



Kansspelautoriteit

# Leidraad Zorgplicht

AANBEVELINGEN • AANBEVELINGEN • AANBEVELINGEN • AANBEVELINGEN • AANBEVELINGEN



## Tegengaan van kansspelverslaving



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Informereren spelers</b> .....	<b>6</b>
	Aanbeveling 1	6
<b>3</b>	<b>Toegang</b> .....	<b>8</b>
	Aanbeveling 2	8
	Aanbeveling 3	9
<b>4</b>	<b>Verantwoordelijk aanbieden</b> .....	<b>11</b>
	Aanbeveling 4	11
	Aanbeveling 5	13
	Aanbeveling 6	14
	Aanbeveling 7	16
	Aanbeveling 8	18
<b>5</b>	<b>Klachten over/beëindiging van deelname</b> .....	<b>20</b>
	Aanbeveling 9	20
	Aanbeveling 10	21
	<b>Overzicht aanbevelingen</b> .....	<b>22</b>

# 1 Inleiding

## De zorgplicht

Consumenten die willen deelnemen aan kansspelen zijn zelf verantwoordelijk voor hun handelen. Maar ook de kansspelvergunninghouder heeft verplichtingen: hij moet consumenten juiste en betrouwbare informatie geven, verslaving zoveel mogelijk voorkomen (via het toegangsbeleid en verantwoord aanbod) en klachten/opzeggingen behoorlijk afhandelen. Dit alles wordt ook wel de (wettelijke) zorgplicht genoemd.

## Waarom een leidraad over de zorgplicht?

De Kansspelautoriteit (Ksa) heeft geconstateerd dat er grote onderlinge verschillen bestaan tussen vergunninghouders als het om de invulling van de zorgplicht gaat. Daarbij concludeert de Ksa in algemene zin dat aan deze plicht onvoldoende invulling wordt gegeven. Zo wordt te vaak pas ingegrepen als een speler al zichtbaar gokproblemen heeft. Ook komt het onder andere nog voor dat deelname aan een kansspel moeilijk kan worden stopgezet, bijvoorbeeld een abonnement op een loterij.

De maatregelen die een vergunninghouder treft moeten primair gericht zijn op het voorkomen van problemen. Als zich eenmaal problematisch gokgedrag heeft ontwikkeld en dan pas wordt ingegrepen, is een speler de controle over zijn gokgedrag meestal al kwijt, zijn interventies minder effectief en is er vaak al aanzienlijke sociale en financiële schade opgelopen.

## Status Leidraad Zorgplicht

Uitgangspunt voor het toezicht op naleving van de zorgplicht zijn de in de Wet op de kansspelen opgenomen bepalingen en de daarop gebaseerde lagere regelgeving.

In dit document is beschreven hoe vergunninghouders de zorgplicht in de praktijk kunnen invullen. Met de *Leidraad Zorgplicht* biedt de Ksa vergunninghouders handvatten waarmee aan de wettelijke zorgplicht kan worden voldaan.

In de gevallen waarin (een deel van) de aanbeveling gebaseerd is op een expliciete wettelijke verplichting, is de tekst in het blauw uitgelicht.

## Verhouding tot Handleiding Zorgplicht

Deze *Leidraad Zorgplicht* vervangt de *Handleiding Zorgplicht* uit 2016. De reden deze handleiding te vervangen is dat dit document erg op hoofdlijnen is, niet gaat over alle kansspelmarkten, alleen betrekking heeft op verslavingspreventie en niet gaat over consumentenbescherming.

### Waar is de Leidraad Zorgplicht op gebaseerd?

De *Leidraad Zorgplicht* is gebaseerd op *best practices*<sup>1</sup>, toezichtervaring, formele besluiten, wetenschappelijke inzichten, de Wok, de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) en beleid van andere toezichthouders. Verder zijn de aanbevelingen uit deze leidraad gedeeltelijk ontleend aan artikelen uit de Wet Kansspelen op afstand. De Eerste Kamer stemde op 19 februari 2019 in met deze wet.

### Doelgroep Leidraad Zorgplicht

De doelgroep van de aanbevelingen staat steeds aangegeven onder het kopje 'Doelgroep'. De verslavingsgevoeligheid en de aard van het kansspel bepalen of een aanbeveling gericht is op een specifieke markt<sup>2</sup>.

Deze leidraad geldt niet voor zogenoemde arcadehallen, ambulante kermissen, eenmalige loterijen, winkelweekacties en kleine kansspelen zoals bingo. Voor kansspelautomaten in de horeca worden op een later moment aanbevelingen opgesteld.

### Hoe wordt de leidraad actueel gehouden?

De *Leidraad Zorgplicht* is een 'levend' document. Als regelgeving wijzigt, de rechter een relevante uitspraak doet, kansspelaanbod wijzigt of sprake is van voortschrijdend inzicht, wordt het document aangepast. Het is daarom van belang altijd te controleren of de meest recente versie wordt gebruikt. Die is te vinden op [www.kansspelautoriteit.nl](http://www.kansspelautoriteit.nl).

