ONLINE CASINO AMSTERDAM

BRONARCHIEF KANSSPELEN

Guidance ‘Persoonlijk onderhoud’

Archiefdocument 42103

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
‘Persoonlijk onderhoud’

Inleiding

Deze guidance geeft richting aan de wijze waarop vergunninghouders het *persoonlijk onderhoud* uitvoeren als onderdeel van hun zorgplicht. De guidance is gebaseerd op het rapport *Onderzoek naar de invulling van het persoonlijk onderhoud* en op vragen van vergunninghouders en signalen vanuit de uitvoeringspraktijk.

Het doel van deze guidance is om vergunninghouders meer houvast te bieden bij de toepassing van het persoonlijk onderhoud, zonder het karakter van maatwerk en professionele oordeelsvorming weg te nemen. De guidance geeft geen nieuwe regels, maar verduidelijkt wat van vergunninghouders wordt verwacht, welke ruimte zij hebben en waar grenzen liggen.

Deze guidance richt zich op de online kansspelaanbieders, maar kan ook relevant zijn voor andere sectoren binnen het kansspelstelsel.

Persoonlijk onderhoud binnen de zorgplicht

Vergunninghouders zijn verplicht het speelgedrag van spelers te registreren, monitoren en analyseren. Daarbij moeten ze rekening houden met in- en externe signalen die ze over de spelers krijgen. Vervolgens dienen zij hier op een passende wijze op te reageren en indien nodig interveniëren volgens een getrapt interventiemodel. Dat betekent dat de interventie samenhangt met de ernst van de signalen die kunnen wijzen op onmatig speelgedrag of kansspelverslaving. Er is dus geen interventieladder die stap voor stap doorlopen moet worden.

Het persoonlijk onderhoud is een van de zwaardere interventies die een vergunninghouder[1] kan inzetten. Op grond van artikel 31m van de Wet op de kansspelen, onderzoekt de vergunninghouder bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname of gokverslaving het gedrag van de speler in een persoonlijk onderhoud.

Artikel 18 en 20 Bwrvk[2] geven de eisen aan een persoonlijk onderhoud weer en deze worden door de Kansspelautoriteit (Ksa) nader uitgelegd in artikel 3.1.14 van de Beleidsregel verantwoord spelen 2024. Bij het voeren van een persoonlijk onderhoud wordt gevraagd naar de persoonlijke situatie van de speler en in hoeverre kansspelen gevolgen hebben voor de financiële situatie van de speler, diens gezinssituatie, diens gezondheid en diens werksituatie. Er zijn geen regels voor wat niet gevraagd mag worden. Belangrijk is dat er een inhoudelijk gesprek wordt gevoerd, dat is gericht op bewustwording, reflectie en waar mogelijk gedragsverandering en eventueel toeleiding naar passende zorg.

Moment van inzet, frequentie en duur van een persoonlijk onderhoud

De wet- en regelgeving schrijft niet exact voor wanneer, hoe vaak en hoe lang een persoonlijk onderhoud moet worden gevoerd. De Ksa kan hierover ook geen advies verstrekken. Dit hangt namelijk af van de specifieke situatie.

Dit betekent echter niet dat hier geen verwachtingen aan verbonden zijn.
De Ksa verwacht dat vergunninghouders het persoonlijk onderhoud tijdig inzetten zodra sprake is van een redelijk vermoeden van onmatige deelname of kansspelverslaving. In de praktijk betekent dit dat binnen afzienbare termijn contact wordt gezocht met de speler. In veel gevallen ligt een termijn van dagen of weken meer voor de hand dan maanden, afhankelijk van de ernst en aard van de signalen.

1 Dit geldt niet alleen voor vergunde aanbieders van online kansspelen, maar ook voor speelcasino’s en speelautomatenhallen.
2 Bwrvk: Besluit werving reclame en verslavingspreventie kansspelen.

