt uitvoerig in op de oorzaken en ernst van verslaving.
- **Preventie & Tools:**
 - **Limieten:** Alle aanbieders bieden stort- en tijdslimieten aan, conform de wet.
 - **Zelftests:** Elke aanbieder heeft wel een (vaak basis) zelftest, maar de uitvoer en presentatie (bijvoorbeeld via video of interactieve elementen) verschilt sterk.
 - **Risico-indicatie per spel:** Minder dan de helft toont een duidelijke risicomatrix of toelichting welke spellen meer risico hebben.
- **Interventie:** Bijna alle aanbieders benoemen dat er ingegrepen kan worden bij zorgelijk speelgedrag, maar slechts weinigen zijn concreet over welke signalen tot actie leiden en hoe zij dan contact opnemen of de speler blokkeren.

- **Verscheidenheid in samenwerking:** Sommige aanbieders reageerden uitgebreid, deelden hun visie en zagen het onderzoek als kans om beleid te verbeteren. Anderen gaven geen respons of wilden niet inhoudelijk meewerken.

Conclusies

- **Gemengde naleving:** De meeste aanbieders voldoen aan de minimale vereisten, maar er blijven hiaten – wat wijst op onvoldoende uniformiteit en beperkte controle of handhaving.
- **Positieve ontwikkelingen:** Op onderdelen (zoals verwijzing naar Cruks, instellen van limieten) is de sector uniform vooruitgegaan in vergelijking met ons onderzoek in 2024. Er zijn ook aanbieders die uitblinken in uitgebreide voorlichting en visuele hulpmiddelen.
- **Gebrek aan controle en handhaving:** De meeste aanbieders voldoen aan de minimale wettelijke eisen, maar niet iedereen. Dit was vorig jaar ook al geconstateerd maar dat het een jaar later nog steeds zo is lijkt er op te duiden dat er onvoldoende controle of handhaving is waardoor deze gebreken onopgemerkt blijven.
- **Ruimte voor verbetering:** Geen enkel platform is “volledig perfect”. Er zijn tal van onderwerpen waarvan we denken dat die wel belangrijk zijn en kunnen bijdragen aan betere zorgplicht die niet of weinig worden besproken. Een eenduidige risico-indicator voor verschillende spellen ontbreekt vaak.

Aanbevelingen

Aanbieders:

- Volg een duidelijke checklist en maak de informatie prominent vindbaar (bijvoorbeeld altijd bovenaan de pagina een duidelijke knop naar “Verantwoord Gokken” content).
- Biedt meer variatie in voorlichting (video, infographics) en wees concreet over interventies criteria.
- Zet gezamenlijk stappen om risicoclassificaties van kansspelen te standaardiseren.

Beleidsmakers en toezichthouders:

- Stel heldere minimumeisen op voor de diepgang van informatie.
- Stimuleer duidelijke en eenvoudige herkenbaarheid van legale aanbieders

Met deze bevindingen en adviezen laat het Zorgplicht Onderzoek 2025 zien dat de Nederlandse markt stappen zet in verantwoord kansspelen, maar ook dat zowel

aanbieders als wetgever meer kunnen doen om effectiever voorlichting te geven en kanssperverslaving te voorkomen. De sleutel ligt in beter zichtbare voorlichting, consistente preventie en concretere interventies, ondersteund door intensieve samenwerking en heldere wetgeving.

Colofon.....	1
Executive Summary.....	3
Inleiding.....	7
Onderzoeksmethode.....	8
Beperkingen van het onderzoek.....	11
Bevindingen.....	13
Verschil tussen desktop/mobiel en wel/niet ingelogd.....	14
Samenwerking tijdens het onderzoek.....	15
Zichtbaarheid van de verantwoord-gokken-content.....	17
Bevindingen over voorlichting.....	18
Bevindingen over preventie.....	21
Bevindingen over interventie.....	24
Discussie.....	26
Conclusie.....	27
Observaties en Suggesties.....	30
Nawoord.....	33
Appendix.....	34
Vragen en antwoorden originele volgorde.....	35
Vragen/antwoorden volgorde voorlichting, preventie, interventie.....	40
Spel risico matrix.....	44
Toelichting wetgeving per vraag.....	48

Inleiding

Sinds de legalisering van de kansspelmarkt in Nederland staat de zorgplicht van kansspelaanbieders onmiskenbaar centraal. Deze zorgplicht houdt in dat aanbieders gokverslaving zoveel mogelijk moeten voorkomen en beperken.

In de praktijk betekent dit dat online casino's en bookmakers maatregelen moeten nemen om spelers te beschermen tegen onmatige deelname en mogelijke kansspelverslaving. Ons onderzoek in 2024 als wel eerdere signalen van de Kansspelautoriteit (Ksa) en onafhankelijke onderzoeken lieten zien dat niet alle vergunde aanbieders deze verantwoordelijkheid optimaal invullen. Zo constateerde de Ksa in 2023 dat veel online aanbieders onvoldoende snel of adequaat ingrijpen bij risicovol speelgedrag¹. Dit roept de vraag op in hoeverre aanbieders de voorgeschreven maatregelen hebben geïmplementeerd en gecommuniceerd richting spelers.

Casino.nl is een affiliate website die zich focust op verantwoord gokken om de consument zo eerlijk en transparant mogelijk te informeren over kansspelen. Om invulling te geven aan deze missie doen we jaarlijks een onderzoek naar hoe aanbieders vorm geven aan de zorgplicht. Dit is de tweede keer dat we een onderzoek naar de zorgplicht uitvoeren. Conclusies van ons vorige zorgplicht onderzoek² waren dat verschillende casino's een degelijk zorgplichtbeleid voeren en voldoen aan de wettelijke vereisten, waarbij Holland Casino, TOTO, Tombola, Jacks.nl en LeoVegas gedeeld bovenaan stonden. Tegelijkertijd lieten de lage scores van onder andere ZEBet en Vbet zien dat er op meerdere vlakken nog veel ruimte voor verbetering bestaat om spelers voldoende te beschermen. Dit jaar hebben we ons onderzoek anders opgezet maar de onderzoeksvraag is ongewijzigd:

Onderzoeksvraag: Hoe geven de vergunde kansspelaanbieders in Nederland invulling aan de zorgplicht? Op welke punten presteren ze goed, en waar schieten ze tekort?

Deze onderzoeksvraag is actueel van belang voor zowel toezichthouders als de sector zelf. Dit rapport bouwt voort op eerdere bevindingen en brengt de stand van zaken eind 2024 / begin 2025 in kaart. We kijken naar de zichtbare invulling van de zorgplicht (zoals informatievoorziening en beschikbare tools op de websites van vergunninghouders) om trends en aandachtspunten te identificeren.

¹ [Online kansspelaanbieders moeten sneller en beter ingrijpen bij mogelijke probleemspelers. 12 september 2023](#)

² [Casino.nl zorgplicht onderzoek 2024](#)

Onderzoeksmethode

Opzet en bronnen:

Voor dit onderzoek is een analyse uitgevoerd van de “verantwoord gokken” informatie van 25 legale online kansspelaanbieders in Nederland (vergunninghouders KOA).

De primaire bron was de inhoud van de websites van de aanbieders, zowel publiek toegankelijk (zonder inloggen) als achter de login voor spelers. Hierbij is gebruikgemaakt van een vooraf opgestelde checklist (de vragenlijst) op basis van het wettelijk kader en best practices op het gebied van verslavingspreventie.

Voor de opzet van dit onderzoek en de bijbehorende checklist (vragenlijst) hebben we met hulp van een juridisch expert een wettelijk kader opgesteld (zie bijlage) op basis van de volgende documenten:

- Wet op de kansspelen (Wok), inclusief Wet Kansspelen op afstand (Wet Koa). *Van kracht sinds 1 april 2021, een half jaar voor de eerste vergunningverlening. Deze wet vormt onder andere de basis voor het CRUKS (Centraal Register Uitsluiting Kansspelen) en andere verplichtingen rondom verantwoord spelen.*
- Besluit Kansspelen op Afstand (Koa) *Van kracht sinds 15 juli 2022. Biedt nadere verduidelijking van de wet met specifieke en gedetailleerde eisen, waaronder verplichte speellimieten en maatregelen voor bewuster speelgedrag.*
- Besluit Werving, Reclame en Verslavingspreventie Kansspelen (WRV) *Geldig vanaf 1 juli 2023. Regelt onder andere de verplichting van de waarschuwingszin (“Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+.”) en het verbod op ongerichte reclame.*
- Regeling Speellimieten en Bewuster Speelgedrag *Ingangsdatum 1 oktober 2024. Introduceert nieuwe nationale stortingslimieten en monitoring verplichtingen voor het speelgedrag.*

Analysekaders:

Uit het wettelijk kader is een set van 37 verplichte criteria gedestilleerd waaraan aanbieders minimaal moeten voldoen. Deze omvatten onder meer:

- Het duidelijk informeren over risico's van gokken en het benoemen van kwetsbare groepen (minderjarigen, zelfuitsluiting via Cruks, risicogroepen).
- Het verstrekken van informatie over kansspelverslaving en hoe hulp te zoeken.

- Het aanbieden van preventietools, zoals instelbare speellimieten (tijd, storting, enz.) en uitsluitingsmogelijkheden (tijdelijke pauzes, inschrijving bij Cruks).
- Transparantie over het monitoren van speelgedrag (welke signalen worden gevolgd, welke gegevens worden opgeslagen) en welke interventie maatregelen het casino neemt bij zorgelijk speelgedrag.
- Weergave van de verplichte waarschuwingsboodschap “Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+” op de website.

Daarnaast zijn 38 aanvullende (niet-verplichte) punten geïnventariseerd die wij beschouwen als best practices of extra maatregelen. Voorbeelden hiervan zijn: zich verder verdiepen in kenmerken van gokverslaving (bijvoorbeeld een uitgebreide uitleg van signalen of negatieve gevolgen), het aanbieden van zelftests of educatieve video's, extra limietopties (zoals verlieslimieten) bovenop de wettelijke eisen, en het prominenter plaatsen van de waarschuwingsboodschap dan strikt vereist.

Werkwijze:

In opdracht van Casino.nl hebben twee onderzoekers bij alle vergunde aanbieders accounts aangemaakt en onafhankelijk de websites doorgelicht aan de hand van een vooraf opgestelde checklist. Daarbij is gekeken naar zowel de desktop- als de mobiele versie van de websites, en dit vanuit twee perspectieven: als gast (zonder in te loggen) en als speler (ingelogd). Hier hebben we voor gekozen omdat bij het vorige onderzoek commentaar kregen van aanbieders dat we enkel naar desktop hadden gekeken en dat de gezochte informatie wel beschikbaar was op mobiel. Op deze manier is geborgd dat alle relevante informatie en functies in kaart zijn gebracht.

The findings were documented with screenshots and video recordings to support the evidence and for potential future reference or discussions. After collecting the data, providers were given the opportunity to review our findings and provide feedback where necessary. Based on their input, we corrected the data where appropriate.

Scoremethodiek:

Per aanbieder is nagegaan of elk van de 37 verplichte punten aanwezig (score 1) of afwezig (score 0) was als wel de 38 aanvullende (niet verplichte) punten. Er is geteld hoeveel van de optionele best practice punten aanwezig waren per aanbieder. Dit resulteert in een kwantitatief profiel (aantal punten behaald van de 37 verplicht, plus 38 extra's) en kwalitatieve aantekeningen per aanbieder. Hoewel niet alle criteria even zwaar wegen voor daadwerkelijke spelersbescherming, biedt deze benadering een objectief overzicht van compliance en inspanningen per aanbieder.

Herindeling van vragen:

Voor een logischere analyse hebben we de vragen heringedeeld op basis van drie thema's:

Voorlichting

- Informatie over kansspelverslaving
 - Wat is verslaving (8.1)
 - Symptomen van verslaving (8.2)
 - Mogelijke negatieve gevolgen van verslaving (8.3)
- Risico's kansspelverslaving (3)
- Wie moeten worden uitgesloten van kansspelen (1)
- Overige factoren risico groepen (8.3.5)
- Risico van spellen (2)
- Mogelijke gevolgen van kansspelverslaving (8.3)
- Verwijzing naar hulp instanties (4; 5)
- Vindbaarheid informatie
- Verschillen mobiel en desktop, en wel of niet ingelogd (meta analyse)

Preventie

- Informatie over wat verantwoord gokken is (6)
- Informatie verantwoord gokken in neutrale omgeving (18)
- Gebruik woordmerk 'wat kost gokken jou? Stop op tijd 18+ (19)
- Limieten instellen (9)
- Inzicht speelgedrag (17)
- Monitoren speelgedrag (7.2; 10; 13; 14)
- Zelftest (7.1)
- Uitsluiting kansspelen (11)

Interventie

- Informatie over criteria voor interventie (15)
- Informatie over soort interventie (16)
- Verwijzing naar Cruks (12)

Beperkingen van het onderzoek

Bij de interpretatie van de resultaten moeten enkele methodologische beperkingen in acht worden genomen:

Focus op communicatie, niet op uitvoering: Dit onderzoek richtte zich op wat de aanbieders *zeggen en aanbieden* op hun websites, niet op hoe de zorgplicht in de praktijk wordt *uitgevoerd*. Met andere woorden, we hebben gekeken naar beleid en tools zoals gepresenteerd aan (potentiële) spelers. Of en hoe effectief aanbieders daadwerkelijk ingrijpen bij probleemgedrag, lag buiten onze scope. Een aanbieder kan dus alle juiste dingen op papier zetten maar toch traag of onvoldoende handelen in de praktijk – of omgekeerd, iets niet expliciet vermelden maar intern wel goed geregeld hebben. De bevindingen moeten dus gezien worden als een graadmeter van compliance en intentie, niet als bewijs van daadwerkelijke effecten.

Momentopname: De data is verzameld in de periode oktober 2024 tot en met januari 2025 met controles, aanvullingen en correcties in februari en maart 2025. Dit geeft een momentopname. De online kansspelmarkt is dynamisch; aanbieders passen hun websites regelmatig aan, bijvoorbeeld naar aanleiding van nieuwe wetgeving, aansporingen van de toezichthouder of eigen inzichten. Het is mogelijk dat bepaalde tekortkomingen intussen (na onze meting) zijn verholpen.

Alleen openbare informatie: We hebben ons beperkt tot toegankelijke informatie op de website. Het is niet uitgesloten dat een enkele verwijzing ergens verstopt stond buiten de context waar je het zou verwachten, bijvoorbeeld in een email aan een speler of een blogpost op de site. De invloed hiervan achten we klein voor de verplichte punten, aangezien die normaliter duidelijk in de verantwoord gokken sectie van de website horen te staan.

Interpretatie van criteria: Hoewel we een strikte checklist hanteerden, vergde de beoordeling soms interpretatie. Bijvoorbeeld: telt een zin als “sommige spellen vormen een hoger risico” als voldoende invulling van “onderscheid tussen hoog- en laagrisico spellen maken”? Het is een kwalitatief oordeel of iets “voldoende duidelijk” is gecommuniceerd of niet.

