NULMETING 2016

Modernisering kansspelbeleid

A. Kruize

M. Boendermaker

M. Sijtstra

B. Bieleman

INTRAVAL
Onderzoek en Advies

MODERNISERING KANSSPELBELEID

Nulmeting 2016

Juni 2016

INTRAVAL
Groningen-Rotterdam

COLOFON

© WODC, ministerie van Veiligheid en Justitie, Den Haag
Auteursrechten voorbehouden

Postadres
Postbus 1781
9701 BT Groningen
E-mail *info@intraval.nl*

www.intraval.nl

Kantoor Groningen:
St. Jansstraat 2C
Telefoon 050 - 313 40 52
Fax 050 - 312 75 26

Kantoor Rotterdam:
Goudsesingel 68
Telefoon 010 - 425 92 12
Fax 010 - 476 83 76

Juni 2016

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever

Publicatie van het rapport betekent niet dat de inhoud ervan het standpunt van de minister van Veiligheid en Justitie weergeeft. Dit geldt ook voor de leden van de begeleidingscommissie.

Tekst: A. Kruize, M. Boendermaker, M. Sijtstra, B. Bieleman
Opmaak: M. Haaijer
Drukker: Copy-Copy Groningen
Opdrachtgever: WODC, ministerie van Veiligheid en Justitie

ISBN: 978 90 8874 221 7

VOORWOORD

In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL de nulmeting modernisering van het kansspelbeleid uitgevoerd. Deze nulmeting vormt het tweede deel van het onderzoek naar de modernisering van het kansspelbeleid. In het eerste deel, waarvan het rapport medio 2015 is verschenen, is de beleidstheorie geëvalueerd en het evaluatiekader opgesteld. Het evaluatiekader dient als basis voor deze nulmeting en één of meerdere vervolgmetingen. Hiermee kan worden nagegaan of de beoogde maatregelen van het gemoderniseerde kansspelbeleid worden uitgevoerd en of de doelstellingen van het beleid worden gerealiseerd.

Het onderzoek is uitgevoerd door de (senior)onderzoekers Annelies Kruize, Marjolein Boendermaker en Maurits Sijtstra, onder leiding van Bert Bieleman. Daarnaast hebben Jacco Snippe, René Voogd en Thomas Bokdam bijdragen aan het verzamelen van informatie en het samenstellen van het rapport. De onderzoekers zijn bijgestaan door de wetenschappelijk adviseur prof. dr. A.E. Goudriaan (Universiteit van Amsterdam).

Graag willen wij de leden van de begeleidingscommissie onder voorzitterschap van prof. dr. A.C.M. Spapens (Universiteit van Tilburg) bedanken voor hun betrokken en positief-kritische medewerking aan de totstandkoming van het rapport. De commissie bestond verder uit: drs. F.A. Felsö (Kansspelautoriteit); drs. O.L. Hendriks (WODC); dr. K. Monshouwer (Trimbos-instituut); drs. K.M. Nierop-Karel (Ministerie van Veiligheid en Justitie), vervangen door drs. J.C.R. Wijnands (Ministerie van Veiligheid en Justitie); en dr. I.A.L. Stoop (Sociaal en Cultureel Planbureau).

Daarnaast willen we onze dank uitspreken aan de respondenten en de vertegenwoordigers van de betrokken instellingen die bereid waren mee te werken aan een interview en/of het verstrekken van gegevens. Zonder hun medewerking was het onderzoek niet mogelijk geweest.

Namens INTRAVAL,

B. Bieleman
A. Kruize

Groningen-Rotterdam
Juni 2016

INHOUDSOPGAVE

		Pagina
	Samenvatting	**I**
	Summary	**III**
Hoofdstuk 1	**Inleiding**	**1**
	1.1 Onderzoeksvragen	3
	1.2 Onderzoeksopzet	3
	1.3 Leeswijzer	8
Hoofdstuk 2	**Deelname en speelgedrag**	**9**
	2.1 Aantallen spelers	10
	2.2 Deelname aan diverse kansspelen	11
	2.3 Deelname kansspelen naar soort speler	13
Hoofdstuk 3	**Vergunninghouders casinospelen**	**17**
	3.1 Voorkomen kansspelverslaving	17
	3.2 Tegengaan fraude en overige criminaliteit	22
	3.3 Consumentenbescherming	24
Hoofdstuk 4	**Vergunninghouders speelautomaten**	**27**
	4.1 Voorkomen kansspelverslaving	29
	4.2 Tegengaan fraude en overige criminaliteit	34
	4.3 Consumentenbescherming	35
Hoofdstuk 5	**Vergunninghouders loterijen en sportweddenschappen**	**39**
	5.1 Informatieverplichting	40
	5.2 Beschermen persoonsgegevens	40
	5.3 Reclame en werving	41
	5.4 Beschermen kwetsbare personen	42
	5.5 Sportweddenschappen	43

Pagina

Hoofdstuk 6	**Kansspelen op afstand**		**45**
	6.1	Voorkomen kansspelverslaving	45
	6.2	Tegengaan fraude en overige criminaliteit	47
	6.3	Consumentenbescherming	48
Hoofdstuk 7	**Doelrealisatie kansspelbeleid**		**49**
	7.1	Kanalisatie en substitutie	49
	7.2	Doelstellingen	51
Hoofdstuk 8	**Conclusies**		**55**
	8.1	Deelname en speelgedrag	56
	8.2	Voorkomen kansspelverslaving	57
	8.3	Tegengaan fraude en overige criminaliteit	58
	8.4	Consumentenbescherming	58
Bijlage 1	**Indicatoren**		**61**
Bijlage 2	**Kenmerken respondenten bevolkingsenquête**		**65**
Bijlage 3	**Vergelijking 2016, 2011 en 2005**		**67**

SAMENVATTING

Het kabinet werkt momenteel aan een stapsgewijze modernisering van het gehele kansspelbeleid. De komende jaren wil het kabinet de gevolgen van deze wijzigingen evalueren. In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatie-centrum (WODC) van het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL hiervoor een nulmeting uitgevoerd. De nulmeting dient primair om de staat van verschillende indicatoren in kaart te brengen - nog voor de voorgenomen wijzigingen in het kansspelbeleid van kracht worden. Het vormt de basis om in vervolgmetingen te kunnen vaststellen of de beoogde maatregelen van het gemoderniseerde kansspelbeleid worden uitgevoerd en of de doelstellingen van het beleid worden gerealiseerd.

Onderzoeksopzet

Om informatie te verzamelen over de indicatoren die betrekking hebben op het spelen van kansspelen hebben we een bevolkingsenquête uitgevoerd bij 5.873 respondenten van 16 jaar en ouder. Daarnaast hebben we door deskresearch, interviews en een telefonische enquête gegevens verzameld bij ruim 100 vergunde aanbieders, de Kanspelautoriteit (KSA), de Vereniging Automatenhandel Nederland (VAN), de Stichting Reclame Code, de Stichting Informatie Voorziening Zorg (IVZ) en de Financial Intelligence Unit (FIU).

Bevindingen

De indicatoren zijn onderverdeeld naar de drie doelstellingen van het kansspelbeleid: voorkomen van kansspelverslaving; het tegengaan van fraude en overige criminaliteit; en het beschermen van consumenten. Daarnaast hebben we de huidige omvang van kansspeldeelname in Nederland in kaart gebracht.

Deelname aan kansspelen

Uit meting 2016 blijkt dat een groot deel (62,1%) van de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder recent (de afgelopen 12 maanden) heeft deelgenomen aan een kansspel. Zij nemen voornamelijk deel aan loterijen, op grote afstand gevolgd door krasloten, speelautomaten, bingo en casinospelen. Mede op basis van de locatie waar wordt gespeeld, hebben we een onderscheid gemaakt naar deelname aan legale dan wel illegale kansspelen. In meting 2016 heeft 61,8% recent deelgenomen aan legale kansspelen. De deelname aan illegale kansspelen ligt met 4,0% beduidend lager.

Op basis van de items uit de South Oaks Gambling Screen (SOGS) is een onderverdeling gemaakt naar type speler. De SOGS is een screeningsinstrument voor kansspelverslaving dat behandelaars kan helpen om (potentiële) kansspelproblematiek vast te stellen. Bekend is dat het gebruik van de SOGS in een bevolkingsenquête leidt tot een overschatting van het aantal probleemspelers. In de meting van 2016 telt Nederland naar schatting 8,4 miljoen recreatieve spelers (8.265.000 – 8.610.000 met

95% betrouwbaarheidsmarges), 95.700 risicospelers (66.500 – 124.800) en 79.000 probleemspelers (52.700 – 105.500).

In 2005 en 2011 heeft ook onderzoek plaatsgevonden naar kansspeldeelname en de prevalentie van problematisch speelgedrag. De vergelijkbaarheid met de onderzoeksbevindingen van 2016 kent echter beperkingen. Deze hebben te maken met de wijzigingen in de vragenlijst en de weging van de resultaten. Gezien deze wijzigingen dienen de cijfers met grote voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

Voorkomen kansspelverslaving

De mate waarin vergunninghouders maatregelen nemen om kansspelverslaving te voorkomen verschilt per kansspelsector en per vergunninghouder. Holland Casino (HC) – in 2015 de enige vergunninghouder voor casinospelen – hanteert een Preventiebeleid Kansspelen (PBK). Uit de enquête onder exploitanten van speelautomaten blijkt dat zij in veel mindere mate maatregelen treffen om kansspelverslaving te voorkomen: voor de meeste maatregelen geldt dat deze door minder dan de helft van de exploitanten wordt toegepast. Omdat in 2015 nog geen vergund aanbod is van kansspelen op afstand, is vergelijking met aanbieders van kansspelen op internet op basis van gegevens van vergunninghouders niet mogelijk.

Fraude en overige criminaliteit

Vanwege de soms grote sommen geld die in kansspelen rondgaan, zijn sommige segmenten van de kansspelmarkt gevoelig voor bepaalde vormen van criminaliteit. HC hanteert verschillende maatregelen om dit tegen te gaan. De maatregelen van vergunninghouders die speelautomaten exploiteren voor het tegengaan van fraude en overige criminaliteit zijn over het algemeen minder uitvoerig. Hoewel dit geen voorwaarde is voor het verkrijgen van een vergunning zegt HC van al haar medewerkers een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te vereisen. Van de exploitanten van speelautomaten zegt 38% een VOG te vragen van hun personeel.

Consumentenbescherming

HC en de vergunninghouders loterijen zeggen verschillende maatregelen uit te voeren ter bescherming van consumentenbelangen. Het percentage exploitanten van speelautomaten dat hiervoor maatregelen hanteert verschilt per maatregel en varieert van 7% (informeren van spelers over het gevoerde beleid ter bescherming van persoonsgegevens) tot 100% (vermelden dat spelen op speelautomaten door minderjarigen niet is toegestaan). In 2015 zijn alleen klachten over reclame van drie van de zes vergunninghouders loterijen gemeld bij de Stichting Reclame Code. De klachten gaan onder meer over: het ten onrechte vermelden dat men gratis kan meespelen; het verkrijgen van een welkomstgeschenk; en het wekken van onjuiste verwachtingen.

SUMMARY

The Dutch government is currently working on a gradual modernization of the entire Dutch gambling policy. The coming years, the government will evaluate the impact of these changes. Research and advice bureau INTRAVAL performed a baseline measurement commissioned by the Research and Documentation Centre (WODC) of the Ministry of Security and Justice. The baseline measurement serves primarily to assess the status of various indicators, even before the proposed changes to gambling policy come into force. It will form the basis for determining whether the proposed measures are implemented and the objectives of the gambling policy are realised in subsequent measurements.

Research Design

To gather information about the indicators that relate to gambling, we conducted a population survey of 5,873 respondents, aged 16 years and older. In addition, we have collected data through desk research, interviews and a phone survey with over 100 licensed providers, the Kansspelautoriteit (KSA, The Netherlands Gaming Authority), the Foundation Informatie Voorziening Zorg (IVZ, information provision for healthcare) and the Financial Intelligence Unit (FIU).

Findings

The indicators are divided per the three objectives of the gambling policy: preventing gambling addiction; prevention of fraud and other crimes; and the protection of consumers. We have also mapped the current extent of gambling participation in the Netherlands.

Participation in gambling

Measurements from 2016 shows that a large part (62.1%) of the Dutch population aged 16 years and older recently (over the last 12 months) participated in gambling. For the largest part they participate in lotteries, followed by scratch cards, slot machines, bingo and casino games. Partly based on the location where the games are played, we made a distinction between participation in legal or illegal gambling. In the 2016 measurement, 61.8% recently participated in legal gambling. Participation in illegal gambling is significantly lower at 4.0%.

Based on the items from the South Oaks Gambling Screen (SOGS) we have made a subdivision by type of player. The SOGS is a screening tool for gambling addiction that could help health care providers to identify (potential) gambling problems. It is known that the use of the SOGS in a population survey, leads to an overestimation of the number of problem gamblers. In the measurement of 2016, The Netherlands has an estimated 8.4 million recreational players (8,265,000-8,610,000, with confidence intervals of 95%) 95,700 risk players (66,500-124,800) and 79,000 problem gamblers (52,700-105,500).

In 2005 and 2011 research has also been performed on gambling participation and the prevalence of problem gambling. However, the comparability with the findings of 2016 is limited. This is due to changes in the questionnaire and the weighting of the results. Given these changes, the numbers should be interpreted with caution.

Preventing gambling addiction

The extent to which licensees take measures to prevent gambling addiction, varies per gambling sector and licensee. Holland Casino (HC) – the sole licensee for casino games in 2015 – uses a gambling addiction prevention policy. The survey among operators of slot machines indicates that they take less action for preventing problem gambling. Most of the measures are applied by less than half of the operators. Comparison to gambling game providers on the Internet, based on data from licensees, is not possible yet since there is no licenced supply of remote gambling in 2015.

Fraud and other criminality

Because of the sometimes large sums of money circulating in gambling, some segments of the gambling market are sensitive to some forms of crime. HC uses different measures to counter this. The measures for the prevention of fraud and other crimes for licensees that operate gambling machines, are generally less extensive. Although this is not a prerequisite for obtaining a license, HC demands a certificate of good conduct (VOG) from all its employees. Among the operators of gambling machines, 38% indicates they ask their staff for a VOG.

Consumer protection

HC and licensed lotteries claim to implement various measures to protect consumer interests. The percentage of operators of gambling machines that applies measures, varies per measure and ranges from 7% (informing players about the policy for the protection of personal data) to 100% (informing that minors are not allowed to play the gambling machines). In 2015, complaints about advertising from three of the six licensed lotteries were reported to the Stichting Reclame Code (Dutch Advertising Code Authority). The complaints include: false indications of free participation; obtaining a welcoming gift; and arousing false expectations.

1. INLEIDING

Het kabinet werkt momenteel aan een stapsgewijze modernisering van het gehele kansspelbeleid. Het kabinet kiest voor een vorm waarbij de drie doelstellingen van het kansspelbeleid - voorkomen van kansspelverslaving, het tegengaan van fraude en overige criminaliteit en het beschermen van consumenten – behouden blijven. Zij wil dit realiseren door niet langer het aanbod te beperken, maar door aan het toegestane aanbod strikter regels en voorwaarden te stellen en op de naleving daarvan effectief toe te zien.[1]

Voorkomen kansspelverslaving

Eén van de veronderstellingen van zowel het huidige als het beoogde kansspelbeleid is dat de beschikbaarheid van kansspelen leidt tot verhoogd risico op kansspelverslaving.[2] Kansspelverslaving brengt negatieve persoonlijke en sociaal-maatschappelijke gevolgen met zich mee.[3] Het voorkomen van kansspelverslaving is dan ook één van de voornaamste doelen van het kansspelbeleid.

Tegengaan van fraude en overige criminaliteit

Vanwege de soms grote sommen geld die in kansspelen rondgaan, is de kansspelmarkt gevoelig voor sommige vormen van criminaliteit. Het gaat daarbij om het manipuleren van speeluitkomsten, het niet uitkeren van spelerstegoeden, witwasssen en belastingontduiking).[4,5] Dergelijke vormen van fraude en criminaliteit hebben ongewenste gevolgen, zowel voor de werking van de kansspelmarkt als daarbuiten. Het kansspelbeleid is erop gericht deze fraude en criminaliteit tegen te gaan.

Beschermen van consumenten

Naast verslavingsrisico's en het risico op fraude en criminaliteit zijn nog enkele (andere) consumentenbelangen in het geding op de kansspelmarkt. Het gaat om het risico op misleiding en bedrog en het risico op het schenden van de privacy van spelers c.q. het misbruik maken van persoonsgegevens. Om consumenten te beschermen geldt een aantal uitgangspunten op het vlak van informatievoorziening, uitsluiting van minderjarigen en andere kwetsbare personen, het integer beheren van spelersgegevens, de eerlijkheid van de kansspelen en het voorkomen dat reclame aanzet tot onmatige deelname.[6]

---

[1] TK 33 996, nr. 3

[2] Boendermaker, M., J. Snippe, A. Kruize en B. Bieleman (2015). Kansen met beleid. Beleids-reconstructie en evaluatiekader modernisering kansspelbeleid. St. INTRAVAL, Groningen-Rotterdam.

[3] Kansspelautoriteit (2015). Marktscan landgebonden kansspelen 2014. Kansspelautoriteit, Den Haag.

[4] TK 33 996 nr. 3.

[5] Kansspelautoriteit (2014). Markscan 2013. Kansspelautoriteit, Den Haag.

[6] TK 2013-2014, 33 996 nr. 3.

Kanalisatie en substitutie

Kanalisatie vormt een scharnierpunt van het gemoderniseerde beleid. Om de drie doelstellingen te bereiken is het belangrijk spelers zo veel mogelijk naar het gereguleerde aanbod te leiden. Voor het vaststellen van de effectiviteit van het kansspelbeleid vormt de kanalisatiegraad dan ook een belangrijke procesindicator.

Eén van de beoogde wijzigingen in het kansspelbeleid vormt het reguleren van kansspelen op afstand.[7] De mogelijkheid bestaat dat het legaliseren van kansspelen op afstand gevolgen heeft voor deelname aan landgebonden kansspelen. Om die reden vormt ook substitutie een belangrijke procesindicator in het gemoderniseerde kansspelbeleid.

Onderzoek

De komende jaren wil het kabinet de gevolgen van deze wijzigingen evalueren. In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL een nulmeting uitgevoerd. Deze nulmeting vormt het tweede deel van het onderzoek naar de modernisering van het kansspelbeleid. In het eerste deel, waarvan het rapport medio 2015 is verschenen, is een reconstructie gemaakt van de beleidstheorie die aan de modernisering ten grondslag ligt en is een evaluatiekader opgesteld dat alle onderdelen daarvan omvat.[8] Het evaluatiekader vormt de vertaling van de beleidstheorie naar concrete en meetbare indicatoren. Een overzicht van deze indicatoren is opgenomen in bijlage 1.

De nulmeting dient primair om de staat van deze indicatoren in kaart te brengen - nog voor de voorgenomen wijzigingen in het kansspelbeleid van kracht worden - waarbij de nadruk ligt op het rapporteren van informatie die niet in een later stadium met terugwerkende kracht kan worden verzameld. Deze informatie vormt de basis om in vervolgmetingen te kunnen vaststellen of de beoogde maatregelen van het gemoderniseerde kansspelbeleid worden uitgevoerd en of de drie doestellingen van het beleid worden gerealiseerd. Daarnaast geeft dit rapport, in combinatie met andere publicaties, een globaal beeld van het Nederlandse kansspellandschap. Gezien de scope en doelstelling van het onderzoek biedt het onderzoek geen gedetailleerd inzicht in de afzonderlijke deelmarkten of categorieën spelers. Daar waar behoefte is aan meer gedetailleerde informatie hierover is nader onderzoek nodig.

[7] Kansspelen op afstand zijn kansspelen waaraan de speler met elektronische communicatiemiddelen en zonder fysiek contact met (het personeel van) de organisator van de kansspelen deelneemt. In de praktijk betreft het vrijwel altijd kansspelen die via het internet worden gespeeld. Het online kopen van loten voor vergunde loterijen valt niet onder kansspelen op afstand.

[8] Boendermaker e.a. 2015.

1.1 Onderzoeksvragen

De centrale vraag die in de nulmeting centraal staat luidt als volgt:
Wat is de huidige staat van de indicatoren die voor de nulmeting relevant zijn?

Deze vraag valt uiteen in drie onderzoeksvragen:
1. Wat is op dit moment de totale omvang van kansspeldeelname in Nederland, uitgesplitst naar type spel en vergunde c.q. niet vergunde markt?
2. Wat is op dit moment de totale omvang van verslaving aan kansspelen in Nederland, uitgesplitst naar type kansspel en naar het profiel van de spelers (recreatief, risico, probleem)?
3. Wat is de huidige staat van de indicatoren per kansspelsector die voor de nulmeting relevant zijn?

1.2 Onderzoeksopzet

Met de nulmeting hebben we de uitgangssituatie – de situatie voor de voorgenomen inwerkingtreding van het gemoderniseerde kansspelbeleid – globaal in kaart gebracht. Daarvoor hebben we om te beginnen een bevolkingsenquête uitgevoerd. Daarnaast hebben we gegevens verzameld bij vergunde aanbieders, de Kanspelautoriteit (KSA), de Stichting Reclame Code, de Vereniging Automatenhandel Nederland (VAN), de Stichting Informatie Voorziening Zorg (IVZ) en de Financial Intelligence Unit (FIU).

In het rapport gebruiken we twee verschillende indelingen van het kansspelaanbod. Bij de bevolkingsenquête hebben we, in overleg met de begeleidingscommissie, gekozen om gebruik te maken van een indeling die aansluit bij de beleving van de spelers. Het gaat om een indeling naar type spel, ongeacht de aanbieder. Deze indeling komt niet volledig overeen met de indeling die wordt gemaakt in het kansspelbeleid, waarbij wordt uitgegaan van type vergunninghouder, ongeacht het type spel dat bij deze vergunninghouder gespeeld wordt. In de verschillende hoofdstukken in dit rapport wordt telkens aangegeven welke indeling in het betreffende hoofdstuk wordt gehanteerd.

Bevolkingsenquête

De indicatoren uit het evaluatiekader hebben voor een deel betrekking op de spelers van kansspelen. Het gaat onder meer om het totaal aantal spelers van kansspelen in Nederland, de kansspelen die het populairst zijn onder spelers en of spelers voornamelijk op de vergunde of de niet-vergunde markt actief zijn. Om hierover informatie te verzamelen hebben we een bevolkingsenquête uitgevoerd.

Dataverzameling bevolkingsenquête

De dataverzameling voor de bevolkingsenquête is uitgevoerd door bureau Mediad en heeft plaatsgevonden in de periode eind februari tot eind april 2016. In aansluiting op de metingen in 2005 en 2011 is gekozen voor een sequentieel mixed-mode design

waarin een combinatie van dataverzameling via internet (CAWI) en telefonische dataverzameling (CATI) is ingezet.

Voor het onderzoek is een aselect landelijk dekkende steekproef getrokken van 30.000 huishoudens (postafgiftepunten) in Nederland. Deze steekproef is vervolgens aselect in twee delen verdeeld: een steekproef van 20.000 huishoudens en een steekproef van 10.000 huishoudens. De steekproef van 20.000 is als eerste ingezet voor het onderzoek. De steekproef van 10.000 is als reserve aangehouden, om een tegenvallende respons op te vangen.

Bij de start van de dataverzameling (fase 1) hebben alle huishoudens uit de eerste steekproef een brief ontvangen. In de brief stond vermeld dat mensen de vragenlijst via internet konden invullen. Daarbij is aangegeven dat de voorkeur uitgaat naar het invullen van de vragenlijst door de eerst-jarige in het huishouden van 16 jaar of ouder. Indien een respondent liever telefonisch wilde meedoen aan het onderzoek, kon hij/zij dit via de helpdesk doorgeven aan Mediad. In fase 2 is ieder huishouden uit de steekproef dat op dat moment nog niet had gerespondeerd en waarvan een (mobiel) telefoonnummer beschikbaar was, benaderd voor telefonische deelname (CATI). Op basis van tussentijdse responsoverzichten bleek de respons onder ouderen relatief hoog. In fase 3 is daarom gebruik gemaakt van de reservesteekproef waarbij is gestuurd op leeftijd.

Uiteindelijk is bij 5.873 respondenten een enquête afgenomen: 2.490 via internet en 3.383 telefonisch. De respons bedraagt hiermee 22,6%. Er is sprake van een licht dalende trend in vergelijking met de respons in de vorige metingen, namelijk 24,8% in 2011 en 28,3% in 2005. De deelname via internet is verhoudingsgewijs hoger dan in de voorgaande metingen.