<sup>1</sup> O.a.: 'Commission Recommendation on principles for the protection of consumers and players of online gambling services and for the prevention of minors from gambling online', European Commission, Brussels, C(2014) 4630/3. 'The Framework, principles and standards to which EGBA member operations annually subscribe, commit and adhere to', EGBA, February 2011. Williams, R.J., West, B.L., & Simpson, R.I. (2012). *Prevention of Problem Gambling: A Comprehensive Review of the Evidence, and Identified Best Practices*. Report prepared for the Ontario Problem Gambling Research Centre and the Ontario Ministry of Health and Long Term Care. Oktober 1, 2012.

<sup>2</sup> Zie ook: D.E. de Bruin (2017), *Assessment verslavingsgevoeligheid Nederlandse kansspelaanbod*, Den Haag/ Utrecht: Kansspelautoriteit/CVO Research & Consultancy.

## 2 Informeren spelers

### Aanbeveling 1

**De vergunninghouder informeert duidelijk en op passende wijze over het kanspelaanbod, de risico's en de wijze waarop de consument verantwoord kan spelen.**

#### Doelgroep:

- Goededoelenloterijen (art. 3 Wok)
- Staatsloterij (art. 9 Wok)
- Instantloterij (art 14b Wok)
- Sportwedenschappen (art. 16 Wok)
- Totalisator (art. 24 Wok)
- Lotto (art. 27b Wok)
- Speelcasino's (art. 27g Wok)
- Speelautomaten (titel VA Wok)

#### Algemene informatie

De vergunninghouder stelt consumenten in staat om een weloverwogen keuze te maken bij deelname aan het kansspel. De vergunninghouder informeert consumenten daarom (voor zover van toepassing) ten minste over:

- De kenmerken van het kansspel, waaronder de verschillende spelopties en de wijze waarop de winnaar wordt bepaald (speluitleg);
- de voorwaarden voor deelname;
- de kosten van deelname;
- of er sprake is van eenmalige deelname dan wel doorlopende deelname tot wederopzegging;
- de prijzen en de inhouding van de kansspelbelasting;
- hoe de privacy van deelnemers wordt gewaarborgd;
- de omvang en de (eventuele) bestemming van de opbrengsten van het kansspel.

Deze informatie is actueel en bevat alleen feiten. Afhankelijk van regelgeving en de vergunning, kunnen er ook nog andere informatieverplichtingen gelden.

#### Informatie over de risico's van het kansspel

Deelname aan kansspelen is niet zonder risico's. Het is van belang dat consumenten op verantwoorde wijze kunnen deelnemen aan kansspelen. Hiervan is onder andere sprake als er geen problemen ontstaan door het speelgedrag. Deelname aan een kansspel moet een hobby blijven. De vergunninghouder stimuleert dit door informatie

te verstrekken over de risico's die het gevolg kunnen zijn van deelname aan het kansspel en de wijze waarop verantwoord kan worden gespeeld. Hierbij kan de vergunninghouder gebruik maken van de informatie van derden. De informatie staat in verhouding tot de aard van het aangeboden kansspel en de verslavingsgevoeligheid.

De vergunninghouder biedt een voorziening waarmee spelers op eenvoudige wijze inzicht kunnen krijgen in hun speelgedrag, bijvoorbeeld een wetenschappelijk gevalideerde digitale zelftest.

### **Duidelijke en toegankelijke informatie**

De hierboven genoemde informatie is actueel, duidelijk en begrijpelijk. De vergunninghouder informeert consumenten in het Nederlands en op een eenvoudig niveau (taalniveau B1). Daarnaast verstrekt de vergunninghouder de informatie ook in een andere taal, als de doelgroep van de vergunninghouder in overwegende mate een andere taal spreekt.

De informatie is eenvoudig vindbaar. Die staat op de hoofdpagina van de website van de vergunninghouder, of is via een duidelijk zichtbare link op de hoofdpagina te bereiken. Op fysieke locaties, zoals speellocaties of winkels waar bijvoorbeeld loten verkocht worden, kunnen consumenten (op verzoek) direct toegang krijgen tot de informatie. Hiervan is sprake als de consument gefaciliteerd wordt bij het inzien van de informatie op de website van de vergunninghouder of als er een fysiek informatie-exemplaar kan worden verstrekt.

### **Geen misleiding<sup>3</sup>**

De informatie van de vergunninghouder schetst een volledig beeld. In de informatie wordt niet gesuggereerd dat de aangeboden kansspelen veilig zijn, omdat de Ksa een vergunning heeft afgegeven en/of toezicht houdt.