Geen weging van belang per criterium: In de scorekaart telden alle ontbrekende verplichte punten gelijk mee. Dit geeft een objectief totaal, maar relateert niet naar belangrijkheid. Een ontbrekende slogan zou bijvoorbeeld zwaarder gewogen kunnen worden dan het niet noemen van cognitieve beperkingen, omdat de eerste direct wettelijke overtreding en publiek zichtbaar is. In onze telling staan ze beiden als 1 gemist punt. De totale scores moeten dus gezien worden als indicatie van volledigheid, niet per se van het belang van wat er ontbreekt. In de bespreking

hebben we daarom geprobeerd het belang te duiden (sommige hiaten zijn ernstiger dan andere).

Beperkte omvang van best practices lijst: De lijst van niet-verplichte “extra” punten is niet uitputtend. We hebben naar eigen inzicht de meest voorkomende extra maatregelen geïnventariseerd, maar er kunnen aspecten zijn die niet in onze lijst stonden. Bijvoorbeeld als een casino iets unieks doet, dan is dat mogelijk niet meegeteld. In de praktijk kwamen we dit niet tegen; de meeste extra’s vielen netjes in onze categorieën. Toch kan het zijn dat we een enkel initiatief van een aanbieder niet volledig recht hebben gedaan in de kwantitatieve telling. Dit hebben we waar relevant kwalitatief benoemd.

Ontbreken ScoriPro: ScoriPro, de fantasy-sportsaanbieder, is uiteindelijk niet in dit onderzoek meegenomen. We realiseerden ons relatief laat in het proces dat ze misten in onze lijst van aanbieders. Dit wellicht omdat wij ons bij Casino.nl focussen op casino en bookmakers en niet veel aandacht hebben voor fantasy sports. Daar kwam bij dat ScoriPro per e-mail te kennen gaf zich te willen onthouden van feedback en samenwerking. Om onze tijdslijn en onderzoekscapaciteit niet te overschrijden, hebben we toen besloten hen niet alsnog mee te nemen in het onderzoek. Deze keuze is uitsluitend een praktische overweging geweest en doet geen uitspraak over hun naleving van de zorgplicht.

Menselijke fouten: Hoewel we met grote zorgvuldigheid onze data verzameld hebben is het niet uit te sluiten dat zaken over het hoofd gezien zijn en/of er fouten gemaakt worden bij het vastleggen van de data. Daarom willen we benadrukken dat als we aangegeven hebben dat we iets niet gevonden hebben, dat geen garantie is dat de gezochte informatie ook daadwerkelijk afwezig is. Daarom betekent een “0” in de score dat onze onderzoekers het niet eenvoudig hebben kunnen vinden tijdens het bestuderen van de content op de website, specifiek de verantwoord gokken content als wel de algemene voorwaarden.

Ondanks deze beperkingen geven de resultaten een bruikbaar en actueel beeld van hoe Nederlandse online kansspelaanbieders invulling geven aan hun zorgplicht richting spelers. De belangrijkste trends en conclusies hieronder dienen met bovenstaande nuances in het achterhoofd te worden gelezen.

Bevindingen

In dit hoofdstuk presenteren we de belangrijkste resultaten van het onderzoek. We beantwoorden achtereenvolgens de volgende vragen:

1. Desktop vs. mobiel: Hoe verschillend is de verantwoord-gokken-informatie op desktop versus mobiel, en in hoeverre is er verschil wanneer je bent ingelogd of niet?
2. Samenwerking met aanbieders: Hoe hebben aanbieders meegewerkt aan dit onderzoek?
3. Zichtbaarheid: Hoe zichtbaar is de verantwoord-gokken-content voor spelers?
4. Voorlichting: Welke bevindingen zijn er (o.a. definitie en uitleg van verslaving en risico's)?
5. Preventie: Welke bevindingen zijn er met betrekking tot informatie en middelen ter preventie (o.a. limieten, zelftests)?
6. Interventie: Welke bevindingen zijn er met betrekking tot informatie en middelen ter preventie (o.a. monitoring van speelgedrag, communicatie met probleemspelers)?

Aansluitend volgt een Discussie, waarin we dieper ingaan op zaken die ons opvielen waaronder de risicomatrix per spelsoort, de rol van uitgebreidheid van informatie, het nut van louter tekst, en de vraag in hoeverre “benoemen” ook echt leidt tot een betere uitvoering van de zorgplicht. Ten slotte delen we onze Conclusie en brengen we een Advies uit naar alle betrokken partijen.

Discretie

Om de discretie te waarborgen en onnodige publiciteit rondom individuele aanbieders te voorkomen, publiceren we in dit rapport geen volledige data per aanbieder. Elke aanbieder krijgt de mogelijkheid zijn eigen resultaten in te zien. Uitzondering is informatie over welke aanbieder koos voor samenwerking en het geven van feedback en welke niet reageerden of besloten zich te onthouden.

In de appendix geven we voor alle vragen aan bij hoeveel aanbieders de informatie wel en niet gevonden is, maar zonder specifieke bedrijfsnamen te noemen. Hierdoor kan de sector als geheel lering trekken, terwijl individuele aanbieders beschermd blijven.

Verschil tussen desktop/mobiel en wel/niet ingelogd

Resultaten

Desktop vs. mobiel

Bij 24 van de 25 aanbieders vonden we geen inhoudelijke verschillen tussen de desktop- en de mobiele site. Er werd dezelfde informatie aangeboden en de pagina's waren redelijk vergelijkbaar qua opbouw. Uitzondering is één casino waar de mobiele site merkbaar minder uitgebreide informatie over verantwoord spelen had; sommige teksten waren enkel toegankelijk op de desktop versie omdat het menu op mobiel significant verschilde.

Gast (niet ingelogd) vs. ingelogd

Bij de meeste aanbieders bleef de verantwoord-gokken-content hetzelfde, ongeacht inlogstatus. We vonden één uitzondering waar we als gast geen directe links naar externe hulpsites konden vinden, terwijl diezelfde links wél verschenen wanneer we ingelogd waren. Dit gold ook voor enkele specifieke punten rondom juridische consequenties van gokverslaving.

Het feit dat een aanbieder bepaalde informatie alleen aan ingelogde gebruikers toont, kan ertoe leiden dat potentieel kwetsbare spelers (die de site eerst verkennend bezoeken) minder snel de juiste hulp of waarschuwingen vinden. Voor mobiele gebruikers is het gevaar dat informatie soms in een sub-menu of footer wegvalt.

Samenwerking tijdens het onderzoek

Wij hebben de 25 onderzochte legale online kansspelaanbieders benaderd met onze voorlopige onderzoeksresultaten en de bevindingen die we op hun websites hadden verzameld. Hun reacties verschilden sterk:

Geen reactie ontvangen

Bet365, ComeOn, Kansino, ZEbet: Deze partijen hebben onze e-mails en herinneringen niet beantwoord, waardoor we geen enkele aanvullende toelichting of correctie van hun kant hebben gekregen.

Wel reactie maar geen inhoudelijke feedback

Lucky7 Casino en One Casino stuurden een korte reactie, maar gaven te kennen geen inhoudelijke opmerkingen te willen geven en zicht te onthouden. *Bingoal, Holland, Jacks.nl, TOTO, Unibet:* bevestigden enkel de ontvangst zonder inhoudelijk commentaar of correcties te geven.

Ja: feedback ontvangen

De volgende aanbieders gaven constructieve feedback en corrigeerden waar nodig feitelijke onjuistheden in onze bevindingen: *711 Casino, BetCity, BetMGM, Betnation, Casino777, Circus, Fair Play, GGPoker, Goldrun, Hard Rock, Hommerson, LeoVegas, Tonybet, Vbet*

Daarbinnen hadden we met *Tonybet, Hard Rock Casino, Nsus/GGPoker, LeoVegas/BetMGM, Fair Play* en *Betnation* een uitgebreid videogesprek. Zij deelden hun visie op verantwoord gokken uitvoerig en gaven aan ons onderzoek zeer te waarderen als stimulans om hun zorgplichtbeleid voortdurend aan te scherpen.

ja: feedback ontvangen	711 Casino, BetCity, BetMGM/LeoVegas, Betnation, Casino777, Circus, Fair Play, GGPoker/Nsus, Goldrun, Hard Rock Casino, Hommerson, Tonybet, Vbet,
wel reactie, geen feedback	Bingoal, Holland Casino, Jacks.nl, TOTO, Unibet
wel reactie maar onthouding	Lucky7, OneCasino
geen reactie ontvangen	Bet365, ComeOn, Kansino, ZEbet

Deze uiteenlopende respons laat zien in hoeverre aanbieders zich betrokken voelen bij het thema zorgplicht en bij de kwaliteit van hun verantwoord-gokken-communicatie. Over het algemeen blijkt:

Actieve samenwerking (feedback, videogesprekken) geeft blijk van de ambitie om beleid te verbeteren en open te staan voor kritiek. Dat een aantal aanbieders zelfs een videogesprek inplande om dieper in te gaan op hun preventie- en interventiebeleid, bevestigt dat sommige partijen méér willen dan alleen de wettelijke minimale eisen halen. De betrokkenheid en dialoog die daaruit voortvloeien, vormen een belangrijke stap richting een hoger niveau van spelersbescherming in de Nederlandse kansspelmarkt.

Zichtbaarheid van de verantwoord-gokken-content

Resultaten

We hebben specifiek bekeken of op de website een permanente, duidelijke knop of link “Verantwoord Gokken” of “Responsible Gaming” bovenaan de pagina staat, zónder dat de speler moet scrollen of in complexe menu’s moet zoeken.

- 12 van de 25 aanbieders hadden een zichtbaar menu-item “verantwoord spelen” of “responsible gaming” “above the fold”.
- Bij de overige 13 stond de link weggestopt in een footer en/of submenu

Daarnaast ontdekten we dat:

- Grote verschillen bestonden in hoe “opvallend” deze zichtbare link was. Bij sommige sites was het duidelijk zichtbaar, bij andere in een klein lettertype en minder zichtbaar..
- Ongeveer de helft van de sites toonde de waarschuwingszin “Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+” bovenaan ‘above-the-fold’. De andere helft plaatste dit enkel in de footer en/of bij promotionele content.

Interpretatie

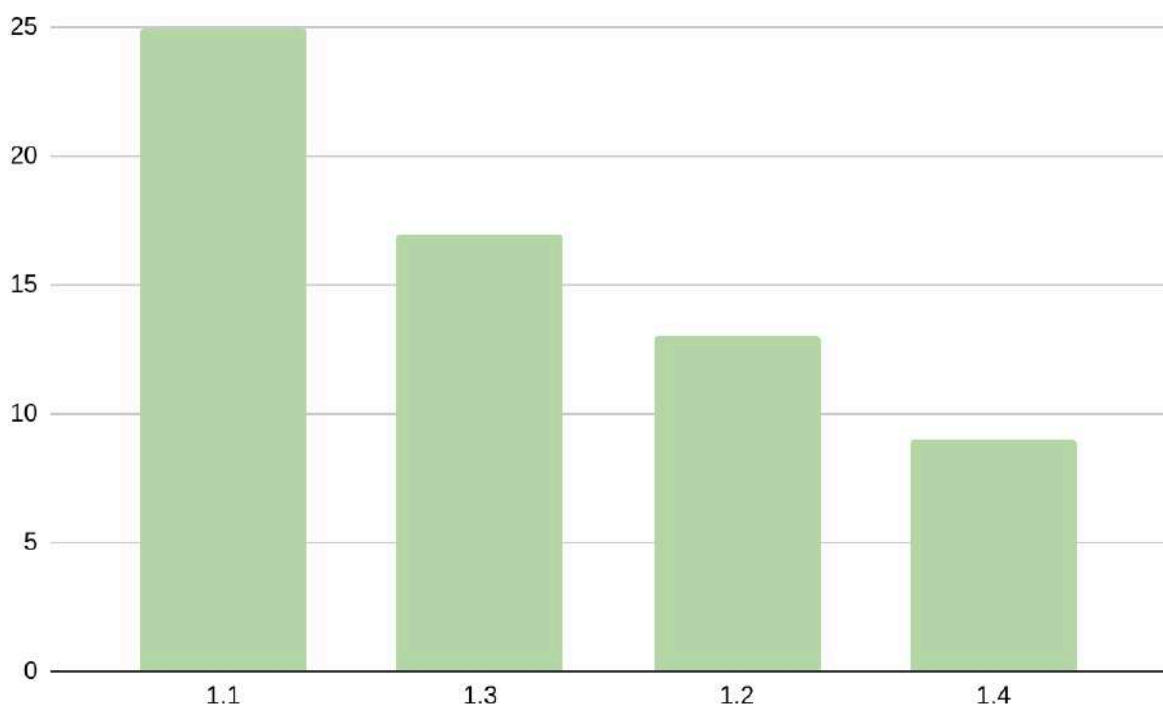
Als deze content niet gemakkelijk vindbaar is, zullen risicospelers deze waarschuwingen of hulpmiddelen misschien niet zien. Voorlichting kan pas effectief zijn als men er snel en laagdrempelig toegang toe heeft.

JA	Bet365, BetCity, Betnation, Bingoal, Circus, Fair Play, GGPoker, Hard Rock, Holland Casino, Tonybet, TOTO, Unibet
NEE	711 Casino, BetMGM, Casino777, ComeOn, Goldrun, Hommerson, Jacks.nl, Kansino, LeoVegas, Lucky7, OneCasino, Vbet, ZEBet

Bevindingen over voorlichting

Onder “voorlichting” verstaan we onder andere uitleg over gokverslaving, risico groepen, risico’s spellen en waar je terecht kunt voor hulp. We constateerden:

Alle aanbieders noemen minderjarigen expliciet als uitgesloten groep (vraag 1.1, wettelijk verplicht). De andere gedefinieerde groepen (1.2, 1.3 en 1.4) aan wie geen kansspelen mogen worden aangeboden werden niet door iedereen specifiek benoemd: personen die risicovol speelgedrag vertonen 13x; personen die zich hebben uitgesloten van kansspelen 17x; en personen met een cognitieve beperking 9x



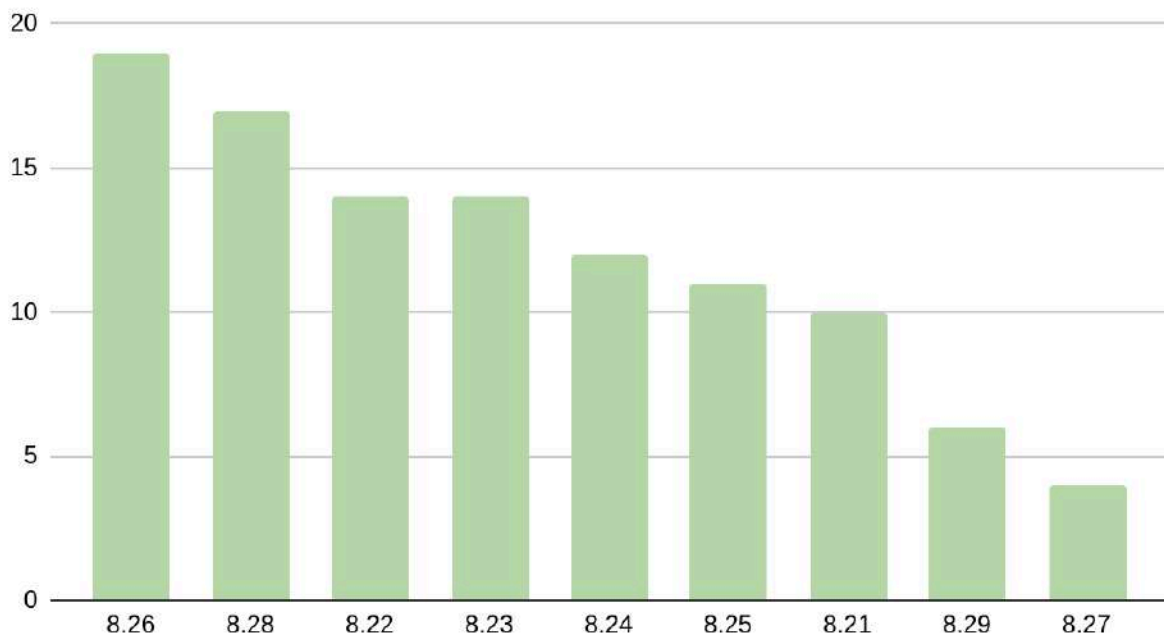
1.1	- Minderjarigen	25
1.2	- Personen die risicovol speelgedrag vertonen	13
1.3	- Personen die zich hebben uitgesloten van kansspelen	17
1.4	- Personen met een cognitieve beperking	9

14 van de 25 leggen uit dat verslaving wordt gekenmerkt door een oncontroleerbare drang om te blijven gokken (8.12) ondanks negatieve gevolgen. 7 noemen het als “chronische en progressieve aandoening” (8.11).

