BRONARCHIEF KANSSPELEN

Guidance Kennisgeving problematisch speelgedrag en Cruks

Archiefdocument 42102

6 oorspronkelijke paginas

Deze publicatie is opgenomen bij het hieronder gekoppelde dossier op OnlineCasino.Amsterdam.

Origineel document volgt ongewijzigd

OCA-leeskopie met een navigatievoorblad. Vanaf de volgende pagina staat de oorspronkelijke publicatie. Dit voorblad is door OnlineCasino.Amsterdam toegevoegd en maakt geen deel uit van het oorspronkelijke document.

Lees het bijbehorende dossier

Dossiers en persinformatie

www.onlinecasino.amsterdam

Bron oorspronkelijke publicatie: Kansspelautoriteit.

OCA-voorblad toegevoegd op 17 oktober 2026. Het oorspronkelijke bestand is afzonderlijk bewaard.

Kansspelautoriteit

Guidance Kennisgeving problematisch speelgedrag en Cruks

Inleiding

De kennisgeving problematisch speelgedrag is een belangrijk onderdeel van de zorgplicht van vergunninghouders die kansspelen aanbieden. Met een kennisgeving kan de Kansspelautoriteit (Ksa) een procedure starten voor onvrijwillige inschrijving van een speler in het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks). Uit onderzoek van de Ksa naar de uitvoeringspraktijk van kennisgevingen blijkt dat vergunninghouders deze maatregel verschillend toepassen en daarbij tegen praktische vragen aanlopen. Vooral de controle op het opvolgen van een advies tot vrijwillige inschrijving in Cruks blijkt in de praktijk lastig uitvoerbaar.

Daarnaast ontvangt de Ksa vanuit de markt regelmatig vragen over het moment waarop een kennisgeving moet worden gedaan, welke informatie moet worden aangeleverd en hoe vergunninghouders in specifieke situaties moeten handelen.

Deze guidance geeft vergunninghouders praktische handvatten voor de uitvoering van kennisgevingen. De guidance bevat geen nieuwe regels, maar verduidelijkt hoe de Ksa de bestaande wettelijke verplichtingen uitlegt en welke werkwijze zij in de praktijk verwacht. Deze guidance kan periodiek worden geactualiseerd op basis van nieuwe inzichten, toezicht ervaringen of wijzigingen in wet- en regelgeving.

Wat is een kennisgeving?

Een kennisgeving is de zwaarste interventiemaatregel die een vergunninghouder kan inzetten om (verdere) gokschade te voorkomen. Vergunninghouders zijn verplicht spelers te beschermen tegen onmatig speelgedrag en kansspelverslaving. Daarbij werken zij volgens een getrapt interventiemodel. Dat betekent dat de interventie samenhangt met de ernst van de signalen. Er is dus geen interventieladder die stap voor stap volledig doorlopen moet worden. Afhankelijk van de ernst van de signalen kan direct een zwaardere maatregel nodig zijn.

Wanneer de vergunninghouder redelijkerwijs moet vermoeden dat de speler door onmatige deelname aan kansspelen of door kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan naasten, dan is de vergunninghouder verplicht om de speler te adviseren zich vrijwillig in te schrijven in Cruks. Wanneer de speler dit advies niet opvolgt, moet de vergunninghouder hiervan melding maken bij de Ksa door het doen van een kennisgeving. Op basis van deze kennisgeving kan de Ksa besluiten om de speler onvrijwillig in te schrijven in Cruks.

Waarom is een kennisgeving belangrijk?

Een kennisgeving vormt de eerste stap in het proces van onvrijwillige inschrijving in Cruks. Een onvrijwillige registratie kan een belangrijke bijdrage leveren aan het voorkomen van verdere gokschade. Spelers wordt hiermee namelijk de toegang tot de gehele vergunde kansspelmarkt ontzegd. Zij kunnen gedurende hun inschrijving ook geen nieuw account aanmaken bij een andere vergunninghouder. Daarmee biedt een kennisgeving bredere bescherming dan alleen het uitsluiten van de speler bij één vergunninghouder.

Wanneer moet een kennisgeving worden gedaan?

Als de signalen (of het signaal) in het spelersdossier leiden tot een redelijk vermoeden dat de speler door onmatige deelname aan kansspelen of door kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan naasten, dan moet de vergunninghouder de speler adviseren om zich vrijwillig in te schrijven in Cruks. Als de speler dit advies niet opvolgt, moet de vergunninghouder een kennisgeving aan de Ksa doen.