Non-respons

Bij de telefonische dataverzameling is de reden van non-respons bijgehouden. Uiteindelijk is met 11.343 huishoudens telefonisch contact geweest. Bij een deel van deze huishoudens (2.322) is geen vragenlijst afgenomen omdat er op dat moment al voldoende respondenten in het onderzoek waren opgenomen uit de leeftijdscategorie van de personen in dit huishouden. Van de overige huishoudens waarmee telefonisch contact is geweest hebben uiteindelijk 3.383 personen deelgenomen, terwijl in 5.638 huishoudens de bewoners niet wilden of konden deelnemen aan de vragenlijst. Tabel 1.1 toont een overzicht met redenen voor non-respons. De meest genoemde redenen voor non-respons zijn gebrek aan interesse in het onderwerp (55%), geen zin (17%) of een principiële weigering (mensen die nooit deelnemen aan onderzoek, 5%).

Het feit dat 55% van de non-respons bij de telefonische dataverzameling wordt veroorzaakt door gebrek aan interesse in het onderwerp zou een selectieve non-respons tot gevolg kunnen hebben. De kans bestaat dat mensen die niet geïnteresseerd zijn in het onderwerp behoren tot de niet-spelers. Tegelijkertijd kan het zijn dat juist (zware) probleemspelers niet geïnteresseerd zijn in deelname aan een vragenlijst over kansspelen.

Tabel 1.1 Redenen voor non-respons bij telefonische dataverzameling

	n	%
Onderwerp interesseert respondent niet	3.094	55
Geen zin	949	17
Principiële weigering	302	5
Ziet nut onderzoek niet in	185	3
Te druk/geen tijd	229	4
Gezondheidsproblemen	161	3
Weigering telefonische deelname	161	3
Taalproblemen	122	2
Vindt zichzelf te oud	115	2
Geen reden / wil geen reden geven	92	2
Overige persoonlijke omstandigheden	83	1
Weigering tussentijds (tijdens afname)	63	1
Wordt al zo vaak benaderd voor enquêtes	48	1
Zegt al meegedaan te hebben	24	0
Wil leeftijd niet geven	8	0
Al deelgenomen via internet	2	0
Totaal	5.368	100

Weging

Om te compenseren voor over- en ondervertegenwoordiging van bepaalde groepen in de groep respondenten is gebruik gemaakt van wegingsfactoren op basis van leeftijd, burgerlijke staat en etniciteit. Deze wegingsfactoren zijn vervolgens getrimd: extreme waardes in de weging zijn teruggebracht tot de doorgaans als acceptabel geachte waarde van minimaal 0,3 en maximaal 3,0.[9] Voor geslacht is niet gewogen, omdat de respondenten op basis van geslacht een goede afspiegeling vormen van de Nederlandse bevolking. In bijlage 2 staat een overzicht van de kenmerken van de respondenten uit de metingen 2016.

Vergelijking eerdere metingen

Ook in 2005 en 2011 heeft een bevolkingsenquête plaatsgevonden om deelname aan kansspelen en prevalentie van problematisch speelgedrag in Nederland in kaart te brengen. De resultaten van de bevolkingsenquête uit 2016 zijn niet zonder meer te vergelijken met deze eerdere metingen. Dit heeft om te beginnen te maken met het feit dat er – in overleg met de opdrachtgever – wijzigingen hebben plaatsgevonden in de vragenlijst die consequenties hebben voor de vergelijkbaarheid van de metingen. Deze aanpassingen zijn noodzakelijk om de vragenlijst beter te laten aansluiten aan het veranderende aanbod van kansspelen. Daar komt bij dat in 2016 bij het analyseren van de gegevens uit de bevolkingsenquête na overleg met de begeleidingscommissie is gekozen de weegfactoren te trimmen, terwijl dit in 2005 en 2011 niet is gebeurd.

Gezien deze beperkingen is de vergelijking met eerdere metingen beperkt tot een beschouwing op hoofdlijnen, die met enige voorzichtigheid moet worden geïnterpreteerd. Deze beschouwing is opgenomen in bijlage 3.

[9] www.cbs.nl.

Vragenlijst

De vragenlijst van de bevolkingsenquêtes bestaat vooral uit gesloten vragen, aangevuld met enkele open vragen. In de vragenlijst is gevraagd naar het spelen van de volgende kansspelen: loterijen; krasloten; bingo; speelautomaten; poker; casinospelen; wedden op paardenraces; wedden op sportwedstrijden; en/of andere kansspelen. Tevens zijn de respondenten verschillende soorten locaties, waaronder internet, voorgelegd waar een kansspel kan worden gespeeld. Bezoekers aan Holland Casino, bezoekers aan speelhallen en spelers van onvergunde kansspelen op internet is tevens gevraagd naar hun ervaringen met maatregelen van aanbieders om kansspelverslaving te voorkomen, fraude en overige criminaliteit tegen te gaan en hun belangen als consument te beschermen.[10] Ook zijn vragen gesteld over het speelgedrag van de respondenten, waarbij gebruikt is gemaakt van de South Oaks Gambling Screen (SOGS). Per item hebben respondenten kunnen aangeven of deze de afgelopen 12 maanden op hen van toepassing is geweest. De vragenlijst sluit af met enkele vragen over de achtergrondkenmerken van de respondent. De conceptversie van de vragenlijst is getest in een pilot, waarna nog enkele aanpassingen zijn gemaakt.

Bij het gebruik van de SOGS is er sprake van enkele methodologische kwesties. Zo is de SOGS oorspronkelijk bedoeld als screeningsinstrument dat behandelaars kan helpen om (potentiële) kansspelproblematiek vast te stellen. Aangezien een behandelaar niet wil dat iemand ten onrechte niet als potentieel kansspelverslaafde wordt aangemerkt en dus niet verder gediagnosticeerd en behandeld wordt, liggen de drempelscores van de SOGS vrij laag. Dit leidt in een bevolkingsenquête tot een overschatting van het aantal probleemspelers.[11] Daarnaast is de SOGS oorspronkelijk gebaseerd op de DSM-III en DSM-III-R. De criteria voor de DSM zijn echter de afgelopen jaren veranderd en inmiddels is in 2013 de DSM-V verschenen.

Vergunde aanbieders

Een deel van de indicatoren voor de nulmeting is niet vast te stellen op basis van de gegevens uit de bevolkingsenquête. Het gaat daarbij met name om de maatregelen die vergunninghouders uitvoeren voor de drie doelstellingen van het kansspelbeleid, waarbij de indicatorwaarde meestal wordt uitgedrukt als het percentage vergunninghouders dat een maatregel uitvoert. Informatie hierover is verzameld bij de vergunde kansspelaanbieders. Daar waar mogelijk is deze informatie geverifieerd via andere bronnen of is kruisvalidatie met de bevolkingsenquête toegepast. Voor een aantal indicatoren zijn de vergunninghouders zelf de enige bron van informatie, waarmee deze resultaten met enige voorzichtigheid dienen te worden geïnterpreteerd.

[10] Voor alle indicatoren in het evaluatiekader die betrekking hebben op loterijen en sportweddenschappen geldt dat zij zijn uitgedrukt als percentage vergunninghouders dat een maatregel uitvoert en niet als percentage spelers dat (gevolgen van) de maatregel heeft ondervonden. In de bevolkingsenquête zijn hierover dan ook geen vragen opgenomen.

[11] Stinchfield, R. (2002) Reliability, validity, and classification accuracy of the South Oaks Gambling Screen (SOGS). In: Addictive Behaviors, vol. 27, nr. 1, pag. 1–19.

Vergunninghouders casinospelen
In 2015 is Holland Casino de enige vergunninghouder voor het aanbieden van casinospelen. Om na te gaan in hoeverre Holland Casino de beoogde maatregelen uitvoert is een interview afgenomen met een vertegenwoordiger van Holland Casino. Daarnaast is gebruik gemaakt van informatie op de website van Holland Casino en van het Jaarverslag 2015 van Holland Casino.

Vergunninghouders speelautomaten
Om informatie te verzamelen over de huidige situatie van de indicatoren bij speelautomaten is een telefonische enquête gehouden onder een steekproef van 100 exploitanten van speelautomaten. De KSA heeft een bestand van circa 700 ondernemers met een vergunning voor het exploiteren van speelautomaten in Nederland. Hieruit is een steekproef van 100 ondernemers getrokken gestratificeerd naar grootte van de ondernemingen en de locatie (horeca of speelhal) waar de ondernemer de automaten exploiteert. Daarnaast zijn vier reservesteekproeven getrokken van elk circa 100 ondernemers.

Vervolgens hebben we alle ondernemers uit de initiële steekproef benaderd. Hiervoor hebben we telefoonnummers van de ondernemers via internet en de Kamer van Koophandel (KvK) verzameld. Wanneer een vergunninghouder uit de steekproef uitviel (omdat zijn telefoonnummer onbekend was, hij niet aan het onderzoek wilde deelnemen of wij hem na meerdere belpogingen niet hebben kunnen bereiken) is een vergelijkbare exploitant uit de eerste reserve steekproef benaderd. Wanneer ook die uitviel hebben we een vergelijkbare exploitant uit de tweede reserve steekproef benaderd enzovoorts. Uiteindelijk hebben we naast de initiële steekproef alle vier reservesteekproeven gebruikt om tot 100 respondenten te komen. Hiervan komen 40 uit de initiële steekproef, 31 uit de eerste, 12 uit de tweede, 11 uit de derde en zes uit de vierde reservesteekproef.

In totaal hebben we 212 vergunninghouders benaderd, hetgeen resulteert in een respons van 47%. De meest voorkomende vorm van non-respons was het niet kunnen bereiken van de respondent binnen het afgesproken aantal van minimaal vijf belpogingen. Van de respondenten die wel bereikt zijn wilde een deel niet meewerken aan het onderzoek, waarbij meerdere respondenten als reden aanvoerden dat zij geen bedrijfsinformatie wilden verstrekken via de telefoon. Een klein deel van de non-respons werd veroorzaakt door het niet kunnen verkrijgen van een (werkend) telefoonnummer via internet of de KvK (technische non-respons).

Naast de enquête onder vergunninghouders heeft een interview plaatsgevonden met vertegenwoordigers van de Vereniging Automatenhandel Nederland (VAN), waarin de huidige situatie van de indicatoren voor speelhallen is besproken.

Vergunninghouders loterijen en sportweddenschappen
In het evaluatiekader zijn voor loterijen alleen indicatoren opgenomen op het gebied van consumentenbescherming. Om na te gaan in hoeverre vergunninghouders van loterijen en wedden op harddraverijen en paardenrennen deze maatregelen uitvoeren

zijn interviews gehouden met vertegenwoordigers van deze vergunninghouders. Ook zijn de websites, jaarverslagen en deelnemersreglementen van deze aanbieders bestudeerd.

Overige bronnen

Naast informatie van vergunde aanbieders zijn gegevens verzameld bij de Kanspelautoriteit (KSA), de Stichting Reclame Code, de Stichting Informatie Voorziening Zorg (IVZ), de Vereniging Automatenhandel Nederland (VAN) en de Financial Intelligence Unit (FIU). Het gaat daarbij bijvoorbeeld om informatie over het aantal meldingen van oneerlijk spelverloop, het aantal klachten over het overtreden van de regels Besluit Werving, reclame en verslavingspreventie en gegevens over verdachte transacties. Deze gegevens zijn deels telefonisch en deels via mail opgevraagd bij vertegenwoordigers van deze instellingen.

Begeleidingscommissie

Voor de begeleiding van het onderzoek is door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Veiligheid en Justitie een begeleidingscommissie samengesteld. Deze begeleidingscommissie, die ook het reconstrueren van de beleidstheorie en het opstellen van het evaluatiekader heeft begeleid, heeft de meetinstrumenten en opzet beoordeeld en van commentaar voorzien. Vervolgens zijn ze definitief gemaakt en toegepast. Daarnaast hebben de onderzoekers de leden van de begeleidingscommissie verschillende keren telefonisch of via e-mail geconsulteerd en van de voortgang op de hoogte gehouden. Ten slotte is de commissie bij elkaar gekomen om de concept versie van het rapport te bespreken.

1.3 Leeswijzer

In het tweede hoofdstuk van dit rapport komt de deelname en het speelgedrag van de Nederlandse bevolking aan bod. In hoofdstuk drie, vier en vijf gaan we in op de uitvoering van de maatregelen door de vergunninghouders voor respectievelijk casinospelen, speelautomaten, loterijen en sportweddenschappen. In hoofdstuk zes besteden we aandacht aan de ervaringen van spelers met de uitvoering van maatregelen door de (nu nog) onvergunde aanbieders van kansspelen op afstand. In hoofdstuk zeven staan de doelstellingen van het kansspelbeleid centraal waarbij tevens wordt ingegaan op de twee procesindicatoren, namelijk kanalisatie en substitutie. Tot slot bevat het laatste hoofdstuk de conclusies van de nulmeting.

2. DEELNAME EN SPEELGEDRAG[1,2]

In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de deelname aan kansspelen en het speelgedrag. Deze cijfers zijn gebaseerd op de bevolkingsenquête.[3] Begin 2016 (meting 2016) zijn in totaal 5.873 vragenlijsten afgenomen onder een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder. Voor een goede afspiegeling van de Nederlandse bevolking is gebruik gemaakt van weegfactoren. Er is gewogen op basis van leeftijd, burgerlijke staat en etniciteit. De weegfactoren lopen uiteen van 0,3 en 3,0. Hoewel er geen formele norm bestaat, wordt doorgaans een minimale weegfactor van 0,3 en een maximale weegfactor van 3,0 als acceptabel beschouwd.[4]

We hebben de respondenten onder meer vragen voorgelegd over de verschillende soorten kansspelen waaraan ze mogelijk hebben deelgenomen. Hierbij hebben we de volgende kansspelen onderscheiden: loterijen; krasloten; bingo; kansspelautomaten; casinospelen; poker; paardenwedden; wedden op sportwedstrijden; en andere kansspelen zoals kaarten en dobbelen om geld. In tabel 2.1 staan de verschillende soorten kansspelen beschreven, zoals die ook in de bevolkingsenquête zijn gebruikt. Er is hierbij uitgegaan van de belevingswereld van de respondent. Deze indeling komt niet volledig overeen met de indeling die wordt gemaakt in het kansspelbeleid. Zo vallen in de bevolkingsenquête casinospelen die op een automaat worden gespeeld onder casinospelen, terwijl deze spelen beleidsmatig onder speelautomaten worden geschaard.

Tabel 2.1 Beschrijving kansspelen

Spel	Uitleg
a. Loterij	Loterij zoals de Staatsloterij, Nationale Postcode Loterij, Lotto, Vriendenloterij of andere goede doelen loterijen en buitenlandse loterijen.
b. Kraslot	Het traditionele kraslot wordt zowel op locatie als via internet verkocht. Daarnaast gaat het hier ook om het openkrassen van een virtueel lot via internet (online krassen).
c. Bingo	Bingo wordt vaak op locatie gespeeld zoals bij de sportvereniging, in een buurthuis, speelhal, casino of een evenement. In het laatste geval gaat het vaak om Gooische bingo of Glitter & Glamour bingo. Bingo kan ook via internet worden gespeeld.

[1] In dit hoofdstuk worden de gewogen aantallen en percentages weergegeven (zie hoofdstuk 1).
[2] Door afronding van de percentages, tellen de percentages niet overal op tot 100%.
[3] De dataverzameling voor de bevolkingsenquête heeft begin 2016 plaatsgevonden. De respondenten is gevraagd naar deelname aan kansspelen in de afgelopen twaalf maanden.
[4] www.cbs.nl.

Tabel 2.1 Beschrijving kansspelen (vervolg)

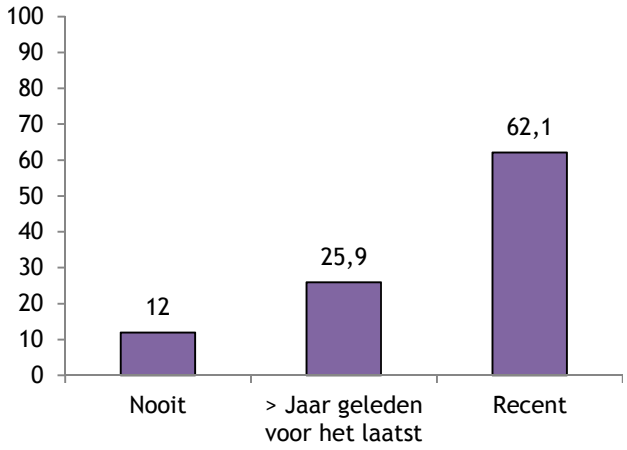
Spel	Uitleg
d. Speelautomaat	Het gaat hierbij om fruitautomaten of andere automaten waarmee geld verdiend kan worden. Poker-, blackjack of rouletteautomaten vallen hier **niet** onder. Ook flipperkasten en andere behendigheidsspelen waarmee geen geld gewonnen kan worden, worden hier **niet** bedoeld. Ook flipperkasten en andere behendigheidsspelen waarmee geen geld gewonnen kan worden, worden hier **niet** bedoeld. Speelautomaten kunnen worden aangetroffen in horecagelegenheden, casino's en speelhallen, maar ook op het internet.
e. Poker	Pokeren om geld, het kan hierbij gaan om verschillende varianten zoals Texas Hold'em en Omaha. Poker kan zowel op locatie als via het internet worden gespeeld.
f. Casinospelen	Traditionele casinospelen (geen poker), zoals bijvoorbeeld roulette, black jack en Sic Bo. Deze spelen kunnen in een casino aan een tafel met een croupier of in een speelhal worden gespeeld, maar ook via een automaat zonder croupier of via het internet.
g. Paardenraces	Het gaat hierbij om het afsluiten van weddenschappen op locatie, zoals wedkantoren, tabakswinkels en renbanen, of via het internet. Online wordt dit ook wel horse racing betting genoemd.
h. Sportwedstrijden	Het wedden op sportwedstrijden via een toto-formulier, gokzuil (dit is een apparaat dat vaak in een café staat waar een weddenschap kan worden afgesloten vaak met tussenkomst van een medewerker), een offline pool of via het internet. Op het internet wordt een onderscheid gemaakt tussen *fixed odds, sport bettings, exchange betting, live sports betting* en *pool betting*.
f. Andere kansspelen	Andere kansspelen zoals bijvoorbeeld kaarten of dobbelen om geld, wedden op hondenraces.

Hieronder gaan we eerst in op het aantal spelers, zowel ooit als recent. Vervolgens besteden we aandacht aan de deelname naar soorten kansspelen. Het hoofdstuk sluiten we af met een paragraaf over de verschillende soorten spelers.

2.1 Aantallen spelers

We hebben de respondenten allereerst gevraagd of zij ooit hebben deelgenomen aan een kansspel. Het gaat hierbij om de volgende kansspelen: loterijen; krasloten; bingo; speelautomaten; poker; casinospelen; wedden op paardenraces; wedden op sportwedstrijden; en/of andere kansspelen. Begin 2016 heeft 88,0% van de respondenten ooit deelgenomen aan een kansspel. Vervolgens hebben we een onderscheid gemaakt naar respondenten die nooit aan een kansspel hebben deelgenomen, respondenten die dat langer dan een jaar geleden voor het laatst hebben gedaan en respondenten die recent (de afgelopen 12 maanden) hebben deelgenomen aan een kansspel. Van de respondenten heeft 62,1% recent deelgenomen aan een kansspel, terwijl 25,9% dit langer dan een jaar geleden voor het laatst heeft gedaan (figuur 2.1).

Figuur 2.1 Respondenten die nooit, langer dan een jaar geleden voor het laatst of recent (afgelopen 12 maanden) hebben deelgenomen aan een kansspel, meting 2016 (gewogen N=5.767), in %



2.2 Deelname aan diverse kansspelen

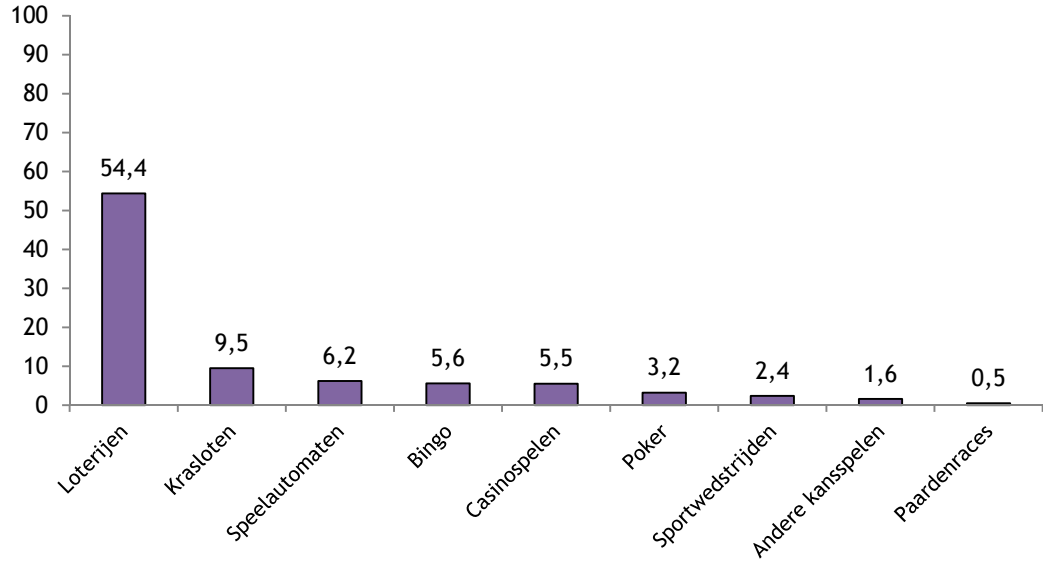
In de bevolkingsenquête hebben we ook gevraagd aan welk type kansspelen de respondenten zoal hebben deelgenomen. Hierbij hebben we de volgende kansspelen onderscheiden: loterijen; krasloten; bingo; speelautomaten; casinospelen; poker; paardenwedden; wedden op sportwedstrijden; en andere kansspelen zoals kaarten en dobbelen om geld. Aan het begin van dit hoofdstuk is aangegeven wat we onder deze kansspelen verstaan. Het gaat hierbij om een indeling die het meest aansluit bij de belevingswereld van de respondenten, maar niet geheel overeenkomt met de indeling in het kansspelbeleid.

Naast vragen over deelname aan verschillende soorten kansspelen is de respondent tevens verschillende soorten locaties voorgelegd waar een kansspel kan worden gespeeld. Op basis van deze antwoorden hebben we een onderscheid gemaakt naar deelname aan legale en aan illegale kansspelen. Bij deelname aan illegale kansspelen gaat het onder meer om het spelen van casinospelen op internet, het wedden op hondenraces, het wedden op sportwedstrijden via internet anders dan Runnerz en Toto of op gokzuilen.

Deelname aan legale kansspelen

In meting 2016 heeft 61,8% van de respondenten recent deelgenomen aan legale kansspelen. Loterijen zijn verreweg het populairst: 54,4% van de respondenten heeft hier recent aan deelgenomen, op grote afstand gevolgd door krasloten (9,5%), speelautomaten (6,2%), bingo (5,6%) en casinospelen (5,5%) (figuur 2.2). Op dit moment zijn andere kansspelen (1,6%) en wedden op paardenraces (0,5%) het minst populair.