---

<sup>3</sup> Zie wat betreft misleiding in relatie tot reclame ook: *Leidraad reclame voor kansspelen*, kenmerk oo.064.882, Kansspelautoriteit, februari 2016.

## 3 Toegang

### Aanbeveling 2

**De vergunninghouder stelt de speler in staat zijn persoonlijke grenzen te bepalen en te bewaken.**

#### Doelgroep:

- Weddenschappen die langs elektronische weg worden aangeboden (op grond van art. 16 en 24 Wok): sportweddenschappen en totalisator
- Speelcasino's (art. 27g Wok)
- Speelautomaten (titel VA Wok)

#### Belang van speellimieten

Uit de wetenschappelijke literatuur blijkt dat het instellen van speellimieten, zowel in tijd als in geld, verantwoord speelgedrag bevordert<sup>4</sup>. Ook is gebleken dat het instellen van een speellimiet door zeventig procent van de gebruikers als positief wordt ervaren<sup>5</sup>. Spelers die een maximaal te besteden bedrag of een maximale speelduur hebben ingesteld, hebben meer controle over hun speelgedrag.

De vergunninghouder die relatief risicovolle kansspelen aanbiedt stelt spelers in staat hun eigen verantwoordelijkheid te kunnen nemen. Daarom biedt deze vergunninghouder spelers een voorziening aan waarmee zij hun speelgedrag in de hand kunnen houden. De speler is zelf verantwoordelijk voor het bewaken van zijn limieten. De vergunninghouder grijpt wel in als de speler onmatig speelgedrag vertoont (zie verder bij aanbeveling 7).

#### Toepassing van persoonlijke limieten bij speelcasino's en speelautomaten

De vergunninghouders van speelautomaten en speelcasino's verstrekken als een speler daar om verzoekt, een hulpmiddel (bijvoorbeeld een app) waarmee persoonlijke limieten kunnen worden bewaakt. De vergunninghouder biedt het hulpmiddel uit zichzelf aan als de speler risicogedrag vertoont. Zie ook aanbeveling 7 over interveniëren bij onmatig speelgedrag. Wat betreft de invulling van de persoonlijke limieten kan gewerkt worden met een maximale verblijfsduur op een speellocatie, een maximum aan het te besteden geld en een maximaal aantal bezoeken per week.

<sup>4</sup> A. Blaszczynski e.a. (2011), *Responsible Gambling: General Principles and Minimal Requirements*, Springer Science + Business Media

<sup>5</sup> De Bruin, D.E. (2015). *Kansspelverslaving, risico's en preventie. Literatuuronderzoek naar de risico's van kansspelen en de aard en effectiviteit van preventieve maatregelen*. Utrecht: CVO – Research & Consultancy, p. 50 en 63.



### Toepassing van persoonlijke limieten bij ‘e-commerce’

De vergunninghouder die sportwedenschappen via ‘e-commerce’ aanbiedt, laat de consument voorafgaand aan de eerste deelname zijn persoonlijke speellimieten bepalen.<sup>6</sup> Deze worden gekoppeld aan het spelersaccount. Het is van belang dat de speellimieten voorafgaand aan het invullen op nul staan en niet bijvoorbeeld op het maximum dat is toegestaan.

Bij de concrete toepassing van persoonlijke speellimieten bestaan verschillende mogelijkheden. Zo kan bij e-commerce de maximale speelduur, het maximaal te besteden bedrag of het maximale tegoed op een spelersrekening worden ingevuld.

## Aanbeveling 3

**De vergunninghouder voert een sluitend toegangsbeleid op alle speellocaties en deelnamebeleid voor de aangeboden kansspelen.**

### Doelgroep:

- Goededoelenloterijen (art. 3 Wok)
- Staatsloterij (art. 9 Wok)
- Instantloterij (art 14b Wok)
- Sportwedenschappen (art. 16 Wok)
- Totalisator (art. 24 Wok)
- Lotto (art. 27b Wok)
- Speelcasino's (art. 27g Wok)
- Speelautomaten (titel VA Wok)

### Sluitend beleid

De vergunninghouder zorgt ervoor dat minderjarigen en consumenten die zijn uitgeschreven van deelname, niet kunnen deelnemen.

#### *Toegang alleen boven de 18 jaar*

Deelnemen aan een kansspel mag vanaf achttien jaar. Als iemand wint die nog geen achttien is, wordt zijn of haar deelname buiten beschouwing gelaten.

#### *Geen toegang voor personen die (tijdelijk) zijn uitgesloten van deelname*

De vergunninghouder beschikt over een sluitende procedure om te voorkomen dat consumenten die (tijdelijk) zijn uitgesloten van deelname toch kunnen deelnemen.

<sup>6</sup> Los van de persoonlijke grenzen van de consument zijn de grenzen voor het spelaanbod zoals bepaald in wet- en regelgeving van toepassing.