De meest genoemde symptomen van kansspelverslaving (8.2) zijn:

- liegen tegen familieleden, vrienden of anderen om de omvang van het gokken te verbergen 19x;
- verlies van belangrijke relaties, baan, onderwijs- of carrièremogelijkheden door te veel te gokken 17x
- overige symptomen werden veel minder vaak genoemd

Symptomen van Kansspelverslaving:



ref	vraag	aantal
8.21	- Het voortdurend denken aan gokken en plannen hoe meer geld te verkrijgen om te gokken	10
8.22	- Steeds hogere inzetten plaatsen om dezelfde spanning te voelen (tolerantie)	14
8.23	- Pogingen om te stoppen met gokken of het onder controle te houden zijn mislukt.	14
8.24	- Rusteloosheid of prikkelbaarheid bij pogingen om te stoppen met gokken.	12
8.25	- Gokken om te ontsnappen aan problemen of onaangename gevoelens (bijv. schuld, angst, depressie).	11

8.26	- Liegen tegen familieleden, vrienden of anderen om de omvang van het gokken te verbergen.	19
8.27	- Illegale handelingen verrichten (bijv. vervalsing, fraude, diefstal) om gokfondsen te verkrijgen.	4
8.28	- Verlies van belangrijke relaties, baan, onderwijs- of carrièremogelijkheden door te veel te gokken.	17
8.29	- Vertrouwen op anderen om geld te verschaffen om door een wanhopige financiële situatie te komen veroorzaakt door gokken.	6

Geen enkele aanbieder noemt suïcidale gedachten of -gedrag expliciet als mogelijk gevolg.

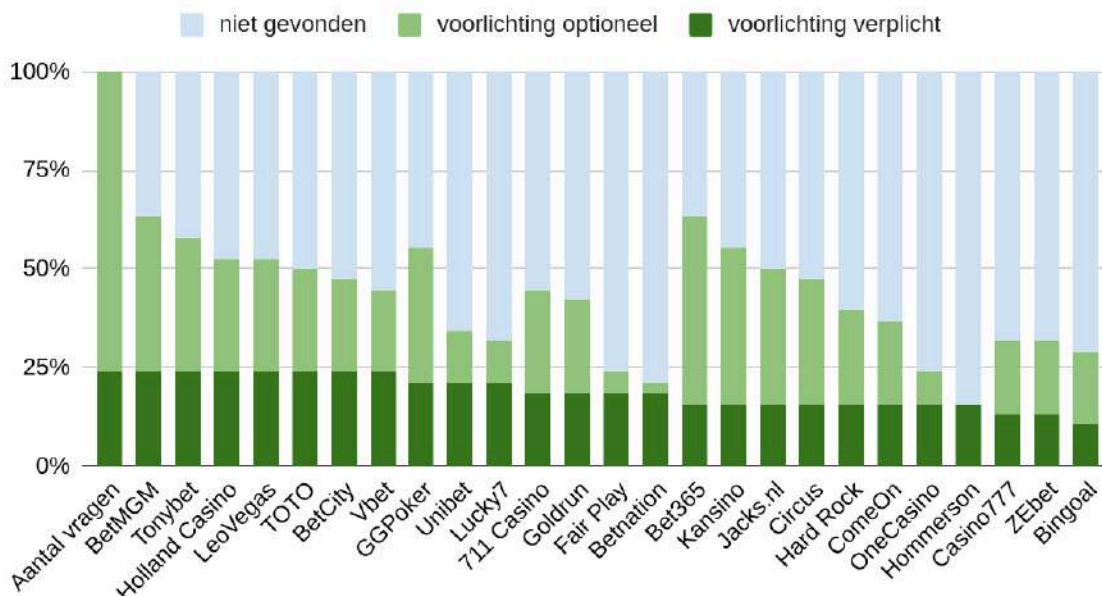
Definitie spelrisico's: 16 van de 25 onderscheiden hoog- en laagrisico spellen; slechts 7 verwijzen naar een risicomatrix (zoals Asterig). Slechts 4 tonen een risico matrix. Opvallend is dat de risico beoordelingen voor de verschillende spel categorieën op 3 verschillende manieren worden ingedeeld. (zie appendix spellen risico matrix)

Interpretatie

De basis-informatie (minderjarigen en Cruks) staat overal wel genoemd, maar als het gaat om nadere uitleg van wat verslaving precies inhoudt – en welke (psychische) gevolgen er kunnen zijn – zien we terughoudendheid. Mogelijk vinden aanbieders het lastig of te confronterend om expliciet te worden.

In onderstaande grafiek is te zien hoe de verschillende aanbieders scoren ten opzichte van elkaar in de verstrekte informatie.

Voorlichting

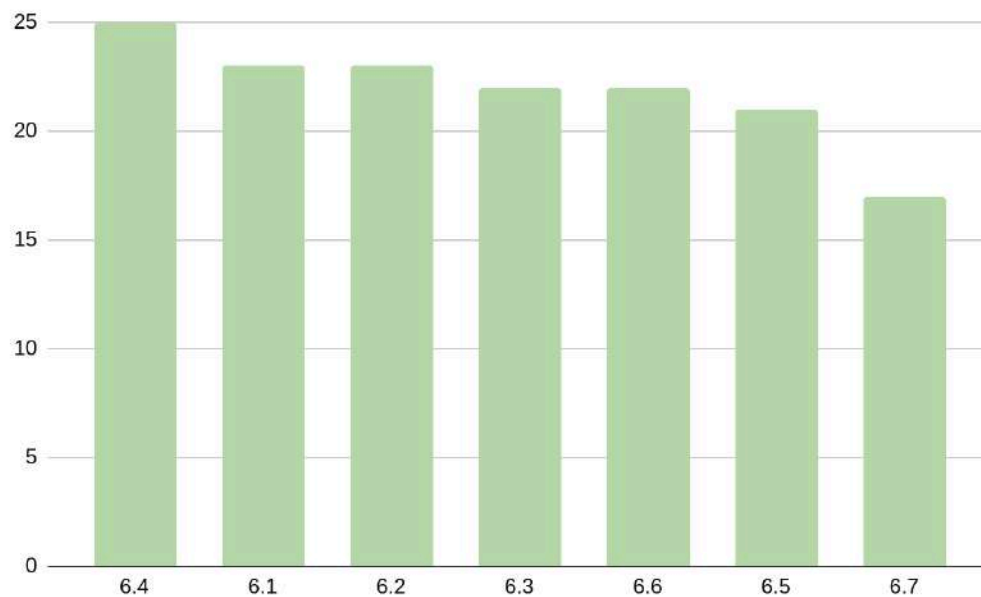


Bevindingen over preventie

Bij preventie keken we onder andere naar informatie over verantwoord gokken, limieten, zelftests en gedrag monitoren:

Informatie over verantwoord gokken:

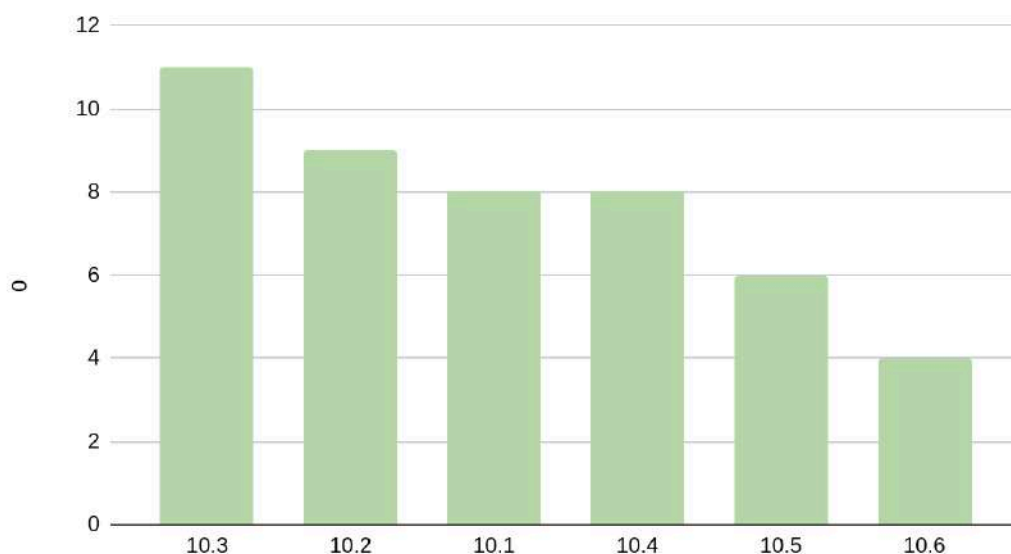
- Alle aanbieders bieden stort limieten, saldo limieten en tijdslimieten aan, zoals wettelijk verplicht.
- 'Speel niet onder invloed' werd het minst vaak genoemd, maar nog steeds door 17 aanbieders.



ref.	vraag	aantal
6.1	- Budget bepalen	23
6.2	- Alleen spelen met geld dat je kan missen	23
6.3	- Leen geen geld, speel niet op krediet	22
6.4	- Limieten instellen	25
6.5	- Niet spelen om verloren geld terug te winnen	21
6.6	- Pauzes	22
6.7	- Speel niet onder invloed	17

- Zelftests: De 25 onderzochte vergunninghouders bieden allen een zelftest. In de meeste gevallen is dit een eenvoudige lijst van vragen. Slechts enkele maken deze test visueel of interactief element zoals [Mindway Ai Gamalyze](#).
- Inzicht in speelgedrag: Bij alle aanbieders kunnen ingelogde spelers redelijk eenvoudig zien hoeveel tijd en geld ze besteed hebben, zoals de wet dat voorschrijft.
- Monitoren van het gedrag: Op de vraag: “Geeft de kanspelaanbieder aan dat verschillende aspecten van het speelgedrag worden bijgehouden?” (10), vonden we opvallend vaak geen informatie. Zie onderstaande tabel. 21 aanbieders geven wel aan dat data over het speelgedrag wordt opgeslagen (13), 18 aanbieders geven aan dat speelgedrag wordt gebruikt voor het vroegtijdig signaleren (14) maar details over welk speelgedrag wordt gemonitord (10) vonden we bij minder dan de helft van de aanbieders duidelijke informatie.

Bijhouden monitoren speelgedrag



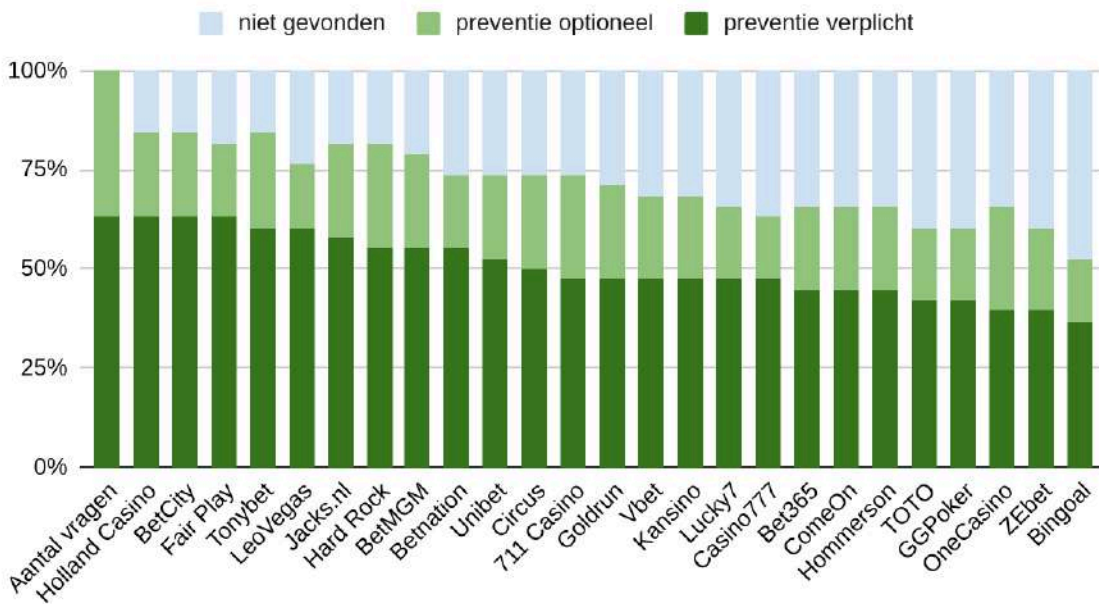
10.1	- Speelgedrag uitzonderlijke momenten	8
10.2	- Speelgedrag langere speelsessies	9
10.3	- Speelgedrag hogere inzetten	11
10.4	- Herhaaldelijk bijstorten	8
10.5	- Aanpassen limieten	6
10.6	- Verzoeken om bonussen	4

Interpretatie

De wet garandeert dat een basisset preventie-informatie en instrumenten aanwezig zijn, maar de uitwerking verschilt enorm in gebruiksgemak en duidelijkheid. Dit werd eerder al duidelijk onder andere uit hoe zichtbaar de verantwoord gokken content is. En nu nogmaals in hoe uitgebreid verantwoord gokken en gedragmonitoren wordt uitgelegd. Het geeft een beeld van hoe transparant en proactief de zorgplicht wordt uitgevoerd.

Onderstaande tabel geeft een weergave van de gevonden en niet gevonden informatie die gaat over preventie.

