

Reactie van stichting Slicks op de;

Besluit kansspelen op afstand - consultatieversie 10-09-2018

Over het algemeen genomen een zorgvuldig stuk gebaseerd op een eerlijk en gecontroleerd kansspelsysteem waarin ruim aandacht is voor verslavingspreventie. Echter ontbreekt de focus op de bredere maatschappelijke gevolgen van de gokproblematiek zoals adequate hulp/steun bij schuldhulpverlening, maatschappelijk zorg/opvang en stigmatisering. Hierbij zouden ervaringsdeskundigen ook een goede rol kunnen spelen als zij bij beleid en uitvoering in die positie gebracht worden.

Daarnaast hebben wij de uitleg van wat een ervaringsdeskundige op het gebied van kansspelen (kansspelverslaving) is, iets aangepast omdat er een zekere professionalisering van de ervaringsdeskundige verwacht zal worden en nodig is. Ook betrokkenheid van de ervaringsdeskundige bij het verslavingspreventiebeleid van de kansspelaanbieder is nodig vanwege de van oudsher andere zienswijze van de verslavingszorg. Zie onze op en aanmerkingen.

Onze reactie zal niet helemaal volledig zijn door ontbrekende juridische en andere kennis.

Daarnaast zijn de online kansspelen gebaseerd op het gebruik van de Random Number Generator en kan hier elektronisch op gecontroleerd worden. Echter worden er nu ook live casino spelen zoals black jack en roulette online aangeboden. Hoe staat dit in verhouding met dit besluit en dan de controle op een eerlijk spelverloop? Bijvoorbeeld bij kaartspelen zoals black jack weten we dat de winst verhouding ten gunste van de bank hoger wordt als je een aantal "tienen" uit het "dek" laat. Wie controleert dit tijdens het spel? Maar ook heb je croupiers die bij het roulette spel kunnen mikken op een vak(nummers gerelateerd) waardoor de speler die zeg maar op het vak Zero-spel inzet in het nadeel is als de croupier hier op het tegengestelde vak mikt. Dus hoe garandeer je eerlijk spel bij live spelen?

Wij hebben onze commentaren in het rood aangegeven met artikel nummer erbij. Het kan voorkomen dat onze opmerkingen niet precies passen bij het aangegeven artikelnummer en beter bij een ander artikelnummer passen. Dat laten wij aan u over.

Opmerkingen:

Artikel 4.13 1. De vergunninghouder schrijft een persoon slechts in als speler, nadat die persoon de grenzen van zijn speelgedrag heeft aangegeven. 2. De grenzen, bedoeld in het eerste lid, hebben in ieder geval betrekking op: a. de maximale aantallen aanmeldingen per dag, week of maand; b. de maximale stortingen op de speelrekening per dag, week of maand, en c. het maximale tegoed op de speelrekening. 3. De vergunninghouder treft passende maatregelen die waarborgen dat de speler de grenzen, bedoeld in het eerste lid, te allen tijde kan wijzigen, met dien verstande dat: a. een verlaging van een of meer maxima direct in werking treedt; b. een verhoging van een of meer maxima eerst na ten minste 24 uur in werking treedt, en c. een verhoging van een of meer maxima eerst in werking treedt, nadat sedert de inwerkingtreding van de laatste verhoging ten minste een week is verstreken. 4. De vergunninghouder treft passende maatregelen die waarborgen dat de maxima, bedoeld in het tweede lid, onder b en c, niet kunnen worden overschreden.

Artikel 4.13.1. Hier zouden wij graag zien dat de maximale stortingen een relatie hebben met het maandelijkse inkomen van de kansspelspeler. Onrealistische hoge grenzen zoals een

inkomen van 2000 euro per maand en dan de grens naar 2000 euro of hoger is niet realistisch en zal dan geweigerd moeten worden. Hoe dat gecontroleerd/gecommuniceerd moet worden is moeilijk maar misschien een verbinding met de belastingdienst? Het zou mooi zijn als de kansspelautoriteit weet dat de speler zijn limiet bereikt heeft bij de betreffende kansspelaanbieder. Als er dan 2 of meer kansspelaanbieders bij dezelfde persoon die maximering melden kan de Ksa inschrijving in de CRUCKS overwegen om de speler tegen zichzelf te beschermen. Er kan hierbij gebruik gemaakt worden van de unieke identificator nummer die bij elke kansspelaanbieder dan dezelfde moet zijn.