### *Uitzonderingsgevallen*

In enkele gevallen kan het de vergunninghouder niet worden aangerekend als een consument jonger dan 18 jaar of een (tijdelijk) uitgesloten consument toch kan deelnemen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij fraude met identiteitsbewijzen, die niet van echt te onderscheiden zijn.

### **Controle bij aanbod langs elektronische weg**

Bij kansspelaanbod via elektronische weg beschikt de vergunninghouder over een technische voorziening waarmee zonder enige twijfel kan worden vastgesteld dat de deelnemer meerderjarig is. Controle van leeftijd vindt voorafgaand aan deelname plaats. Uitbetaling gebeurt alleen als zeker is dat de betaling wordt gedaan aan een meerderjarige speler.

### **Controle bij landbased aanbod**

In fysieke ruimtes, zoals speellocaties en winkels, controleert de vergunninghouder voorafgaand aan deelname de leeftijd van de consument aan de hand van een geldig identiteitsbewijs, tenzij op een andere betrouwbare wijze kan worden vastgesteld dat de consument meerderjarig is.<sup>7</sup> Uitbetaling gebeurt alleen aan meerderjarigen.

Bij speelautomatenhallen geldt het aanvullende vereiste van het toegangsbewijs<sup>8</sup>.

Een toegangsbewijs wordt alleen afgegeven als de vergunninghouder heeft vastgesteld dat de consument meerderjarig is.<sup>9</sup>

### **Leeftijdseis prominent zichtbaar**

De vergunninghouder laat er geen twijfel over bestaan dat deelnemers aan kansspelen minstens 18 jaar moeten zijn.

De slogan 'Speel bewust 18+' is zichtbaar voor consumenten.

Dit betekent voor fysieke speellocaties dat het leeftijdsvereiste bij of naast de deur is aangebracht. Bij aanbod via elektronische weg is de 18+-eis steeds prominent zichtbaar. Verder staat op de fysieke deelnamebewijzen dat iemand minimaal 18 jaar moet zijn om deel te mogen nemen.

<sup>7</sup> Hierbij wordt aangesloten bij de handelswijze van de verkoop van alcohol en tabak – onder de 25 jaar moet er een geldig identiteitsbewijs getoond worden.

<sup>8</sup> Artikel 30g en 30u Wok en artikel 15 Speelautomatenbesluit.

<sup>9</sup> Het toegangsbewijs is vormvrij.

## 4 Verantwoordelijk aanbieden

### Aanbeveling 4

**De vergunninghouder beschikt over een schriftelijk preventiebeleid. Dit beleid wordt ontwikkeld, toegepast en onderhouden na advisering door (ervarings-)deskundigen.**

#### Doelgroep:

- Goededoelenloterijen (art. 3 Wok)
- Staatsloterij (art. 9 Wok)
- Instantloterij (art 14b Wok)
- Sportwedenschappen (art. 16 Wok)
- Totalisator (art. 24 Wok)
- Lotto (art. 27b Wok)
- Speelcasino's (art. 27g Wok)
- Speelautomaten (titel VA Wok)

#### Preventiebeleid

De vergunninghouder heeft een (verslavings)preventiebeleid. Daarin staat beschreven welke maatregelen en voorzieningen er zijn getroffen om gokverslaving zoveel mogelijk te voorkomen. In het (verslavings)preventiebeleid wordt onderscheid gemaakt tussen drie categorieën: recreatieve spelers, risicospelers en probleemspelers.

**Recreatieve spelers** zien het kansspel vooral als een spel, waarbij er niet of nauwelijks sprake is van kans op verslaving. **Risicospelers** ervaren reeds enige problemen door hun gokgedrag.

Kenmerkend aan **probleemspelers** is dat ze hun gedrag niet onder controle hebben.

Vanuit preventieoogpunt is vooral de groep van risicospelers relevant. Zij lopen het risico om probleemspeler te worden. Actieve invulling van de zorgplicht betekent dat de vergunninghouder juist deze spelers observeert en zo nodig ingrijpt. Essentieel is dat tijdig wordt ingegrepen om te voorkomen dat een risicospeler een probleemspeler wordt.

Naast apart beleid voor risicospelers en probleemspelers ontwikkelt de vergunninghouder ook beleid voor kwetsbare groepen. Hierin beschrijft de vergunninghouder welke consumenten worden aangemerkt als kwetsbaar en welke extra maatregelen zij treffen om verslaving bij deze groepen te voorkomen. Voorbeelden van kwetsbare personen zijn spelers die tijdelijk uitgesloten zijn of waren van deelname, jongvolwassenen en personen met een verstandelijke beperking.

De wijze waarop de vergunninghouder invulling geeft aan het informeren van spelers over de risico's van kansspelen (zie aanbeveling 1) en de wijze waarop het toegangsbeleid is vormgegeven (zie aanbeveling 3), komen in ieder geval aan de orde in het verslavingspreventiebeleid.