Preventie



Bevindingen over interventie

Dit aspect draait om hoe aanbieders ingrijpen bij zorgwekkend speelgedrag. We stelden de volgende vragen:

- **Onder welke omstandigheden** worden interventiemaatregelen getroffen? (15)
- **Welke** interventiemaatregelen worden getroffen? (16)
- Geeft de kanspelaanbieder informatie over uitsluitingsmogelijkheden via Cruks? (11.2) en wordt er gelinkt naar Cruks? (12.1)

We zagen:

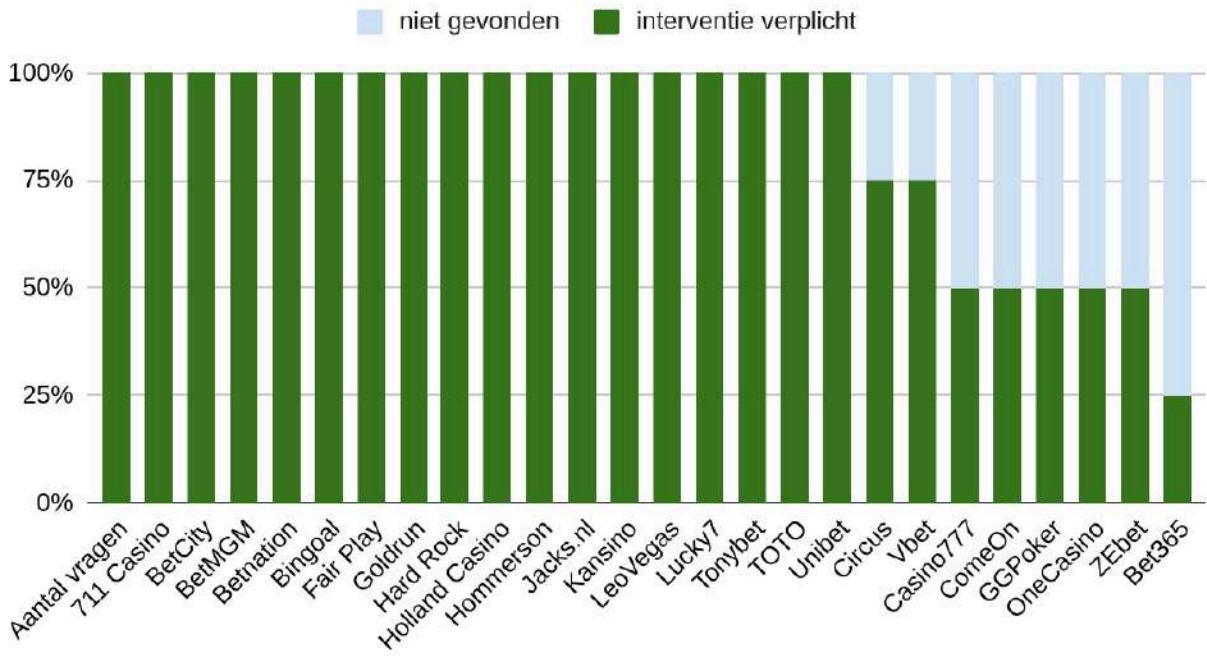
- 19 van de 25 benoemen in een vorm dat er interventies zijn als er probleemgedrag geconstateerd wordt, maar beschrijven niet concreet hoe die eruit (16) zien. 8 aanbieders benoemen niet concreet welke signalen (bv. herhaalde stortingen, nachtelijk doorhalen) tot een interventie leiden (15).
- Alle 25 verwijzen naar Cruks, maar bij één aanbieder werkte de link niet.

Interpretatie

Er lijkt een terughoudendheid om expliciet te maken hoe en wanneer men ingrijpt. Tijdens de feedback ronde hoorden we van sommige aanbieders dat ze denken dat te veel transparantie de effectiviteit van monitoring ondermijnt. Anderen wijzen erop dat het niet verplicht zou zijn om de precieze criteria publiek te delen. Voor de speler blijft echter vaak onduidelijk hoe er ingegrepen wordt als het mis dreigt te gaan.

De volgende grafiek geeft weer bij welke aanbieders de vier vragen omtrent preventie positief beantwoord werden.

Interventie



Discussie

In deze sectie duiken we dieper in enkele terugkerende thema's.

Spellen-risicomatrix

We zagen dat aanbieders heel verschillend omgaan met de risicoclassificatie van spellen. Slechts enkele hanteren een officieel model (Asterig), anderen vermelden alleen globaal het verschil in risico bij verschillende spellen. Dit gebrek aan uniformiteit kan tot verwarring leiden; spelers krijgen niet altijd een duidelijke of eenduidige indicatie van risicovolle spellen.

Hoe uitgebreid verslaving en risico's benoemd worden

Hoewel de wet voorschrijft dat aanbieders risico's moeten vermelden, is er geen harde standaard hoe die informatie moet gaan. Dit leidt ertoe dat sommige sites enkel noemen dat er risico's zijn, terwijl anderen uitgebreidere informatie geven en expliciet risico's benoemen. In hoeverre een weinig gedetailleerde uitleg werkelijk impact heeft, is twijfelachtig; aan de andere kant kan een té lange tekst ook ongelezen blijven.

Rol van andere media naast tekst

De meeste aanbieders houden het bij tekstblokken, soms met een paar pictogrammen. Het gebruik van de enkeling die wél video's, infographics of interactieve media gebruikt geeft ons het gevoel dat ze extra hun best doen en handelen naar de geest van de wet. Visuele en interactieve content kan bijdragen aan betere communicatie.

Hoe nuttig is het benoemen van iets?

Dit raakt aan de vraag of enkel het "vermelden" van risicofactoren, kwetsbare groepen of hulpinstanties ook leidt tot echte bescherming. Als iemand met een cognitieve beperking deze tekst niet begrijpt, is af te vragen wat de waarde is van het benoemen op de site dat zo'n persoon is uitgesloten van deelname. Tegelijk is niet benoemen al helemaal geen optie. Dit wijst op een spanning tussen 'compliance' (regels naleven door het juiste te noemen) en 'effectiviteit' (hoe bereik je de speler?).

Benoemen is geen garantie voor goede uitvoering

We moeten onderstrepen dat ons onderzoek zich richt op wat zichtbaar is voor de speler. Of aanbieders in de praktijk ook daadwerkelijk interveniëren, adequaat handelen en een warme overdracht naar hulpinstanties bieden, is hiermee niet af te leiden. Een aanbieder kan bijvoorbeeld goed communiceren, maar in de praktijk traag reageren op risicovol speelgedrag, en vice versa.

Conclusie

De meeste aanbieders voldoen aan de minimale wettelijke eisen, maar niet iedereen. Dit was vorig jaar ook al geconstateerd maar dat het een jaar later nog steeds zo is lijkt er op te duiden dat er geen voldoende controle of handhaving is waardoor deze gebreken onopgemerkt blijven.

Geen enkele aanbieder biedt een volledig “perfect” pakket van informatie, tools en transparantie. Maar het lijkt ook dat deze tot nu toe nog nooit gedefinieerd is. Dit toont dat er nog veel te winnen is op het gebied van voorlichting ten behoeve van spelersbescherming.

Vergelijking met 2024 onderzoek

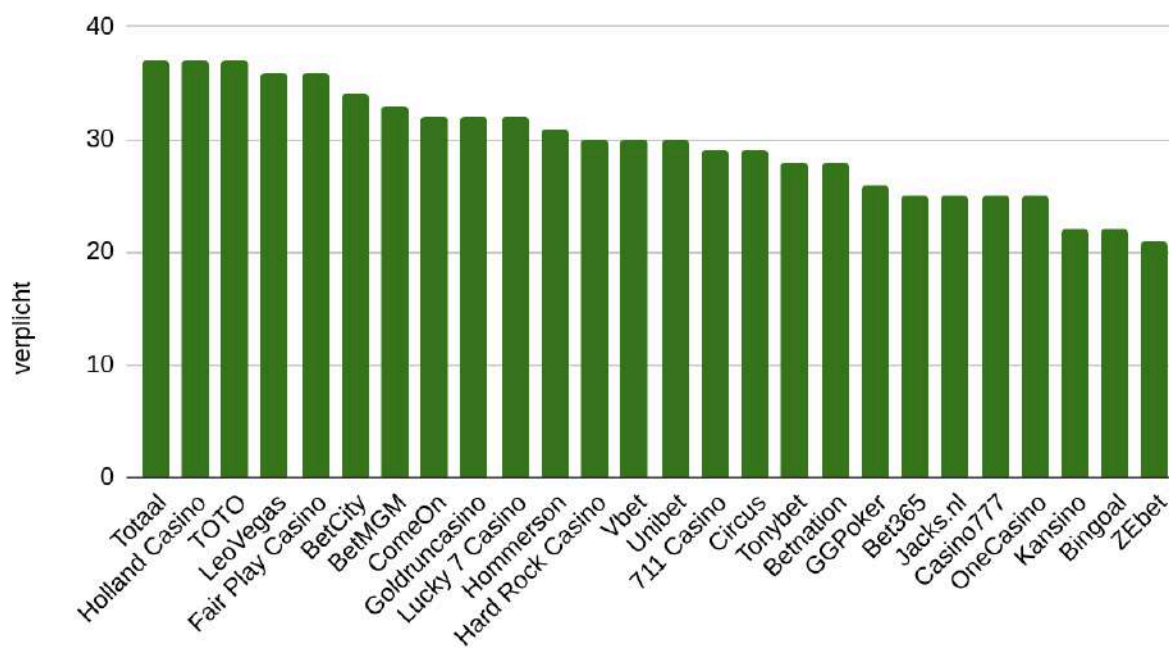
Hoewel we andere vragen stellen en op een andere manier punten tellen waardoor een één op één vergelijking niet mogelijk is, durven we wel de volgende conclusies te trekken in vergelijking met de resultaten van ons vorige onderzoek:

- Iedereen verwijst op een duidelijke wijze naar Cruks en laat limieten instellen
- ZEbet scoort nog steeds erg laag
- Vbet scoort nu aanzienlijk beter

Kudos voor de besten per categorie

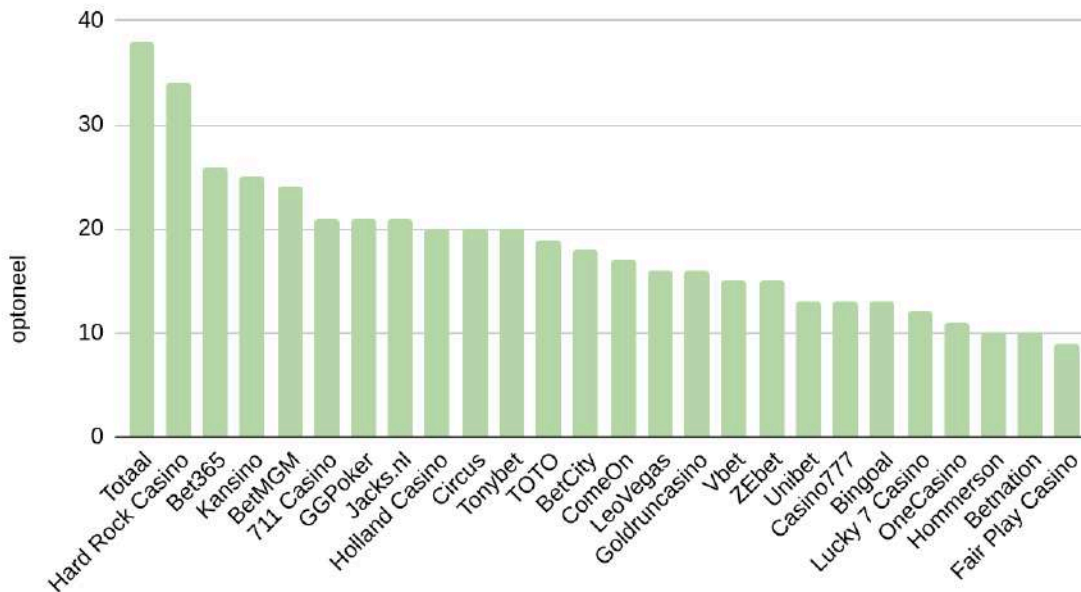
Overall verplichte content: Holland Casino en Toto zijn de enige aanbieders waarbij we alle verplichte informatie hebben kunnen vinden. Mooi te zien dat de staatsbedrijven hierin het goede voorbeeld geven.

Gevonden verplichte informatie



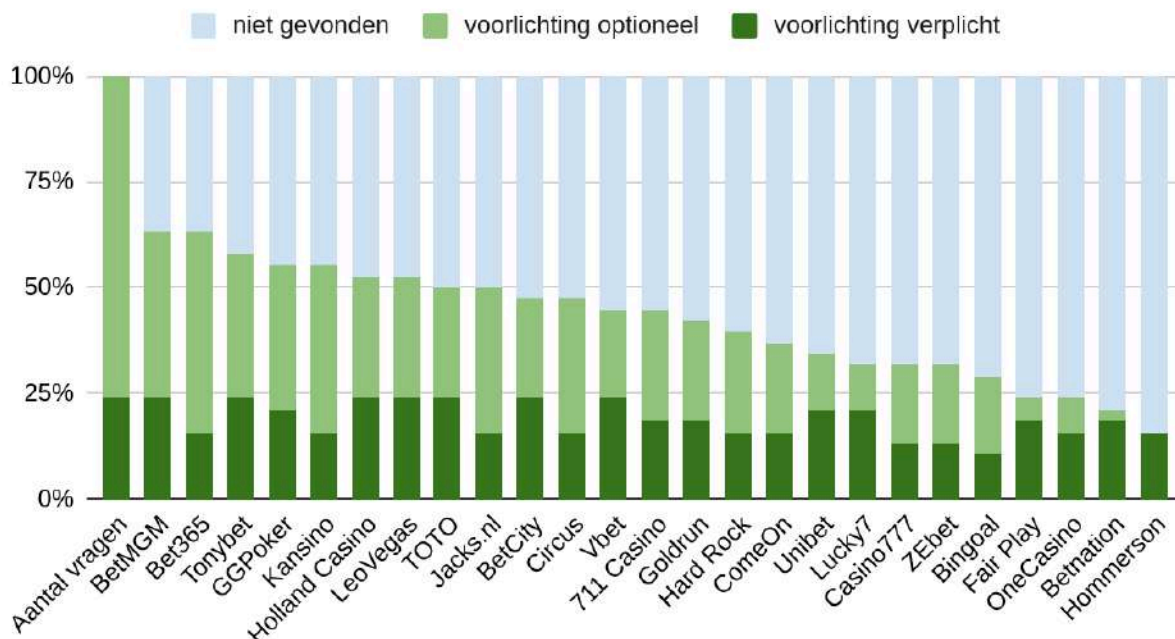
Overall optionele content: Hard Rock Casino steekt er met kop en schouders boven uit en is duidelijk het meest proactief en duidelijk in het informatie verschaffen ten behoeve van de zorgplicht.