Artikel 4.24 1. Betalingstransacties tussen de vergunninghouder en de speler verlopen uitsluitend via de speelrekening. 2. De vergunninghouder staat voor betalingstransacties met de speler uitsluitend het gebruik toe van betaalinstrumenten, die: a. zijn uitgegeven door een in een lidstaat gevestigde kredietinstelling met een vergunning als bedoeld in artikel 8 van Richtlijn 2013/36/EU of door een in een lidstaat gevestigde betaaldienstverlener met een vergunning als bedoeld in artikel 11 van Richtlijn Richtlijn (EU) 2015/2366, en b. ondubbelzinnig zijn te herleiden tot de persoon van de speler.

Artikel 4.24.1. Duur van de uitbetaling. Als bij online kansspelaanbieders nu iemand zijn geld van de spelersrekening wil laten uitbetalen duurt het gemiddeld 4 werkdagen alvorens iemand het geld op zijn bankrekening heeft staan. Ook is er de mogelijkheid van “reverse” dus als iemand laat uitbetalen kan hij/zij op een later tijdstip bijvoorbeeld tot de volgende dag de uitbetaling laten cancelen. Bij Slicks willen wij dat de speler maximaal 1 werkdag op zijn geld hoeft te wachten(het liefst net als bij normale bankstortingen en overmaking gelijk) en dat de reverse mogelijkheid niet meer mag. Dus uitbetaling is uitbetaling en gedurende dat proces kan de speler ook niet meer bijstorten. De late uitbetaling is een veel gehoorde klacht van kansspelers dus in het maatschappelijke/sociale/financiële belang van de speler maar ook om verslavingsgedrag te voorkomen snelle uitbetaling.

Artikel 4.36 1. De vergunninghouder voorziet in een transparante, eenvoudige en gratis procedure voor de behandeling van klachten van spelers. 2. De procedure, bedoeld in het eerste lid, voorziet er in ieder geval in dat: a. de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis wordt gesteld van de bevindingen naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die daaraan worden verbonden, en b. de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen acht weken wordt afgehandeld. 3. De vergunninghouder brengt klachten die niet in der minne worden opgelost ter kennis van de raad van bestuur. 4. De vergunninghouder maakt op de spelersinterface kenbaar op welke wijze klachten over de vergunde kansspelen worden behandeld.

Artikel 4.36.1.

Aanvullen met: de vergunninghouder houdt een maandrapportage bij van de geanonimiseerde klachten die de Ksa en de Raad van Kansspelers(RvK) kunnen gebruiken voor het bijsturen van het beleid en uitvoering van de bedoelde kansspelaanbieder vooral gericht op verslavingspreventie.

Paragraaf 1. Verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder

Artikel 7 1. De houder van een vergunning tot het organiseren een speelcasino als bedoeld in artikel 27g, tweede lid, van de wet, tot het aanwezig hebben van een of meer kansspelautomaten in een inrichting als bedoeld in artikel 30c, eerste lid, onder b, van de wet, of tot het organiseren van kansspelen op afstand als bedoeld in artikel 31, eerste lid, van de wet, draagt er voor zorg dat in zijn organisatie in samenwerking met deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen op het gebied van kansspelen een verslavingspreventiebeleid wordt ontwikkeld, toegepast en onderhouden, dat ten minste

voldoet aan de bij of krachtens dit hoofdstuk gestelde bepalingen en dat aansluit op het Nederlandse stelsel van verslavingszorg.

Graag aanvullen met: *dat tenminste voldoet aan de bij of krachtens dit hoofdstuk gestelde bepalingen en dat aansluit op het Nederlandse stelsel van verslavingszorg en betrokken maatschappelijke organisaties. (dit kunnen dan bijvoorbeeld bij gokproblematiek schuldhulpverlenende of cliënten ondersteunende organisaties zijn).*