### Preventiebeleid bij loterijen

Vergunninghouders van loterijen kunnen een minder uitgebreid beleid opstellen; zij richten zich onder meer op spelers die deelnemen met een groot aantal loten. Advies inwinnen bij deskundigen op het gebied van budgetbeheersing ligt dan meer voor de hand dan bij adviseurs op het gebied van verslavingszorg.

### Overige thema's

Als onderstaande voorzieningen aanwezig of van toepassing zijn, wordt in het verslavingspreventiebeleid beschreven hoe wordt voorkomen dat ze bijdragen aan (de ontwikkeling van) onmatig speelgedrag:

- de aanwezigheid van pinautomaten;
- het schenken van alcohol;
- loyalty en/of bonussen;
- de mogelijkheid speelautomaten te reserveren;
- de mogelijkheid om op meerdere speelautomaten tegelijkertijd te spelen;
- permanente ('24/7') openstelling van de locatie.

### Kenbaarheid preventiebeleid

Het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder is eenvoudig vindbaar voor consumenten. Daarnaast zijn de medewerkers die direct contact hebben met consumenten, goed op de hoogte van het beleid en de vindbaarheid daarvan. Het verdient aanbeveling dat voor de consument een (verkorte) consumentenversie van dit beleid wordt opgesteld. Die moet overeenkomen met de laatste versie van het onderliggende document.

### Verslavingspreventiebeleid vereist verantwoordelijkheid en onderhoud

De vergunninghouder heeft het verslavingspreventiebeleid aantoonbaar in de gehele bedrijfsvoering doorgevoerd. De invulling van verslavingspreventie is constant aan verandering onderhevig vanwege ontwikkelingen op de kansspelmarkt en nieuwe (wetenschappelijke) inzichten. Het is van belang dat het verslavingspreventiebeleid en de werking daarvan, jaarlijks wordt geëvalueerd en zo nodig wordt bijgesteld.

### Deskundig advies

Het verdient aanbeveling om het (verslavings-)preventiebeleid op te stellen, te implementeren en onderhouden na advisering door deskundigen. Om van deskundigheid te kunnen spreken heeft de adviseur minimaal een relevante opleiding op hbo-niveau afgerond en recente werkervaring in de verslavingszorg of bij een kennisinstituut dat zich bezighoudt met verslavings-en/of preventiebeleid. Het begrip ervaringsdeskundigheid is bij de uitwerking van het regeerakkoord van het kabinet Rutte-3 geïntroduceerd.<sup>10</sup> Het kabinet vindt het belangrijk dat ervaringsdeskundigen op het gebied van kansspelen input kunnen leveren op het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder. Zij kennen als geen ander het kansspel-aanbod, de omgeving waarin het aangeboden wordt en de risico's. Daarnaast wordt daarom aanbevolen tevens ervaringsdeskundigen te betrekken bij het opstellen, implementeren en onderhouden van het (verslavings-)preventiebeleid.

<sup>10</sup> Brief d.d. 19 juni 2018 van de minister voor Rechtsbescherming 'Uitwerking Regeerakkoord Kansspelen' aan de voorzitter van de Tweede Kamer met kenmerk 2294624.

## Aanbeveling 5

**Bestuurders en leidinggevendens zijn bekend met de risico's van kansspelen. Ze weten wat verantwoorde deelname is en hoe gokverslaving te voorkomen.**

### Doelgroep:

- Goededoelenloterijen (art. 3 Wok)
- Staatsloterij (art. 9 Wok)
- Instantloterij (art 14b Wok)
- Sportwedenschappen (art. 16 Wok)
- Totalisator (art. 24 Wok)
- Lotto (art. 27b Wok)
- Speelcasino's (art. 27g Wok)
- Speelautomaten (titel VA Wok)

### Wie beschikken over kennis en inzicht

De vergunninghouder zorgt ervoor dat betrokken bestuurder(s) en leidinggevendens over voldoende kennis en inzicht beschikken om de vergunning op verantwoorde wijze te kunnen exploiteren. Ze zijn zich bewust van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid.

In artikel 6 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen staat welke personen binnen de organisatie voldoende kennis en inzicht moeten hebben over de genoemde onderwerpen. Dat zijn:

- de bestuurder(s);
- de personen die algemene leiding geven aan de onderneming en personen die onmiddellijk leiding geven aan de bedrijfsvoering.

Deze aanbeveling is van belang voor álle vergunninghouders. Ook minder verslavingsgevoelige kansspelen brengen risico's met zich mee. Het is aan de vergunninghouder om de invulling van deze aanbeveling in verhouding te laten staan tot de aard en de verslavingsgevoeligheid van het kansspelaanbod.