Gevonden optionele informatie



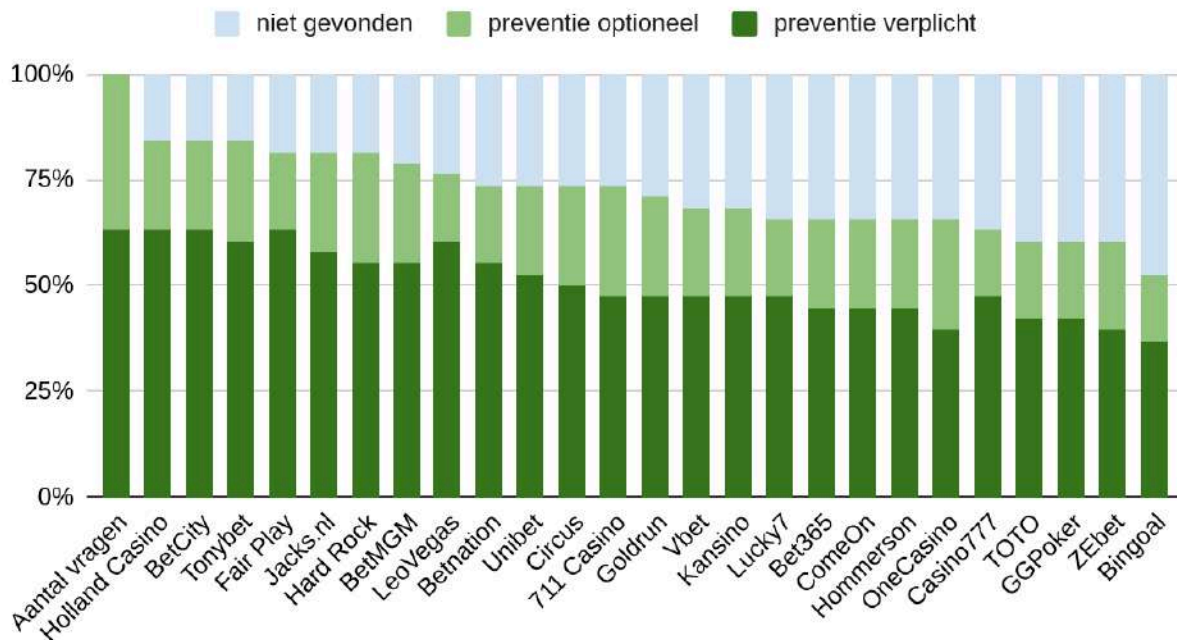
Voorlichting: De volgende aanbieders geven significant meer informatie over voorlichting dan hun collega's: BetMGM, bet365, Tonybet, GGpoker, Kansino, Holland Casino, LeoVegas, TOTO en Jacks.nl.

Voorlichting



Preventie: Holland Casino, BetCity, Tonybet, Fair Play en LeoVegas scoren het hoogst op informatie voorziening

Preventie



Extra kudos voor aanbieders die met andere media dan enkel tekst informatie geven:

- Visuele weergave risico spellen matrix: BetMGM, LeoVegas, Betcity, Kansino, Holland Casino
- Maken gebruik van video in hun verantwoord gokken content: Betcity, Hard Rock Casino.
- Interactieve zelftest: Holland Casino (Mindway Gamalyze)

Observaties en Suggesties

In dit laatste hoofdstuk willen we op basis van onze observaties een aantal suggesties delen voor de aanbieders en de beleidsmakers.

Maak een checklist en doe jaarlijkse audits

De aanbieders geven op verschillende manieren invulling aan de zorgplicht omdat deze geen duidelijke instructies bevat en vrij voor interpretatie is. De verschillende stakeholders kunnen gezamenlijk een duidelijke checklist maken en vervolgens naargelang deze lijst jaarlijks toetsen of alle vereiste onderdelen aantoonbaar aanwezig en vindbaar zijn voor spelers. Periodieke audits op basis van deze checklist zorgen ervoor dat het beleid up-to-date blijft en dat 'best practices' in kaart worden gebracht.

Gebruik een template voor zorgplicht-communicatie

Het onderzoek heeft ons een idee gegeven voor waar de minimale voorlichting voor spelers uit zou moeten bestaan. Dit hebben we vertaald naar een "[template zorgplicht-communicatie](#)". Dit document beschrijft op heldere, eenduidige wijze welke informatie een speler zou moeten hebben om zich bewust te worden van de risico's van kansspelen en de zorgplicht van de aanbieder, alvorens te beginnen met het deelnemen aan online kansspelen. Aanbieders, en hun affiliates, kunnen deze template gebruiken om de zorgplicht consequent te communiceren. Door een uniforme boodschap richting de speler te hanteren, kunnen we de effectiviteit van voorlichting en preventie vergroten.

Een centrale plek voor zorgplicht content

Zonder de verantwoordelijkheid bij de aanbieder weg te halen om de consument goed voor te lichten, kan een 'centrale plek' (online), ontworpen voor de doelgroep, waar de belangrijkste informatie over verslaving, risico's, preventie, interventie en hulpinstanties eenduidig te raadplegen is, ook bijdragen. De huidige websites van de rijksoverheid over gokken, de site van de kansspelautoriteit, cruks en de gokstop campagne zijn niet ontworpen voor mensen die willen gokken en focussen op ontmoediging. Hoewel begrijpelijk is dit wellicht niet de meest effectieve manier om mensen die willen gokken te benaderen. Een voorbeeld is bijvoorbeeld recent nieuwe project [eerlijkovergokken.nl](#).

Maak de legale status van aanbieders duidelijk herkenbaar

Er is meerdere keren geconcludeerd dat veel spelers een legale en illegale aanbieder niet van elkaar kunnen onderscheiden. Een onderzoek van ons in 2024³ toonde aan dat vergunninghouders niet eenduidig het woordmerk gebruiken of linken naar hun

³ <https://www.casino.nl/hoe-herken-je-legaal-online-casino/>

vergunning op de pagina van de kansspelautoriteit. De regelgeving zou daarom duidelijke strikte instructies moeten geven hoe elke vergunninghouder duidelijk, bovenaan elke pagina (above the fold) het beeldmerk moet dragen dat linkt naar de vergunningpagina van de aanbieder op de website van de kansspelautoriteit.

Maak gebruik van alternatieve media formats

Mensen lezen slecht en het is alom bekend dat algemene voorwaarden over het algemeen geaccepteerd worden zonder deze te lezen. Informatie die belangrijk is heeft er daarom baat bij om gecommuniceerd te worden op meerdere manieren dan enkel tekst. De consument en vooral de jongere doelgroepen willen korte, snelle en visuele informatie. Momenteel zijn er maar een paar aanbieders die hier gebruik van maken. Enkel informeren middels tekst duidt op enkel compliance mentaliteit. Aanbieders zouden er goed aan doen om hun marketingafdeling mee te laten werken om verantwoord gokken content aantrekkelijk te maken en bij te laten dragen aan het merk en het imago.

Publiekscampagnes en rol van spelers

Aansluitend op het vorige punt is er een campagne nodig die spelers bekend maakt met het herkennen van legale aanbieders ten opzichte van illegale. Daarbij is het belangrijk dat dit op een manier is die niet verder bijdraagt aan de normalisering van gokken zoals die afgelopen jaren heeft plaatsgevonden door de reclame regels. De normalisering van (online) gokken vraagt om publiekelijke campagnes die duidelijk onderstrepen:

- De risico's van kansspelen EN onmatig speelgedrag.
- Het gevaar van illegale aanbieders die buiten elk toezicht vallen.
- Hoe een vergunde aanbieder te herkennen.

Een voorbeeld is de SIRE campagne 'vrij veilig' over het gebruik van condooms. "Als je het doet, doe het dan veilig". Eenzelfde soort boodschap met een zelfde toon van humor, gericht op jonge spelers zou goed passen als campagne.

Spelen bij illegale aanbieders ontmoedigen

Tegelijkertijd moet er wellicht ook overwogen worden om consequenties te stellen aan spelers die kiezen voor het illegale aanbod. In het verleden communiceerde de Ksa dat "als u gokt bij een spel zonder vergunning loopt u het risico op een boete van 8.700 euro. Als de rechter u straft krijgt u ook een strafblad."⁴. Deze tekst is echter in maart 2023 verwijderd.

⁴ [Internet Archive. website kansspelautoriteit 18 oktober 2021](#)

Een speler ziet momenteel enkel 'voordelen' aan het spelen bij illegale aanbieders (simpele KYC, geen limieten, meer bonus, crypto, etc,) en nadelen van de legale Nederlandse aanbieders. Een appèl doen op de verantwoordelijkheid van spelers zal vermoedelijk niet genoeg zijn om een speler te overtuigen niet voor het illegale aanbod te kiezen. Als een speler weet een risico op een boete en strafblad te lopen, is dat wellicht voor spelers een reden om voor het legale aanbod te kiezen.

Werk aan een uniforme risicoclassificatie

Bij veel aanbieders ontbreekt informatie over welke spellen een hoger risico met zich meebrengen. Zij die hier wel informatie over geven delen de spellen op verschillende manieren in terwijl ze dezelfde methode gebruiken. Er is een eenduidige gezamenlijke, branchebrede, risicomatrix nodig die iedereen gebruikt. Eenduidigheid verkleint de kans op verwarring en laat zien dat de branche verantwoordelijkheid neemt. [Onze website geeft uitgebreid informatie over de Asterig methode](#) en biedt een [tool om het zelf te berekenen](#). En net als op onze website is het wellicht een goed idee om verplicht elk spel van een duidelijk risico label te voorzien met uitleg van de score.

Een positieve benadering van verantwoord gokken

Ten slotte willen we benadrukken dat "verantwoord gokken" informatie niet alleen uit waarschuwingen en ontmoediging hoeft te bestaan. Casino.nl verwijst in dit verband naar ons proefproject "[MyStride Positive Play](#)" – een tool die dopamine-managing minigames aanbiedt als preventief middel. Dit initiatief laat zien dat je gewenst speelgedrag kunt stimuleren in plaats van enkel ongewenst gedrag te ontmoedigen.

Slotopmerking

De ambitie en de geest van de zorgplicht is in grote mate afhankelijk van 'voorlichting'. Voorlichting is een typisch Nederlands concept waar geen duidelijke vertaling voor is in andere talen. Het toont de Nederlandse cultuur van vrijheid: objectief informeren en de consument zelf in staat stellen om een keuze te maken.

Door samen te werken – aanbieders, affiliates, beleidsmakers, brancheorganisaties en spelers – en heldere, toepasbare richtlijnen op te stellen, kan Nederland uitgroeien tot een voorbeeldland op het gebied van verantwoord gokbeleid, een probleem waar heel veel landen mee worstelen.

Nawoord

With this study, we aimed to make a meaningful contribution to the ongoing discussion around the duty of care and the continued professionalization of the legal gambling market in the Netherlands. By mapping out both strengths and weaknesses, we hope to encourage providers, policymakers, and other stakeholders to pursue further improvements.

We extend our sincere thanks to all participating providers for their cooperation and openness in providing feedback, as well as to the researchers for their thorough and meticulous analysis. At the same time, we emphasize that this report represents a snapshot in time: the online gambling market and related regulations are constantly evolving, and information or practices may change rapidly. We therefore call on all involved to continue the dialogue and to communicate any updates transparently.

While we have made every effort to clearly outline the principles of the duty of care, we also acknowledge the limitations of our research method and emphasize that the actual implementation in practice warrants further exploration. We trust that the insights in this report will serve as a useful guide toward a future where responsible gambling and player protection remain at the top of the agenda.

Appendix

Vragen en antwoorden originele volgorde

Donkergroene vragen zijn verplicht volgens wettelijk kader. Lichtgroene vragen zijn optioneel
Het getal rechts verwijst naar het aantal aanbieders waar we deze informatie op de website hebben kunnen vinden.

	Informeren over risico's van kansspelen	
	Geeft de kansspelaanbieder op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan, aan welke categorieën personen geen kansspelen mogen worden aangeboden?	
1		
1.1	Minderjarigen	25
1.2	Personen die risicovol speelgedrag vertonen	13
1.3	Personen die zich hebben uitgesloten van kansspelen	17
1.4	Personen met een cognitieve beperking	9
	Geeft de kansspelaanbieder informatie over de specifieke kenmerken van hun kansspelaanbod, waaronder kenmerken die kunnen leiden tot verslaving?	
2		
2.1	Maakt een onderscheid tussen spellen met een hoger en lager risico	16
2.2	Verwijst naar een methode die is gebruikt voor de risicomatrix	7
	Geeft de kansspelaanbieder aan wat de risico's zijn van kansspelverslaving bij hun kansspelaanbod?	
3		
3.1	Middels text	23
3.2	Middels andere media (bijvoorbeeld video, interactieve elementen)	5
3.3	Middels links naar externe bronnen	12
4	Informeren over wat te doen als gokken een probleem wordt/is	
	Geeft de kansspelaanbieder aan waar spelers terecht kunnen voor hulp/informatie over kansspelverslaving bij in Nederland online actieve derde partijen?	
4		
4.1	In Nederland online actieve derde partijen	25
	Geeft de kansspelaanbieder aan waar spelers terecht kunnen voor hulp/informatie over kansspelverslaving bij in Nederland fysiek actieve derde partijen?	
5		
5.1	In Nederland fysiek actieve derde partijen	24
	Geeft de kansspelaanbieder informatie over wat verantwoord speelgedrag precies inhoudt?	
6		
6.1	Budget bepalen	23
6.2	Alleen spelen met geld dat je kan missen	23
6.3	Leen geen geld, speel niet op krediet	22
6.4	Limieten instellen	25
6.5	Niet spelen om verloren geld terug te winnen	21

6.6	Pauzes	22
6.7	Speel niet onder invloed	17
7	Geeft de kansspelaanbieder informatie over maatregelen tegen verslaving?	
7.1	Zelf test	25
7.2	Monitoren speelgedrag	23
8	Geeft de kansspelaanbieder informatie over wat kansspelverslaving is en de mogelijke negatieve gevolgen hiervan?	
8.1	Verslaving is	
8.11	Chronische en progressieve aandoening	7
8.12	Gekenmerkt door een oncontroleerbare drang om te gokken ondanks negatieve gevolgen	14
8.2	Symptomen van Kansspelverslaving:	
8.21	Het voortdurend denken aan gokken en plannen hoe meer geld te verkrijgen om te gokken	10
8.22	Steeds hogere inzetten plaatsen om dezelfde spanning te voelen (tolerantie)	14
8.23	Pogingen om te stoppen met gokken of het onder controle te houden zijn mislukt.	14
8.24	Rusteloosheid of prikkelbaarheid bij pogingen om te stoppen met gokken.	12
8.25	Gokken om te ontsnappen aan problemen of onaangename gevoelens (bijv. schuld, angst, depressie).	11
8.26	Liegen tegen familieleden, vrienden of anderen om de omvang van het gokken te verbergen.	19
8.27	Illegale handelingen verrichten (bijv. vervalsing, fraude, diefstal) om gokfondsen te verkrijgen.	4
8.28	Verlies van belangrijke relaties, baan, onderwijs- of carrièremogelijkheden door te veel te gokken.	17
8.29	Vertrouwen op anderen om geld te verschaffen om door een wanhopige financiële situatie te komen veroorzaakt door gokken.	6
8.3	Mogelijke Negatieve Gevolgen van Kansspelverslaving:	
8.31	Financiële Problemen:	
8.311	Grote schulden of faillissement door overmatig gokken.	17
8.312	Verkoop van persoonlijke eigendommen om gokschulden af te betalen.	4
8.32	Gezondheidsproblemen:	
8.321	Stressgerelateerde aandoeningen zoals hoofdpijn, maagproblemen en slapeloosheid.	5
8.322	Depressie, angst en andere mentale gezondheidsproblemen.	12
8.323	Zelfbeschadiging of suïcidale gedachten en gedragingen.	0
8.33	Sociale Problemen:	