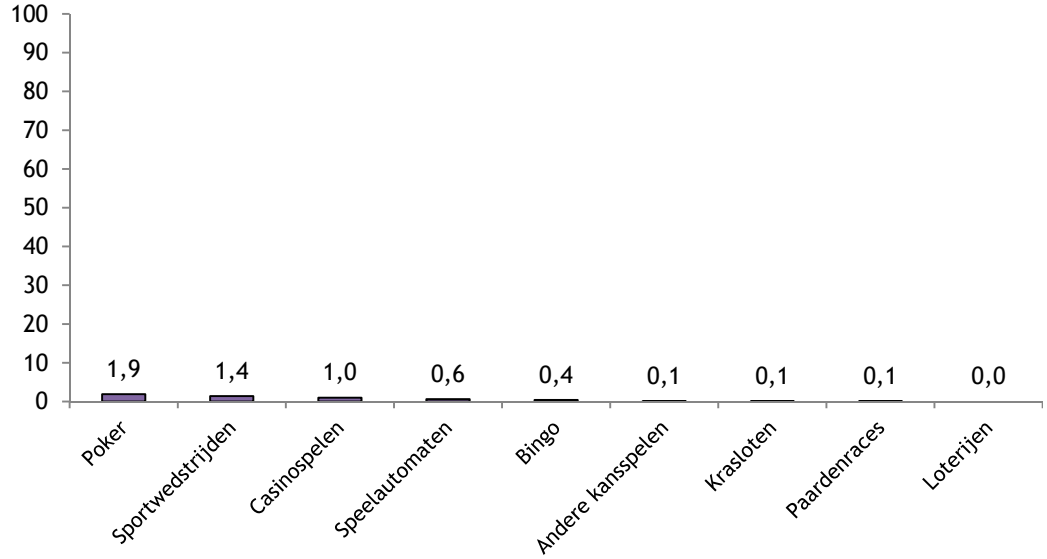
Figuur 2.2 Respondenten die recent hebben deelgenomen aan verschillende legale kansspelen in 2016 (gewogen N=5.767), in %



Deelname aan illegale kansspelen

In de 12 maanden voorafgaand aan de bevolkingsenquête heeft 4,0% van de respondenten deelgenomen aan illegale kansspelen. Hierbij gaat het met name om deelname aan illegale kansspelen via internet: 3,5% van de respondenten heeft de afgelopen twaalf maanden illegale kansspelen via internet gespeeld.[5] De illegale kansspelen die de respondenten spelen zijn voornamelijk poker (1,9%) en het wedden op sportwedstrijden (1,4%) (figuur 2.3).

Figuur 2.3 Respondenten die recent hebben deelgenomen aan verschillende illegale kansspelen meting 2016 (gewogen N=5.767), in %



[5] In 2015 schatte KSA het aandeel online spelers op 3,1% van de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder (Marktscan online kansspelen 2015).

Uit nadere analyses blijkt dat geen enkele respondent aangeeft de afgelopen 12 maanden op hondenraces te hebben gewed, terwijl één respondent (< 1%) zegt de afgelopen 12 maanden via een gokzuil op een sportwedstrijd te hebben gewed.

2.3 Deelname kansspelen naar soort speler

In de vragenlijst hebben we de South Oaks Gambling Screen (SOGS) opgenomen, een screener voor kansspelverslaving die oorspronkelijk is bedoeld als screenings-instrument. Bekend van de SOGS is dat het leidt tot een overschatting van het aantal probleemspelers als het instrument wordt gebruikt in een bevolkingsenquête.[6] De SOGS bestaat uit 20 items die screenen op het risico op kansspelverslaving. De items bevatten onder meer vragen over het verborgen houden van het eigen gokgedrag, het meer tijd en geld aan gokken besteden dan iemand van plan was, het ruzie maken met familie of huisgenoten over gokken, en het lenen van geld om te kunnen gokken of speelschulden af te betalen. Per item hebben respondenten kunnen aangeven of dit de afgelopen 12 maanden op hen van toepassing is geweest. Op basis van deze laatste jaar SOGS-score hebben we de respondenten ingedeeld in drie typen spelers:

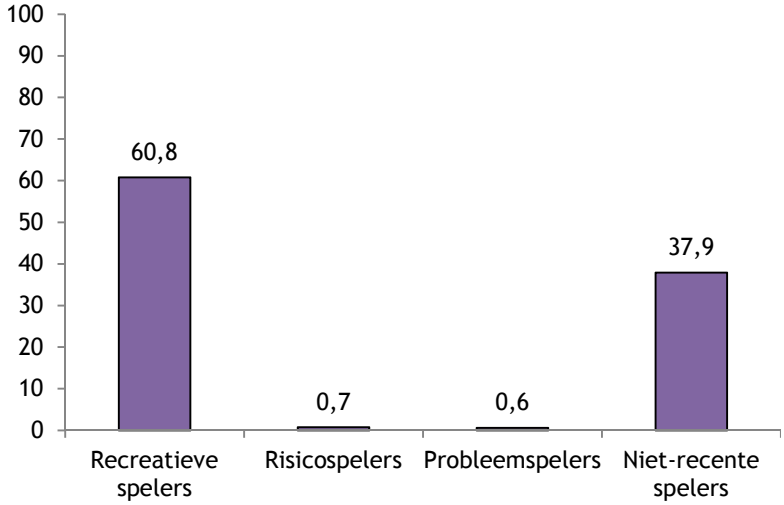
- de recreatieve speler (SOGS-score van 0, 1of 2): recreatieve spelers zien het kansspel vooral als een spel, waarbij het speelgedrag nauwelijks tot geen verslavingspotentie vertoont;
- de risicospeler (SOGS-score van 3 of 4): risicospelers zijn spelers die enige geestelijke of fysieke kenmerken van kansspelverslaving vertonen;
- de probleemspeler (SOGS-score van 5 of hoger): probleemspelers hebben te maken waarschijnlijk met kansspelverslaving, een aanhoudend en toenemend onvermogen om weerstand te bieden aan de drang tot spelen.

Naast deze drie typen spelers bestaat er een categorie die niet recent (de afgelopen 12 maanden) heeft deelgenomen aan een kansspel en een categorie die nog nooit heeft deelgenomen aan een kansspel. De beide categorieën vormen samen de groep niet-recente spelers.

De respondenten zijn als volgt ingedeeld naar type speler: 60,8% is recreatieve speler; 0,7% risicospeler; en 0,6% is een probleemspeler (figuur 2.4). Het overige deel (37,9%) behoort tot de groep niet-recente spelers.

[6] Zie hoofdstuk 1 voor de beperkingen van de SOGS.

Figuur 2.4 Respondenten naar typen speler (op basis van laatste jaar SOGS-score) en niet-recente spelers meting 2016 (gewogen N= 5.767), in %



Omvangschattingen

Voor het schatten van de kansspelproblematiek in Nederland maken we gebruik van omvangschattingen per type speler. Met deze omvangschattingen brengen we het aantal recente recreatieve, risico- en probleemspelers in Nederland in kaart.

Nederland telt op 1 januari 2016 13.870.426 inwoners van 16 jaar en ouder.[7] Gegeneraliseerd naar de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder zijn er in de meting 2016 naar schatting 8.435.000 recreatieve spelers (tabel 2.2).[8] Met de betrouwbaarheidsmarge (95%) in acht genomen ligt de schatting van het aantal recreatieve spelers in meting 2016 tussen 8.265.000 en 8.610.000.[9] Het aantal risicospelers ligt naar schatting op 95.700, de aantallen lopen hier naar schatting uiteen van 66.500 tot 124.800 (95% betrouwbaarheidsmarge). De schatting van het aantal probleemspelers komt in meting 2016 op 79.000. Met de betrouwbaarheidsmarge (95%) in acht genomen ligt het aantal tussen 52.700 en 105.500.

Tabel 2.2 Omvangschattingen recente recreatieve, risico- en probleem-spelers meting 2016, in aantallen

	Schatting	Betrouwbaarheidsinterval
Recreatieve spelers	8.435.000	8.265.000 – 8.610.000
Risicospelers	95.700	66.500 – 124.800
Probleemspelers	79.000	52.700 – 105.500

[7] www.cbs.nl.

[8] Voor de schattingen is gebruik gemaakt van percentages met twee decimalen in plaats van één zoals weergegeven in figuur 2.2.

[9] De betrouwbaarheidsmarges zijn berekend met de geobserveerde aantallen en niet met de gewogen aantallen.

Geld

Aanvankelijk was het idee om inzicht te krijgen in het meest problematische spel per type speler door de verschillende soorten kansspelen die men speelt in kaart te brengen. Dit blijkt echter moeilijk te realiseren en is gekozen voor de hoeveelheid geld die iemand besteedt aan de verschillende soorten kansspelen.

Bij elk kansspel waarvan een respondent heeft aangegeven dit het afgelopen jaar te hebben gespeeld hebben we gevraagd hoeveel geld hij/zij daar de afgelopen 30 dagen aan heeft besteed. Hierbij is telkens aangegeven dat het alleen om de inzetten gaat, eventuele spelwinst dat men vervolgens weer heeft ingezet telt niet mee.

De recreatieve spelers hebben in de 30 dagen voorafgaand aan het onderzoek gemiddeld 29 euro aan één of meerdere kansspelen besteed. Voor de risico- en probleemspelers ligt dit op respectievelijk gemiddeld 81 euro en 358 euro (tabel 2.3). De probleemspelers hebben voornamelijk geld besteed aan het spelen op speelautomaten (gemiddeld 504 euro), gevolgd door het spelen van casinospelen (gemiddeld 189 euro). Ook de recreatieve spelers hebben gemiddeld het meeste geld uitgegeven aan het spelen op speelautomaten, met gemiddeld 43 euro in de afgelopen 30 dagen. De risicospelers hebben hun geld met name uitgegeven aan het spelen van poker (gemiddeld 161 euro).

Tabel 2.3 Gemiddeld aantal euro's besteed in de afgelopen 30 dagen naar soort kansspel en speler meting 2016

	Recreatieve speler (gewogen n=24-3.087)		Risicospeler (gewogen n= 1-30)		Probleemspeler (gewogen n=3-18)		Totaal (gewogen n=28-3.135)	
	Gem.	Min-max	Gem.	Min-max	Gem.	Min-max	Gem.	Min-max
Loterij	23	0-650	23	0-82	28	0-62	23	0-650
Krasloten	3	0-60	4	0-20	22	0-50	4	0-60
Bingo	5	1-120	0	0	0	0	5	1-120
Speelauto-maten	43	0-2.700	45	0-170	504	0-2.000	61	0-2.700
Poker	18	0-255	161	0-535	3	0-5	23	0-535
Casinospelen	26	0-500	19	0-70	189	0-500	32	0-500
Wedden op paardenraces	29	0-200	0	0	0	0	25	0-2.000
Sportwedden -schappen	13	0-300	59	0-100	25	0-100	15	0-300
Totaal	29	0-2.805	81	0-605	358	0-2.062	32	0-2.805

Uit nadere analyses blijkt dat geen van de risico- of probleemspelers in de 30 dagen voorafgaand aan het onderzoek geld heeft besteed aan het spelen van illegale kansspelen. De recreatieve spelers hebben hieraan gemiddeld 15 euro uitgegeven. Het gaat hierbij voornamelijk om het spelen van poker op internet.

3. VERGUNNINGHOUDERS CASINOSPELEN

In dit hoofdstuk bespreken we de mate waarin Holland Casino (HC) - als enige vergunninghouder voor casinospelen - in de nulmeting in 2016 zegt maatregelen uit te voeren om kansspelverslaving te voorkomen, fraude en overige criminaliteit te beperken en overige consumentenbelangen te waarborgen.[1] De term casinospelen omvat hier alle spelen die in HC worden aangeboden, namelijk kansspelen op speelautomaten, poker (zowel tegen andere mensen als tegen een apparaat in HC), bingo, casinospelen aan een tafel met een croupier en casinospelen op een automaat in HC. Voor het samenstellen van dit hoofdstuk hebben we gebruik gemaakt van de informatie uit een interview met een medewerker van HC, het Jaarverslag 2015 van HC en de website van HC. Daarnaast hebben we gegevens van de KSA, de Stichting Reclame Code en de Financial Intelligence Unit (FIU) gebruikt. Uit de bevolkingsenquête is informatie gebruikt over de ervaringen van spelers met het preventiebeleid van HC.[2] Daarbij zijn alle respondenten meegenomen die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan kansspelen in een vestiging van HC, ongeacht het type spel dat ze daar hebben gespeeld. Dit geldt voor 363 respondenten. Van hen is 92% recreatieve speler, 4% risicospeler en 4% probleemspeler.

3.1 Voorkomen kansspelverslaving

In deze paragraaf beschrijven we – aan de hand van de daarvoor opgestelde indicatoren – de wijze waarop Holland Casino (HC) zegt invulling te geven aan het voorkomen van kansspelverslaving. Achtereenvolgens gaan we in op het informeren van spelers over risico's van kansspelen, het signaleren van problematisch speelgedrag, het interveniëren in speelgedrag en het geleiden naar zorg. In samenwerking met de verslavingszorg heeft Holland Casino het Preventiebeleid Kanspelen (PBK) ontwikkeld, waarin al deze onderdelen zijn opgenomen. Uitgangspunt van het beleid is dat spelers in beginsel zelf verantwoordelijk zijn voor hun speelgedrag en niet langer mogen spelen dan goed is voor hen of hun financiële situatie. HC faciliteert spelers om deze verantwoordelijkheid te nemen (Jaarverslag Holland Casino 2015).

Informeren van spelers over risico's

Om spelers te infomeren over de risico's van verslaving stelt HC een brochure beschikbaar, waarin deze risico's worden toegelicht en waarin speeltips worden gegeven voor verantwoorde deelname aan casinospelen (tabel 3.1). Deze informatie staat op de website van HC. Op deze site is tevens een zelftest waar spelers kunnen

[1] Deze gegevens zijn begin 2016 opgevraagd en hebben betrekking op 2015.

[2] De dataverzameling voor de bevolkingsenquête heeft begin 2016 plaatsgevonden. De respondenten is gevraagd naar deelname aan kansspelen in de afgelopen twaalf maanden.

nagaan of zij op verantwoorde wijze omgaan met hun spel. Daarnaast verstrekt HC informatie over hulp bij kansspelverslaving, waaronder HANDS - een hulplijn voor mensen met vragen en problemen over (gok)verslaving - en Gokken de Baas – een site met informatie en online behandeling.

Van de 363 spelers uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan kansspelen in HC is 14% in die periode gewezen op de verslavingsrisico's van kansspelen, bijvoorbeeld door middel van de brochure 'Laat spelen een spel blijven' of een gesprek met een medewerker. Van hen is 90% een recreatieve spelers, 4% risicospeler en 6% probleemspeler. Van de spelers die in HC zijn gewezen op de verslavingsrisico's van kansspelen geeft 9% aan dat dit van invloed is geweest op hun speelgedrag. Zij geven aan een maximumbedrag te zijn gaan hanteren, alleen in gezelschap van anderen naar HC te gaan, bankpasjes en creditscards thuis te laten en/of tijdelijk gestopt te zijn met spelen.

Tabel 3.1 Informeren spelers over risico's door vergunninghouder in nulmeting 2016 (N=1 vergunninghouder)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die hun spelers informeren over de risico's	% vergunninghouders met een brochure over risico's van deelname aan casinospelen	1 van 1
	% vergunninghouders met speeltips voor verantwoorde deelname aan casinospelen	1 van 1
Vergunninghouders die hun spelers informeren over hulp bij verslavingsproblemen	% vergunninghouders met een zelftest voor mogelijke verslavingsproblemen	1 van 1
	% vergunninghouders met informatie over beschikbare hulp bij Nederlandse instellingen voor verslavingszorg	1 van 1

Bron: interview, jaarverslag en website Holland Casino.

Signaleren problematisch speelgedrag

HC registreert en analyseert niet het speelgedrag van alle bezoekers, maar houdt wel het aantal en de frequentie van de bezoeken bij (tabel 3.2). Wanneer een gast over een periode van drie maanden 15 keer of meer per maand één of meerdere casino's van HC bezoekt, kan dit aanleiding zijn voor een bewustwordingsgesprek. In dit bewustwordingsgesprek dient een medewerker met de gast te bespreken wat verantwoord spelen inhoudt en wat de risico's zijn van het spel. Zes maanden en 18 maanden na dit gesprek dient een beoordelingsmoment te worden ingebouwd, waarbij op basis van een kwalitatieve analyse van eventueel gemelde signalen en incidenten en de bezoekfrequentie van deze bezoeker wordt nagegaan of er aanleiding is om nader met de gast in gesprek te gaan (monitorgesprekken). Bij zijn 10^{e} bezoek dient de gast een flyer met voorlichting te krijgen. Jongvolwassenen in de leeftijd van 18 tot 24 jaar dienen na vier bezoeken de flyer met voorlichting te krijgen en na acht bezoeken in één maand tijd en/of bij zes bezoeken per maand gezien over een periode van drie maanden te worden aangesproken voor een jongvolwassengesprek. Na een jongvolwassenengesprek wordt de bezoekfrequentie gemonitord. In 2015 zijn in totaal

952 bewustwordingsgesprekken en 33 monitorgesprekken gevoerd (Jaarverslag Holland Casino 2015).

De medewerkers van HC worden daarnaast opgeleid om spelers te observeren en alert te zijn op signalen van risicovol of onverantwoord speelgedrag. Ze dienen daarbij te letten op signalen die een indicatie zouden kunnen vormen voor onverantwoord speelgedrag, waaronder veranderingen in verbaal en non-verbaal gedrag en uiterlijk van de spelers, zoals een minder verzorgd voorkomen en/of minder verzorgde kleding of lang blijven spelen. Als het speelgedrag hiertoe aanleiding geeft dienen de spelers hierop te worden aangesproken. Met hen wordt besproken hoe zij veilig en verantwoord kunnen spelen en wat de risico's zijn van het spel. Ook dienen ze in deze gesprekken te worden gewezen op beschikbare hulpverlening in de verslavingszorg en – indien nodig – de mogelijkheden tot het matigen van hun speelgedrag door het instellen van een bezoekbeperking of entreeverbod. In 2015 zijn in totaal 16.700 gesprekken gevoerd. Dit betreft het aantal preventiegesprekken exclusief de hierboven genoemde bewustwordings- en monitorgesprekken (Jaarverslag Holland Casino 2015).

Tabel 3.2 Signaleren problematisch speelgedrag in nulmeting 2016 (N=1 vergunninghouder)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die afwijkingen van het individuele speelgedrag van hun spelers in de gaten houden	% vergunninghouders dat speelgedrag registreert (bezoekfrequentie)	1 van 1
	% vergunninghouders dat speelgedrag analyseert (bezoekfrequentie en observeerbaar gedrag)	1 van 1
	% vergunninghouders dat risicovol speelgedrag signaleert	1 van 1
	% vergunninghouders dat een speler aanspreekt op zijn/haar speelgedrag bij risicovol speelgedrag	1 van 1
Vergunninghouders die hun spelers informeren over hoe ze hun speelgedrag kunnen aanpassen	% vergunninghouders dat een speler met risicovol speelgedrag wijst op de beschikbare hulpverlening door instellingen voor verslavingszorg	1 van 1
	% vergunninghouders dat een speler met risicovol speelgedrag wijst op de mogelijkheden tot het matigen van zijn speelgedrag door het instellen van een bezoekbeperking of een entreeverbod	1 van 1
Vergunninghouders die hun medewerkers trainen c.q. opleiden in het observeren van het speelgedrag	% vergunninghouders dat hun medewerkers traint c.q. opleidt in het observeren van het speelgedrag	1 van 1

Bron: interview en jaarverslag Holland Casino.

Interventie in speelgedrag

Zoals hierboven aangegeven zijn in 2015 952 bewustwordingsgesprekken, 16.700 preventiegesprekken en 33 monitorgesprekken gevoerd. Het totaal aantal gesprekken met spelers over risicovol speelgedrag komt daarmee uit op 17.685. Omdat in sommige gevallen met één bezoeker meerdere gesprekken worden gevoerd zal in de

praktijk het aantal bezoekers waarmee een gesprek gevoerd wordt iets lager zijn. Uitgaande van 17.685 gesprekken en 1,1 miljoen unieke bezoekers komt het percentage spelers dat is aangesproken op risicovol speelgedrag uit op 1,6% (tabel 3.3). Van de 363 respondenten uit de bevolkingsenquête die in het afgelopen jaar in een vestiging van HC hebben deelgenomen aan kansspelen geeft 1% aan dat zij zijn aangesproken op hun speelgedrag. Het gaat om drie recreatieve spelers en één risicospeler. Eén van hen geeft aan dat hij naar aanleiding van dit gesprek zijn speelgedrag heeft aangepast door tijdelijk te stoppen met spelen.

Wanneer het speelgedrag van een bezoeker hiertoe aanleiding geeft kan een bezoekbeperking of entreeverbod worden ingesteld. Een dergelijke maatregel kan zowel vrijwillig plaatsvinden als onvrijwillig (opgelegd). In 2015 zijn door HC 3.872 bezoekbeperkingen uitgevoerd (3.316 vrijwillig en 556 opgelegd), terwijl 4.490 entreeverboden zijn uitgevoerd (4.333 vrijwillig en 157 opgelegd). In totaal zijn daarmee in 2015 8.362 dergelijke beperkingen en verboden uitgevoerd, hetgeen neerkomt op 0,7% van het aantal unieke bezoekers. Omdat een bezoeker in een jaar tijd zowel een entreeverbod als een bezoekbeperking of meerdere entree-verboden/bezoekbeperkingen kan nemen c.q. opgelegd kan krijgen, geldt ook hier dat in de praktijk het aantal bezoekers dat te maken krijgt met een dergelijke maatregel wat lager ligt dan 8.362. Het aantal unieke bezoekers met een maatregel is niet bekend.

Geen van de respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar in een vestiging van HC hebben deelgenomen aan kansspelen heeft een bezoekbeperking of een entreeverbod genomen dan wel opgelegd gekregen.

Tabel 3.3 Interventie in speelgedrag in nulmeting 2016 (N=1,1 miljoen bezoekers van HC in 2015; gewogen n=363 respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan kansspelen in HC)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Spelers die hun speelgedrag aanpassen	% spelers dat is aangesproken door een vergunninghouder op risicovol speelgedrag	Gegevens HC: 1,6% Bevolkingsenquête: 1%
	% spelers dat een bezoek-beperking of entreeverbod heeft aangevraagd of opgelegd heeft gekregen	Gegevens HC: 0,7% Bevolkingsenquête: 0%

Bron: interview en jaarverslag Holland Casino, bevolkingsenquête.

Geleiden naar zorg

In de gesprekken die medewerkers voeren met spelers dienen zij een inschatting te maken of een doorgeleiding naar zorg wenselijk of nodig is. Als dat het geval is, wordt de gast over het algemeen doorverwezen naar HANDS, een hulplijn voor mensen met vragen en problemen over (kansspel)verslaving. In 2015 zijn 3.156 bezoekers van HC gewezen op het aanbod van HANDS, terwijl 12 doorwijzingen hebben plaatsgevonden naar andere instanties. Het gaat om 0,3% van de unieke bezoekers (tabel 3.4). Hoeveel spelers daadwerkelijk contact hebben opgenomen met hulpverleningsinstanties is bij HC niet bekend.

Van de 363 respondenten in de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar in een vestiging van HC hebben gespeeld, is niemand het afgelopen jaar door een medewerker van HC geadviseerd hulp te zoeken bij een hulpverleningsinstelling vanwege zijn/haar speelgedag. Wel geeft één speler aan dat hij contact gezocht heeft met een hulpverleningsinstelling in verband met gokproblemen. Het gaat om een probleemspeler.

Tabel 3.4 Geleiden naar zorg in nulmeting 2016 (N=1,1 miljoen bezoekers van HC in 2015; gewogen n=363 respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan kansspelen in HC)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Spelers die op advies van een vergunninghouder contact hebben opgenomen met een hulpverleningsinstelling	% spelers dat door een vergunninghouder is gewezen op beschikbare mogelijkheden tot behandeling bij een hulpverleningsinstelling	Gegevens HC: 0,3% Bevolkingsenquête: 0%
	% spelers dat contact heeft gehad met een hulpverleningsinstelling vanwege zijn risicovol speelgedrag	Bevolkingsenquête: 0,3%

Bron: interview en jaarverslag Holland Casino, bevolkingsenquête.

Sociale omgeving

Wanneer iemand uit de omgeving van een speler bij een medewerker van HC zijn zorgen uit over het speelgedrag van deze speler, wordt dat bij HC genoteerd als een zogenoemd signaal extern. Volgens HC wordt er bij dergelijke externe signalen vrijwel altijd een gesprek gevoerd met de betrokken gast, waarin wordt nagegaan of de gast nog op verantwoorde en veilige wijze kan deelnemen aan het spel. In 2015 heeft HC 268 signalen extern ontvangen. Uitgedrukt in percentage van het totaal aantal unieke bezoekers is dat 0,02% (tabel 3.5).

Uit de bevolkingsenquête blijkt dat 8% van de 363 spelers die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan kansspelen in Holland Casino commentaar hebben gekregen van mensen uit hun omgeving over hun speelgedrag. Van hen is 48% een recreatieve speler, 21% risicospeler en 31% probleemspeler. Overigens gaat het hierbij niet per definitie enkel om hun speelgedrag in Holland Casino: het commentaar van mensen uit hun omgeving kan ook betrekking hebben op hun speelgedrag bij andere kansspelaanbieders.

