

**Amsterdam, 5 november 2018**

**Betreft: Reactie op Besluit kansspelen op afstand – consultatieversie 10 – 09 - 2018**

L.S.

Onderstaande punten volgen het rapport pagina- en artikelsgewijs en geven een reactie in het kort.

Pagina 2, artikel 2.2.

Een vergunning met een geldigheidsduur van ten hoogste vijf jaar is erg kort, acht of tien jaar is reëler.

Pagina 8, artikel 4.13.b

Vanwaar de keuze voor ten minste 24 uur en niet meteen ten minste een week?

Pagina 12, artikel 4.35

Hieraan toevoegen; dan wel andere vormen van communicatie zoals whatsapp en chat. Bij grotere bedrijven wellicht 24 uurs telefonische bereikbaarheid?

Pagina 12, artikel 4.36

Als aanvulling op wat genoemd is: instellen van een onafhankelijke klachtencommissie?

Pagina 12 en 13, artikel 4.40, 4.41 en 4.43

Alle verwijzingen met betrekking tot keuringsinstellingen gaan over technische keuringen. Als aanvulling s.v.p. toevoegen de mogelijkheid van keuring op Verantwoord Spelen zaken.

Pagina 15, artikel 4.52

Als aanvulling op het bovengenoemde: een keuring en certificering invoeren van Verantwoord Spelen maatregelen.

Pagina 24, artikel 16.b

Niet alleen beperken tot de beschikbare hulpverlening door instellingen van verslavingszorg, maar ook andere vormen zijn belangrijk. Slechts ongeveer 10% van alle spelers met grote problemen komt bij de reguliere hulpverlening terecht ( dat is overigens hetzelfde als in veel andere landen) en 30 – 35 % komt van zijn probleem af zonder hulp van buitenaf. Het is belangrijk ons te richten op nieuwe vormen van mogelijke hulp.

Pagina 31, artikel 2.1.3.

The logo for Assissa Consultancy Europe, featuring the word 'ASSISSA' in a bold, black, sans-serif font. The letters are stylized with thick strokes and a slight shadow effect. The 'A's at the beginning and end are larger and more prominent than the other letters.

Assissa Consultancy Europe, Pieter Calandlaan 317 - 319, NL-1068 NH AMSTERDAM

i [www.assissa.nl](http://www.assissa.nl) • e [info@assissa.nl](mailto:info@assissa.nl) • t +31 20 689 59 89

ABN AMRO NL19ABNA0543313514 • KvK Amsterdam 30134759 • VATnr.8050.24.499.B01

Inzake CRUKS te overwegen om een onafhankelijk instituut in het leven te roepen die de feitelijke rol van de kansspelautoriteit inzake de uitvoering van CRUKS voor haar rekening neemt.

Nogmaals een pleidooi voor een keuring op het gebied van Verantwoord Spelen.

Pagina 32, artikel 2.2.1.

Bij het ontwikkelen van een verslavingspreventiebeleid niet te veel nadruk op de huidige instellingen voor verslavingszorg en ervaringsdeskundigheid. Gezamenlijk nemen zij slechts een klein deel voor hun rekening als het gaat om het aanbieden van hulp. Het gaat dus niet om meer van minder, maar om minder van meer. Een groter en meer divers aanbod is belangrijker dan meer aandacht voor het huidige.

Van de vertegenwoordiger van de vergunninghouder wordt een duizendpoot verwacht, die meer weet en kan dan wij nu beschikbaar hebben in welke rol en met welke achtergrond dan ook. Wellicht is dat wat te veel gevraagd.

Samenwerking met andere, bestaande en toekomstige organisaties is net zo belangrijk.

Pagina 33, artikel 2.2.3.

Uitvoeren van risicoanalyse is belangrijk, maar vooral met hulp van buitenaf en gespecialiseerde organisaties, en minder door alle know-how in huis te hebben. Dat externe aanbod is nu nog beperkt, maar kan uitgebreid worden ook door middel van meer onderzoek.

Pagina 34, artikel 2.4.

Aandacht voor AML en matchfixing zijn ook belangrijk in de opleidingen / trainingen van medewerkers.

Pagina 52, artikel 4.1.

Samenwerking met marktpartijen is essentieel. Onduidelijk is wat de rol van de kansspelautoriteit is als het gaat om coördinatie. Een zekere aanwezigheid van de vergunninghouder is belangrijk, maar belangrijker is goede samenwerking. Invulling van preventiecursussen met marktpartijen is belangrijk en dient niet beperkt te worden tot de Instelling van Verslavingszorg en ervaringsdeskundigen alleen.

Pagina 79 en 80, artikel 4.27 , tweede lid, onderdeel b

Vraag om verduidelijking: blijven weddenschappen staan of niet? Of gaat het alleen om het bijschrijven van eventuele speelwinst, of kan het ook gaan om eventueel speelverlies?

Pagina 85, artikel 4.35

Zoals eerder gemeld: ook whatsapp, chat en andere vormen?

Pagina 86 en 87, artikel 4.40

ISO 9001, ISO 27001 of andere vormen van certificering op het gebied van Verantwoord Spelen?


Pagina 89



Assissa Consultancy Europe, Pieter Calandlaan 317 - 319, NL-1068 NH AMSTERDAM

i [www.assissa.nl](http://www.assissa.nl) • e [info@assissa.nl](mailto:info@assissa.nl) • t +31 20 689 59 89

ABN AMRO NL19ABNA0543313514 • KvK Amsterdam 30134759 • VATnr.8050.24.499.B01



ISO 17021 voor audits uitvoerenden en ISO 17065 voor alleen certificering, geeft dat ruimte voor andere organisaties die zich bezighouden met certificering zoals ECA, WLA level 4 en G4?

Pagina 96 en 97, artikel 5.3, onderdelen b en c  
Dient de vergunninghouder al deze zaken in eigen beheer uit te voeren of mag de opdracht daarvoor en de uitvoering ervan ook geschieden door een externe organisatie?

Pagina 103, artikel 6.2, subonderdeel 2  
Het bonusbeleid en het beschikbaar stellen daarvan dient beter en nader omschreven te worden. Welke vormen van bonussen zijn acceptabel en welke niet?

Pagina 118, bovenaan  
Bij de uitvoering van dit artikel dient per situatie goed bekeken en gevolgd te worden welke informatie en op welke wijze verstrekt wordt. Hierbij is het hoe vaak belangrijker dan het wat. Van belang is ook deze mogelijkheden en de effectiviteit ervan te laten onderzoeken door ervaren onderzoekers.

Pagina 118, onderaan  
Een pleidooi voor het instellen van een onafhankelijke commissie om de besluiten tot onvrijwillige inschrijving in het CRUKS te beoordelen. De kansspelautoriteit moet dit alles niet zelf willen uitvoeren.  
Het gaat ook om de bescherming van de speler tegen zichzelf en het feit dat hij geacht wordt wilsonbekwaam te zijn.

Pagina 120, tweede lid, derde lid  
Dit zullen veelal receptiemedewerkers zijn bij land based kansspelaanbieders en administratieve medewerkers bij de kansspel op afstand aanbieders.

Vanzelfsprekend ben ik bereid een nadere toelichting te geven.

Pieter Remmers



ASSISSA

Assissa Consultancy Europe, Pieter Calandlaan 317 - 319, NL-1068 NH AMSTERDAM  
i [www.assissa.nl](http://www.assissa.nl) • e [info@assissa.nl](mailto:info@assissa.nl) • t +31 20 689 59 89  
ABN AMRO NL19ABNA0543313514 • KvK Amsterdam 30134759 • VATnr.8050.24.499.B01