Er is geen ruimte voor een risicogebaseerde toepassing van de kennisgevingen. Vergunninghouders moeten signaleren, registreren, analyseren en interveniëren. Dat betekent dat voor elke speler een kennisgeving gedaan moet worden als de vergunninghouder redelijkerwijs moet vermoeden dat de speler door onmatige deelname aan kansspelen of door kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan naasten. Er is ook geen ruimte voor een lichtere vorm van kennisgevingen. Het doen van een kennisgeving wordt gezien als de zwaarst mogelijke interventie die een vergunninghouder kan doen als het speelgedrag daar aanleiding toe geeft.

Cruks controle na advies tot vrijwillige inschrijving

In de huidige praktijk kunnen vergunninghouders op grond van de huidige regelgeving niet objectief vaststellen of een speler het advies tot vrijwillige inschrijving in Cruks heeft opgevolgd.

Vergunninghouders mogen de registratie in Cruks **alleen** controleren op basis van 'hit/no hit' bij inschrijving of aanmelding.

Hoewel de regelgeving op dit punt in de toekomst mogelijk wijzigt, adviseert de Ksa vergunninghouders om uiterlijk binnen twee weken na het geven van een advies aan de speler tot vrijwillige inschrijving in Cruks, een kennisgeving te doen bij de Ksa. De Ksa kan vervolgens controleren of een speler al dan niet in Cruks staat en indien nodig de procedure rondom een onvrijwillige registratie in Cruks starten.

De Ksa kan vergunninghouders geen inzage geven in het register. De wet voorziet hier niet in, mede vanwege de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van spelers.

Aan te leveren informatie

Voor het doen van een kennisgeving heeft de Ksa een checklist opgesteld. Deze checklist geeft aan welke informatie aan de Ksa verstrekt kan worden en relevant is voor de beoordeling van een kennisgeving.

Het kan voorkomen dat een vergunninghouder niet over alle informatie beschikt. Het ontbreken van informatie hoeft niet nadelig te zijn. Als de speler bijvoorbeeld niet reageert als de vergunninghouder probeert contact op te nemen, kan dat juist een signaal zijn. Dit kunt u aangeven in het formulier bij het indienen van de kennisgeving.

Voor zover beschikbaar kan de vergunninghouder uiteraard ook méér informatie aanleveren (dan in de checklist wordt benoemd), die ten grondslag ligt aan het vermoeden van onmatige deelname of gokverslaving. Hierbij kan gedacht worden aan derden die een signaal afgeven over de speler of informatie uit de zogenoemde draagkrachttoets[1]. De Ksa ontvangt graag alle relevante informatie.

Meer informatie is te vinden in paragraaf 2.2.2 van de toelichting (Stb 2021, 37), de toelichting op artikel 18 Bwrvk[2] (Stb 2021, 37) en https://kansspelautoriteit.nl/kennisgeving-problematisch-speelgedrag-inschrijven-cruks-door-gokbedrijf.

Procedure en doorlooptijd

De gemiddelde doorlooptijd van het behandelen van een kennisgeving door de Ksa bedraagt vier tot zes weken. Tijdens deze periode:

- beoordeelt de Ksa het dossier;
- wordt waar nodig aanvullende informatie opgevraagd;
- wordt advies gevraagd aan externe (verslavings-)deskundigen;
- krijgt de speler gelegenheid een zienswijze te geven.

1 Zie ook artikel 3.1.13, tweede lid Beleidsregel verantwoord spelen 2024.
2 Bwrvk: Besluit werving reclame en verslavingspreventie kansspelen.

In spoedeisende gevallen is de doorlooptijd korter. Dat geldt bijvoorbeeld bij:
- suïcidale uitingen;
- duidelijke uitingen van gokproblemen en/of kansspelverslaving.

In dergelijke situaties kan de Ksa versneld overgaan tot onvrijwillige inschrijving.

Tot slot geldt: hoe completer het dossier, des te korter de doorlooptijd en hoe kleiner de kans dat de Ksa om aanvullende informatie moet vragen.

Suïcidale uitingen

Bij signalen van suïcidale gedachten of duidelijke uitingen van kansspelverslaving is het raadzaam direct een advies tot vrijwillige Cruks inschrijving te geven en vervolgens zo snel mogelijk een kennisgeving bij de Ksa te doen.