### Welke kennis

In artikel 6 van het *Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen* staat ook welke kennis er moet zijn. Dit betreft:

- de aan de aangeboden kansspelen verbonden risico's;
- gokverslaving, de sociale gevolgen daarvan en de gedragskenmerken van gokverslaafden;
- hulverlening bij gokverslaving;
- relevante wet- en regelgeving;
- de binnen de branche geldende gedragscodes.

De vergunninghouder kan aantonen dat relevante medewerkers over de vereiste kennis beschikken. Verder heeft de vergunninghouder beschreven hoe de kennis wordt opgedaan en actueel gehouden wordt.

## Aanbeveling 6

**Leidinggevenden en medewerkers belast met het toelaten van en houden van toezicht op consumenten werkzaam in speelcasino's en speelautomatenhallen en bij vergunninghouders van weddenschappen die langs elektronische weg worden aangeboden, beschikken over de kennis om (mogelijk) onmatig speelgedrag te onderkennen en, indien nodig, tijdig en passend te interveniëren.**

### Doelgroep:

- Weddenschappen die langs elektronische weg worden aangeboden (op grond van art. 16 en 24 Wok): sportweddenschappen en totalisator.
- Speelcasino's (art. 27g Wok)
- Speelautomaten (titel VA Wok)

### Verskil met aanbeveling 5

De doelgroep voor aanbeveling 6 zijn de aanbieders van de meer risicovolle kansspelen. Deze aanbeveling is gebaseerd op de wettelijke opleidingseisen voor leidinggevenden en medewerkers van speelcasino's en speelautomatenhallen. Deze wettelijke verplichting geldt niet voor weddenschappen die langs elektronische weg worden aangeboden, maar invulling door deze vergunninghouders wordt wel aanbevolen.

### Inhoud opleiding

De kennis en kunde van leidinggevend en medewerkers heeft in ieder geval betrekking op:

- de aan de aangeboden kansspelen verbonden risico's van gokverslaving;
- gokverslaving, de sociale gevolgen van gokverslaving en de gedragskenmerken van kansspelverslaafden;
- hulpverlening bij gokverslaving;
- de Wet op de kansspelen en overige regelgeving die verband houdt met kansspelen;
- de binnen de branche geldende gedragscodes;
- algemene kenmerken van kansspelproblematiek;
- tijdige signalering;

In aanvulling hierop bestaat deze kennis en kunde voor leidinggevend ook uit de volgende onderdelen:

- inleiding in communicatie en gespreksvaardigheden;
- basisvaardigheden gespreksvoering;
- problematisch spelen en verslaafd gedrag;
- oefenen van een bezoekersgesprek;
- preventiegesprekken;
- vaardigheden op het gebied van motiveren en overtuigen;
- toeleiding naar de hulpverlening.

De opleiding wordt met goed gevolg afgerond binnen zes tot twaalf maanden na indiensttreding. Elke drie jaar wordt een vervoltraining met goed gevolg afgerond.

### Wie moeten de opleiding volgen?

Dat zijn:

- de personen die algemene leiding geven aan de onderneming en personen die onmiddellijk leiding geven aan de bedrijfsvoering;
- de personen die zijn belast met het toelaten van en het toezicht houden op de consument.

**Wie mag de opleiding geven?**

De kwaliteit van de trainingsaanbieders moet geborgd zijn. Dit is in ieder geval zo als de training wordt aangeboden door een instelling of professional die voldoet aan de eisen die staan in de Wet toelating zorginstellingen (WTZi). Trainingen kunnen ook worden gegeven door andere instellingen of professionals, mits dat gebeurt op basis van een samenwerkingsovereenkomst met een instelling die in bezit is van een WTZi-toelating.

**Aanbeveling 7**

**Bij (dreiging van) onmatige deelname intervenueert de vergunninghouder op passende wijze. De vergunninghouder baseert zich daarbij op de door hem te registreren gegevens over speelgedrag.**

**Doelgroep:**

- Speelcasino's (art. 27g Wok)
- Speelautomaten (titel VA Wok)

**Drie wettelijke indicatoren voor (mogelijk) onmatig speelgedrag**

In artikel 7 onder b van de *Regeling werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen* worden drie indicatoren genoemd die kunnen duiden op (dreiging van) onmatige deelname:

- hoge of toenemende speelfrequentie;
- veranderende speeltijdstippen;
- lange of toenemende speelduur.

De indicatoren geven de vergunninghouders enige houvast bij de inschatting wanneer al dan niet sprake is van (dreiging van) onmatige deelneming. De genoemde indicatoren zijn 'mogelijke indicatoren'. Vergunninghouders kunnen ook andere indicatoren gebruiken om te constateren of er sprake is van onmatige deelneming of dreiging daarvan<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Bijvoorbeeld: inzetten na een verlies ('chasing losses'), zenuwachtig/agressief/onheus gedrag of uiterlijke verwaarlozing.