Tabel 3.5 Sociale omgeving in nulmeting 2016 (N=1,1 miljoen bezoekers van HC in 2015; gewogen n=363 respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan kansspelen in HC)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Spelers over wie hun omgeving zorgen heeft geuit over het speelgedrag	% speler over wie hun omgeving bij de vergunninghouder zorgen heeft geuit over het speelgedrag	Gegevens HC: 0,02%
	% speler over wie hun omgeving bij de speler zelf zorgen heeft geuit over het speelgedrag	Bevolkingsenquête: 8%

Bron: interview en jaarverslag Holland Casino, bevolkingsenquête.

3.2 Tegengaan fraude en overige criminaliteit

In deze paragraaf behandelen we de maatregelen van HC om de kans op fraude en overige criminaliteit te beperken. De Wet op het financieel toezicht (Wft), de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Sanctiewet vormen de kaders voor deze maatregelen. In 2015 voert De Nederlandsche Bank het toezicht uit op de naleving ervan.

In algemene zin geldt dat HC een huis- en spelreglement hanteert, haar medewerkers traint om fraude en overige criminaliteit te herkennen, lopend toezicht uitvoert in de speelzalen en gebruik maakt van cameratoezicht. Daarnaast voert de afdeling Security & Responsible Gaming spelcontroles uit, en – indien nodig – gericht onderzoek naar fraude.

Vaststellen identiteit speler

HC geeft aan dat alle spelers standaard bij binnenkomst worden geïdentificeerd, waarbij hun identiteit wordt geverifieerd (tabel 3.6). In de bevolkingsenquête zegt 89% van de spelers dat zij zich bij het bezoeken van HC hebben moeten legitimeren. Een mogelijke verklaring voor dit verschil is dat sommige vaste bezoekers in het bezit zijn van een persoonlijke *Favorites Card.* Bij het activeren van deze kaart wordt een foto van de gast zichtbaar. Het tonen van deze kaart bij binnenkomst ervaren bezoekers mogelijk niet als legitimeren.

Tabel 3.6 Vaststellen identiteit speler in nulmeting 2016 (N=1 vergunninghouder; gewogen n=363 respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan kansspelen in HC)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die middels een (kopie van het) identiteitsbewijs de identiteit van hun spelers vaststellen	% vergunninghouders dat aangeeft standaard bij binnenkomst te vragen naar een identiteitsbewijs	Gegevens HC: 1 van 1
	% spelers dat aangeeft dat zij bij bezoek aan een casino hun identiteitsbewijs heeft moeten laten zien	Bevolkingsenquête: 89%

Bron: interview en jaarverslag Holland Casino, bevolkingsenquête.

Monitoren financiële transacties

In het Jaarverslag 2015 geeft HC aan dat in het kader van cliëntonderzoeken het doel en de aard van de transacties van spelers wordt gemonitord in het geval HC twijfels heeft over de herkomst van het geld (tabel 3.7).

Tabel 3.7 Monitoren financiële transacties in nulmeting 2016 (N=1 vergunninghouder)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Monitoren transacties	% vergunninghouders dat aangeeft transacties te monitoren	1 van 1

Bron: interview en jaarverslag Holland Casino, KSA.

Onderkennen en volgen verdachte transacties

De medewerkers van HC worden opgeleid in het signaleren van ongebruikelijke transacties (tabel 3.8). Ongebruikelijke transacties worden gemeld bij de Financial Intelligence Unit (FIU), waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen meldingen op basis van objectieve indicatoren en subjectieve indicatoren. In 2015 heeft HC 1.988 meldingen gedaan bij de FIU, waarvan 894 (45%) op basis van objectieve indicatoren en 1.094 (55%) op basis van subjectieve indicatoren. Voorbeelden van objectieve indicatoren zijn depotstortingen, overboekingen en vreemde valutatransacties. Een voorbeeld van een subjectieve transactie is het zogenoemde smurfen: het opdelen van grote bedragen in meerdere kleine bedragen om zo onder de meldingsgrens te blijven.

Tabel 3.8 Onderkennen en volgen verdachte transacties in nulmeting 2016 (N=1 vergunninghouder)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Signaleren verdachte transacties	% vergunninghouders dat verdachte transacties heeft gesignaleerd	1 van 1
Vergunninghouders die hun medewerkers opleiden c.q. trainen in het opsporen van verdachte transacties	% vergunninghouders dat aangeeft hun medewerkers op te leiden c.q. te trainen in het opsporen van verdachte transacties	1 van 1
Vergunninghouders die verdachte transacties melden bij de Financial Unit (FIU)	% vergunninghouders dat verdachte transactie heeft gemeld bij Financial Unit (FIU)	1 van 1

Bron: interview en jaarverslag Holland Casino, KSA, FIU.

Uitsluiten van spelers

Wanneer HC twijfelt over de herkomst van het speelgeld van een gast, dient een cliëntonderzoek te worden uitgevoerd. De gast wordt daarbij onder andere gevraagd naar de herkomst van het bestede speelgeld en de bron van inkomsten waaruit dit speelgeld wordt gegenereerd. Indien de gast niet wil meewerken aan dit cliëntonderzoek, dient een entreeverbod te worden opgelegd (tabel 3.9). In 2015 hebben 41 entreeverboden plaatsgevonden in verband met mogelijke witwasrisco's.[3] Ook zijn in 2015 entreeverboden opgelegd in verband met diverse delicten, waaronder diefstal. Of hieronder ook gevallen zijn van fraude is niet bekend.

Tabel 3.9 Uitsluiten spelers bij verdenking van fraude of andere kansspelgerelateerde criminaliteit in nulmeting 2016 (N=1 vergunninghouder)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Uitsluiten vanwege (verdenking van) fraude	% vergunninghouders dat een speler (tijdelijk) heeft uitgesloten van deelname vanwege vermoeden van fraude	Niet bekend
Uitsluiten vanwege (verdenking van) witwassen	%vergunninghouders dat een speler heeft uitgesloten van deelname vanwege vermoeden van witwassen	1 van 1

Bron: interview en jaarverslag Holland Casino, KSA.

[3] Deze 41 entreeverboden zijn aanvullend aan de eerder genoemde 157 opgelegde entreeverboden in verband met problematisch speelgedrag.

Screening vergunninghouders en medewerkers

Elke nieuwe medewerker van Holland Casino dient een Verklaring Omtrent Gedrag te kunnen overleggen (3.10). Afhankelijk van de functie die medewerkers gaan bekleden dienen ze daarnaast meerdere testen en trainingen te ondergaan (Jaarverslag Holland Casino 2015). HC geeft aan de richtlijnen van de Nederlandse Corporate Governance Code te volgen. Een vertegenwoordiger van de KSA laat weten dat bij HC geen toetsing volgens de wet Bibob heeft plaatsgevonden.

Tabel 3.10 Screening vergunninghouders en medewerkers in nulmeting 2016 (N=1 vergunninghouder)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders met een verklaring omtrent gedrag	% vergunninghouders waarbij een Bibob-toets is uitgevoerd	0 van 1
Vergunninghouders die vereisen dat hun personeelsleden een verklaring omtrent gedrag hebben	% vergunninghouders dat aangeeft een verklaring omtrent gedrag te eisen van hun personeelsleden	1 van 1

Bron: interview en jaarverslag Holland Casino, KSA.

3.3 Consumentenbescherming

In deze paragraaf gaan we in op de activiteiten van HC ter bescherming van de consumentenbelangen. Daarbij komen achtereenvolgens de volgende maatregelen aan de orde: informatieverplichting vergunninghouders; bescherming persoonsgegevens; eerlijk spel; reclame en werving; en bescherming van kwetsbare personen.

Informatieverplichting vergunninghouders

Zowel in de vestigingen van HC als op de website is informatie beschikbaar over het spelaanbod (tabel 3.11). Daarnaast geven de medewerkers desgevraagd uitleg over het spel. Daaronder valt tevens uitleg over de wijze van uitbetaling. Voor vragen en klachten kunnen spelers terecht bij de *manager on duty* in de betreffende vestiging. Ook kunnen klachten worden ingediend via het contactformulier op de site van HC.
Uit de bevolkingsenquête blijkt dat 19% van de respondenten die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan kansspelen in HC daar is geïnformeerd over de eigenschappen van het spel.

Tabel 3.11 Informatieverplichting vergunninghouders in nulmeting 2016 (N=1 vergunninghouder)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die informatie aan hun spelers verstrekken	% vergunninghouders dat uitleg geeft over de wijze van uitbetaling	1 van 1
	% vergunninghouders dat uitleg geeft over wat het spelen bij een kansspelaanbieder inhoudt	1 van 1
	% vergunninghouders dat aangeeft waar een speler terecht kan met vragen en klachten	1 van 1

Bron: interview en jaarverslag Holland Casino.

Bescherming persoonsgegevens

Op de site van HC is het privacystatement van HC te downloaden. Hiermee worden spelers geïnformeerd over het beleid van HC ter bescherming van hun persoonlijke levenssfeer (tabel 3.12). In het Jaarverslag 2015 merkt HC daarnaast op dat zij handelt in lijn met de Wet bescherming persoonsgegevens om de privacy van de spelers te waarborgen. Een onafhankelijk bureau test jaarlijks de informatiebeveiliging. De gegevens van spelers zijn niet inzichtelijk voor alle medewerkers.

Tabel 3.12 Bescherming persoonsgegevens in nulmeting 2016 (N=1 vergunninghouder)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die persoonsgegevens van hun spelers beschermen	% vergunninghouders dat de spelers juist en volledig informeert over het gevoerde beleid ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de speler	1 van 1
	% vergunninghouders dat aangeeft bij verwerking van de persoonsgegevens te voldoen aan de eisen van de richtsnoeren informatiebeveiliging van de Autoriteit Persoonsgegevens	1 van 1

Bron: interview, jaarverslag en website Holland Casino.

Eerlijk spel

In het Jaarverslag 2015 van HC staat vermeld dat het spelsysteem van de speeltafels van HC twee keer per jaar worden gecontroleerd door het Nederlands Meetinstituut (NMi), een bedrijf dat onder meer testdiensten verzorgt voor kansspelaanbieders (tabel 3.13). De betrouwbaarheid van de speelautomaten valt onder toezicht van de KSA. Wanneer er specifieke klachten zijn, kan de KSA een gerichte controle uitvoeren. In 2015 is dat volgens HC niet voorgekomen. De KSA publiceert alleen geaggregeerde cijfers over controles. Over controles bij HC is geen openbare informatie beschikbaar.

Naast de controles door externe instanties dienen de medewerkers van HC toezicht te houden op een eerlijk verloop van het spel, waarbij ze worden ondersteund door een camerasysteem.

Tabel 3.13 Eerlijk spel in nulmeting 2016 (N=1 vergunninghouder)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Eerlijk verloop aangeboden kansspelen	% vergunninghouders dat aangeeft dat hun spelsysteem is gecontroleerd	1 van 1
	Aantal keer dat volgens de vergunninghouder is geconstateerd dat een spel niet eerlijk is verlopen	0

Bron: jaarverslag Holland Casino.

Reclame en werving

De KSA houdt toezicht op de naleving van wettelijke reclameregels. Op 22 februari 2016 heeft de KSA een leidraad gepubliceerd waarin een overzicht staat van de

belangrijke wettelijke regels en jurisprudentie rondom reclames voor kansspelen.[4] De wettelijke regels gelden voor alle aanbieders van alle soorten kansspelen. HC geeft aan zich te houden aan deze wettelijke reclameregels. Zo wordt bij het commercieel benaderen van spelers, bijvoorbeeld via mail, een filter toegepast om aan deze regels te voldoen. Daarnaast worden spelers met bezoekbeperkende maatregelen voor ruim een jaar uitgesloten als ontvanger van wervende mails. In 2015 is door de KSA geen overtreding door HC geconstateerd van de wettelijk reclameregels (tabel 3.14).

De Stichting Reclame Code is een zelfreguleringsorgaan dat toeziet op de door hen opgestelde Nederlandse Reclame Code. Bij de Stichting Reclame Code zijn in 2015 geen klachten binnengekomen van overtredingen van deze code door HC.

Tabel 3.14 Reclame en werving in nulmeting 2016 (N=1 vergunninghouder)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Naleving regels Besluit Werving reclame en verslavingspreventie	% vergunninghouders waarbij de KSA overtredingen heeft geconstateerd van de wettelijke reclameregels	0 van 1
	Aantal klachten over misleidende reclame van vergunninghouders dat is ontvangen door de Stichting Reclame Code	0
	% vergunninghouders met misleidende reclame volgens de Stichting Reclame Code	0 van 1

Bron: Stichting Reclame Code, KSA.

Bescherming van kwetsbare personen

HC controleert bij binnenkomst de leeftijd van haar bezoekers. Jongeren onder 18 jaar worden niet binnengelaten (tabel 3.15). Daarnaast hanteert HC voor jongvolwassenen tot en met 23 jaar een speciaal beleid aangaande het voorkomen van kansspelverslaving, zoals is toegelicht in paragraaf 3.1. HC geeft tevens aan dat mensen die wilsonbekwaam zijn of mensen met een verstandelijke beperking niet mogen deelnemen aan kansspelen in HC.

Zoals in paragraaf 3.1 is opgemerkt geeft 89% van de bezoekers van HC aan dat zij bij binnenkomst gevraagd worden zich te legitimeren, waarbij bezoekers het tonen van hun persoonlijke *Favorites Card* mogelijk niet als identiteitscontrole ervaren.

Tabel 3.15 Beschermen van kwetsbare personen in nulmeting 2016 (N=1 vergunninghouder)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Uitsluiten van kwetsbare personen, zoals minderjarigen	% vergunninghouders dat uitdrukkelijk vermeldt dat deelname aan casinospelen niet is toegestaan door minderjarigen	1 van 1
	% vergunninghouders dat aangeeft te controleren of iemand 18 jaar of ouder is	1 van 1

Bron: interview en jaarverslag Holland Casino.

[4] www.kansspelautoriteit.nl/nieuws/alle-nieuwsberichten/2016/februari/leidraad/.

4. VERGUNNINGHOUDERS SPEELAUTOMATEN

In dit hoofdstuk behandelen we de mate waarin ondernemers met een vergunning voor het exploiteren van speelautomaten in de nulmeting in 2016 zeggen maatregelen uit te voeren om kansspelverslaving te voorkomen, fraude en overige criminaliteit te beperken en overige consumentenbelangen te waarborgen. De informatie in dit hoofdstuk is ten eerste gebaseerd op een enquête onder een steekproef van 100 ondernemers met een vergunning voor het exploiteren van speelautomaten.[1] Daarnaast hebben we informatie gebruikt uit een interview met vertegenwoordigers van de Vereniging Automatenhandel Nederland (VAN), gegevens van de KSA en gegevens van de Stichting Reclame Code. Uit de bevolkingsenquête is informatie opgenomen over de ervaringen van spelers met de maatregelen van speelhallen.[2] Het gaat daarbij om de spelers die het afgelopen jaar kansspelen hebben gespeeld in speelhallen of speelcasino's (anders dan Holland Casino), ongeacht het type spel. Het kan daarbij gaan om het spelen op speelautomaten (dat wil zeggen fruitautomaten of andere automaten waarmee geld verdiend kan worden), maar ook om deelname aan poker (tegen andere mensen of tegen een apparaat), casinospelen of bingo in een speelhal of speelcasino. Dit geldt in totaal voor 124 respondenten, waarvan 82% recreatieve spelers, 6% risicospelers en 12% probleemspelers.

Beschrijving onderzoeksgroep vergunninghouders

Van de 100 ondernemers met een vergunning voor het exploiteren van speelautomaten die we hebben gesproken heeft 19% in 2015 geen gebruik gemaakt van de vergunning: zij hebben in dat jaar geen automaten geëxploiteerd. Deze respondenten kunnen derhalve geen informatie geven over de indicatoren en worden in dit hoofdstuk verder buiten beschouwing gelaten.

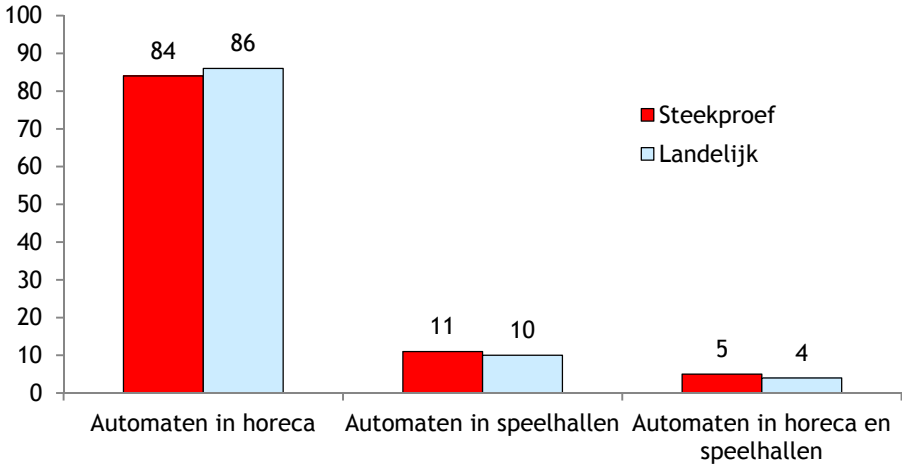
Locaties van automaten

Van de 81 respondenten die in 2015 wél gebruik hebben gemaakt van hun exploitatievergunning geeft 85% aan dat hun automaten uitsluitend staan opgesteld in horecalocaties, terwijl de automaten van 11% van de respondenten uitsluitend staan opgesteld in speelhallen (figuur 4.1) Vijf procent heeft zowel automaten in speelhallen als in horecagelegenheden. De respondenten vormen daarmee een goede afspiegeling van alle vergunninghouders in Nederland die kansspelautomaten exploiteren.

[1] Deze gegevens zijn begin 2016 opgevraagd en hebben betrekking op 2015.

[2] De dataverzameling voor de bevolkingsenquête heeft begin 2016 plaatsgevonden. De respondenten is gevraagd naar deelname aan kansspelen in de afgelopen twaalf maanden.

Figuur 4.1 Aantal vergunninghouders naar locatie met opgestelde automaten in nulmeting 2016 in de steekproef (N=81) en totaal in Nederland (N=537)[3], in %

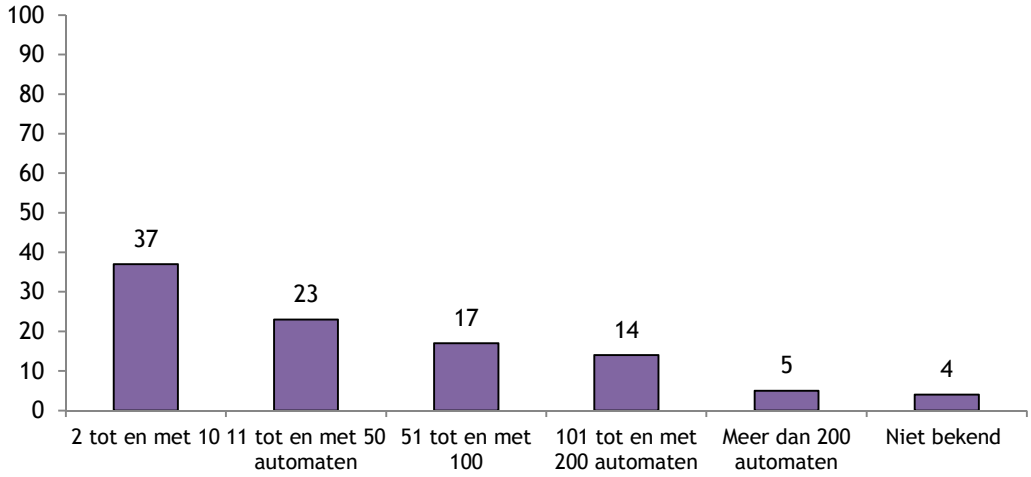


Bron: vergunninghouders, KSA.

Aantal opgestelde automaten

Het aantal automaten per vergunninghouder dat opgesteld staat bij speelhallen en horecalocaties[4] varieert van twee tot bijna 4.000 automaten. Gemiddeld gaat het om circa 110 automaten per vergunninghouder. Van 37% van de vergunninghouders staan twee tot tien automaten opgesteld, terwijl van 23% 11 tot 50 automaten staan opgesteld (figuur 4.2). Bij vijf procent gaat het om meer dan 200 automaten. Vier procent van de vergunninghouders geeft aan niet te weten hoeveel van hun automaten staan opgesteld.

Figuur 4.2 Aantal opgestelde automaten per vergunninghouder in nulmeting 2016 in % (N=81)



Bron: vergunninghouders, KSA.

[3] In totaal zijn er in 2015 in Nederland circa 700 vergunninghouders. Een deel van deze vergunninghouders heeft in 2015 geen speelautomaten geëxploiteerd. Deze vergunninghouders zijn in figuur 4.1 buiten beschouwing gelaten.

[4] Automaten op voorraad/in de opslag zijn hierbij niet meegeteld.

Bezit aanwezigheidsvergunning en eigen horeca of speelhal
Van de 81 vergunninghouders die in 2015 gebruik hebben gemaakt van hun exploitatievergunning heeft 44% in dat jaar tevens een aanwezigheidsvergunning, waarmee ze gerechtigd zijn om een speelautomaat in hun horecavoorziening of speelhal te plaatsen (tabel 4.1). De overige 56% heeft geen aanwezigheidsvergunning: zij exploiteren hun automaten via horecagelegenheden en speelhallen van anderen.

Tabel 4.1 Verdeling onderzoeksgroep naar type vergunning in nulmeting 2016 (N=81)

	n	%
Alleen exploitatievergunning	45	56
Exploitatie- én aanwezigheidsvergunning	36	56
Totaal	81	100

Bron: vergunninghouders.

Tijdens het afnemen van de enquêtes blijkt dat 29 van de 36 respondenten met een aanwezigheidsvergunning daadwerkelijk speelautomaten exploiteren in hun eigen onderneming, hetzij in een of meerdere speelhallen (acht respondent), een of meerdere horecagelegenheden (18 respondenten) of beide (drie respondenten). De groep van 81 respondenten met een exploitatievergunning bestaat daarmee uit 29 respondenten met een eigen speelhal en/of horeca met speelautomaten en 52 respondenten die hun speelautomaten alleen exploiteren via horecagelegenheden en speelhallen van anderen. Vergunninghouders die hun automaten alleen via anderen exploiteren hebben weinig mogelijkheden om maatregelen te treffen op het gebied van het voorkomen van kansspelverslaving, consumentenbescherming en het voorkomen van fraude en overige vormen van criminaliteit. Zij worden bij de bespreking van de indicatoren in de hierna volgende paragrafen dan ook buiten beschouwing gelaten.

4.1 Voorkomen kansspelverslaving

In deze paragraaf komen de indicatoren aan de orde voor het voorkomen van kansspelverslaving. Achtereenvolgens gaan we in op het informeren van spelers over risico's van kansspelen, het signaleren van problematisch speelgedrag, het interveniëren in speelgedrag en het geleiden naar zorg.

Informeren spelers over risico's
Aan de vergunninghouders zijn om te beginnen vragen gesteld over wat zij doen om spelers te informeren over de risico's van kansspelen. Van de vergunninghouders geeft (66%) aan te beschikken over een brochure over de risico's van het spelen op speelautomaten (tabel 4.2). Het percentage vergunninghouders dat zegt informatie beschikbaar te stellen over hulp bij verslavingszorg bedraagt 59%, terwijl 45% aangeeft speeltips te geven voor verantwoord spelen. Van de vergunninghouders zegt 10% een zelftest aan te bieden voor mogelijke verslavingsproblemen.

Tabel 4.2 Informeren spelers over risico's door vergunninghouders in nulmeting 2016 (n=29 vergunninghouders)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die hun spelers informeren over de risico's	% vergunninghouders dat aangeeft te beschikken over een brochure over risico's van het spelen op speelautomaten	66%
	% vergunninghouders dat aangeeft speeltips te verstrekken voor verantwoord spelen op speelautomaten	45%
Vergunninghouders die hun spelers informeren over hulp bij verslavingsproblemen	% vergunninghouders dat aangeeft een zelftest aan te bieden voor mogelijke verslavingsproblemen	10%
	% vergunninghouders dat aangeeft informatie te verstrekken over beschikbare hulp bij Nederlandse instellingen voor verslavingszorg	59%

Bron: enquête vergunninghouders.