2.2.1. Pakket aan maatregelen

Het besluit voorziet in een samenhangend pakket aan maatregelen dat de speler de mogelijkheid geeft controle over zijn speelgedrag te krijgen en te behouden. Zo wordt de speler voor en tijdens de deelname aan kansspelen gewezen op de risico's die hieraan verbonden zijn. Wanneer de speler zich inschrijft bij een vergunde aanbieder van kansspelen op afstand, moet hij bij inschrijving een spelersprofiel invullen waarin hij zijn speelgrenzen aangeeft. Tijdens het spelen wordt de speler regelmatig aan deze grenzen herinnerd. De vergunninghouder heeft (evenals exploitanten van speelcasino's en speelautomatenhallen) een actieve zorgplicht om de speler zoveel mogelijk te helpen bij het nemen van diens eigen verantwoordelijkheid. Daarvoor dient de vergunninghouder in samenwerking met deskundigen op het gebied van kansspelverslaving en ervaringsdeskundigen een verslavingspreventiebeleid te ontwikkelen, implementeren en onderhouden. In dat beleid maakt hij in ieder geval gebruik van genoemd spelersprofiel en het getrapte preventiemodel (zie paragraaf 2.2.2). Het sluitstuk op het verslavingspreventiebeleid is het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (CRUKS). Door al dan niet vrijwillige inschrijving in dat register kan de speler worden uitgesloten van deelname aan vergunde kansspelen op afstand, in speelcasino's of in speelautomatenhallen. Het besluit geeft ook uitvoering aan de in het regeerakkoord opgenomen onderdelen over kansspelen. Een van de doelstellingen van dit onderdeel van het regeerakkoord is om in de uitvoering bijzondere aandacht te besteden aan het terugdringen van kansspelverslaving. De afstand van houders van een vergunning tot het aanbieden van kansspelen op afstand tot het Nederlandse zorgstelsel kan zowel fysiek als inhoudelijk groot zijn. Daarom wordt met dit besluit vereist dat de vergunninghouder een vertegenwoordiger in Nederland heeft die deskundig is op het gebied van verslavingspreventie en contacten onderhoudt met het Nederlandse zorgstelsel.

Artikel 2.2.1 Pakket aan maatregelen: Hier ontbreekt een alinea/zin met als inhoud de contacten met de ervaringsdeskundigen (Raad van Kansspelers, RvK) die opkomen voor het maatschappelijk en sociaal belang van de kansspeler waaronder verslavingspreventie.

Deze vertegenwoordiger moet het Nederlandse zorgstelsel en de belangrijke Nederlandse actoren daarbinnen kennen, hij moet bijdragen aan (de uitvoering van) het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder en hij moet gevolmachtigd om zijn namens de vergunninghouder beslissingen te kunnen nemen. Goede contacten met het Nederlandse zorgstelsel helpt de vergunninghouder bij het ontwikkelen van zijn verslavingspreventiebeleid zodat hij beter kan interveniëren in risicovol speelgedrag en de speler indien nodig eenvoudiger naar de juiste zorg in Nederland kan doorverwijzen.

2.2.2 Getrapte preventiemodel

Het getrapte preventiemodel is gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek en sluit aan bij aanbevelingen van de Europese Commissie over preventie van en interventie bij kansspelverslaving. Het model geeft preventieve maatregelen en voorzieningen die verschillen in zwaarte en intensiteit. Daarmee kunnen interventies worden toegespitst op het individu. Het doel hierbij is de speler een spiegel voor te houden, zodat hij geconfronteerd wordt met zijn eigen speelgedrag en inzicht krijgt in de risico's die aan zijn speelgedrag

verbonden zijn.

Generieke interventies sluiten niet altijd aan op het speelgedrag van de speler. Door middel van het getrapte preventiemodel kan maatwerk geleverd worden, zodat de speler niet wordt geconfronteerd met interventies die niet voor hem bedoeld zijn.

Door op passende wijze in het speelgedrag te interveniëren kan de vergunninghouder voorkomen dat een speler die risicovol gedrag vertoont een probleemspeler wordt, en kunnen probleemspelers tijdig naar de juiste zorg worden doorverwezen. De interventies moeten proportioneel zijn ten opzichte de ernst van het geconstateerde speelgedrag. In voorkomende gevallen kan een pop-up met een herinnering aan de grenzen van het spelersprofiel volstaan. In andere gevallen is een zwaardere interventie noodzakelijk, zoals pop-ups die het spel langere tijd onderbreken, of een persoonlijk onderhoud tussen de speler en de vergunninghouder waarbij de speler wordt gewezen op zijn speelgedrag en de risico's hiervan. Bij een persoonlijk onderhoud wijst de vergunninghouder de speler in ieder geval op de mogelijkheid zich vrijwillig in te schrijven in CRUKS. De interventies kunnen in intensiteit oplopen indien het speelgedrag daar aanleiding toe geeft, of wanneer eerdere interventies niet het beoogde resultaat hebben bereikt. Ultimum remedium is dat de vergunninghouder de speler bij de kansspelautoriteit voordraagt voor onvrijwillige inschrijving in CRUKS.