8.331	Verlies van relaties met familie en vrienden.	11
8.332	Problemen op het werk of school door afwezigheid of verminderde prestaties.	10
8.333	Gevoelens van isolatie en eenzaamheid.	3
8.34 Juridische Problemen:		
8.341	Betrokken raken bij illegale activiteiten om gokverslaving te financieren.	4
8.342	Arrestaties en juridische kosten als gevolg van crimineel gedrag.	1
8.35 Een geschiedenis van verslaving in de familie.		
8.351	Bepaalde persoonlijkheidskenmerken zoals impulsiviteit.	1
8.352	Beginnen met gokken op jonge leeftijd.	0
8.353	Gelijktijdig bestaan van andere verslavingen (bijv. alcohol- of drugsverslaving).	0
8.354	Levensstressoren zoals werkloosheid of relatieproblemen.	0
8.36 Preventie en Hulp:		
8.361	Informatie over waar en hoe hulp te zoeken als gokken een probleem wordt.	25
8.362	Contactgegevens van verslavingszorginstellingen en hulplijnen.	25
8.363	Aanmoediging om verantwoord te spelen en bewust te zijn van de gevaren van overmatig gokken.	23
Tools ter preventie		
9 Biedt de kanspelaanbieder mogelijkheden om limieten in te stellen bij het aanmaken van een nieuw account, zoals:		
9.1	Tijd limieten	25
9.2	Stort limieten	25
9.3	Inzet limieten	
9.4	Saldo limiet / automatisch uitbetalen	25
9.5	Verlieslimieten	
10 Geeft de kanspelaanbieder aan dat verschillende aspecten van het speelgedrag worden bijgehouden?		
10.1	Speelgedrag uitzonderlijke momenten	8
10.2	Speelgedrag langere speelsessies	9
10.3	Speelgedrag hogere inzetten	11
10.4	Herhaaldelijk bijstorten	8
10.5	Aanpassen limieten	6
10.6	Verzoeken om bonussen	4
Tools voor blokkeren		
11 Geeft de kanspelaanbieder informatie over:		
11.1	Tijdelijke 'time outs' .	23

11.2	Uitsluitingsmogelijkheden van het kansspelaanbod via Cruks?	25
12	Biedt de kansspelaanbieder verwijzingen aan voor uitsluitingsmogelijkheden via het Cruks?	
12.1	Verwijzing naar Cruks.	24
	Eisen uitvoering zorgplicht	
13	Geeft de kansspelaanbieder op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan welke gegevens over het speelgedrag van de speler worden opgeslagen?	
13.1	Gegevens over het opslaan van speelgedrag.	21
14	Geeft de kansspelaanbieder op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan welke signalen gebruikt worden om gevaarlijk speelgedrag vroegtijdig te signaleren?	
14.1	Signalen die gebruikt worden voor vroegtijdig signaleren	18
15	Geeft de kansspelaanbieder op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan onder welke omstandigheden interventie maatregelen worden getroffen?	
15.1	Omstandigheden interventie maatregelen.	17
16	Geeft de kansspelaanbieder op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan welke interventie maatregelen worden getroffen?	
16.1	Aangave welke interventie maatregelen.	19
17	Biedt de kansspelaanbieder een makkelijk toegankelijk overzicht van het speelgedrag van de speler, waarin wordt aangegeven:	
17.1	De maximale duur van de toegang tot de spelersinterface per dag, week of maand;	25
17.2	De maximale stortingen op de speelrekening per dag, week of maand;	25
17.3	Het maximale tegoed op de speelrekening;	25
17.4	Hoe laat het in Nederland is;	24
17.5	De sinds de laatste aanmelding verstreken tijd (duur van de sessie);	25
17.6	Het saldo op de speelrekening.	25
17.7	Overzicht winsten en verliezen	24
18	Wordt de informatie over verantwoord spelen en verslaving verstrekt in een neutrale omgeving? (spellen, wedopties en promoties mogen niet zichtbaar zijn)	
18.1	Informatie in een neutrale omgeving.	24
19	Is de slogan 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+ op elke pagina zichtbaar?'	
19.1	'Above the fold'	12
19.2	In de footer	24
19.3	Bij elke promotie	12

20 Extra		
20.1	linkt duidelijk above the fold, zonder te hoeven klikken (op een menu) naar verantwoord spelen content	12
20.2	Waren ze bereid tot samenwerking?	18
20.3	Hebben ze feedback gegeven	12
20.4	Waren er inconsistenties tussen informatie op mobiel en desktop?	1
20.5	Waren er inconsistenties tussen informatie beschikbaar wanneer we de site bezoeken als gast of als speler en ingelogd zijn?	1

Vragen/antwoorden volgorde voorlichting, preventie, interventie

Donkergroene vragen zijn verplicht volgens wettelijk kader. Lichtgroene vragen zijn optioneel
Het getal rechts verwijst naar het aantal aanbieders waar we deze informatie op de website hebben kunnen vinden.

Voorlichting		
1	Geeft de kansspelaanbieder op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan, aan welke categorieën personen geen kansspelen mogen worden aangeboden?	
1.1	Minderjarigen	25
1.2	Personen die risicovol speelgedrag vertonen	13
1.3	Personen die zich hebben uitgesloten van kansspelen	17
1.4	Personen met een cognitieve beperking	9
2	Geeft de kansspelaanbieder informatie over de specifieke kenmerken van hun kansspelaanbod, waaronder kenmerken die kunnen leiden tot verslaving?	
2.1	Maakt een onderscheid tussen spellen met een hoger en lager risico	16
2.2	Verwijst naar een methode die is gebruikt voor de risicomatrix	7
3	Geeft de kansspelaanbieder aan wat de risico's zijn van kansspeler verslaving bij hun kansspelaanbod?	
3.1	Middels text	23
3.2	Middels andere media (bijvoorbeeld video, interactieve elementen)	5
3.3	Middels links naar externe bronnen	12
4	Geeft de kansspelaanbieder aan waar spelers terecht kunnen voor hulp/informatie over kansspeler verslaving bij in Nederland online actieve derde partijen?	
4.1	In Nederland online actieve derde partijen	25
5	Geeft de kansspelaanbieder aan waar spelers terecht kunnen voor hulp/informatie over kansspeler verslaving bij in Nederland fysiek actieve derde partijen?	
5.1	In Nederland fysiek actieve derde partijen	24
8.1	Verslaving is	
8.11	Chronische en progressieve aandoening	7
8.12	Gekenmerkt door een oncontroleerbare drang om te gokken ondanks negatieve gevolgen	14
8.2	Symptomen van Kansspeler verslaving:	
8.21	Het voortdurend denken aan gokken en plannen hoe meer geld te verkrijgen om te gokken	10
8.22	Steeds hogere inzetten plaatsen om dezelfde spanning te voelen (tolerantie)	14
8.23	Pogingen om te stoppen met gokken of het onder controle te houden zijn mislukt.	14

8.24	Rusteloosheid of prikkelbaarheid bij pogingen om te stoppen met gokken.	12
8.25	Gokken om te ontsnappen aan problemen of onaangename gevoelens (bijv. schuld, angst, depressie).	11
8.26	Liegen tegen familieleden, vrienden of anderen om de omvang van het gokken te verbergen.	19
8.27	Illegale handelingen verrichten (bijv. vervalsing, fraude, diefstal) om gokfondsen te verkrijgen.	4
8.28	Verlies van belangrijke relaties, baan, onderwijs- of carrièremogelijkheden door te veel te gokken.	17
8.29	Vertrouwen op anderen om geld te verschaffen om door een wanhopige financiële situatie te komen veroorzaakt door gokken.	6
8.3 Mogelijke Negatieve Gevolgen van Kansspelverslaving:		
8.31 Financiële Problemen:		
8.311	Grote schulden of faillissement door overmatig gokken.	17
8.312	Verkoop van persoonlijke eigendommen om gokschulden af te betalen.	4
8.32 Gezondheidsproblemen:		
8.321	Stressgerelateerde aandoeningen zoals hoofdpijn, maagproblemen en slapeloosheid.	5
8.322	Depressie, angst en andere mentale gezondheidsproblemen.	12
8.323	Zelfbeschadiging of suïcidale gedachten en gedragingen.	0
8.33 Sociale Problemen:		
8.331	Verlies van relaties met familie en vrienden.	11
8.332	Problemen op het werk of school door afwezigheid of verminderde prestaties.	10
8.333	Gevoelens van isolatie en eenzaamheid.	3
8.34 Juridische Problemen:		
8.341	Betrokken raken bij illegale activiteiten om gokverslaving te financieren.	4
8.342	Arrestaties en juridische kosten als gevolg van crimineel gedrag.	1
8.35 Een geschiedenis van verslaving in de familie.		
8.351	Bepaalde persoonlijkheidskenmerken zoals impulsiviteit.	1
8.352	Beginnen met gokken op jonge leeftijd.	0
8.353	Gelijktijdig bestaan van andere verslavingen (bijv. alcohol- of drugsverslaving).	0
8.354	Levensstressoren zoals werkloosheid of relatieproblemen.	0
8.361	Informatie over waar en hoe hulp te zoeken als gokken een probleem wordt.	25
Preventie		
6	Geeft de kansspelaanbieder informatie over wat verantwoord speelgedrag precies inhoudt?	

6.1	Budget bepalen	23
6.2	Alleen spelen met geld dat je kan missen	23
6.3	Leen geen geld, speel niet op krediet	22
6.4	Limieten instellen	25
6.5	Niet spelen om verloren geld terug te winnen	21
6.6	Pauzes	22
6.7	Speel niet onder invloed	17
7	Geeft de kansspelaanbieder informatie over maatregelen tegen verslaving?	
7.1	Zelf test	25
7.2	Monitoren speelgedrag	23
8.362	Contactgegevens van verslavingszorginstellingen en hulplijnen.	25
8.363	Aanmoediging om verantwoord te spelen en bewust te zijn van de gevaren van overmatig gokken.	23
9	Biedt de kansspelaanbieder mogelijkheden om limieten in te stellen bij het aanmaken van een nieuw account, zoals:	
9.1	Tijd limieten	25
9.2	Stort limieten	25
9.3	Inzet limieten	
9.4	Saldo limiet / automatisch uitbetalen	25
9.5	Verlieslimieten	
10	Geeft de kansspelaanbieder aan dat verschillende aspecten van het speelgedrag worden bijgehouden?	
10.1	Speelgedrag uitzonderlijke momenten	8
10.2	Speelgedrag langere speelsessies	9
10.3	Speelgedrag hogere inzetten	11
10.4	Herhaaldelijk bijstorten	8
10.5	Aanpassen limieten	6
10.6	Verzoeken om bonussen	4
11	Geeft de kansspelaanbieder informatie over:	
11.1	Tijdelijke 'time outs' .	23
13	Geeft de kansspelaanbieder op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan welke gegevens over het speelgedrag van de speler worden opgeslagen?	
13.1	Gegevens over het opslaan van speelgedrag.	21
14	Geeft de kansspelaanbieder op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan welke signalen gebruikt worden om gevaarlijk speelgedrag vroegtijdig te signaleren?	

14.1	Signalen die gebruikt worden voor vroegtijdig signaleren	18
17	Biedt de kansspelaanbieder een makkelijk toegankelijk overzicht van het speelgedrag van de speler, waarin wordt aangegeven:	
17.1	De maximale duur van de toegang tot de spelersinterface per dag, week of maand;	25
17.2	De maximale stortingen op de speelrekening per dag, week of maand;	25
17.3	Het maximale tegoed op de speelrekening;	25
17.4	Hoe laat het in Nederland is;	24
17.5	De sinds de laatste aanmelding verstreken tijd (duur van de sessie);	25
17.6	Het saldo op de speelrekening.	25
17.7	Overzicht winsten en verliezen	24
18	Wordt de informatie over verantwoord spelen en verslaving verstrekt in een neutrale omgeving? (spellen, wedopties en promoties mogen niet zichtbaar zijn)	
18.1	Informatie in een neutrale omgeving.	24
19	Is de slogan 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+ op elke pagina zichtbaar?'	
19.1	'Above the fold'	12
19.2	In de footer	24
19.3	Bij elke promotie	12
	Interventie	
11.2	Uitsluitingsmogelijkheden van het kansspelaanbod via Cruks?	25
12.1	Verwijzing naar Cruks.	24
15	Geeft de kansspelaanbieder op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan onder welke omstandigheden interventie maatregelen worden getroffen?	
15.1	Omstandigheden interventie maatregelen.	17
16	Geeft de kansspelaanbieder op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan welke interventie maatregelen worden getroffen?	
16.1	Aangave welke interventie maatregelen.	19
20	Extra	
20.1	linkt duidelijk above the fold, zonder te hoeven klikken (op een menu) naar verantwoord spelen content	12
20.2	Waren ze bereid tot samenwerking?	18
20.3	Hebben ze feedback gegeven	12
20.4	Waren er inconsistenties tussen informatie op mobiel en desktop?	1
20.5	Waren er inconsistenties tussen informatie beschikbaar wanneer we de site bezoeken als gast of als speler en ingelogd zijn?	1

Spel risico matrix

Wat kost gokken jou? Stop op tijd 18+

BET MGM SPORT CASINO LIVE CASINO

<https://www.betmgm.nl/verantwoord-spelen>

BLIJF IN CONTROLE

CONTROLEER JE SPEELGEDRAG!

We bieden een aantal tools en maatregelen die je helpen om verantwoord deel te nemen aan kansspelen. Elke tool kan worden gebruikt om een specifiek aspect van je speelgedrag bij te houden, zoals tijd- of geldbeheer. Het gebruik van één of een combinatie van deze tools dient als een veiligheidsnet en beschermt tegen overmatig gebruik door je in staat te stellen vooruit te plannen.

Onze spellen hebben een verschillend risicoprofiel. Een volledige risicoanalyse van ons assortiment spellen is hier te vinden:

SPELTYPE	ZEER LAAG RISICOPROFIEL	LAAG RISICOPROFIEL	MEDIUM RISICOPROFIEL	HOOG RISICOPROFIEL	ZEER HOOG RISICOPROFIEL
CASINO			X	X	
LIVE CASINO		X	X	X	
SPORTWEDDENSCHAPPEN		X	X		

STORTINGSLIMIETEN

Met dit hulpmiddel beperk je het bedrag dat je dagelijks/weekelijks/maandelijks op je account kunt storten. Het is verplicht om bij registratie een sessielimiet in te stellen in overeenstemming met de Nederlandse kansspelregels.

Dit geeft je de mogelijkheid om vooruit te plannen en limieten in te stellen op basis van het bedrag waar je je prettig bij voelt. Het voorkomt bovendien dat je meer geld stort dan je van plan bent. Als je de opgegeven limiet bereikt, kun je niet meer storten tot de vereiste tijd is verstreken.