In de bevolkingsenquête zijn vragen gesteld over de ervaringen van spelers met het preventiebeleid van speelhallen en speelcasino's (anders dan Holland Casino). Ervaringen met het beleid van horecagelegenheden met speelautomaten zijn daarbij niet meegenomen. Bij het vergelijken van de gegevens uit de enquête onder vergunninghouders met de gegevens uit de bevolkingsenquête worden daarom vergunninghouders met automaten in alleen horecagelegenheden buiten beschouwing gelaten. Van de vergunninghouders met een speelhal geeft 91% aan te beschikken over een brochure over verslavingsrisico's. Uit de bevolkingsenquête blijkt dat 10% van de bezoekers van speelhallen door de aanbieder is geïnformeerd over de verslavingsrisico's van kansspelen, bijvoorbeeld door middel van een folder. Van hen is 77% recreatieve spelers en 23% probleemspeler. Geen van de risicospelers zegt geïnformeerd te zijn over verslavingsrisico's. Een mogelijke verklaring voor het verschil in deze percentages is dat het beschikbaar stellen van een folder niet automatisch betekent dat spelers deze folder krijgen (of opmerken) en lezen. Van de spelers die zijn geïnformeerd over de verslavingsrisico's van kansspelen zegt 38% dat deze informatie hun speelgedrag heeft beïnvloed. Ze geven aan met een maximum bedrag te zijn gaan spelen, zichzelf een maximale speeltijd op te leggen, minder te zijn gaan spelen of bankpasjes en creditcards thuis te laten.

De VAN doet verschillende zaken om haar leden te faciliteren in het informeren van hun spelers en het stimuleren van verantwoord speelgedrag. Zo is er sinds 2014 een ondernemerscode van kracht waarin richtlijnen over verantwoord spelen zijn opgenomen en waarmee de leden van de VAN moeten instemmen. Een commissie van toezicht ziet toe op de naleving hiervan. Ook faciliteert de VAN haar leden door het beschikbaar stellen van materiaal - zoals een poster met vermelding van de minimum leeftijd om te spelen – en informatie.

Signaleren problematisch speelgedrag

Van de 29 vergunninghouders die hun speelautomaten exploiteren in hun eigen horeca of speelhal geeft 35% aan dat zij risicovol speelgedrag signaleren (tabel 4.3). Eveneens 35% zegt spelers aan te spreken op risicovol speelgedrag. Volgens 35% van de vergunninghouders wijzen zij spelers met risicovol speelgedrag op de mogelijkheden voor beschikbare hulpverlening door instellingen voor verslavingszorg. Het percentage vergunninghouders dat spelers met risicovol gedrag zegt te informeren over de mogelijkheden van een bezoekbeperking of entreeverbod bedraagt 28% .

Van de vergunninghouders zegt 52% hun medewerkers te trainen in het observeren van speelgedrag. Bij nadere analyse blijkt dat er verschil is tussen vergunninghouders met automaten in een speelhal – die zonder uitzondering aangeven hun personeel te trainen – en vergunninghouders met alleen automaten in horeca, waarvan 22% aangeeft dat hun personeel een training heeft gevolgd. Het aantal medewerkers dat een training heeft gekregen varieert van drie tot 450 personen.

Tabel 4.3 Signaleren problematisch speelgedrag in nulmeting 2016 (n=29 vergunninghouders)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die afwijkingen van het individuele speelgedrag van hun spelers in de gaten houden	% vergunninghouders dat aangeeft risicovol speelgedrag te signaleren	35%
	% vergunninghouders dat aangeeft een speler aan te spreken op zijn/haar speelgedrag bij risicovol speelgedrag	35%
Vergunninghouders die hun spelers informeren over hoe ze hun speelgedrag kunnen aanpassen	% vergunninghouders dat aangeeft een speler met risicovol speelgedrag te wijzen op de beschikbare hulpverlening door instellingen voor verslavingszorg	35%
	% vergunninghouders dat aangeeft een speler met risicovol speelgedrag te wijzen op de mogelijkheden tot het matigen van zijn speelgedrag door het instellen van een bezoekbeperking of entreeverbod	28%
Vergunninghouders die hun medewerkers trainen c.q. opleiden in het observeren van het speelgedrag	% vergunninghouders dat aangeeft hun medewerkers te trainen c.q. op te leiden in het observeren van het speelgedrag	52%

Bron: enquête vergunninghouders.

De VAN heeft met het ministerie van VWS, de KSA en GGZ Nederland afspraken gemaakt over het opleiden van het personeel in speelhallen. Het gaat om het zogenoemde curriculum cursussen kansspelproblematiek, een tweedaagse cursus met een herhaling om de twee à drie jaar. Personeel wordt hierbij opgeleid om risicovol speelgedrag te herkennen en hierover in gesprek te gaan met de speler.

Interventie in speelgedrag

Van de vergunninghouders die in 2015 spelers hebben aangesproken op hun speelgedrag (35%, hierboven) kunnen zes vergunninghouders (naar schatting) aangeven hoeveel spelers zijn aangesproken. Vijf van hebben automaten in speelhallen, terwijl één van hen automaten exploiteert in een horecagelegenheid. Het aantal spelers (dat zij schatten) dat door hen is aangesproken varieert van 1 tot 755 spelers. Bij vier exploitanten van speelhallen zijn tevens gegevens beschikbaar over het aantal entreeverboden en bezoekbeperkende maatregelen die in 2015 zijn opgelegd, al dan niet op verzoek van de speler zelf. Dit aantal varieert (naar schatting) van 10 tot 75. Van een aantal van deze vergunninghouders zijn tevens gegevens beschikbaar over het totaal aantal bezoeken in 2015, maar niet over het aantal unieke bezoekers. Hierdoor is het op basis van gegevens van de vergunninghouders niet mogelijk om het aantal spelers dat is aangesproken op risicovol speelgedrag en het aantal spelers dat een beperkende maatregel heeft gekregen uit te drukken als percentage van het totaal aantal spelers. Om deze reden wordt bij de indicatoren in tabel 4.4 gebruik gemaakt van gegevens uit de bevolkingsenquête.

Van de 124 respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar in een speelhal hebben gespeeld is 1% aangesproken op risicovol speelgedrag (tabel 4.4). Het gaat om een recreatieve speler. Deze speler zegt dat dit gesprek niet van invloed is geweest op zijn speelgedrag. Geen van de spelers heeft een bezoekbeperking of entreeverbod aangevraagd of opgelegd gekregen.

Tabel 4.4 Interventie in speelgedrag in nulmeting 2016 (gewogen n=124 respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan kansspelen in speelhallen of speelcasino's)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Spelers die hun speelgedrag aanpassen	% spelers dat is aangesproken door een vergunninghouder[5] op risicovol speelgedrag	1%
	% spelers dat zelf een bezoek-beperking of entreeverbod heeft aangevraagd of opgelegd gekregen	0%

Bron: bevolkingsenquête.

Geleiden naar zorg

Van de vergunninghouders die in 2015 spelers hebben gewezen op het aanbod van hulpverlening (35%, zie eerder) kunnen vier vergunninghouders – drie exploitanten van speelhallen en één horecaexploitant met speelautomaten – naar schatting aangeven hoeveel spelers ze hierover hebben geïnformeerd. Dit aantal varieert van 1 tot 755. Omdat deze aantallen ook hier niet kunnen worden omgerekend naar een percentage van het totaal aantal spelers wordt bij de indicatoren in tabel 4.5 wederom gebruik gemaakt van gegevens uit de bevolkingsenquête.

[5] Het gaat hier om medewerkers van de speelhal waar de automaten van de vergunninghouder zijn opgesteld.

Geen van de 124 spelers uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar in een speelhal of speelcasino hebben deelgenomen aan kansspelen is daar door de aanbieder gewezen op beschikbare mogelijkheden tot behandeling bij een hulpverleningsinstellingen (tabel 4.5). Wel geeft één respondent (1%), een probleemspeler, aan hulp te hebben gezocht.

Tabel 4.5 Geleiden naar zorg in nulmeting 2016 (gewogen n=124 respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan kansspelen in speelhallen of speelcasino's)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Spelers die op advies van een vergunninghouder contact hebben opgenomen met een hulpverlenings-instelling	% spelers dat door een vergunninghouder[6] is gewezen op beschikbare mogelijkheden tot behandeling bij een hulpverleningsinstelling	0%
	% spelers dat contact heeft gehad met een hulpverleningsinstelling vanwege risicovol speelgedrag	1%

Bron: bevolkingsenquête.

In het interview met vertegenwoordigers van de VAN wordt aangegeven dat vergunninghouders spelers in principe niet actief begeleiden naar zorg, omdat dit wordt gezien als de verantwoordelijkheid van de spelers zelf.

Sociale omgeving

Vier vergunninghouders – drie exploitanten van speelhallen en één exploitant van automaten in een horecagelegenheid - geven aan dat het in 2015 is voorgekomen dat de omgeving van een speler zijn zorg heeft geuit over het speelgedrag. Het (geschatte) aantal spelers per aanbieder waarover zorgen zijn geuit loopt uiteen van één tot 29 spelers. Door het ontbreken van informatie over het totaal aantal unieke bezoekers van deze speelhallen is dit aantal niet uit te drukken als percentage van het totaal aantal bezoekers.

Uit de bevolkingsenquête blijkt dat 21% van de spelers die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan kansspelen in speelhallen commentaar hebben gekregen van mensen uit hun omgeving over hun speelgedrag (tabel 4.6). Van hen is 35% recreatieve speler, 23% risicospeler en 42% probleemspeler. De vraag die hierover is gesteld in de bevolkingsenquête gaat overigens over kansspelen in algemene zin, niet specifiek over deelname aan kansspelen in speelhallen. Het commentaar van mensen in de omgeving van de speler kan om die reden ook betrekking hebben op hun speelgedrag bij andere kansspelaanbieders.

[6] Het gaat hier om medewerkers van de speelhal waar de automaten van de vergunninghouder zijn opgesteld.

Tabel 4.6 Sociale omgeving in nulmeting 2016 (gewogen n=124 respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan kansspelen in speelhallen of speelcasino's)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Spelers over wie hun omgeving zorgen heeft geuit over het speelgedrag	% spelers over wie hun omgeving zorgen heeft geuit over het speelgedrag	21%

Bron: bevolkingsenquête.

4.2 Tegengaan fraude en overige criminaliteit

Van de geënquêteerde vergunninghouders geeft 38% aan dat zij van hun personeel een verklaring omtrent gedrag (VOG) vereisen (tabel 4.7). Uit nadere analyses blijkt dat het percentage vergunninghouders dat een VOG vereist van hun personeel hoger is bij vergunninghouders met speelhallen dan bij vergunninghouders met alleen automaten in horecagelegenheden: respectievelijk 64% en 22% .

De KSA screent sinds 2014 iedere aanvrager van een exploitatievergunning op grond van de Wet Bibob. Het is niet bekend bij hoeveel van de huidige vergunninghouders deze screening heeft plaatsgevonden.[7]

Tabel 4.7 Screening vergunninghouders en medewerkers in nulmeting 2016 (n=29 vergunninghouders)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders met een verklaring omtrent gedrag	% vergunninghouders waarbij een Bibob-toets is uitgevoerd	Niet bekend
Vergunninghouders die vereisen dat hun personeelsleden een verklaring omtrent gedrag hebben	% vergunninghouders dat aangeeft een verklaring omtrent gedrag te eisen van hun personeel	38%

Bron: KSA, enquête vergunninghouders.

In het interview met de VAN wordt opgemerkt dat er voor vergunninghouders voor het exploiteren van speelautomaten geen meldplicht is voor ongebruikelijk transacties. Financiële transacties worden niet systematisch geregistreerd. Wel zijn in de eerder genoemde ondernemerscode richtlijnen opgenomen over het voorkomen van fraude door zowel ondernemers als spelers. Bij verdenking van fraude door een speler wordt de toegang tot de speellocatie ontzegt en wordt de speler op een zwarte lijst geplaatst, die uitsluitend geldig is voor de speelhal waar het incident zich heeft voorgedaan. Wanneer er bewijs beschikbaar is, wordt bovendien aangifte gedaan bij de politie.

[7] Met ingang van 2014 wordt iedere aanvrager van een exploitatievergunning voor speelautomaten gescreend op grond van de Wet Bibob. Vergunninghouders die vóór 2014 een vergunning hebben ontvangen worden gescreend indien de omstandigheden hiertoe aanleiding geven.

4.3 Consumentenbescherming

In deze paragraaf besteden we aandacht aan de overige vormen van consumenten-bescherming. Daarbij komen de volgende maatregelen aan de orde: informatieverplichting vergunninghouders; bescherming persoonsgegevens; eerlijk spel; reclame en werving; en bescherming van kwetsbare personen.

Informatieverplichting vergunninghouders

Van de vergunninghouders geeft 31% aan dat zij de spelers uitleg geven c.q. uitleg beschikbaar stellen over de wijze van uitbetaling (tabel 4.8). 41% Zegt uitleg te geven over wat het spelen bij deze aanbieder inhoudt. Het percentage vergunninghouders dat aangeeft waar een speler terecht kan met klachten bedraagt 93%.

Tabel 4.8 Informatieverplichting vergunninghouders in nulmeting 2016 (n=29 vergunninghouders)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die informatie aan hun spelers verstrekken	% vergunninghouders dat aangeeft uitleg te geven over de wijze van uitbetaling	31%
	% vergunninghouders dat aangeeft uitleg te geven over wat het spelen bij een kansspelaanbieder inhoudt	41%
	% vergunninghouders dat zegt aan te geven waar een speler terecht kan met vragen en klachten	93%

Bron: enquête vergunninghouders.

Overigens blijkt het percentage vergunninghouders dat uitleg geeft over uitbetaling bij vergunninghouders met een speelhal hoger dan bij vergunninghouders met alleen automaten in horecagelegenheden, namelijk 36% versus 28%. Hetzelfde geldt voor uitleg over het spel (64% tegenover 28%) en informatie over vragen en klachten (100% tegenover 89%). In de bevolkingsenquête geeft 9% van de bezoekers van speelhallen aan dat zij tijdens een bezoek zijn geïnformeerd over de eigenschappen van het spel.

Bescherming persoonsgegevens

Van de 29 vergunninghouders met speelautomaten in hun eigen horeca of speelhal zegt 7% dat zij spelers informeren over hun beleid ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de speler (tabel 4.9).[8] Om na te gaan of de vergunninghouders voldoen aan de eisen van de Autoriteit Persoonsgegevens is de vergunninghouders ook gevraagd of zij beschikken over een protocol waarin de eisen van de Autoriteit zijn vastgelegd: 14% zegt dat dit het geval is. Daarnaast geeft 10% aan niet te weten of er een dergelijk protocol beschikbaar is binnen hun onderneming.

[8] Het beschermen van persoonsgegevens is voor sommige vergunninghouders niet van toepassing, aangezien spelers geen persoonsgegevens aan deze vergunninghouders verstrekken.

Tabel 4.9 Bescherming persoonsgegevens in nulmeting 2016 (n=29 vergunninghouders)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die persoonsgegevens van hun spelers beschermen	% vergunninghouders dat aangeeft de spelers juist en volledig te informeren over het gevoerde beleid ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de speler	7%
	% vergunninghouders dat aangeeft bij verwerking van de persoonsgegevens te voldoen aan de eisen van de richtsnoeren informatiebeveiliging van de Autoriteit Persoonsgegevens	14%

Bron: enquête vergunninghouders.

Eerlijk spel

Klachten over fraude met kansspelautomaten of over het uitkeringspercentage bij kansspelautomaten kunnen worden gemeld bij de KSA. Uit het Jaarverslag 2015 van de KSA blijkt dat de KSA in 2015 47 klachten over kansspelautomaten in onderzoek heeft genomen. Hoeveel van deze klachten betrekking hebben op fraude en hoeveel op het uitkeringspercentage is niet bekend (tabel 4.10).

Tabel 4.10 Eerlijk spel in nulmeting 2016

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Klachten en fraude speelautomaten	Aantal klachten over fraude met speelautomaten dat bij de KSA is gemeld	47 klachten
Klachten en uitkeringspercentage speelautomaten	Aantal klachten over het uitkeringspercentage van speelautomaten dat bij de KSA is gemeld	

Bron: KSA.

Reclame en werving

In 2015 is door de KSA geen overtreding geconstateerd van de wettelijk reclameregels door vergunninghouders voor het exploiteren van kansspelautomaten (tabel 4.11). Ook bij de Stichting Reclame Code zijn in 2015 geen klachten binnengekomen van overtredingen van de Nederlandse Reclame Code.

Tabel 4.11 Reclame en werving in nulmeting 2016

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Naleving regels Besluit Werving reclame en verslavingspreventie	% vergunninghouders waarbij de KSA overtredingen heeft geconstateerd van de wettelijke reclameregels	0%
	Aantal klachten over misleidende reclame van vergunninghouders dat is ontvangen door de Stichting Reclame Code	0
	% vergunninghouders met misleidende reclame volgens de Stichting Reclame Code	0%

Bron: Stichting Reclame Code, KSA.

Bescherming van kwetsbare personen

Alle geënquêteerde vergunninghouders (100%) geven aan dat op de speelautomaten die zij exploiteren uitdrukkelijk wordt vermeld dat spelen op de automaten door minderjarigen niet is toegestaan (tabel 4.12). De meest gebruikte wijze voor deze vermelding is door middel van tekst die in het glas van de automaat is geperst, het gebruik van een sticker of een combinatie hiervan.

De vergunninghouders is tevens gevraagd of zij een leeftijdscontrole uitvoeren bij binnenkomst. Dat is bij 21% het geval. Bij nadere analyse blijkt dit te gelden voor 54% van de vergunninghouders met een speelhal, terwijl geen van de vergunninghouders met een horecagelegenheid zegt te controleren op leeftijd.

In de bevolkingsenquête is de spelers van speelhallen niet gevraagd naar leeftijdscontrole, maar wel gevraagd of ze zich in bij hun bezoek aan een speelhal hebben moeten legitimeren: 42% van de spelers geeft aan dat dat het geval is.

Naast jongeren kunnen ook andere kwetsbare groepen worden onderscheiden, waaronder mensen met een verstandelijke beperking. Er is geen informatie beschikbaar over de wijze waarop deze groepen worden beschermd.

Tabel 4.12 Beschermen van kwetsbare personen in nulmeting 2016 (n=29 vergunninghouders)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Uitsluiten van kwetsbare personen, zoals minderjarigen	% vergunninghouders dat aangeeft uitdrukkelijk te vermelden dat spelen op speelautomaten niet is toegestaan door minderjarigen	100%
	% vergunninghouders dat controleert of iemand 18 jaar of ouder is	21%

Bron: enquête vergunninghouders.

5. VERGUNNINGHOUDERS LOTERIJEN EN SPORTWEDDENSCHAPPEN

Loterijen zijn grofweg onder te verdelen in nummerloterijen, lottospelen en instantloterijen (krasloten). In 2015 kent Nederland zes vergunninghouders loterijen die meerdere loterijen aanbieden: de Nederlandse Staatsloterij (De Staatsloterij en Het Miljoenenspel); de Nationale Postcode Loterij; de Bankgiro Loterij; de Vrienden Loterij; de Stichting Samenwerkende Non-profit Loterijen; en De Lotto (De Lotto, Lucky Day, Krasloten en De Eurojackpot). Daarnaast zijn er twee vergunde aanbieders voor het wedden op sportweddenschappen. Zo biedt Sportech Racing de mogelijkheid om te wedden op harddraverijen en paardenrennen, terwijl De Lotto onder de merknaam Toto sportprijsvragen organiseert, met uitzondering van harddraverijen en paardenrennen. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk gaan we in op het wedden op sportwedstrijden.

Tot op heden zijn in de beleidsstukken over de modernisering van het kansspelbeleid geen beleidsmaatregelen voorgesteld op het gebied van de herijking van het loterijstelsel die direct op de drie doelstellingen van het kansspelbeleid zijn gericht (TK 24 557, nr. 134). Kansspelverslaving en fraude en overige criminaliteit vormen bij loterijen geen noemenswaardige problemen.[1] Daarnaast lijken de consumenten reeds goed beschermd. Het is echter wel van belang dat eventuele nieuwe vergunde aanbieders van loterijen de consument dezelfde bescherming bieden. In het evaluatiekader zijn daarom alleen indicatoren op het gebied van consumenten-bescherming opgenomen. De indicatorwaarden worden uitgedrukt als het percentage vergunninghouders dat een maatregel uitvoert. In de bevolkingsenquête zijn hierover dan ook geen vragen opgenomen.

Bij sportweddenschappen bestaat het risico op matchfixing. Spapens en Olfers concluderen op grond van literatuur- en enquêteonderzoek dat het fenomeen matchfixing in Nederland voorkomt, maar niet wijdverspreid is.[2] Bovendien blijkt matchfixing in de meeste gevallen niet aan kansspelen te zijn gerelateerd.

In dit hoofdstuk gaan we in op de mate waarin de vergunninghouders in de meting 2016 hebben aangegeven maatregelen uit te voeren op het gebied van consumentenbescherming.[3] Voor het samenstellen van dit hoofdstuk hebben we gebruik gemaakt van de informatie uit de interviews met de vergunninghouders, hun

[1] Kingma, S. (1993). Risico-analyse kansspelen. Onderzoek naar de aard en omvang van gokverslaving in Nederland. Vakgroep Vrijetijdswetenschappen, Tilburg.

[2] Spapens, T., M. Olfers (2013) Matchfixing in Nederland. Aard en reikwijdte van het probleem, de risico's en de aanpak. Universiteit van Tilburg/VU Amsterdam.

[3] Deze gegevens zijn begin 2016 opgevraagd en hebben betrekking op 2015.

websites, jaarverslagen en deelnemersreglementen. Daarnaast hebben we gegevens van de Stichting Reclame Code en de KSA gebruikt.

5.1 Informatieverplichting

De vergunninghouders loterijen geven alle zes uitleg over de wijze van betaling (tabel 5.1). Dit staat vermeld in het deelnemersreglement dat veelal op de websites van de loterijen te vinden is of bij de verkooppunten te verkrijgen is. In dit reglement beschrijven de vergunninghouders loterijen welke bedragen op welke manier worden uitbetaald. Zo worden prijzen beneden een bepaald gedrag (dit bedrag verschilt per loterij) op de rekening van de deelnemer gestort indien deze met een abonnement meespeelt of door een verkooppunt uitgekeerd. Bij prijzen boven een bepaald bedrag dient de prijswinnaar zich te melden bij het hoofdkantoor van de desbetreffende loterij. Voor een deel van loterijen die vallen onder de Stichting Samenwerkende Non-profit Loterijen geldt dat prijswinnaars zich altijd moeten melden bij de desbetreffende loterij, terwijl bij een ander deel van de loterijen deelnemers die meespelen met een machtiging automatisch in kennis worden gesteld op het moment dat zij een prijs hebben gewonnen.

In hun deelnemersreglement geven de zes vergunninghouders loterijen eveneens uitleg over wat het deelnemen aan een loterij inhoudt. Zo wordt vermeld hoe en hoe vaak een trekking plaatsvindt, welke prijzen er zijn te winnen en wat de winkans is. Via de websites van de loterijen kan een deelnemer vragen stellen en/of een klacht indienen.

Tabel 5.1 Informatieverplichting vergunninghouders in nulmeting 2016 (N=6 vergunninghouders)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die informatie over hun bedrijf aan hun spelers verstrekken	% vergunninghouders dat aangeeft uitleg te geven over wijze van betaling	100%
	% vergunninghouders dat aangeeft uitleg te geven over wat het spelen bij een kansspelaanbieder inhoudt	100%
	% vergunninghouders dat aangeeft waar een speler terecht kan met vragen en klachten	100%

Bron: interviews, jaarverslag, deelnemersreglementen en websites loterijen.

5.2 Beschermen persoonsgegevens

De vergunninghouders loterijen hebben alle zes op hun website een privacy reglement staan waarin zij beschrijven hoe ze met de persoonsgegevens van hun deelnemers omgaan (tabel 5.2). Zo vermelden zij dat om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies en misbruik door derden, technische en organisatorische beveiligings-maatregelen worden toegepast die altijd actueel zijn. Daarnaast staat in het reglement

beschreven voor welke doeleinden de gegevens kunnen worden gebruikt. Het kan hierbij gaan om het aanbieden en afleveren van producten en diensten van een loterij, promotionele doeleinden en het testen en verbeteren van de producten en diensten.

Tabel 5.2 Beschermen persoonsgegevens door vergunninghouders in nulmeting 2016 (N=6 vergunninghouders)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die persoonsgegevens van hun spelers beschermen	% vergunninghouders dat aangeeft bij verwerking van de persoonsgegevens te voldoen aan de eisen van de richtsnoeren informatiebeveiliging van de Autoriteit Persoonsgegevens	100%

Bron: interviews, jaarverslag en websites loterijen.