### Verhouding met privacywetgeving

Registreren van persoonsgegevens mag alleen als daar een wettelijke basis voor is. Het is niet mogelijk (een dreiging van) onmatig speelgedrag te signaleren zonder speelgegevens te registreren. Dit maakt dat het op grond van de privacywetgeving toegestaan is speelgedrag van spelers te registreren met als doel tijdig in te kunnen grijpen ter voorkoming van (het ontwikkelen van) kansspeleravling.

### Vorm en aard van de interventie

De wijze waarop de vergunninghouder intervineert is afhankelijk van de aard van het kansspel en de mate waarin de consument tekenen vertoont van problematisch gokgedrag. Bij speelcasino's en speelhallen ligt een persoonlijk gesprek het meest voor de hand. Maatregelen nemen in intensiteit toe, al naar gelang het speelgedrag problematischer vormen aanneemt.

### Waarover informeren bij een interventie

Bij een interventie wordt de consument in ieder geval geïnformeerd over zijn speelgedrag, de ontwikkeling daarvan en de gevaren van gokverslaving. Voor zover nodig wijst de vergunninghouder op de mogelijkheden tot matiging van het speelgedrag, de mogelijkheden van hulp of (tijdelijke) uitsluiting. Deze maatregelen hebben als doel het voorkomen dat recreatieve spelers zich ontwikkelen tot risico- of probleemspelers.

Bij onmatige deelneming, of een dreiging daarvan, informeert de vergunninghouder van speelcasino's en speelautomaten de betrokken deelnemer over de gevaren van kansspeleravling en de toegang tot verslavingszorg

Vergunninghouders beschikken over contactgegevens van de (lokale) verslavings- en/of hulpverleningsinstellingen. Ook hebben zij aantoonbaar inspanningen verricht om te komen tot samenwerkingsafspraken met (lokale) verslavings- en/of hulpverleningsinstellingen.

Bij het treffen van een interventiemaatregel - inclusief uitsluiting (zie ook aanbeveling 8) - wordt in ieder geval geregistreerd:

- datum en tijdstip van de interventiemaatregel;
- de aard en aanleiding van de interventiemaatregel;
- de reactie van de consument op de interventiemaatregel;
- gemaakte afspraken met de consument.

## Aanbeveling 8

**De vergunninghouder beschikt over een sluitend proces om de consument vrijwillig (tijdelijk) uit te sluiten van deelname als maatregel ter voorkoming van onmatige deelname. Tegelijk met de uitsluiting wordt de persoon in kwestie gemotiveerd om hulp te zoeken en ontvangt hij informatie over hulp en advies.**

### Doelgroep:

- Weddenschappen die langs elektronische weg worden aangeboden (op grond van art. 16 en 24 Wok): sportweddenschappen en totalisator
- Speelcasino's (art. 27g Wok)
- Speelautomaten (titel VA Wok)

### Effectiviteit van uitsluiting

Het schaarse onderzoek dat naar de effectiviteit van vrijwillige zelf-uitsluiting is gedaan laat zien dat dit een positieve uitwerking kan hebben op het speelgedrag, zowel op korte als op langere termijn. Ook verbetert het algemene functioneren en welbevinden van spelers<sup>12</sup>. Aanbieders van de meer risicovolle kansspelen hebben dan ook een voorziening waarmee spelers zichzelf (tijdelijk) uit kunnen sluiten van deelname.

### Sluitend proces voor uitsluiting

De vergunninghouder die risicovolle kansspelen aanbiedt, beschikt over een procedure voor vrijwillige uitsluiting.

Uitgangspunt is dat de uitsluitingsprocedure sluitend is; omzeilen van de uitsluiting mag niet mogelijk zijn. Soms kan het de vergunninghouder niet worden aangerekend als een consument die uitgesloten is toch deelneemt, bijvoorbeeld bij fraude met een identiteitsbewijs.

Als de vergunninghouder over meer vestigingen beschikt, wordt aan betrokkene gevraagd of hij wil dat de uitsluiting ook geldt voor de overige vestigingen van de vergunninghouder.

Bij aanbod langs elektronische weg wordt bij uitsluiting het spelerstegoed teruggestort en het spelersaccount bevroren.

Personen die zijn uitgesloten van deelname, ontvangen geen gerichte werving en/of reclame.

<sup>12</sup> De Bruin, D.E. (2015). *Kansspelverslaving, risico's en preventie. Literatuuronderzoek naar de risico's van kansspelen en de aard en effectiviteit van preventieve maatregelen*. Utrecht: CVO – Research & Consultancy, p. 52.

### **Doorverwijzing naar hulpverlening**

In geval van uitsluiting wordt de consument altijd gestimuleerd om hulp te zoeken voor kansspelproblematiek. Hij ontvangt bij de uitsluiting hierover informatie.