Maar bij suïcidale gedachten is het doen van een kennisgeving niet het enige dat een vergunninghouder kan doen. Het is aan te bevelen een protocol voorhanden te hebben waarin staat hoe medewerkers moeten handelen indien een speler dergelijke uitingen doet. Daarin kan bijvoorbeeld zijn opgenomen:
- contact opnemen/ bellen met de Hulplijn | 113 Zelfmoordpreventie;
- of samen met de speler een afspraak maken bij een zorginstelling.

Een kennisgeving vervangt deze zorgmaatregelen niet.

Bereikbaarheid van de speler

Contact met de speler is geen voorwaarde voor het doen van een kennisgeving. Onbereikbaarheid kan zelfs een extra signaal zijn[3].

BSN en meerdere nationaliteiten

Indien een speler meerdere nationaliteiten heeft, is het altijd zinvol om alle aanwezige identificatiebewijzen (ID-bewijs) in Cruks te registreren. Dit voorkomt dat een speler de registratie in Cruks kan omzeilen. Sommige vergunninghouders kiezen ervoor om alleen spelers met een BSN te accepteren. Een ID-bewijs zonder Burgerservicenummer (BSN) is dan niet voldoende.

Het is bekend dat het bezit van meerdere identiteitsbewijzen, één met, respectievelijk één zonder BSN kan leiden tot problemen bij Cruks controles. Dat geldt ook voor gevallen waarin alleen een buitenlands ID-bewijs beschikbaar is met bijvoorbeeld lettertekens die niet ingevoerd of herkend kunnen worden door Cruks. Spelers die zich met het ene ID-bewijs (met BSN) in Cruks hebben geregistreerd, kunnen zich met het andere ID-bewijs (zonder BSN) toegang tot kansspelen verschaffen. Een ID-bewijs zonder BSN biedt daarom niet altijd voldoende zekerheid ten aanzien van een mogelijke Cruks registratie. Het belang van zekerheid bij Cruks controles is een zwaarwegend belang. Er is daarmee een gerechtvaardigde grond om te kiezen voor enkel toelating van spelers met een ID-bewijs met een BSN-nummer, maar het is geen verplichting.

3 Zie hiervoor ook het vijfde lid van artikel 3.1.14 van de Beleidsregel verantwoord spelen 2024. Daar staat dat ook sprake kan zijn van een redelijk vermoeden van schade door onmatige deelname of kansspelverslaving, indien een speler niet of onvoldoende reageert op herhaalde pogingen van de vergunninghouder tot het voeren van een persoonlijk onderhoud.

Signalen

Een informatieverzoek van de Ksa om spelersdossiers, die verband houden met een kennisgeving van andere vergunninghouders, kan de vergunninghouder beschouwen als een signaal. Dit signaal kan, al dan niet in samenhang met andere bij de vergunninghouder bekende signalen, aanleiding zijn om een passende interventiemaatregel te treffen ten aanzien van de bewuste speler.

Bij de beoordeling van de kennisgevingen wordt door de Ksa gekeken naar de informatie in het dossier dat de vergunninghouder aanlevert. Als daaruit blijkt dat een speler bij meerdere vergunninghouders speelt, dan wordt deze informatie bij de beoordeling betrokken. Indien nodig wordt meer informatie opgevraagd.

Controle Cruks in verband met marketing

Vergunninghouders mogen niet actief controleren of spelers in Cruks staan om te voorkomen dat ze marketinguitingen ontvangen. Vergunninghouders kunnen spelers die geen marketing willen ontvangen wel faciliteren, door een makkelijk vindbare plek te creëren waar spelers zich eenvoudig kunnen afmelden voor marketinguitingen.

Schorsing van het spelersaccount na kennisgeving

De vergunninghouder schorst het account van de speler bij een redelijk vermoeden dat de speler door onmatige deelname aan kansspelen of door kansspelverslaving zichzelf of zijn naasten schade kan berokkenen en de vergunninghouder ten aanzien van hem de in artikel 31m, vierde lid, van de wet bedoelde kennisgeving aan de raad van bestuur heeft gedaan (4.19/1.c Bkoa[4]). Deze schorsing duurt maximaal zes maanden (3.18 Rwrvk[5]).

4 Bkoa: Besluit kansspelen op afstand.
5 Rwrvk: Regeling werving reclame en verslavingspreventie kansspelen.

Afzendgegevens Kansspelautoriteit
Anna van Buerenplein 45A
2595 DA Den Haag
Postbus 298
2501 CG Den Haag
www.kansspelautoriteit.nl