5.3 Reclame en werving

De KSA houdt toezicht op de naleving van wettelijke reclameregels. Op 22 februari 2016 heeft de KSA een leidraad gepubliceerd waarin een overzicht staat van de belangrijke wettelijke regels en jurisprudentie rondom reclames voor kansspelen.[4] De wettelijke regels gelden voor alle aanbieders van alle soorten kansspelen. In 2015 is door de KSA een overtreding door de Bankgiro Loterij geconstateerd, te weten misleiden wervings- en reclameactiviteiten conform artikel 4a lid 3 van de Wet op de kansspelen (tabel 5.3). De Bankgiro Loterij heeft toegezegd niet meer op deze manier reclame te maken.[5]

De Stichting Reclame Code ziet toe op naleving van de Reclame Code. Bij de Stichting Reclame Code zijn in 2015 negen klachten binnen gekomen over reclames van loterijen. Hiervan zijn twee klachten afgewezen door de Stichting Reclame Code, de overige klachten gaan allemaal over drie vergunninghouders. Het gaat hierbij onder meer om het ten onrechte vermelden dat men gratis kan meespelen. In de werkelijkheid gaat het om het afsluiten van een abonnement waarmee in de eerste maand gratis kan worden meegespeeld. Een andere klacht betreft het krijgen van een welkomstgeschenk. Het blijkt dat men aan bepaalde voorwaarden moet voldoen om een dergelijk geschenk te ontvangen. Deze voorwaarden zijn alleen te vinden indien men op de button “hoe werkt het” op de website klikt. Naar oordeel van de Stichting Reclame Code is deze verwijzing onvoldoende om de gemiddelde consument voldoende geïnformeerd te achten. De laatste klacht gaat over het wekken van onjuiste verwachtingen. Het kan hierbij gaan om een tekst op de buitenkant van een enveloppe als ”Alstublieft, uw tickets voor een pretpark”. De envelop bevat echter niet de gratis tickets, maar een brief waarin wordt vermeld dat men de gratis tickets krijgt als men tegen betaling gaat meespelen met de loterij.

[4] www.kansspelautoriteit.nl/nieuws/alle-nieuwsberichten/2016/februari/leidraad/.
[5] www.kansspelautoriteit.nl/nieuws/alle-nieuwsberichten/2015/oktober/toezegging-goede-doe/.

Tabel 5.3 Reclame en werving in nulmeting 2016 (N=6 vergunninghouders)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Naleving regels Besluit Werving, reclame en verslavingspreventie	% vergunninghouders waarbij de KSA overtredingen heeft geconstateerd van de wettelijke reclameregels	17%
	aantal klachten over misleidende reclame van vergunninghouders dat door de Stichting Reclame Code is ontvangen	7 keer
	% vergunninghouders met misleidende reclame volgens de Stichting Reclame Code	50%

Bron: Stichting Reclame Code en KSA.

5.4 Beschermen kwetsbare personen

De vergunninghouders loterijen hebben alle zes in hun deelnemersreglement opgenomen dat deelname aan hun loterijen uitsluitend is toegestaan voor personen van 18 jaar en ouder (tabel 5.4). Daarnaast geven enkele vergunninghouders aan dat zij geen reclame gericht op minderjarigen hebben. De vergunninghouders noemen ook de ouderen als kwetsbare groep. Zo zeggen ze geen personen van 72 jaar en ouder (actief) te benaderen voor deelname aan een loterij en/of bij ouderen die een abonnement afsluiten een keer extra te checken of zij goed begrijpen waarvoor ze tekenen.

De vergunninghouders loterijen zeggen alle zes dat zij controleren of de leeftijd van de deelnemer 18 jaar of ouder is. Zij zijn hiervoor overigens afhankelijk van hoe de individuele verkooppunten hiermee omgaan. Enkele vergunninghouders loterijen zeggen dat zij door het inzetten van mysteryshoppers hun verkooppunten jaarlijks controleren of zij zich houden aan de leeftijdsgrens. Voor het kopen van loten via de websites van de vergunninghouders geldt dat de deelnemer zijn/haar geboortedatum dient in te vullen of dat hij/zij akkoord dient te gaan met de algemene voorwaarden waarin staat dat een deelnemer 18 jaar moet zijn. Tot slot geven de vergunninghouders aan dat indien bij het uitkeren van de prijs blijkt dat een deelnemer jonger is dan 18 jaar, de prijs niet wordt uitgekeerd.

Tabel 5.4 Beschermen kwetsbare personen in nulmeting 2016 (N=6 vergunninghouders)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Uitsluiten van kwetsbare personen, zoals minderjarigen	% vergunninghouders dat vermeldt dat deelname aan loterijen niet is toegestaan voor minderjarigen	100%
	% vergunninghouders dat aangeeft te controleren of iemand 18 jaar of ouder is	100%

Bron: interviews, jaarverslag en websites loterijen.

5.5 Sportweddenschappen

Van de respondenten uit de bevolkingsenquête geeft 0,6% aan de afgelopen 12 maanden wel eens op paardenraces te hebben gewed, terwijl 3,3% op andere sportwedstrijden heeft gewed. Van hen behoort 87% tot de recreatieve spelers, 6% tot de risico- en 7% tot de probleemspelers. Het wedden op paardenraces doen de respondenten voornamelijk op de renbaan (68%) en via de website van Runnerz (21%). Ruim drie kwart (78%) van de respondenten die de afgelopen 12 maanden op andere sportwedstrijden heeft gewed, heeft dit gedaan via een formulier van de Toto, terwijl 39% via de website van de Toto heeft gewed. Het wedden op sportwedstrijden via andere (niet legale) internetsites is in de afgelopen 12 maanden door 77% van de respondenten gedaan die aangaven op andere sportwedstrijden dan paardenraces te hebben gewed.

Zoals in de inleiding aangegeven zijn er momenteel twee vergunninghouders sportweddenschappen, te weten Sportech (Runnerz) en de Toto van De Lotto. Via Runnerz kan worden gewed op paardenraces. Jaarlijks worden zo'n 80 draverijen georganiseerd en 30 korte baanwedstrijden. Elke speler heeft een speellimiet. Deze limieten kunnen altijd worden verlaagd. Verhogen is ook mogelijk, maar dit wordt één keer per week doorgevoerd. Spelers kunnen zelf een cooling down (van zes maanden) aanvragen. Het aantal spelers per jaar dat dit doet ligt, volgens Runnerz, op minder dan tien. Runnerz geeft aan dat alle bedragen hoger dan €250 die van de spelrekening naar de bankrekening worden overgemaakt handmatig worden gecontroleerd.

Op de websites van beide vergunninghouders worden de verschillende soorten weddenschappen uitgelegd (tabel 5.5). Ook in het totalisatorreglement en deelnemersreglement staan de weddenschappen uitgelegd en is aangegeven hoe de uitbetaling in zijn werk gaat. Verder geeft Runnerz aan dat indien spelers daarom vragen de medewerkers van de wedkantoren uitleg geven over de weddenschappen, terwijl de Toto zegt dat informatie over de speluitleg in de winkels aanwezig is.

Op de websites staat een privacy statement c.q. privacyreglement waarin staat vermeld hoe met de persoonsgegevens van de spelers wordt omgegaan. Runnerz zegt dat er jaarlijks een Electronic Data Processing (EDP) audit plaatsvindt waarin het beschermingsniveau van persoonsgegevens wordt gecheckt. EDP is een onafhankelijke en onpartijdige beoordeling van de betrouwbaarheid, beveiliging, effectiviteit en efficiency van geautomatiseerde informatiesystemen, de organisatie van de automatiseringsafdeling en van de technisch/organisatorische infrastructuur van de geautomatiseerde gegevensverwerking.

Om klanten te identificeren zegt Runnerz dat zij om een kopie van het paspoort vraagt. Hiermee controleren zij tevens of een speler tenminste 18 jaar oud is. Voor jongvolwassenen (18 tot en met 23 jaar) gelden, volgens Runnerz, strengere regels. Zo geldt voor hen een maximale speellimiet van 250 euro per week. De Toto heeft in het deelnemersreglement opgenomen dat deelname uitsluitend is toegestaan voor personen van 18 jaar en ouder. Voor het controleren van de leeftijd is de Toto mede

afhankelijk van de individuele verkooppunten. Voor het spelen via internet geldt dat de deelnemer zijn/haar geboortedatum dient in te vullen en akkoord dient te gaan met de algemene voorwaarden waarin staat dat een deelnemer 18 jaar moet zijn. De Toto geeft aan eventueel gewonnen prijzen niet uit te betalen indien blijkt dat een deelnemer jonger is dan 18 jaar. Verder geldt dat deelnemers tussen de 18 en 24 jaar maximaal 100 euro per week mogen inleggen.

Tabel 5.5 Consumentenbescherming in nulmeting 2016 (N=2 vergunninghouders)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die informatie over hun bedrijf aan hun spelers verstrekken	% vergunninghouders dat aangeeft uitleg te geven over wijze van betaling	2 van de 2
	% vergunninghouders dat aangeeft uitleg te geven over wat het spelen bij een kansspelaanbieder inhoudt	2 van de 2
	% vergunninghouders dat aangeeft waar een speler terecht kan met vragen en klachten	2 van de 2
Vergunninghouders die persoonsgegevens van hun spelers beschermen	% vergunninghouders dat aangeeft bij verwerking van de persoonsgegevens te voldoen aan de eisen van de richtsnoeren informatiebeveiliging van het Autoriteit Persoonsgegevens	2 van de 2
Naleving regels Besluit Werving, reclame en verslavingspreventie	% vergunninghouders waarbij de KSA overtredingen heeft geconstateerd van de wettelijke reclameregels	0 van de 2
	aantal klachten over misleidende reclame van vergunninghouders dat door de Stichting Reclame Code is ontvangen	0 keer
	% vergunninghouders met misleidende reclame volgens de Stichting reclame Code	2 van de 2
Uitsluiten van kwetsbare personen, zoals minderjarigen	% vergunninghouders dat vermeldt dat deelname aan loterijen niet is toegestaan voor minderjarigen	2 van de 2
	% vergunninghouders dat aangeeft te controleren of iemand 18 jaar of ouder is	2 van de 2

Bron: interviews, jaarverslag en websites Runnerz en De Toto, Stichting Reclame Code en KSA.

6. KANSSPELEN OP AFSTAND[1]

In dit hoofdstuk bespreken we de mate waarin de huidige onvergunde aanbieders van kansspelen op afstand in de nulmeting maatregelen uitvoeren om kansspelverslaving te voorkomen, fraude en overige criminaliteit te beperken en overige consumentenbelangen te waarborgen. Omdat in 2015 nog geen vergund aanbod is van kansspelen op afstand[2] kan in dit hoofdstuk geen gebruik worden gemaakt van informatie van vergunninghouders. Wel kan op basis van de informatie uit de bevolkingsenquête voor een deel van de indicatoren een beeld worden verkregen van de mate waarin de huidige onvergunde aanbieders van kansspelen op afstand de maatregelen behorende bij deze indicatoren toepassen. Hierbij hebben we gebruik gemaakt van de ervaringen van respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar via internet hebben deelgenomen aan illegale kansspelen. Dit geldt voor 175 respondenten. Van hen is 86% recreatieve speler, 8% risicospeler en 6% probleemspeler. Respondenten die via internet wedden op sportwedstrijden of paardenraces bij de Toto en Runnerz zijn buiten beschouwing gelaten, aangezien deze niet behoren tot het onvergunde aanbod van kansspelen op afstand.

Voor veel indicatoren, zoals geformuleerd in het evaluatiekader, geldt dat de indicatorwaarde wordt uitgedrukt als het percentage vergunninghouders dat een maatregel uitvoert. Aangezien er momenteel nog geen vergunde aanbieders zijn van kansspelen op afstand kunnen we bij deze indicatoren in dit hoofdstuk daarom geen indicatorwaarde noemen. Wel gaan we, indien van toepassing, in de tekst in op de ervaringen van de spelers met de maatregelen behorende bij deze indicatoren. Voor sommige indicatoren geldt dat de indicatorwaarde wordt uitgedrukt als het percentage spelers. Deze indicatorwaardes kunnen worden vastgesteld op basis van de gegevens uit de bevolkingsenquête en zijn daarom wel in dit hoofdstuk opgenomen.

6.1 Voorkomen kansspelverslaving

In het evaluatiekader worden diverse maatregelen onderscheiden die (toekomstige) vergunninghouders van kansspelen op internet kunnen nemen om kansspelverslaving te voorkomen. Het gaat onder meer om het informeren van spelers over risico's, het

[1] Kansspelen op afstand zijn kansspelen waaraan de speler met elektronische communicatiemiddelen en zonder fysiek contact met (het personeel van) de organisator van de kansspelen deelneemt. In de praktijk betreft het vrijwel altijd kansspelen die via het internet worden gespeeld. Het online kopen van loten voor vergunde loterijen valt niet onder kansspelen op afstand.

[2] De huidige Wet op de Kansspelen voorziet niet in vergunningsmogelijkheden voor het aanbieden van kansspelen op afstand (TK 33 996 nr, 3). De wet staat alleen aan sommige land-based vergunninghouders onder voorwaarden toe dat zij het intern gebruiken als verkoopkanaal.

hanteren van een spelersprofiel met grenzen speelgedrag, het observeren van speelgedrag, het interveniëren in speelgedrag, de mogelijkheid tot (tijdelijke) uitsluiting, het geleiden van spelers naar zorg en aandacht voor signalen uit de sociale omgeving van de speler. Hieronder wordt nader ingegaan op de indicatoren behorende bij deze maatregelen waarvan op basis van de bevolkingsenquête gegevens beschikbaar zijn.

Informeren van spelers over risico's

In de bevolkingsenquête hebben we de spelers gevraagd of zij tijdens het spelen op internet wel eens informatie zijn tegengekomen over de eigenschappen over de verslavingsrisico's van kansspelen, bijvoorbeeld door middel van een folder of informatiefilm op internet. Van de 175 spelers die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan onvergunde kansspelen op internet geeft 29% aan hierover informatie te zijn tegengekomen. Van deze 50 spelers is 78% recreatieve speler, 12% risicospeler en 10% probleemspeler. Hiervan geeft 17% aan dat deze informatie van invloed is geweest op hun speelgedrag. Zij zijn bijvoorbeeld een maximumbedrag gaan hanteren, minder geld gaan inzetten en/of tijdelijk gestopt met spelen.

Opstellen spelersprofiel

Ook is de spelers gevraagd of zij op internet een spelersprofiel hebben moeten aanmaken voor het spelen van kansspelen via internet. Dit blijkt voor 39% van de spelers het geval te zijn. Hierbij is niet gevraagd welke informatie in het spelersprofiel is opgenomen.

Interventie in speelgedrag

Geen van de spelers die het afgelopen jaar op internet hebben deelgenomen aan onvergunde kansspelen is daar door een medewerker van de kansspelaanbieder aangesproken op hun speelgedrag (tabel 6.1).

Tabel 6.1 Interventie in speelgedrag in nulmeting 2016 (n=175 respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan onvergunde kansspelen op internet)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Spelers die hun speelgedrag aanpassen	% spelers dat is aangesproken door een vergunninghouder op risicovol speelgedrag	0%

Bron: bevolkingsenquête.

Geleiden naar zorg

Ook is geen van de spelers op internet door een medewerker van een aanbieder van kansspelen op afstand geadviseerd hulp te zoeken bij een hulpverleningsinstelling vanwege zijn/haar speelgedag (tabel 6.2). Hoewel vier spelers aangeven wel problemen te hebben ervaren met gokken heeft geen van hen hiervoor contact gezocht met een hulpverleningsinstelling.

Tabel 6.2 Geleiden naar zorg in nulmeting 2016 (n=175 respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan onvergunde kansspelen op internet)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Spelers die op advies van een vergunninghouder contact hebben opgenomen met een hulpverleningsinstelling	% spelers dat door een vergunninghouder is gewezen op beschikbare mogelijkheden tot behandeling bij een hulpverleningsinstelling	0%
	% spelers dat contact heeft gehad met een hulpverleningsinstelling vanwege zijn risicovol speelgedrag	0%

Bron: bevolkingsenquête.

Sociale omgeving

Uit de bevolkingsenquête blijkt dat 11% van de spelers die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan onvergunde kansspelen op afstand commentaar heeft gekregen van mensen uit hun omgeving over hun speelgedrag (tabel 6.3). Van hen is 32% recreatieve speler, 26% risicospeler en 42% probleemspeler. Overigens gaat het hierbij niet per definitie alleen om hun deelname aan kansspelen op internet: het commentaar van mensen uit hun omgeving kan ook betrekking hebben op hun speelgedrag bij andere kansspelaanbieders.

Tabel 6.3 Sociale omgeving in nulmeting 2016 (n=175 respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan onvergunde kansspelen op internet)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Spelers over wie hun omgeving zorgen heeft geuit over het speelgedrag	% speler over wie hun omgeving bij de speler zelf zorgen heeft geuit over het speelgedrag	11%

Bron: bevolkingsenquête.

6.2 Tegengaan fraude en overige criminaliteit

Voor het tegengaan van fraude en overige criminaliteit worden verschillende maatregelen onderscheiden, namelijk: het vaststellen van de identiteit van een speler; het vaststellen dat inschrijfgegevens; identiteitsbewijs en betaalrekening tot dezelfde persoon herleidbaar zijn:; het registreren van financiële transacties; het onderkennen en volgen verdachte transacties; het uitsluiten van spelers bij verdenking van fraude en andere kansspelgerelateerde criminaliteit; en het screening van aanvragers.

Op basis van de gegevens uit de bevolkingsenquête is informatie beschikbaar over het percentage spelers dat zich bij deelname aan kansspelen op internet heeft moeten legitimeren. Zoals in de voorgaande paragraaf aan de orde is gekomen heeft 39% van de deelnemers aan illegale kansspelen op internet een spelersprofiel moeten aanmaken voorafgaande aan deelname. Van deze 67 spelers heeft 24% zich daarbij moeten legitimeren. Ten opzichte van het totaal aantal spelers gaat het om 9%. Ook is de

spelers gevraagd of ze zich hebben moeten legitimeren bij het uitbetalen van hun speelwinst. Dat is voor 10% van de spelers het geval.

Tabel 6.4 Vaststellen identiteit speler in nulmeting 2016 (n=175 respondenten uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar hebben deelgenomen aan illegale kansspelen op internet)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die middels een kopie van het identiteitsbewijs de identiteit van hun spelers vaststellen	% spelers dat aangeeft dat zij bij inschrijving een kopie van hun identiteitsbewijs hebben moeten inleveren of zich via webcam hebben moeten identificeren.	Bij aanmaken spelersprofiel: 9% Voor uitbetaling winst: 10%

Bron: bevolkingsenquête.

6.3 Consumentenbescherming

Voor het beschermen van consumenten worden de volgende maatregelen onderscheiden: informatieverplichting vergunninghouders; beschermen spelerstegoeden; beschermen persoonsgegevens; eerlijk spel; reclame en werving; en bescherming van kwetsbare personen. Het grootste deel van de informatie voor de indicatoren bij deze maatregelen zal pas beschikbaar zijn op het moment dat er sprake is van een vergunningstelsel voor kansspelen op afstand. Wel kan op basis van de bevolkingsenquête worden vastgesteld dat van de spelers die het afgelopen jaar op internet hebben deelgenomen aan illegale kansspelen 28% daarbij wel eens informatie zijn tegengekomen over de eigenschappen van kansspelen.

7. DOELREALISATIE KANSSPELBELEID

In dit hoofdstuk gaan we in op de doelstellingen van het kansspelbeleid, te weten: 1. voorkomen kansspelverslaving; 2. tegengaan fraude en overige criminaliteit; en 3. overige vormen van consumentenbescherming. We gebruiken daarbij onder andere onderzoeksbevindingen die al in de eerdere hoofdstukken aan bod zijn gekomen. Allereerst besteden we echter aandacht aan de indicatoren die betrekking hebben op kanalisatie en substitutie.

De informatie in dit hoofdstuk is afkomstig uit de bevolkingsenquête[1] en de jaarverslagen van de verschillende vergunninghouders. Daarnaast hebben we gegevens van de Stichting Informatievoorziening Zorg (IVZ) en de Financial Intelligence Unit (FIU) gebruikt.[2]

7.1 Kanalisatie en substitutie

In deze paragraaf behandelen we de indicatoren die betrekking hebben op kanalisatie en substitutie.

Kanalisatie

Kanalisatie vormt een scharnierpunt van het gemoderniseerde beleid. Om de drie doelstellingen te bereiken dienen spelers zo veel mogelijk naar het gereguleerde aanbod te worden geleid. Naast kanalisatie vormt ook substitutie een sleutelbegrip in de beleidstukken over het gemoderniseerde kansspelbeleid. De mogelijkheid bestaat dat het legaliseren van kansspelen op internet (kansspelen op afstand) gevolgen heeft voor deelname aan landgebonden kansspelen.

Naast vragen over deelname aan verschillende soorten kansspelen hebben we de respondenten uit de bevolkingsenquête tevens verschillende soorten locaties, waaronder internet, voorgelegd waar een kansspel kan worden gespeeld. Op basis van deze antwoorden hebben we een onderscheid gemaakt naar deelname aan legale en deelname aan illegale kansspelen. Bij deelname aan illegale kansspelen gaat het naast het spelen van kansspelen op internet ook om onder meer het wedden op hondenraces, het wedden op sportwedstrijden via gokzuilen en het spelen van poker tegen andere mensen buiten de huiselijke sfeer en buiten Holland Casino voor niet promotionele doeleinden.

[1] De dataverzameling voor de bevolkingsenquête heeft begin 2016 plaatsgevonden. De respondenten is gevraagd naar deelname aan kansspelen in de afgelopen twaalf maanden.
[2] Deze gegevens zijn begin 2016 opgevraagd en hebben betrekking op 2015.

Bijna alle recente (afgelopen 12 maanden) spelers (99,5%) namen deel aan één of meerdere legale kansspelen, terwijl 6,4% van de recente spelers heeft deelgenomen aan illegale kansspelen (tabel 7.1). Bij deelname aan illegale kansspelen gaat het met name om deelname aan kansspelen op internet: 5,6% van de recente spelers hebben via internet gespeeld. Aangezien het spelen van legale kansspelen op internet in Nederland nog niet mogelijk is, zijn deze gegevens niet beschikbaar.[3]

Tabel 7.1 Kanalisatie: spelers in nulmeting 2016 (gewogen n=3.581)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Deelname aan legale en illegale kansspelen	% spelers dat deelneemt aan legale kansspelen	99,5%
	% spelers dat deelneemt aan illegale kansspelen	6,4%
Deelname aan legale en illegale kansspelen op afstand	% spelers dat deelneemt aan legale kansspelen op afstand	nvt
	% spelers dat deelneemt aan illegale kansspelen op afstand	5,6%

Bron: bevolkingsenquête.

Substitutie

Bij substitutie gaat het om het overstappen van het landgebonden aanbod naar het legale online aanbod aan kansspelen. Aangezien van het laatste momenteel nog geen sprake is kunnen we nu nog geen informatie geven over substitutie-effecten. Na de wetswijziging kunnen we in een volgende meting nader ingaan op mogelijke substitutie-effecten. Om meer inzicht te krijgen in de substitutie-effecten is het onder andere van belang om na te gaan hoeveel nieuwe spelers erbij komen. In meting 2016 is 6,6% van de spelers de afgelopen 12 maanden begonnen met het spelen van kansspelen (tabel 7.2). Ruim een kwart (27,9%) is tussen de 16 en 23 jaar.

Tabel 7.2 Substitutie: spelers in nulmeting 2016 (gewogen n=3.581)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Nieuwe spelers	% spelers dat is begonnen met het spelen van kansspelen	6,6%

Bron: bevolkingsenquête.

Vergunninghouders

Mogelijk kunnen verschuivingen van omzetten en marketingbudgetten die door de vergunde aanbieders worden uitgetrokken om spelers naar het legale aanbod te bewegen duiden op substitutie-effecten.

In haar jaarverslag geeft Holland Casino aan dat het netto bedrijfsresultaat over 2015 67,3 miljoen euro bedraagt, terwijl de marketingkosten op 2,7 miljoen liggen (tabel 7.3). De totale omzet van de verschillende vergunninghouders loterijen komen

[3] De huidige Wet op de Kansspelen voorzien niet in vergunningsmogelijkheden voor het aanbieden van kansspelen op afstand (TK 33 996 nr, 3). De wet staat alleen aan sommige land-based vergunninghouders onder voorwaarden toe dat zij het intern gebruiken als verkoopkanaal.

gezamenlijk in 2015 op zo'n 1,9 miljard euro. De marketingkosten zijn lastiger te achterhalen. Twee vergunninghouders hebben de marketingkosten in hun jaarverslag opgenomen, één spreekt over wervings- en organisatiekosten, terwijl van de vierde hierover geen informatie bekend is. In totaal komen de kosten die bekend zijn op ongeveer 238 miljoen euro uit. De omzet en de marketingkosten van de vergunninghouders speelautomaten zijn niet bekend. Tot slot geeft de KSA in haar Marktscan landgebonden kansspelen 2014 dat het Bruto Spelresultaat voor Holland Casino 487 miljoen in 2014 bedraagt, voor vergunninghouders loterijen en speelautomaten ligt dit op respectievelijk 1,06 miljard euro en 898 miljoen.