### **Na de uitsluiting**

Als de periode van uitsluiting is afgelopen, wordt betrokkene hier niet op gewezen. Als hij of zij weer wil spelen, voert de vergunninghouder een 're-entry'-gesprek. Eventueel worden in dat gesprek beperkende maatregelen afgesproken. Betrokkene wordt in de eerste periode na het beëindigen van de uitsluitingsperiode extra in de gaten gehouden.

## 5 Klachten over/beëindiging van deelname

### Aanbeveling 9

**De vergunninghouder treft een schriftelijke procedure voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten.**

#### Doelgroep:

- Goededoelenloterijen (art. 3 Wok)
- Staatsloterij (art. 9 Wok)
- Instantloterij (art 14b Wok)
- Sportwedenschappen (art. 16 Wok)
- Totalisator (art. 24 Wok)
- Lotto (art. 27b Wok)
- Speelcasino's (art. 27g Wok)
- Speelautomaten (titel VA Wok)

#### Klachtenprocedure

Een effectieve en laagdrempelige schriftelijke procedure voor de afhandeling van klachten maakt onderdeel uit van een adequate invulling van de zorgplicht.<sup>13</sup> Het is van belang dat consequent uitvoering wordt gegeven aan de schriftelijke procedure.

In de klachtenprocedure staat gedefinieerd wat een klacht is. Daarnaast blijkt uit de procedure duidelijk waar en hoe consumenten een klacht kunnen indienen en op welke wijze die wordt behandeld.

De klachtenprocedure is effectief en laagdrempelig. Hiervan is geen sprake als:

- consumenten de klacht alleen via een betaald telefoonnummer of schriftelijk per post kunnen indienen;
- consumenten verplicht worden om de klacht persoonlijk toe te lichten op de locatie van de vergunninghouder;
- geprobeerd wordt om consumenten ertoe aan te zetten hun klacht in te trekken.

De klachtenprocedure is eenvoudig te vinden. Op de website van de vergunninghouder staat op de hoofdpagina een duidelijk zichtbare link naar de klachtenprocedure. In fysieke locaties, zoals speellocaties of winkels waar bijvoorbeeld loten verkocht worden, kunnen consumenten (op verzoek) toegang krijgen tot de klachtenprocedure. De vergunninghouder faciliteert de consument dan bij het inzien van de procedure op de website of verstrekt een fysiek exemplaar van de klachtenprocedure.

<sup>13</sup> Zie ook: 'The Framework, principles and standards to which EGBA member operations annually subscribe, commit and adhere to', EGBA, February 2011, principle 8.

### Behandeling van klachten

Ingediende klachten worden door de vergunninghouder geregistreerd. De vergunninghouder onderzoekt klachten zorgvuldig en handelt een klacht binnen zes weken na ontvangst af. Een klacht is afgehandeld als de klachtenprocedure volledig is gevolgd.

De vergunninghouder informeert de consument gemotiveerd over het onderzoek naar de klacht, welke beslissing is genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen gerealiseerd zullen zijn. De vergunninghouder registreert deze informatie.

## Aanbeveling 10

**De vergunninghouder die abonnementen aanbiedt, beschikt over een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opzegging van deelname aan kansspelen.**

#### Doelgroep:

- Goededoelenloterijen (art. 3 Wok)
- Staatsloterij (art. 9 Wok)
- Instantloterij (art 14b Wok)
- Lotto (art. 27b Wok)

De vergunninghouder heeft een schriftelijke regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van opzeggingen. Deze regeling is een integraal onderdeel van de bedrijfsprocessen van de vergunninghouder. De regeling is erop gericht dat de consument die op wil zeggen, hierin wordt gefaciliteerd.

De vergunninghouder werkt in overeenstemming met de regeling. Bij opzegging doet hij geen poging de consument op andere gedachten te brengen. Ook op de website van de vergunninghouder worden consumenten geïnformeerd over de wijze waarop zij kunnen opzeggen.

De vergunninghouder biedt consumenten de mogelijkheid om op verschillende manieren op te zeggen, onder andere via zijn website en een gratis telefoonnummer. Na de opzegging ontvangen consumenten een bevestiging.

De vergunninghouder biedt consumenten de mogelijkheid om zich na de opzegging af te melden voor reclame en andere communicatie van de vergunninghouder. Als consumenten hiervoor kiezen, worden zij niet meer benaderd door de vergunninghouder.







De *Leidraad Zorgplicht* is een uitgave van  
de Kansspelautoriteit.

Postbus 298 | 2501 CG Den Haag

T 070 302 1300;

E [info@kansspelautoriteit.nl](mailto:info@kansspelautoriteit.nl)

[www.kansspelautoriteit.nl](http://www.kansspelautoriteit.nl)

Ontwerp: Corps ontwerpers, Den Haag