Het goed werken van het getrapte preventiemodel heeft altijd bijstelling door de aard van de gokindustrie die gebaseerd is op het geld verdienenmodel. Daarom is hier een toegezegde invloed van de Raad van Kansspelers(ervaringsdeskundigen raad) bij de totstandkoming en uitvoering van het preventiemodel noodzakelijk.

2.5.1 Controledatabank

De vergunninghouder moet een controledatabank in Nederland plaatsen. Dit is een datakuis waarin gegevens worden opgeslagen die relevant zijn voor het toezicht. De gegevens in de controledatabank mogen niet kunnen worden overschreven en de toezichthouders hebben alleen toegang tot de voor hen relevante gegevens. De opgeslagen gegevens hebben betrekking op onder meer betalingstransacties, mutaties in de speelrekening, overschrijdingen van het spelersprofiel en de toegepaste interventie maatregelen. Deze gegevens worden near real-time opgeslagen. Zo is de controledatabank een effectieve manier om op afstand toezicht te houden. Dit is bevorderlijk voor de toezichthouders omdat zij direct toegang hebben tot relevante gegevens en voor de vergunninghouder, omdat deze minder frequent gedetailleerde rapporten hoeft op te stellen.

De soort gegevens die relevant zijn voor de controledatabank zijn privacygevoelig. Het gaat bijvoorbeeld over speelgedrag en interventies daarin. Daarom worden de gegevens in de controledatabank gepseudonimiseerd opgeslagen. Dit wil zeggen dat zij worden gekoppeld aan een niet direct tot de identiteit van de speler te herleiden unieke aanduiding. Indien daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld omdat analyse van de gegevens in de controledatabank tot verdenking van fraude heeft geleid, kan de toezichthouder de identiteit achter de unieke aanduiding opvragen bij de vergunninghouder.

Artikel 2.5.1 Controledatabank.

Graag aanvullen met dat de nog op te richten Raad van Kansspelers(RvK) net als de Kansspelautoriteit ook inzicht krijgt in de gepseudonimiseerde gegevens over bijvoorbeeld speelgedrag en interventies om o.a. zo mee te kunnen denken aan uitvoering en maken van verslavingsrisico beleid. Of dat de RvK deze gegevens via een maandelijkse rapportage aangereikt krijgt via de Ksa.

Eerste lid

Het proces van het ontwikkelen, uitvoeren en onderhouden van het verslavingspreventiebeleid moet plaatsvinden in samenwerking met deskundigen op het gebied van verslavingszorg en ervaringsdeskundigen op het gebied van kansspelen. Dit waarborgt niet alleen dat de vergunninghouder ook daadwerkelijk voortdurend inspanningen verricht om de verslavingsrisico's van de door hem aangeboden kansspelen zo veel mogelijk te beteugelen, maar ook dat bij de ontwikkeling en het onderhoud van dat beleid voortdurend nieuwe wetenschappelijke en technische ontwikkelingen op het gebied van verslavingspreventie worden betrokken. De wetenschap op het gebied van (kansspel)verslavingspreventie is in beweging en de technische mogelijkheden om preventieve maatregelen in de praktijk te implementeren ontwikkelen zich voortdurend.

Een ervaringsdeskundige op het gebied van kansspelen (kansspelverslaving) is iemand die, als (gewezen) speler, persoonlijke ervaring heeft opgedaan met kansspelverslaving en/of de wijze waarop verslaving kan worden voorkomen, die deze ervaring heeft omgezet in ervaringskennis en die in staat is om deze kennis en over te dragen op anderen.

Een ervaringsdeskundige op het gebied van kansspelen (kansspelverslaving) is iemand die, als (gewezen) speler, een doorleefde ervaring heeft opgedaan met één of meerdere kansspelen (kansspelverslaving) en/of de wijze waarop verslaving kan worden voorkomen. Die deze ervaringskennis vermeerderd heeft met kennis van ervaringen van anderen (lotgenoten); de gemeenschappelijke ervaringskennis. Maar ook kennis heeft opgedaan uit wetenschap, verslavingszorg en maatschappij die raakvlakken hebben met kansspelen (kansspelverslaving).

De kennis van ervaringsdeskundigen is niet gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek, maar op hun eigen ervaring. Hun praktijkkennis heeft voor een goed functionerend verslavingspreventiebeleid een belangrijke meerwaarde bovenop de wetenschappelijke kennis van de deskundigen op het gebied van verslavingszorg.