Tabel 7.3 Kanalisatie en substitutie: vergunninghouders in nulmeting 2016

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Omzetten en marketingsbudgetten vergunde aanbieders	omzet (in Nederland) vergunde aanbieders naar deelmarkt	Casino: 67,3 miljoen Speelautomaten: onbekend Loterijen: 1,9 miljard
	marketingsbudget (besteed in Nederland) vergunde aanbieders naar deelmarkt	Casino: 2,7 miljoen Speelautomaten: onbekend Loterijen: 238 miljoen[4]
	Bruto Spelresultaat vergunde aanbieders naar deelmarkt	Casino: 487 miljoen[5] Speelautomaten: 898 miljoen Loterijen: 1,06 miljard

Bron: jaarverslagen vergunninghouders en marktscan KSA.

7.2 Doelstellingen

In deze paragraaf behandelen we de indicatoren waarmee de doelrealisatie van de drie doelstellingen van het kansspelbeleid wordt gemeten: 1. voorkomen kansspel-verslaving; 2. tegengaan fraude en overige criminaliteit; en 3. overige vormen van consumentenbescherming.

Voorkomen kansspelverslaving

In de bevolkingsenquête heeft 62,1% van de respondenten aangegeven de afgelopen 12 maanden aan kansspelen te hebben deelgenomen (tabel 7.4). Dit komt neer op zo'n 8,6 miljoen spelers van 16 jaar en ouder in Nederland.

We hebben de respondenten op basis van de SOGS ingedeeld naar drie typen spelers.[6] Van alle respondenten is 60,8% een recreatieve speler. Omgerekend naar de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder zijn er begin 2016 naar schatting 8.435.000 recreatieve spelers (met 95% betrouwbaarheid tussen 8.265.000 –

[4] Het gaat hier om een schatting van de kosten gebaseerd op gegevens uit de jaarverslagen van drie van de vier vergunninghouders loterijen.

[5] De cijfers over het Bruto Spelresultaat betreffen het jaar 2014. De gegevens over 2015 zijn nog niet beschikbaar.

[6] Zie hoofdstuk 1 voor de beperkingen van de SOGS.

8.610.000)[7] in Nederland (tabel 7.4). Het aantal risicospelers bedraag naar schatting 95.700 (0,7%; tussen 66.500 – 124.800) [7], terwijl het aantal probleemspelers naar schatting op zo'n 79.000 (0,6%; tussen 52.700 – 105.500) ligt. [7]

Respondenten die hebben aangegeven de afgelopen 12 maanden poker te hebben gespeeld, zijn gevraagd of zij door middel van het spelen van poker in hun levensonderhoud voorzien. Van alle spelers (gewogen n=3.581) geeft 0,2% aan dat dit deels het geval is. Gegeneraliseerd naar de Nederlandse bevolking ligt dit aantal naar schatting op 23.500 professionele spelers van 16 jaar en ouder (tussen 8.300 – 38.800).[8]

In de bevolkingsenquête geeft 0,04% aan dat zij hulp hebben gezocht in verband met problemen met gokken. Ze hebben hulp gehad van een instelling voor verslavingszorg, maatschappelijk werk of huisarts. Gegeneraliseerd naar de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder gaat het naar schatting om 5.500 personen (tussen 0 – 12.500).[8] De IVZ heeft gegevens over 2014 aangeleverd, aangezien de gegevens over 2015 nog niet beschikbaar zijn. In 2014 hebben 3.389 unieke personen contact gehad met de verslavingszorg vanwege problemen met gokken. Bij 2.295 van hen betreft gokken de hoofdproblematiek, terwijl het bij de overige 1.175 om nevenproblematiek gaat. Bij de IVZ gaat het alleen om de hulpverlening door verslavingszorginstellingen.

Tabel 7.4 Voorkomen kansspelverslaving (gewogen n=3.583 - 5.767)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Deelname aan kansspelen naar soort speler	% Nederlanders dat (het afgelopen jaar) heeft deelgenomen aan kansspelen	62,1%
	aantal recreatieve spelers	8.435.000 (8.265.000-8.610.000)*
	aantal risicospelers	95.700 (66.500-124.800)*
	aantal probleemspelers	79.000 (52.700-105.500)*
	aantal professionele spelers	23.500 (8.300-38.800)*
Contacten hulpverlening vanwege kansspelverslaving	% spelers dat contact heeft gehad met de hulpverlening in verband met kansspelverslaving	Bevolkingsenquête: 5.500 (0 – 12.500)* IVZ: 3.389[9]

Bron: bevolkingsenquête en IVZ.
* 95% betrouwbaarheidsmarges.

[7] De 95% betrouwbaarheidsmarges zijn berekend met de geobserveerde aantallen en niet met de gewogen aantallen.
[8] De 95% betrouwbaarheidsmarges zijn berekend met de geobserveerde aantallen en niet met de gewogen aantallen.
[9] De cijfers van het IVZ betreffen het jaar 2014. De gegevens over 2015 zijn bij het publiceren van dit rapport nog niet beschikbaar.

Tegengaan fraude en overige vormen criminaliteit

De gegevens van de FIU over 2015 zijn nog niet beschikbaar, we hebben derhalve gebruik gemaakt van de cijfers over 2014. Holland Casino is in het kader van de Wwft verplicht FIU-Nederland in te lichten bij ongebruikelijke transacties. In 2014 ontving FIU-Nederland van Holland Casino 2.196 meldingen van ongebruikelijke transacties (FIU-Nederland 2015). FIU-Nederland heeft in 2014 na screening 322 transacties bij Holland Casino als verdacht aangemerkt (tabel 7.5).

Tabel 7.5 Tegengaan fraude en overige criminaliteit in nulmeting 2016

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Geconstateerde verdachte transacties	aantal door vergunninghouders geconstateerde verdachte transacties	322
	% spelers dat (tijdelijk) is uitgesloten van deelname vanwege vermoeden van fraude	Niet bekend.

Bron: jaarverslagen FIU en Holland Casino.

In 2015 heeft Holland Casino 41 entreeverboden opgelegd in verband met mogelijke witwasrisico's. Ook bij verdenking van fraude wordt gasten een entreeverbod opgelegd. Ook zijn in 2015 entreeverboden opgelegd in verband met diverse delicten, waaronder diefstal. Of hieronder ook gevallen zijn van fraude is bij Holland Casino niet bekend. De vergunninghouders loterijen hebben aangegeven dat fraude bij hen niet tot nauwelijks lijkt voor te komen.

Consumentenbescherming

Om consumenten te beschermen geldt een aantal uitgangspunten op het vlak van informatievoorziening, uitsluiting van minderjarigen en andere kwetsbare personen, het integer beheren van speelgegevens, de eerlijkheid van de kansspelen en het voorkomen dat reclame aanzet tot deelname (TK 2013-2014, 33 996 nr. 3).

In totaal hebben 201 16/17-jarigen (114 16-jarigen en 87 17-jarigen) meegedaan aan de bevolkingsenquête. Hiervan geeft 31,2% aan dat zij in de afgelopen 12 maanden kansspelen hebben gespeeld (tabel 7.6). Zij hebben onder meer op sportwedstrijden gewed (12,4%) en op speelautomaten gespeeld (12,1%).

Tabel 7.6 Consumentenbescherming in nulmeting 2016 (gewogen n= 201 – 3.581)

Indicator	Gegevens	Nulmeting 2016
Vergunninghouders die zich niet houden aan consumentenbescherming	% jongeren onder de 18 jaar dat deelneemt aan kansspelen[10]	31,2%
	% spelers waarbij sprake is van onrechtmatige deelneming	7,7%
Attractiviteit van het aanbod van kansspelen	% spelers dat het huidige aanbod van kansspelen attractief vindt	34,0%

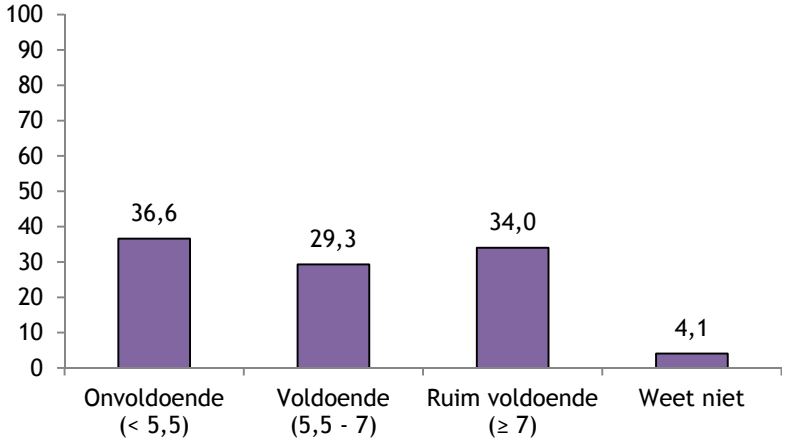
Bron: bevolkingsenquête.

[10] Het betreft hier alleen 16- en 17-jarigen.

Verder komt uit de bevolkingsenquête naar voren dat er bij 7,7% van de spelers sprake is onrechtmatige deelneming (onder andere jonger dan 18 jaar en deelname aan illegale kansspelen).

We hebben de spelers ook gevraagd hoe aantrekkelijk zij het huidige legale aanbod aan kansspelen vinden. Ruim een derde (34,0%) van de spelers geeft het huidige legale aanbod een zeven of hoger (tabel 7.6 en figuur 7.1). Ruim een derde (36,6%) vindt het huidige aanbod niet zo aantrekkelijk en geeft het een onvoldoende (lager dan 5,5).

Figuur 7.1 Rapportcijfers aantrekkelijkheid huidig legaal aanbod kansspelen in nulmeting 2016 (gewogen N=3.581)



Bron: bevolkingsenquête.

8. CONCLUSIES

Het kabinet werkt aan een stapsgewijze modernisering van het gehele kansspelbeleid. Het kabinet kiest voor een vorm waarbij de drie doelstellingen van het kansspelbeleid – voorkomen van kansspelverslaving, het tegengaan van fraude en overige criminaliteit en het beschermen van consumenten – behouden dienen te blijven. De komende jaren wil het kabinet de gevolgen van deze wijzigingen evalueren.

In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL een nulmeting uitgevoerd, waarin - nog voor de voorgenomen wijzigingen van kracht worden - de huidige situatie van verschillende indicatoren is gemeten. Deze nulmeting vormt het tweede deel van het onderzoek naar de modernisering van het kansspelbeleid. In het eerste deel, waarvan het rapport medio 2015 is verschenen, is een reconstructie gemaakt van de beleidstheorie die aan de modernisering ten grondslag ligt en is een evaluatiekader opgesteld dat alle onderdelen daarvan omvat.[1] Het evaluatiekader vormt de vertaling van de beleidstheorie naar concrete en meetbare indicatoren. Een overzicht van deze indicatoren is opgenomen in bijlage 1.

Voor het meten van de indicatoren hebben we een bevolkingsenquête uitgevoerd bij 5.873 respondenten en hebben we door middel van deskresearch, interviews en een telefonische enquête gegevens verzameld bij ruim 100 vergunde aanbieders, de Kanspelautoriteit (KSA), de Reclame Code Commissie, de Stichting Informatie Voorziening Zorg (IVZ), de Vereniging Automatenhandel Nederland (VAN) en de Financial Intelligence Unit (FIU). Van een deel van de indicatoren wordt de indicatorwaarde uitgedrukt als het percentage vergunninghouders dat een maatregel uitvoert. Informatie hierover is verzameld bij de vergunde kansspelaanbieders. Daar waar mogelijk is deze informatie geverifieerd via andere bronnen of is kruisvalidatie met de bevolkingsenquête toegepast. Voor een aantal indicatoren zijn de vergunninghouders zelf de enige bron van informatie, waarmee deze resultaten met enige voorzichtigheid dienen te worden geïnterpreteerd.

De nulmeting dient primair om de staat van de indicatoren in kaart te brengen, waarbij de nadruk ligt op het rapporteren van informatie die niet in een later stadium met terugwerkende kracht kan worden verzameld. Het geeft daarmee een globaal inzicht in de inspanningen die aanbieders verrichten om kansspelverslaving te voorkomen, de consumentenbelangen van spelers te beschermen en fraude en overige criminaliteit te bestrijden. Deze informatie vormt de basis om in vervolgmetingen te kunnen vaststellen of de beoogde maatregelen van het gemoderniseerde kansspelbeleid worden uitgevoerd en of de drie doelstellingen van het beleid worden gerealiseerd. Daarnaast geeft dit rapport, in combinatie met andere publicaties, een

[1] Boendermaker e.a. 2015.

globaal beeld van het Nederlandse kansspellandschap. Gezien de scope en doelstelling van het onderzoek biedt het onderzoek geen gedetailleerd inzicht in de afzonderlijke deelmarkten of categorieën spelers. Daar waar behoefte is aan meer gedetailleerde informatie is extra onderzoek nodig, bijvoorbeeld in de vorm van de genoemde voorgenomen ex-post evaluaties, secundaire analyses van de data die in het onderhavige en eerdere onderzoeken verzameld zijn of verdiepingstudies.

Hieronder bespreken we puntsgewijs de samenvatting en conclusies van de nulmeting. We gaan eerst in op de deelname aan kansspelen. Vervolgens besteden we aandacht aan de drie doelstellingen van het kansspelbeleid.

8.1 Deelname en speelgedrag

- Uit de meting 2016 blijkt dat 62,1% van de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder recent (de afgelopen 12 maanden) heeft deelgenomen aan een kansspel, terwijl 25,9% dit langer dan een jaar geleden voor het laatst heeft gedaan. De overige 12,0% zegt nog nooit te hebben deelgenomen aan een kansspel.
- Loterijen zijn verreweg het populairst: 54,4% van de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder heeft hieraan deelgenomen. Op grote afstand volgen krasloten (9,5%), speelautomaten (6,2%), bingo (5,6%) en casinospelen (5,5%).
- In meting 2016 heeft 61,8% van de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder recent deelgenomen aan legale kansspelen. De deelname aan illegale kansspelen ligt met 4,0% beduidend lager.
- Op basis van de items uit de SOGS die in de vragenlijst zijn opgenomen zijn de respondenten ingedeeld naar type speler. De SOGS is oorspronkelijk bedoeld als een screeningsinstrument dat behandelaars kan helpen om (potentiële) kansspelverslaving vast te stellen. Aangezien een behandelaar niet wil dat iemand ten onrechte niet als potentieel kansspelverslaafde wordt aangemerkt en dus niet verder gediagnosticeerd en behandeld wordt, liggen de drempelscores van de SOGS vrij laag. Dit leidt in een bevolkingsenquête tot een overschatting van het aantal probleemspelers.[2] In de meting van 2016 telt Nederland naar schatting 8,4 miljoen recreatieve spelers (met 95% betrouwbaarheidsmarges tussen 8.265.000 en 8.610.000), 95.700 risicospelers (tussen 66.500 en 124.800) en 79.000 probleemspelers (tussen 52.700 en 105.500).
- De recreatieve spelers hebben in de 30 dagen voorafgaand aan het onderzoek gemiddeld 29 euro aan één of meerdere kansspelen besteed. Bij de probleemspelers ligt dit met gemiddeld 358 euro beduidend hoger. Het maximale bedrag dat de verschillende soorten spelers aan kansspelen hebben uitgegeven ligt bij de recreatieve spelers daarentegen hoger dan bij de probleemspelers: maximaal 2.805 euro voor de recreatieve spelers versus 2.062 voor de probleemspelers.

[2] Stinchfield, R. (2002). Reliability, validity and classification acciracy of the South Oaks Gambling Screen (SOGS). Addictive Behaviors, volume27, Issue 1, 2002, pages 1-19.

- De risicospelers hebben gemiddeld 81 euro aan kansspelen besteed, met een maximum van 605 euro in de afgelopen 30 dagen.

8.2 Voorkomen kansspelverslaving[3]

- Holland Casino (HC) – in 2015 de enige vergunninghouder voor casinospelen – hanteert een Preventiebeleid Kansspelen (PBK) waarin verschillende maatregelen zijn opgenomen om kansspelverslaving te voorkomen. Met deze maatregelen geeft HC invulling aan alle indicatoren voor het voorkomen van kansspelverslaving. Het gaat daarbij om het informeren van spelers over risico's, het signaleren van problematisch speelgedrag, interventie in spelgedrag, het geleiden naar zorg en het signaleren van signalen uit de sociale omgeving van een speler.
- Uit een enquête onder 100 exploitanten van speelautomaten, waarvan 29 vergunninghouders met een eigen speelhal en/of horeca met speelautomaten, blijkt dat de meeste maatregelen om kansspelverslaving te voorkomen door minder dan de helft van de exploitanten wordt toegepast.
- Van de bezoekers van HC zegt 14% in het afgelopen jaar te zijn gewezen op verslavingsrisico's van kansspelen, bijvoorbeeld via een informatiefolder. Bij speelhallen gaat het om 10%. Dit percentage is aanzienlijk lager dan het aantal vergunninghouders dat informatie zegt aan te bieden. Een mogelijke verklaring voor het verschil in deze percentages is dat het beschikbaar stellen van een folder niet automatisch betekent dat spelers deze folder krijgen (of opmerken) en lezen.
- Van de spelers die deelnemen aan illegale kansspelen op internet is 29% op internet wel eens informatie tegengekomen over de verslavingsrisico's van kansspelen.
- Zowel HC als één op de drie vergunninghouders voor het exploiteren van speelautomaten (35%) zeggen spelers aan te spreken op risicovol speelgedrag. Uit de bevolkingsenquête blijkt dat 1% van de bezoekers van HC en eveneens 1% van de bezoekers van speelhallen door een medewerker van de speelgelegenheid op hun speelgedrag is aangesproken. Overigens gaat het hierbij in de meeste gevallen om recreatieve spelers en in een enkel geval om een risicospeler. De probleemspelers uit de bevolkingsenquête die het afgelopen jaar in HC of in een speelhal hebben deelgenomen aan kansspelen zijn daar niet aangesproken op hun speelgedrag. Ook heeft geen van de probleemspelers een bezoekbeperking of entreeverbod genomen dan wel opgelegd gekregen.
- Geen van de spelers die het afgelopen jaar op internet hebben deelgenomen aan illegale kansspelen is daar door een medewerker van de kansspelaanbieder aangesproken op hun speelgedrag.

[3] In de lijn met de speleigenschappen die tot kansspelverslaving kunnen leiden hebben de bevindingen omtrent kansspelverslaving vooral betrekking op casinospelen en speelautomaten.

8.3 Tegengaan fraude en overige criminaliteit[4]

- HC zegt verschillende maatregelen te hanteren om fraude en overige criminaliteit tegen te gaan. Het gaat daarbij onder meer om het vaststellen van de identiteit van de speler, het monitoren, onderkennen en melden van verdachte transacties en het uitsluiten van spelers wanneer er een vermoeden bestaat van witwassen. Voor exploitanten van speelautomaten bestaat geen meldplicht voor ongebruikelijke transacties.
- Hoewel dit geen voorwaarde is voor het verkrijgen van een vergunning zegt HC van al haar medewerkers een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te vereisen. Bij vergunninghouders voor het exploiteren van speelautomaten geeft 38% aan dat zij van hun personeel een verklaring omtrent gedrag (VOG) vragen. Het gaat daarbij met name om exploitanten van speelhallen en in mindere mate om exploitanten van een horecagelegenheid met speelautomaten.
- HC geeft aan bij alle gasten bij binnenkomst de identiteit van de gast te verifiëren. Van de bezoekers van HC zegt 89% dat zij zich bij een bezoek aan HC hebben moeten legitimeren. Een mogelijke verklaring voor dit verschil is dat sommige vaste gasten in het bezit zijn van een *Favorites Card*. Bij het activeren van deze kaart wordt een foto van de gast zichtbaar. Het tonen van deze kaart bij binnenkomst ervaren zij mogelijk niet als legitimeren.
- Bij vergunninghouders voor het exploiteren van speelautomaten geeft 21% aan dat zij een leeftijdscontrole uitvoeren bij binnenkomst. In de bevolkingsenquête is de spelers van speelhallen gevraagd of ze zich in bij hun bezoek aan een speelhal hebben moeten legitimeren: 42% van de spelers geeft aan dat dit het geval is.
- Van de spelers die het afgelopen jaar op internet hebben deelgenomen aan illegale kansspelen zegt 9% dat zij zich bij het opstellen van een spelersprofiel heeft moeten identificeren.

8.4 Consumentenbescherming

- HC en de vergunninghouders loterijen geven aan verschillende maatregelen ter bescherming van consumentenbelangen uit te voeren. Het gaat daarbij onder meer om het informeren van spelers over het spel en de wijze van uitbetaling, de bescherming van persoonsgegevens, het aanbieden van eerlijk spel en het beschermen van kwetsbare groepen.
- Het percentage exploitanten van speelautomaten dat zegt dergelijke maatregelen te hanteren verschilt per maatregel en varieert van 7% (informeren van spelers over het gevoerde beleid ter bescherming van persoonsgegevens) tot 100% (vermelden dat spelen op speelautomaten door minderjarigen niet is toegestaan).

[4] In de lijn met de speleigenschappen die tot fraude en criminaliteit kunnen leiden hebben de bevindingen omtrent kansspelverslaving vooral betrekking op casinospelen en speelautomaten.

- Van de bezoekers van HC geeft 19% aan te zijn geïnformeerd over de eigenschappen van het spel. Bij bezoekers van speelhallen gaat het om 9%. Deze aantallen zijn laag in vergelijking met het percentage vergunninghouders dat spelers zegt te informeren over wat het spelen bij deze aanbieder inhoudt, naast HC geeft 62% van de exploitanten van speelautomaten dit aan.
- Het percentage spelers van illegale kansspelen op internet dat informatie is tegengekomen over de eigenschappen van kansspelen bedraagt 28%. Dit is wat hoger dan bij de bezoekers van HC en de speelhallen.
- Bij de Stichting Reclame Code zijn in 2015 klachten gemeld over één van de vergunninghouders loterijen. De klachten gaan onder meer over: het ten onrechte vermelden dat men gratis kan meespelen; het verkrijgen van een welkomstgeschenk; en het wekken van onjuiste verwachtingen. Daarnaast heeft de KSA bij één van de vergunninghouders van loterijen overtredingen geconstateerd van de wettelijke reclameregels.