Voordat je de stortingslimieten verhoogt, raden we je aan goed na te denken of je het je kunt veroorloven. Besluit nooit om je limiet te verhogen omdat je geld hebt verloren en het terug wilt winnen door meer te spelen.

Wat kost gokken jou? Stop op tijd 18+

LeoVegas CASINO LIVE CASINO SPORTS

<https://www.leovegas.nl/verantwoord-gamen>

verweven in het bedrijf. Iedereen bij LeoVegas is zich bewust van de zorgplicht die we hebben voor al onze spelers en de kansspel gemeenschap als geheel.

We zijn ons ervan bewust dat het product dat we aanbieden een negatieve impact kan hebben op het leven van een klein deel van ons spelersbestand. We zijn van mening dat het onze plicht is om de risico's die gepaard gaan met kansspelen tot een minimum te beperken door je informatie te verstrekken over hoe je deze risico's kunt identificeren en je uit te rusten met de tools die nodig zijn om je situatie onder controle te krijgen. We staan altijd klaar om praktisch advies te geven of gewoon om te luisteren!

BEHEERS JE SPEL DEELNAME!

Wij bieden een aantal tools en maatregelen die je helpen verantwoord deel te nemen aan kansspelen. Elke tool kan worden gebruikt om een specifiek aspect van je spel deelname bij te houden, zoals tijd- of geldbeheer. Het gebruik van één of een combinatie van deze tools zal dienen als een vangnet en beschermen tegen overmatig gebruik door je in staat te stellen vooruit te plannen.

Onze spellen kennen een verschillend risicoprofiel. Een complete risicoanalyse van ons spelaanbod vind je hier:

SPELTYPE	ZEER LAAG RISICOPROFIEL	LAAG RISICOPROFIEL	MEDIUM RISICOPROFIEL	HOOG RISICOPROFIEL	ZEER HOOG RISICOPROFIEL
CASINO			X	X	
LIVE CASINO		X	X	X	
SPORTWEDDENSCHAPPEN		X	X		

STORTINGSLIMIET


Met deze tool kan je het bedrag dat je dagelijks, wekelijks of maandelijks op je account kunt storten beperken. Dit geeft je de mogelijkheid om vooruit te plannen en limieten in te stellen op basis van het bedrag waarmee je comfortabel bent en zal dienen als bescherming tegen het storten van meer dan je van plan bent. Als je de opgegeven limiet bereikt, kan je geen geld meer toevoegen totdat de vereiste tijd is verstreken.

Als je een hoog stortingslimiet instelt, is persoonlijk contact met ons support team, dat getraind is in verslavingspreventie, vereist voordat de limiet op je account wordt ingesteld. De branche-definitie van een hoog stortingslimiet, afhankelijk van je leeftijd, vind je hieronder.

Volwassenen (24 jaar en ouder):

€ 150 per maand

<https://www.betcity.nl/media/2023-06/rg-tabel-2023.jpg>



SPELTYPE	ZEER LAAG RISICOPROFIEL	LAAG RISICOPROFIEL	MEDIUM RISICOPROFIEL	HOOG RISICOPROFIEL	ZEER HOOG RISICOPROFIEL
PRE-MATCH BETTING				X	
LIVE BETTING				X	
LIVE BLACK JACK				X	
LIVE ROULETTE				X	
JACKPOT SLOTS					X
SLOTS				X	
TAFELSPELLEN				X	

Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+

KANSINO

[Registreren](#) [Inloggen](#)

Casino Live Casino Promoties Favorieten

- Installeer softwaretools zoals NetNanny om te voorkomen dat minderjarige gokwebsites kunnen bezoeken.
- Maak gebruik van de ingebouwde "ouderlijk toezicht"-functies op je apparaten.

<https://www.kansino.nl/speel-bewust>

Risicobeoordeling van spellen

Jackpot gokkasten zijn bijvoorbeeld spellen met een hoog risico, terwijl online kaartspellen zoals blackjack en Texas hold 'em een gemiddeld risico zijn. Videoslots kunnen een gemiddeld of hoog risico inhouden, afhankelijk van waar de individuele spelmerken vallen in de bovenstaande categorieën. Voor meer informatie kun je [HIER](#) kijken naar ASTERIG.

Vergeet niet dat je het risico van gokken op elk spel kunt verlagen door gebruik te maken van onze beschikbare hulpmiddelen om je beoogde goklimieten te ondersteunen.

Het is belangrijk om te onthouden dat verschillende kansspelen verschillende risico's met zich meebrengen. De risico's voor elk spel varieren afhankelijk van:


- De tijd tussen elke ronde (Gebeurtenis Frequentie)
- Hoe snel je winsten worden uitbetaald (Interval van terugbetaling)
- Hoeveel je potentieel kunt winnen (Jackpot)
- Hoe lang je het spel kunt spelen zonder onderbreking (Continuity of Play)
- Hoe groot de kans is dat je wilt (Kans op winst)
- Hoe gemakkelijk je kunt spelen (Beschikbaarheid)
- Of je meerdere inzetten kunt plaatsen op hetzelfde spel (Meerdere speel-/inzetmogelijkheden)
- Hoeveel je je inzet kunt varanderen (Variabel Inzetsbedrag)
- Of een spel muziek en visuele effecten heeft (Sensorisch productontwerp)
- Hoe dicht je bij het winnen van een verlies lijkt (Bijna-overwinningen)

Game Type	Medium Risk	High Risk
Arcade	✓	✓
Slots	✓	✓
Jackpots		✓
Table Games	✓	✓
Live Casino Game Shows	✓	✓
Live Casino Tables	✓	✓

Zelftest

Je kan checken hoe verantwoordelijk je gokgedrag is door onderstaande link te volgen en een zelftest in te vullen. We raden aan deze regelmatig in te vullen om er zeker van te zijn. <https://www.loketkansspel.nl/test-jezelf.html>

Samen zorgen we ervoor dat gokken veilig en leuk is. Heb je nog vragen over...



De risico's van het spel

Je wilt genieten van het spelaanbod in ons online casino. Om dat ook veilig en verantwoord te laten verlopen, is het belangrijk dat je op de hoogte bent van de spelrisico's en dat je weet hoe je signalen van onverantwoord spelgedrag bij jezelf herkent. We lichten ze hier voor je toe.

Spelrisico's herkennen

Kansspelen hebben een laag, gemiddeld of hoog risico op de ontwikkeling van kansspelverslaving. Kenmerken van hoog-risicospelen zijn bijvoorbeeld: hoge speelfrequentie, een korte uitbetalingstijd of een hoge jackpot.

Bij elk spel in het online casino van Holland Casino vind je een vignet dat het risiconiveau van het spel aangeeft:

- ★ **Spel met laag risico**
De laag risico-kenmerken van deze spelen zijn een langere tijd tussen inzet en uitbetaling, een langere tijd tussen de inzetten in, het is niet mogelijk om meerdere spelen tegelijk te spelen. Holland Casino.nl biedt geen laag risicospelen aan.
- ★ **Spel met gemiddeld risico**
De medium risico-kenmerken van deze spelen zijn een gemiddelde tijd tussen inzet en uitbetaling, een gemiddelde tijd tussen de inzetten in, en een beperktere mogelijkheid om meerdere spelen tegelijk te spelen.
- ★ **Spel met hoog risico**
De hoogrisico-kenmerken van deze spelen zijn: een korte tijd tussen inzet en uitbetaling, een korte tijd tussen de inzetten in, de mogelijkheid om langere tijd te spelen zonder pauze, de mogelijkheid om verschillende spelen tegelijk te spelen.

Deze indeling in risiconiveaus is bedoeld om je bewust te maken van het risico, zodat je daar rekening mee kunt houden bij je spel. Een hoog-risicospel wil niet zeggen dat je door het spelen in de problemen komt. Dat hangt van meer factoren af, zoals je persoonlijke spelgedrag. Holland Casino.nl staat voor eerlijk spel. Het spelaanbod is van hoge kwaliteit. De spelen worden onafhankelijk getoetst en gecontroleerd door *Gaming Labs International (GLI)*. De

Holland Casino geeft geen matrix weer maar een kleurcode die het risico aangeeft.

Toelichting wetgeving per vraag

1

Geeft de kansspelaanbieder op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan, aan welke categorieën personen geen kansspelen mogen worden aangeboden?

[Besluit WRV art 8.1.a](#)

Artikel 8.1.e: verstrekt de consument op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over ten minste de volgende onderwerpen:

a.de categorieën personen aan wie geen kansspelen mogen worden aangeboden;

Kwetsbare personen:

Artikel 2.5 Kwetsbare groepen van personen.

Onverminderd het bepaalde in artikel 2, derde lid, Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen worden in ieder geval als kwetsbaar aangemerkt

- consumenten met een verstandelijke beperking,
- consumenten die een verslaving aan kansspelen hebben of in het verleden hebben gehad
- en consumenten die niet meer dan het sociaal minimum als bedoeld in artikel 2 van de Toeslagenwet te besteden hebben.

Artikel 2 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen (bron) 3:

Vergunninghouders richten hun wervings- en reclameactiviteiten voor kansspelen niet op maatschappelijk kwetsbare groepen van personen. Onder kwetsbare groepen van personen wordt in ieder geval verstaan minderjarigen en personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen.

2

Geeft de kansspelaanbieder informatie over de specifieke kenmerken van hun kansspelaanbod, waaronder kenmerken die kunnen leiden tot verslaving?

Bron: [Besluit WRV Par 2 Art 8 b](#)

B. de specifieke kenmerken van de door hem georganiseerde kansspelen;

C. de aan deelname aan de door hem georganiseerde kansspelen verbonden risico's van kansspelverslaving;"

2.1 Maakt een onderscheid tussen spellen met een hoger en lager risico

[Besluit 26,1,21 Koa art 4,5](#)

Artikel 8 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen

1b: specifieke kenmerken

2.2.3. Risicoanalyse spelaanbod: Om kansspelverslaving te voorkomen moet een vergunninghouder die kansspelen op afstand of kansspelen in speelcasino's of speelautomatenhallen aanbiedt een risicoanalyse toepassen op zijn kansspelaanbod. Met behulp van deze analyse brengt de vergunninghouder het verslavingsrisicopotentieel van zijn kansspelaanbod voor kansspelverslaving in kaart. Hij moet zijn verslavingspreventiebeleid hierop afstemmen.

3

Geeft de kansspelaanbieder aan wat de risico's zijn van kansspelverslaving bij hun kansspelaanbod?

[Besluit WRV Par 2 Art 8 c](#)

c.de aan deelname aan de door hem georganiseerde kansspelen verbonden risico's van kansspelverslaving;

3.1 Middels text

[Besluit WRV art 8.1.a](#)

Artikel 8 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen paragraaf 2. Informatie en voorzieningen,

artikel 8.1: De houder van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal of tot het organiseren van kansspelen op afstand verstrekt de consument op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over ten minste de volgende onderwerpen:

C: de aan deelname aan de door hem georganiseerde kansspelen verbonden risico's van kansspelverslaving;

4

Geeft de kanspelaanbieder aan waar spelers terecht kunnen voor hulp/informatie over kansspelverslaving bij in Nederland online actieve derde partijen?

[Besluit WRV Par 2 Art 8 g](#)

g.in Nederland beschikbare verslavingszorg en anonieme hulp;

4.1 In Nederland online actieve derde partijen

[Besluit WRV art 8](#)

Artikel 8 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen paragraaf 2 informatie en voorzieningen, artikel 8. Paragraaf 1: De houder van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal of tot het organiseren van kansspelen op afstand verstrekt de consument op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over ten minste de volgende onderwerpen:

> G: in Nederland beschikbare verslavingszorg en anonieme hulp;

2: De vergunninghouder biedt tevens op duidelijke en begrijpelijke wijze toegang tot:

A: de websites van een of meer online werkzame instellingen voor verslavingszorg, van een of meer online werkzame instellingen voor anonieme hulp bij kansspelverslaving, van een of meer fysiek in Nederland werkzame instellingen voor verslavingszorg en van een of meer fysiek in Nederland werkzame instellingen voor anonieme hulp bij kansspelverslaving;

5

Geeft de kanspelaanbieder aan waar spelers terecht kunnen voor hulp/informatie over kansspelverslaving bij in Nederland fysiek actieve derde partijen?

[Besluit WRV Par 2 Art 8 g](#)

g.in Nederland beschikbare verslavingszorg en anonieme hulp;

5.1 In Nederland fysiek actieve derde partijen

[Besluit WRV art 8](#)

Artikel 8 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen paragraaf 2 informatie en voorzieningen, artikel 8. Paragraaf 1: De houder van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal of tot het organiseren van kansspelen op afstand verstrekt de consument op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over ten minste de volgende onderwerpen: > G: in Nederland beschikbare verslavingszorg en anonieme hulp;

2: De vergunninghouder biedt tevens op duidelijke en begrijpelijke wijze toegang tot:

A: de websites van een of meer online werkzame instellingen voor verslavingszorg, van een of meer online werkzame instellingen voor anonieme hulp bij kansspelverslaving, van een of meer fysiek in Nederland werkzame instellingen voor verslavingszorg en van een of meer fysiek in Nederland werkzame instellingen voor anonieme hulp bij kansspelverslaving;

6

Geeft de kansspelaanbieder informatie over wat verantwoord speelgedrag precies inhoudt?

[Besluit WRV Par 2 Art 8 d](#)

De houder van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal of tot het organiseren van kansspelen op afstand verstrekt de consument op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over ten minste de volgende onderwerpen:
d.verantwoord speelgedrag;

7

Geeft de kanspelaanbieder informatie over maatregelen tegen verslaving?

[Besluit WRV Par 2 Art 8 e](#)

e.het door hem gevoerde verslavingspreventiebeleid;

7.1 Zelf test

[Besluit WRV Par 2 Art 8 lid 2 b](#)

Artikel 8 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen

2: De vergunninghouder biedt tevens op duidelijke en begrijpelijke wijze toegang tot:

b: een voorziening waarmee de speler op eenvoudige wijze inzicht in zijn speelgedrag kan verkrijgen;

7.2 Monitoren speelgedrag

[Besluit WRV Par 2 Art 8 f](#)

Artikel 8 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen

1: De houder van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal of tot het organiseren van kansspelen op afstand verstrekt de consument op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over ten minste de volgende onderwerpen:

f: de registratie en analyse van het speelgedrag en het door hem gevoerde beleid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de privacy van spelers;

8

Geeft de kanspelaanbieder informatie over wat kansspeler verslaving is en de mogelijke negatieve gevolgen hiervan?

[Besluit WRV Par 2 Art 8 c](#)

c.de aan deelname aan de door hem georganiseerde kansspelen verbonden risico's van kansspeler verslaving;

9

Biedt de kansspelaanbieder mogelijkheden om limieten in te stellen bij het aanmaken van een nieuw account, zoals:

- 9.1 Tijd limieten
- 9.2 Stort limieten
- 9.4 Saldo limiet / automatisch uitbetalen

[Koa Artikel 4.14](#) & [Wet Artikel 31k Wet op de kansspelen](#)

Artikel 4.14 van het Besluit Kansspelen op afstand stelt per definitie de volgende onderdelen verplicht:

- Tijdlimiet (4.14. lid 2, sub a);
- Stortlimiet (sub b);
- Saldolimiet (sub c).