Ervaringsdeskundigen kennen uit eigen ervaring de risico's op kansspelverslaving en die aspecten van het kansspel en de omgeving waarin die worden aangeboden die die risico's kunnen verhogen. Vanuit hun ervaring kunnen zij beoordelen welke interventies effectief kunnen zijn, welke maatregelen kunnen bijdragen om risicovol speelgedrag of verslaving te voorkomen en in hoeverre een bepaalde preventieve maatregel ook daadwerkelijk het gewenste gedragseffect bij een speler teweeg zal kunnen brengen. Hun inbreng bij de totstandkoming van het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder is daarom van belang voor de kwaliteit en de effectiviteit van dat beleid. De kansspelautoriteit zal in de uitvoering van haar coördinerende rol bijdragen aan het organiseren van de samenwerking tussen vergunninghouders en de ervaringsdeskundigen.

Het preventiebeleid moet voldoende aansluiten bij het Nederlandse stelsel van verslavingszorg, zodat ook buitenlandse aanbieders de Nederlandse speler passend kunnen informeren over, en eventueel doorgeleiden naar, de voor hen beschikbare verslavingszorg.

Onderdeel a

De vergunninghouder moet ter invulling en uitvoering van zijn zorgplicht adequate maatregelen en voorzieningen treffen om kansspelverslaving zoveel mogelijk te voorkomen. Veel van die maatregelen zijn verplicht voorgeschreven, zoals de leeftijdscontrole, het raadplegen van het centraal register, de verschillende informatieverplichtingen jegens de speler, het monitoren en analyseren van het speelgedrag, het verschaffen van inzicht in het speelgedrag, het ondersteunen van matiging van het speelgedrag en de beperking van de

wervings- en reclameactiviteiten. Daarnaast kan de vergunninghouder in samenwerking met deskundigen op het gebied van verslavingszorg in zijn verslavingspreventiebeleid aanvullende maatregelen en voorzieningen opnemen die zijn toegespitst op de verslavingsrisico's van de kansspelen die hij aanbiedt. Het verslavingspreventiebeleid van de vergunninghouder moet in ieder geval een beschrijving bevatten van de beschikbare maatregelen en voorzieningen ter preventie van kansspelverslaving en de gevallen waarin en wijze waarop hij de verschillende maatregelen en voorzieningen toepast.

Ook bij het verslavingspreventiebeleid en de verslavingsrisico's van kansspelen is de inbreng van ervaringsdeskundigen meer dan belangrijk. De verslavingszorg ziet de mens als oorzaak en oplossing van het verslavingsgedrag, wij de ervaringsdeskundigen zien het kansspel en de kanspelomgeving als oorzaak en oplossing. Twee verschillende benaderingswijzen die elkaar kunnen aanvullen. Graag willen wij dat er een alinea over de betrokkenheid van ervaringsdeskundigen bij het verslavingspreventiebeleid komt.

De risico- of probleemspeler moet in het persoonlijk onderhoud naar passende zorg worden geleid om hem te helpen daadwerkelijk verandering in zijn speelgedrag te bewerkstelligen. De vergunninghouder moet hem daartoe zo veel mogelijk motiveren. Onderdeel van de op grond van artikel 6 van het Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen vereiste kennis en inzicht zijn vaardigheden op het gebied van motiveren en overtuigen. Verder moet worden bezien hoe eventuele drempels voor de speler om zorg op te zoeken gemakkelijker genomen kunnen worden.

Indien het persoonlijk onderhoud leidt tot een redelijk vermoeden dat de speler zichzelf of zijn naasten door onmatige deelname of verslaving schade kan berokkenen, adviseert de vergunninghouder de speler tot inschrijving in het centraal register uitsluiting kansspelen en wijst hij hem op de mogelijkheid van onvrijwillige inschrijving in dat register door tussenkomst van de kansspelautoriteit (artikel 33da Wok).

Belangrijk is monitoring of dit ook werkelijk gebeurt. Dus komt de risico- of probleemspeler daadwerkelijk bij de passende zorg aan. Uit een klein onderzoek van Slicks blijkt dat bij Jellinek Jeugd in 2017 geen enkele jeugdige een intake heeft gehad terwijl Holland Casino volgens het jaarverslag in 2017 2500 "probleemgesprekken" had met jongeren.

Amsterdam 16 september 2018,

Namens Slicks

Raymond Aronds