BIJLAGE 1 INDICATOREN

Hieronder worden overzichten van de indicatoren (cursief) weergegeven met daar achter de bronnen waarbij:

- b staat voor bevolkingsenquête
- v staat voor vergunninghouders
- t staat voor toezichthouders
- z staat voor zorg

Casinospelen

Tabel 1 Voorkomen kansspelverslaving

	Bronnen
Informeren spelers over risico's	
Vergunninghouders die hun spelers informeren over de risico's	*b + v*
Vergunninghouders die hun spelers informeren over hulp bij verslavingsproblemen	*b + v*
Signaleren problematisch speelgedrag	
Vergunninghouders die afwijkingen van het individuele speelgedrag en hun spelers in de gaten houden	*v*
Vergunninghouders die hun spelers informeren over hoe ze hun speelgedrag kunnen aanpassen	*b + v*
Vergunninghouders die hun medewerkers trainen c.q. opleiden in het observeren van het speelgedrag	*v*
Interventie speelgedrag	
Spelers die hun speelgedrag aanpassen (op advies van een vergunninghouder)	*b + v*
Geleiden naar zorg	
Spelers die op advies van een vergunninghouder contact hebben opgenomen met een hulpverleningsinstelling	*b + v*
Sociale omgeving	
Spelers over wie hun omgeving zorgen heeft geuit over het speelgedrag	*b + v + t*

Tabel 2 Tegengaan fraude en overige criminaliteit

	Bronnen
Vaststellen identiteit speler	
Vergunninghouders die middels een kopie van het identiteitsbewijs de identiteit van hun spelers vaststellen	*b + v*
Registreren financiële transacties	
registreren c.q. monitoren financiële transacties	*v + t*
Onderkennen en volgen verdachte transacties	
Signaleren verdachte transacties	*v + t*
Vergunninghouders die hun medewerkers opleiden c.q. trainen in het opsporen van verdachte transacties	*v*
Vergunninghouders die verdachte transacties melden bij Financial Unit (FIU)	*v + t*
Uitsluiten van spelers	
Uitsluiten vanwege (verdenking van) fraude	*v + t*
Uitsluiten vanwege (verdenking van) witwassen	*v + t*

Tabel 3 Consumentenbescherming

	Bronnen
Informatie verplichting vergunninghouders	
Vergunninghouders die informatie aan hun spelers verstrekken	*b + v*
Beschermen persoonsgegevens	
Vergunninghouders die persoonsgegevens van hun spelers beschermen	*v*
Eerlijk spel	
Eerlijk verloop aangeboden kansspelen	*t*
Reclame en werving	
Naleving regels Besluit Werving, reclame en verslavingspreventie	*t*
Beschermen kwetsbare groepen	
Uitsluiten van kwetsbare personen, zoals minderjarigen	*b + v*

Speelautomaten

Tabel 4 Voorkomen kansspelverslaving

	Bronnen
Informeren spelers over risico's	
Vergunninghouders die hun spelers informeren over de risico's	*b + v*
Vergunninghouders die hun spelers informeren over hulp bij verslavingsproblemen	*b + v*
Signaleren problematisch speelgedrag	
Vergunninghouders die afwijkingen van het individuele speelgedrag van hun spelers in de gaten houden	*v*
Vergunninghouders die hun spelers informeren over hoe ze hun speelgedrag kunnen aanpassen	*b + v*
Vergunninghouders die hun medewerkers trainen c.q. opleiden in het observeren van het speelgedrag	*v*
Interventie speelgedrag	
Spelers die hun speelgedrag aanpassen (op advies van een vergunninghouder)	*b + v*
Geleiden naar zorg	
Spelers die op advies van een vergunninghouder contact hebben opgenomen met een hulpverleningsinstelling	*b + v*
Sociale omgeving	
Spelers over wie hun omgeving zorgen heeft geuit over het speelgedrag	*b + v + t*

Tabel 5 Tegengaan fraude en overige criminaliteit

	Bronnen
Screening vergunninghouders en medewerkers	
Vergunninghouders met een verklaring omtrent gedrag	*v + t*
Vergunninghouders die vereisen dat hun personeelsleden een verklaring omtrent gedrag hebben	*v + t*

Tabel 6 Consumentenbescherming

	Bronnen
Informatieverplichting vergunninghouders	
Vergunninghouders die informatie aan hun spelers verstrekken	*v*
Beschermen persoonsgegevens	
Vergunninghouders die persoonsgegevens van hun spelers beschermen	*v*
Eerlijk spel	
Klachten fraude speelautomaten	*t*
Klachten uitkeringspercentage speelautomaten	*t*
Reclame en werving	
Naleving regels Besluit Werving, reclame en verslavingspreventie	*t*
Beschermen kwetsbare groepen	
Uitsluiten van kwetsbare personen, zoals minderjarigen	*v*

Loterijen en sportweddenschappen

Tabel 7 Consumentenbescherming loterijen en sportweddenschappen

	Bronnen
Informatieverplichting vergunninghouders	
Vergunninghouders die informatie over hun bedrijf aan spelers verstrekken	*v*
Beschermen persoonsgegevens	
Vergunninghouders die persoonsgegevens van hun spelers beschermen	*v*
Reclame en werving	
Naleving regels Besluit Werving, reclame en verslavingspreventie	*t*
Beschermen kwetsbare personen	
Uitsluiten van kwetsbare personen, zoals minderjarigen	*v*

Kansspelen op afstand

Tabel 8 Voorkomen kansspelverslaving

	Bronnen
Interventie in speelgedrag	
Spelers die hun speelgedrag aanpassen	*b*
Geleiden naar zorg	
Spelers die op advies van een vergunninghouder contact hebben opgenomen met een hulpverleningsinstelling	*b*
Sociale omgeving	
Spelers over wie hun omgeving zorgen heeft geuit over het speelgedrag	*b*

Tabel 9 Tegengaan fraude en overige criminaliteit

	Bronnen
Vaststellen identiteit speler	
Vergunninghouders die middels een kopie van het identiteitsbewijs de identiteit van hun spelers vaststellen	*b*

Doelrealisatie kansspelbeleid

Tabel 10 Kanalisatie en substitutie

	Bronnen
Kanalisatie: spelers	
Deelname aan legale en illegale kansspelen	*b*
Deelname aan legale en illegale kansspelen op afstand	*b*
Substitutie: spelers	
Nieuwe spelers	*b*
Kanalisatie en substitutie: vergunninghouders	
Omzetten en marketingsbudgetten vergunde aanbieders	*v + t*

Tabel 11 Doelstellingen

	Bronnen
Voorkomen kansspelverslaving	
Deelname aan kansspelen naar soort speler	*b*
Contacten hulpverlening vanwege kansspelverslaving	*b + z*
Tegengaan fraude en overige criminaliteit	
Geconstateerde verdachte transacties	*v + t*
Consumentenbescherming	
Vergunninghouders die zich niet houden aan consumentenbescherming	*b*
Attractiviteit van het aanbod van kansspelen	*b*

BIJLAGE 2 KENMERKEN RESPONDENTEN BEVOLKINGSENQUETÊ

Tabel 1 Samenstelling respondentengroep (bevolkingsenquête) vergeleken met Nederlandse bevolking (CBS) meting 2016

	Respondenten groep 2016 (in %) (N=5.873)	Nederlandse bevolking 2016 (in %) (N=13,9 miljoen)	Significantieniveau
Geslacht			
Man	50,0	49,2	n.s.
Vrouw	50,0	50,8	n.s.
Leeftijd			
16 - 19 jaar	5,8	2,8	**
20 - 24 jaar	7,7	3,6	**
25 - 29 jaar	7,6	5,3	**
30 - 34 jaar	7,3	8,3	**
35 - 39 jaar	7,2	8,8	**
40 - 44 jaar	8,5	9,6	**
45 - 49 jaar	9,3	10,0	**
50 - 54 jaar	9,2	9,8	n.s.
55 - 59 jaar	8,3	9,1	**
60 - 64 jaar	7,5	8,6	**
65 - 69 jaar	7,3	8,9	**
70 jaar en ouder	14,4	15,2	n.s.
Burgerlijke Staat			
Ongehuwd	36,1	37,0	n.s.
Gehuwd	48,7	54,0	**
Verweduwd	6,2	5,1	**
Gescheiden	9,0	3,9	**
Etniciteit			
Autochtoon	87,9	78,9	**
Westers allochtoon	6,8	10,1	**
Niet-westers allochtoon	5,3	11,0	**

** = p <0,01 (waarschijnlijkheidspercentage van 99%); n.s. = niet significant.

Tabel 2 Verdeling van respondenten naar leeftijd meting 2016, in %

	2016
Jonger dan 30 jaar	11,7
30 tot 50 jaar	36,7
50 tot 65 jaar	27,5
65 jaar en ouder	24,1
Totaal	100
Gemiddelde	50 jaar

Tabel 3 Verdeling van respondenten naar geslacht meting 2016, in %

	2016
Man	50,0
Vrouw	50,0
Totaal	100

Tabel 4 Verdeling van respondenten naar burgerlijke staat meting 2016, in %

	2016
Alleenstaand	22,9
Samenwonend	14,1
Gehuwd	54,0
Verweduwd	5,1
Gescheiden	3,9
Totaal	100

Tabel 5 Verdeling van respondenten naar werksituatie meting 2016, in %

	2016
Betaald werk	57,6
Fulltime	*28,7*
Parttime	*20,1*
Zelfstandige	*8,8*
Studie/school	4,9
Huisman/huisvrouw	4,7
Werkloos	4,1
WAO	3,4
Vrijwilligerswerk	0,0
Pensioen	24,1
Anders	0,0
Onbekend	1,3
Totaal	100

Tabel 6 Verdeling van respondenten naar etniciteit meting 2016, in %

	2016
Autochtoon	87,9
Allochtoon	12,1
Totaal	100

BIJLAGE 3 EEN MET BEPERKINGEN OMGEVEN VERGELIJKING TUSSEN 2016, 2011 EN 2005

In 2005 en 2011 heeft ook onderzoek plaatsgevonden naar kansspeldeelname en de prevalentie van problematisch speelgedrag. De vergelijkbaarheid met de onderzoeksbevindingen van 2016 kent echter beperkingen.

Ten eerste is de vragenlijst van de bevolkingsenquête ingrijpend gewijzigd. Ook al zijn de SOGS-vragen identiek, de vragen die daaraan vooraf gaan zijn in 2016 veranderd om recht te doen aan het veranderde kansspelaanbod en om – in tegenstelling tot de metingen uit 2005 en 2011 – ook aandacht te geven aan consumentenbescherming en het voorkomen van fraude en overige criminaliteit.

Een tweede verandering die de vergelijkbaarheid onder druk zet is dat de data in 2016 op een andere manier zijn gewogen dan in de eerdere metingen. In 2016 zijn de weegfactoren getrimd, hetgeen inhoudt dat de weegfactoren een minimum van 0,3 en een maximum van 3,0 kennen.[1]

De voorgenoemde wijzigingen maken dat cijfers over ontwikkelingen van de deelname aan kansspelen en de prevalentie van problematisch speelgedrag met de nodige voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd.

In deze bijlage zetten we de bevindingen van 2016, 2011 en 2005 naast elkaar. Er wordt gebruik gemaakt van ongetrimde weegfactoren. Dit betekent dat de hier gepresenteerde aantallen en percentages voor meting 2016 niet volledig overeenkomen met de percentages en aantallen in de hoofdstukken 2 tot en met 8.

Omvangschattingen

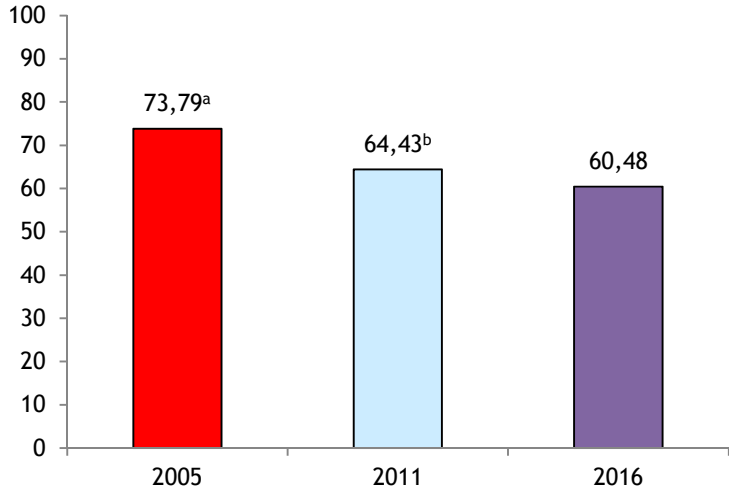
Voor het schatten van de omvang kansspelproblematiek in Nederland maken we gebruik van omvangschatting per type speler. Met deze omvangschattingen brengen we het aantal recente recreatieve, risico- en probleemspelers in Nederland in kaart.

Recreatieve spelers

Van alle respondenten is in meting 2016 60,48% een recreatieve speler (figuur 1). Dit percentage is zowel vergeleken met meting 2011 als met meting 2005 gedaald. In die jaren was respectievelijk 64,43% en 73,79% van alle respondenten een recreatieve speler.

[1] www.cbs.nl.

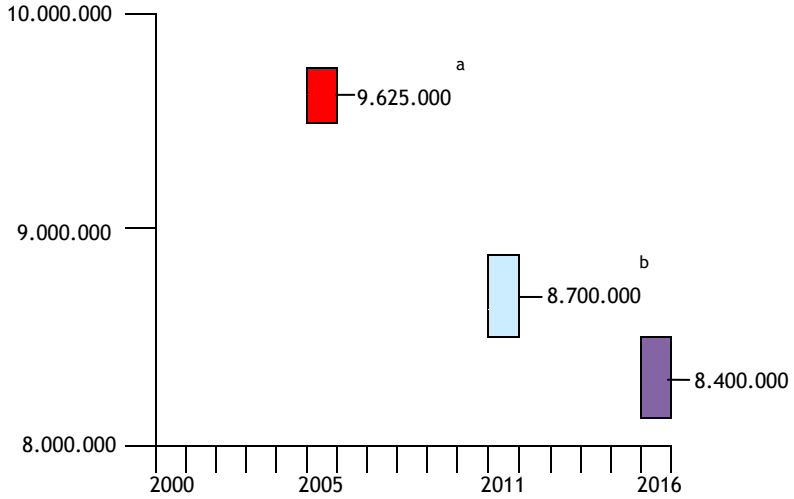
Figuur 1 Recente recreatieve spelers in meting 2005 (N=5.460), meting 2011 (N=6.002) en meting 2016 (N=5.835), in %



[a] Significant verschil tussen 2005 en 2016.
[b] Significant verschil tussen 2011 en 2016.

Nederland telt op 1 januari 2016 13.870.426 inwoners van 16 jaar en ouder.[2] Gegeneraliseerd naar de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder zijn er in de meting 2016 naar schatting 8.400.000 recreatieve spelers. Met de betrouwbaarheidsmarges (95%) in acht genomen ligt de schatting van het aantal recreatieve spelers in meting 2016 tussen 8.215.000 (onderkant rechterstaaf in figuur 2) en 8.562.000 (bovenkant rechterstaaf in figuur 2).

Figuur 2 Omvangschattingen recente recreatieve spelers in meting 2005, meting 2011 en meting 2016, in aantallen*



* De drie staven geven de betrouwbaarheidsmarges van de omvangschattingen in de drie jaren weer. De puntschatting is in het midden van elke staaf weergegeven.
[a] Significant verschil tussen 2005 en 2016.
[b] Significant verschil tussen 2011 en 2016.

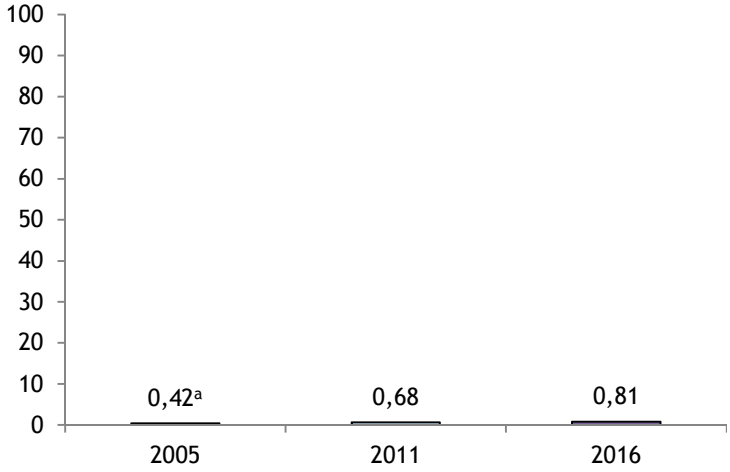
[2] Dit inwonersaantal is afkomstig van het CBS. Tijdens de meting van 2011 is uitgegaan van 13.554.267 inwoners van 16 jaar en ouder en in de meting van 2005 van 13.047.018.

Vergeleken met metingen 2011 en 2005 is er sprake van een daling in het geschatte aantal recente recreatieve spelers. Destijds waren er naar schatting in meting 2011 8.700.000 (betrouwbaarheidsinterval: 8.569.000 – 8.900.000) en in meting 2005 9.625.000 (betrouwbaarheidsinterval: 9.470.000 – 9780.000) recente recreatieve spelers.

Risicospelers

Het percentage recente risicospelers van de Nederlandse bevolking ligt in meting 2016 op 0,81% (figuur 3). In meting 2011 lag dit met 0,68% op ongeveer hetzelfde niveau. Ten opzichte van meting 2005 is het percentage risicospelers significant gestegen; 0,81% versus 0,42%.

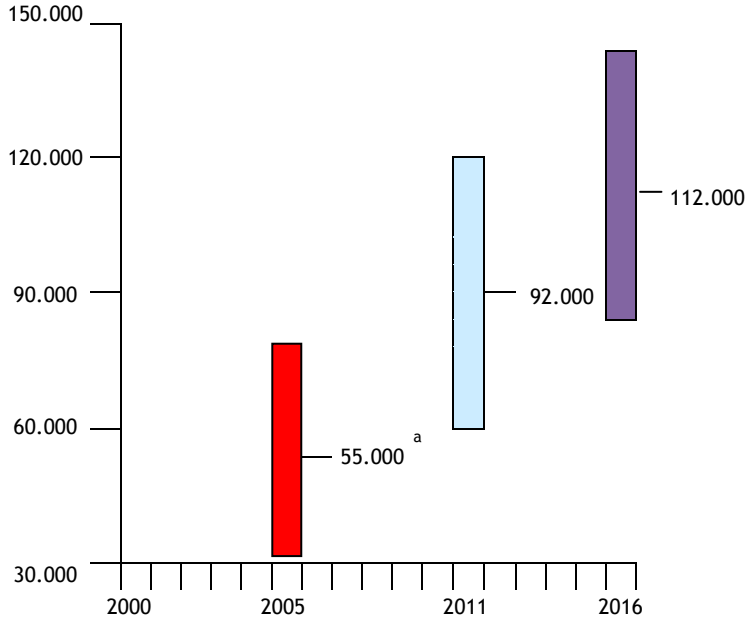
Figuur 3 Recente risicospelers in meting 2005 (N=5.460), meting 2011 (N=6.002) en meting 2016 (N=5.835), in %



[a] Significant verschil tussen 2005 en 2016.

In meting 2016 telt Nederland naar schatting 112.000 risicospelers (figuur 4). Met de betrouwbaarheidsmarges in acht genomen ligt het aantal tussen 80.500 (onderkant van de rechterstaaf in figuur 2.8) en 144.000 (bovenkant van de rechterstaaf in figuur 4). Aangezien het betrouwbaarheidsinterval in meting 2011 van 63.500 (onderkant middelste staaf in figuur 2.8) tot 120.500 (bovenkant middelste staaf in figuur 4) overlapt met die van meting 2016, is hier geen sprake van een significant verschil. De schatting van het aantal recente risicospelers in meting 2016 wijkt daarmee alleen significant af van het geschatte aantal van 55.000 in meting 2005.

Figuur 4 Omvangschattingen recente risicospelers in meting 2005, meting 2011 en meting 2016, in aantallen*

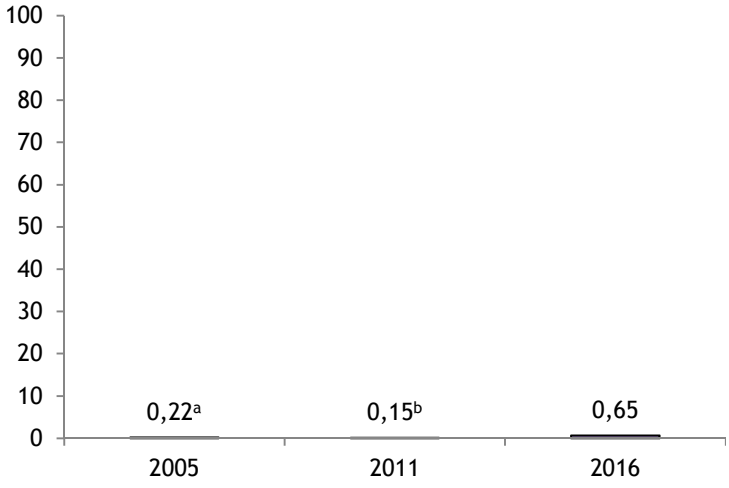


* De drie staven geven de betrouwbaarheidsmarges van de omvangschattingen in de drie jaren weer. De puntschatting is in het midden van elke staaf weergegeven.
[a] Significant verschil tussen 2005 en 2016.

Probleemspelers

Het percentage van de Nederlandse bevolking dat tot de categorie probleemspeler behoort, ligt in meting 2016 op 0,65% (figuur 5).

Figuur 5 Recente probleemspelers in meting 2005 (N=5.460), meting 2011 (N=6.002) en meting 2016 (N=5.835), in %



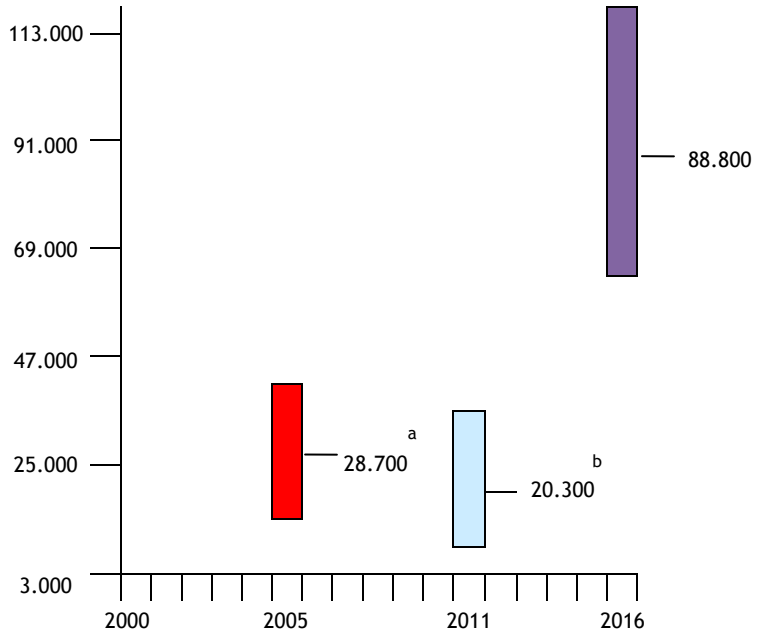
[a] Significant verschil tussen 2005 en 2016.
[b] Significant verschil tussen 2011 en 2016.

In metingen 2011 en 2005 lag dit percentage met respectievelijk 0,15% en 0,22% significant lager. Hierbij dient de volgende kanttekening te worden gemaakt. Het aantal probleemspelers dat in de analyses van meting 2016 naar voren komt bestaat

voor de helft uit allochtone respondenten, waarvan het merendeel niet-westers allochtoon. Deze groep is ondervertegenwoordigd in de respondentengroep van de bevolkingsenquête, waardoor zij een relatief hoge wegingsfactor krijgen. Het ongewogen percentage probleemspelers ligt in de bevolkingsenquête op 0,34% tegenover een gewogen percentage van 0,65%. In meting 2011 komen uit de analyses tien probleemspelers naar voren, hiervan is één westers allochtoon en de rest autochtoon. De gewogen en ongewogen percentages verschillen in deze meting daardoor niet tot nauwelijks van elkaar: 0,15% gewogen versus 0,16% ongewogen. Als we het ongewogen percentage uit meting 2016 vergelijken met de ongewogen percentages uit metingen 2011 (0,16%) en 2005 (0,17%), is er geen sprake meer van significante verschillen.

Uitgaande van het gewogen percentage en gegeneraliseerd naar de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder zijn er in meting 2016 naar schatting rond de 88.800 probleemspelers in Nederland (figuur 6). Dit aantal ligt tussen 61.000 (onderkant rechterstaaf in figuur 6) en 119.000 (bovenkant rechterstaaf in figuur 6). Het aantal probleemspelers ligt daarmee significant hoger dan het aantal in metingen 2011 en 2005. Toen bedroegen de aantallen respectievelijk naar schatting 20.300 en 28.700.

Figuur 6 Omvangschattingen recente probleemspelers in 2005, 2011 en 2016, in aantallen*



* De drie staven geven de betrouwbaarheidsmarges van de omvangschattingen in de drie jaren weer. De puntschatting is in het midden van elke staaf weergegeven.
[a] Significant verschil tussen 2005 en 2016.
[b] Significant verschil tussen 2011 en 2016.

COLOFON

© WODC, ministerie van Veiligheid en Justitie, Den Haag
Auteursrechten voorbehouden

Postadres Intraval
Postbus 1781
9701 BT Groningen
E-mail info@intraval.nl

www.intraval.nl

Kantoor Groningen:
St. Jansstraat 2C
Telefoon 050 - 313 40 52
Fax 050 - 312 75 26

Kantoor Rotterdam:
Goudsesingel 68
Telefoon 010 - 425 92 12
Fax 010 - 476 83 76

Juni 2016

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

TEKST	A. Kruize, M. Boendermaker, M. Sijtstra, B. Bieleman
OPDRACHTGEVER	WODC, ministerie van Veiligheid en Justitie
OPMAAK	M. Haaijer
OMSLAG	E. Cusiel
DRUK	Copy-Copy Groningen
ISBN	978 90 8874 221 7

INTRAVAL
Onderzoek en Advies