Wok 31K1: De houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand biedt een persoon die niet bij hem als speler is ingeschreven en aangemeld geen kansspelen op afstand aan.

c. die persoon de grenzen van zijn speelgedrag heeft aangegeven.

Artikel 4.14

1.De vergunninghouder schrijft een persoon slechts in als speler, nadat die persoon de grenzen van zijn speelgedrag heeft aangegeven.

2.De grenzen, bedoeld in het eerste lid, hebben in ieder geval betrekking op:

- a.de maximale duur van de toegang tot de spelersinterface per dag, week of maand;
- b.de maximale stortingen op de speelrekening per dag, week of maand, en
- c.het maximale tegoed op de speelrekening.

3.De vergunninghouder treft passende maatregelen die waarborgen dat de speler de grenzen, bedoeld in het eerste lid, te allen tijde kan wijzigen, met dien verstande dat:

- a.een verlaging van een of meer maxima direct in werking treedt, en
- b.een verhoging van een of meer maxima eerst na ten minste een week in werking treedt.

4.De vergunninghouder treft passende maatregelen die waarborgen dat de maxima, bedoeld in het tweede lid, niet kunnen worden overschreden.

10, 13, 14:

Geeft de kansspelaanbieder aan dat verschillende aspecten van het speelgedrag worden bijgehouden, welk gedrag wordt bijgehouden en opgeslagen.

Artikel 8 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen lid 1 De houder van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal of tot het organiseren van kansspelen op afstand verstrekt de consument op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over ten minste de volgende onderwerpen:

Sub f: de registratie en analyse van het speelgedrag en het door hem gevoerde beleid met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de privacy van spelers..."

De invulling van het onderzoek hebben we daarbij gebaseerd op de meest gangbare interpretaties, zodat wij juist zo specifiek mogelijk scores kunnen toekennen. Een hele belangrijke graadmeter is daarbij artikel 3.1.12 van de Beleidsregels verantwoord spelen, waarbij onder lid 5 uiteenlopende aspecten van het speelgedrag genoemd worden.

De raad van bestuur kan bij het houden van toezicht op en handhaven van de zorgplicht als bedoeld in artikel 4a van de wet en daarmee samenhangende wet- en regelgeving in ieder geval als signaal betrekken dat de speler:

- a. niet langer de financiële gevolgen van zijn speelgedrag kan dragen;
- b. overmatig probeert zijn verliezen terug te verdienen;
- c. dringend of herhaaldelijk klaagt over niet of te weinig winnen;
- d. dringend of herhaaldelijk verzoekt om bonussen;
- e. een creditcard of e-wallet gebruikt voor een storting op de speelrekening;
- f. meerdere betaalmethoden gebruikt voor een storting op de speelrekening;
- g. op voor de speler ongebruikelijke tijdstippen deelneemt, waarbij met name wordt gelet op deelname in de nachtelijke uren (van 00.00 tot 06.00 uur);
- h. binnen een etmaal in totaal langer dan zes uur deelneemt;
- i. aanmerkelijk vaker deelneemt dan andere spelers bij de vergunninghouder;
- j. speelgedrag vertoont dat negatieve persoonlijke, sociale of maatschappelijke gevolgen veroorzaakt;
- k. negatieve persoonlijke, sociale of maatschappelijke gevolgen van zijn speelgedrag ontkent, vermijdt of negeert; of
- l. een signaal probeert te verhullen of een interventie maatregel probeert te ontduiken of omzeilen.

Artikel 17 van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen biedt daarnaast nog meer duidelijkheid in dit kader.

- a. hoge of toenemende speelfrequentie;
- b. lange of toenemende speelduur;
- c. sociaal ongepaste behandeling van of uitingen richting personen;
- d. inzetten of inzetgedrag die een afwijkend patroon laten zien ten aanzien van reeds door de speler gedane inzetten of reeds door de speler vertoonde inzetgedrag;

- e.uitingen van frustratie of ongemak;
- f.afwijkingen in het patroon van speeltijdstoppen;
- g.instellen of ingesteld hebben van een hoge stortingslimiet.

11

Geeft de kansspelaanbieder informatie over tijdelijke timeouts en Cruks

[Besluit WRV art 8 h](#)

"Artikel 8 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen

De houder van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal of tot het organiseren van kansspelen op afstand verstrekt de consument op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over ten minste de volgende onderwerpen:

Lid h: de mogelijkheden voor de speler om zich uit te sluiten van deelname aan de door die vergunninghouder georganiseerde kansspelen;

Tijdelijk time outs:

Artikel 4.19

Lid 1.Tenzij uit een wettelijk voorschrift anders voortvloeit, schorst de vergunninghouder de mogelijkheid tot deelname aan de vergunde kansspelen in ieder geval:

a.op verzoek van de speler;

"h.de mogelijkheden voor de speler om zich uit te sluiten van deelname aan de door die vergunninghouder georganiseerde kansspelen;

i.de mogelijkheden voor de speler om zich door inschrijving in het register uit te sluiten van deelname aan kansspelen, georganiseerd in speelautomatenhallen, in speelcasino's en op afstand;"

[Koa art 4.19](#)

1.Tenzij uit een wettelijk voorschrift anders voortvloeit, schorst de vergunninghouder de mogelijkheid tot deelname aan de vergunde kansspelen in ieder geval:

a.op verzoek van de speler;"

12

Biedt de kansspelaanbieder verwijzingen aan voor uitsluitingsmogelijkheden via het Cruks?

[Wet op de kansspelen art 33h](#)

Besluit WRV art 8 lid 2 c en d

De raad van bestuur, bedoeld in artikel 33a, houdt een register van personen die tijdelijk zijn uitgesloten van deelname aan kansspelen, georganiseerd in een inrichting als bedoeld in artikel 30c, eerste lid, onder b, in een speelcasino als bedoeld in artikel 27g, tweede lid, en op afstand als bedoeld in artikel 31, eerste lid.

paragraaf 2, artikel 8 lid 2 c & d

2 De vergunninghouder biedt tevens op duidelijke en begrijpelijke wijze toegang tot:

- c.een voorziening waarmee de speler zich kan uitsluiten van deelname aan de door die vergunninghouder georganiseerde kansspelen;
- d.een voorziening waarmee de speler zich door inschrijving in het register kan uitsluiten van deelname aan kansspelen, georganiseerd in speelautomatenhallen, in speelcasino's en op afstand;

15

Geeft de kansspelaanbieder op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan onder welke omstandigheden interventie maatregelen worden getroffen?

[Wok art 27ja lid 1 jo. lid 4](#)

1 Onverminderd het bepaalde bij of krachtens artikel 4a, registreert en analyseert de houder van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino op consequente en eenduidige wijze gegevens met betrekking tot het speelgedrag van de speler. Hij kan hierbij gegevens over gezondheid als bedoeld in artikel 4, onderdeel 15 van de Algemene verordening gegevensbescherming van de speler verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor het voorkomen van onmatige deelname aan kansspelen of van kansspelverslaving.

4 De vergunninghouder stelt de raad van bestuur, bedoeld in artikel 33a, ervan in kennis, indien de speler, bedoeld in het derde lid, zich niet in het daarbedoelde register inschrijft. Hij kan hierbij gebruik maken van het burgerservicenummer, bedoeld in artikel 1, onder b, van de Wet algemene bepalingen burgerservicenummer.

16

Geeft de kansspelaanbieder op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze aan welke interventie maatregelen worden getroffen?

Het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen geeft in artikel 8 lid 1 sub e aan dat **vergunninghouders** tot het organiseren van kansspelen op afstand de consument op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze **informatie verstrekken over het door hun gevoerde verslavingspreventiebeleid**.

[Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen geeft in artikel 8 lid 1 sub e:](#)

“De houder van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal of tot het organiseren van kansspelen op afstand verstrekt de consument op passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie over ten minste de volgende onderwerpen:

- a. de categorieën personen aan wie geen kansspelen mogen worden aangeboden;*
- b. de specifieke kenmerken van de door hem georganiseerde kansspelen;*
- c. de aan deelname aan de door hem georganiseerde kansspelen verbonden risico's van kansspelverslaving;*
- d. verantwoord speelgedrag;*
- e. het door hem gevoerde verslavingspreventiebeleid”.*

De Regeling van het besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen (Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen) geeft in artikel 12 sub g aan dat **vergunninghouders** tot het organiseren van kansspelen op afstand **in ieder geval in haar verslavingspreventiebeleid de interventie maatregelen** bedoeld in artikel 18 lid 1 van het besluit kansspelen een haar implementatie binnen de organisatie **aangeven**.

[Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen artikel 12 sub g:](#)

“Het verslavingspreventiebeleid van de houder van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal, of tot het organiseren van kansspelen op afstand, bevat in ieder geval een beschrijving van de wijze waarop de implementatie van verslavingspreventieve maatregelen en voorzieningen in zijn organisatie alsmede de passende en effectieve toepassing van deze maatregelen en voorzieningen is gewaarborgd. Bij deze beschrijving wordt in ieder geval bijzondere aandacht geschonken aan:

- a. de samenwerking met deskundigen en ervaringsdeskundigen als bedoeld in [artikel 7, eerste lid, van het besluit](#);*
- b. de risicoanalyse, bedoeld in [artikel 7, tweede lid, van het besluit](#), en in ieder geval:

 - 1. welke wetenschappelijk onderbouwde methoden hiervoor worden gehanteerd;**

2. op welke wijze de resultaten van de risicoanalyse worden verwerkt in het verslavingspreventiebeleid;
- c. de basis cursus en de aanvullende cursus;
- d. de verstrekking van de informatie, bedoeld in [artikel 8, eerste lid, van het besluit](#);
- e. de samenstelling van de informatie, bedoeld in [artikel 8, eerste lid, van het besluit](#), overeenkomstig [artikel 16](#) van deze regeling;
- f. de analyse, bedoeld in de [artikelen 27ja, 30v en 31m van de wet](#), en in ieder geval:
 1. op welke wijze de analyse wordt verricht;
 2. welke methodes en instrumenten hiervoor worden gehanteerd;
 3. op welke wijze wordt gecontroleerd dat de resultaten van de analyse zijn afgestemd op het vertoonde speelgedrag;
 4. op welke wijze is voorzien in de doorontwikkeling van de analyse;
- g. de interventie maatregelen, bedoeld in [artikel 18, eerste lid, van het besluit](#);"

Artikel 18 lid 1 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen (waarnaar gerefereerd wordt door artikel 12 sub g van de Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen) geeft aan dat het de interventie maatregelen betreft om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen.

[Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen artikel 18 lid 1:](#)

"Indien de analyse, bedoeld in [artikel 15](#), duidt op onmatige deelname aan kansspelen of risico's op kansspelverslaving, treft de houder van een vergunning tot het organiseren van een speelcasino, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een speelautomatenhal of tot het organiseren van kansspelen op afstand passende interventie maatregelen om onmatige deelname en kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen. De houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand treft dergelijke maatregelen in ieder geval indien de speler een grens als bedoeld in [artikel 4.14, tweede lid, onder a of b, van het Besluit kansspelen op afstand](#) overschrijdt."

In conclusie artikel 8 lid 1 stelt dat kansspelaanbieders op afstand op een passende, duidelijke en begrijpelijke wijze informatie aan de speler geven betreffende hun verslavingspreventiebeleid. Artikel 12 sub g van de regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen stelt dat kansspelaanbieders op afstand in haar verslavingspreventiebeleid in ieder geval de interventie maatregelen dienen op te nemen.

17

Biedt de kansspelaanbieder een makkelijk toegankelijk overzicht van het speelgedrag van de speler?

Artikel 4.31 Besluit kansspelen op afstand

De vergunninghouder verschaft de speler op iedere pagina of scherm van de spelersinterface toegang tot de nodige gegevens met betrekking tot diens speelrekening en de mutaties van de speelrekening. Deze gegevens omvatten in ieder geval:

- A. het huidige saldo van de speelrekening;
- B. het beginsaldo van de speelrekening bij de laatste aanmelding;
- C. de totale inzet sedert de laatste aanmelding;
- D. de totale winst en het totale verlies sedert de laatste aanmelding, en
- E. een overzicht van alle transacties op de speelrekening gedurende ten minste de laatste 90 dagen.

Artikel 9 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen

1: De houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand verstrekt de toegang tot de informatie, bedoeld in artikel 8, eerste lid, op het voor een ieder toegankelijke deel van de kansspelinterface en op de spelersinterface, bedoeld in artikel 1.1 van het Besluit kansspelen op afstand. Hij verstrekt op het beginscherm van de spelersinterface tevens de datum en het tijdstip van de spelers voorlaatste aanmelding als bedoeld in artikel 1.1 van het Besluit kansspelen op afstand.

2: De houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand biedt de toegang, bedoeld in artikel 8, tweede lid, op iedere pagina of ieder scherm van de spelersinterface. Daarbij biedt hij tevens toegang tot een voorziening waarmee de speler zijn spelersprofiel, bedoeld in artikel 1.1 van het Besluit kansspelen op afstand, kan wijzigen.

3: Onverminderd artikel 8 maakt de houder van een vergunning tot het organiseren van kansspelen op afstand op de spelersinterface voor de speler voortdurend inzichtelijk:

- hoe laat het in Nederland is;
- de sedert diens laatste aanmelding verstreken tijd, en
- het saldo op diens speelrekening.

18

Wordt de informatie over verantwoord spelen en verslaving verstrekt in een neutrale omgeving? (spellen, wedopties en promoties mogen niet zichtbaar zijn)

[Ksa regels kansspelreclame](#)

De informatie die de speler ontvangt over de grenzen van zijn speelgedrag mag geen reclame bevatten. Ook de ruimte van de spelersinterface waar de speler de grenzen van zijn speelgedrag kan aangeven of wijzigen mag geen reclame bevatten.

Er is bij de beoordeling van het punt gekeken dat er geen reclameactiviteiten zijn, en ook geen verwijzingen naar reclameactiviteiten plaatsvindt (bijvoorbeeld link naar bonussen en dergelijke). Juist de term "neutrale omgeving" gebruikt omdat er niet alleen rekening gehouden is met reclame maar ook of andere verwijzingen naar kansspelen zichtbaar waren (bijvoorbeeld dat kansspelen in de achtergrond zichtbaar zijn), maar was wel handiger om het uit te breiden qua toelichting.

19

Is de slogan 'Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+ op elke pagina zichtbaar?

[Wet Koa Artikel 4a](#)

3 Onder zorgvuldige en evenwichtige wervings- en reclameactiviteiten als bedoeld in het tweede lid wordt in ieder geval verstaan dat wervings- en reclameactiviteiten niet misleidend zijn en dat bij deze activiteiten;

a.bij iedere activiteit afzonderlijk wordt gewezen op de risico's van onmatige deelneming aan kansspelen door middel van het tonen van een tekst met een dergelijke strekking, opgesteld in samenspraak met representatieve en onafhankelijke organisaties die tot doel hebben verslaving aan kansspelen te beperken en te voorkomen;