Het persoonlijk onderhoud dient zo lang te duren en zo vaak te worden herhaald als nodig is om het doel van het gesprek te bereiken. Vergunninghouders maken hierbij een professionele afweging op basis van het beschikbare spelersbeeld.

Persoonlijk onderhoud versus ‘gewoon gesprek’

Uit het onderzoeksrapport blijkt dat hulpverleningsinstanties hebben aangegeven dat een gesprek effectiever kan zijn, wanneer het eerder in het interventieproces wordt ingezet. Spelers die nog niet verslaafd zijn, maar wel risicovol speelgedrag vertonen, staan doorgaans meer open voor een gesprek en gedragsverandering. Deze gesprekken vormen de minder ingrijpende interventies. Hierbij hoeven niet alle punten besproken te worden van het persoonlijk onderhoud, zoals beschreven in artikel 18 Bwrvk. Deze gesprekken kunnen worden gebruikt om een gesprek aan te gaan over het speelgedrag.

Het persoonlijk onderhoud is een ingrijpende interventie. Dit gesprek moet gevoerd worden indien sprake is van een redelijk vermoeden van onmatig speelgedrag of kansspelverslaving en moet voldoen aan de eisen van artikel 18 Bwrvk.

Gewenste vorm van contact bij persoonlijk onderhoud

Bij het persoonlijk onderhoud is directe interactie met de speler essentieel. De Ksa verwacht daarom dat het persoonlijk onderhoud in beginsel plaatsvindt via een contactvorm die directe interactie mogelijk maakt. Telefonisch contact heeft de voorkeur. Videobellen kan hieraan bijdragen en wordt aangemoedigd, omdat dit de interactie persoonlijker maakt.

Hoewel het niet de voorkeur heeft, kan live chat in specifieke situaties een passend alternatief zijn, bijvoorbeeld wanneer een speler niet telefonisch bereikbaar is of expliciet de voorkeur geeft aan schriftelijk contact met directe interactie.

Het voeren van een persoonlijk onderhoud uitsluitend via e-mail acht de Ksa onwenselijk. Bij e-mail ontbreekt directe interactie, is het lastig door te vragen en is het moeilijker om bewustwording en gedragsverandering te bewerkstelligen.

Response

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat vergunninghouders aangeven dat de respons op de uitnodiging voor een persoonlijk onderhoud laag is. Aanbevolen wordt om spelers die uitgenodigd worden voor een persoonlijk onderhoud te blokkeren van de speelomgeving en eventueel pas weer toegang te verlenen nadat ze contact hebben opgenomen voor een persoonlijk onderhoud. De Ksa verwacht dat hiermee ook de response rate omhooggaat. De Ksa beveelt vergunninghouders aan om te onderzoeken hoe de respons op uitnodigingen voor gesprekken eventueel (ook) op andere manieren kan worden verhoogd en de goede ervaringen markt breed te delen.

Inhoud en verloop van het gesprek

Tijdens het persoonlijk onderhoud wordt met de speler gesproken over diens speelgedrag en de mogelijke gevolgen daarvan.

Daarbij komen in ieder geval aan bod:

- het geobserveerde speelgedrag en de signalen die aanleiding gaven tot het gesprek;
- mogelijke financiële, sociale, gezondheids- en werk gerelateerde gevolgen;
- mogelijkheden om het speelgedrag te matigen of te stoppen;
- beschikbare vormen van hulpverlening.

De regelgeving stelt geen beperkingen aan onderwerpen die mogen worden besproken. Wel geldt dat het gesprek zorgvuldig, respectvol en doelgericht wordt gevoerd.

De Ksa verwacht dat vergunninghouders:
- open vragen stellen;
- de speler confronteren met objectieve speelgegevens;
- ruimte bieden voor het verhaal van de speler;
- gesprekstechnieken inzetten die gericht zijn op het stimuleren van intrinsieke motivatie.

Reactie speler

Als de speler tijdens het persoonlijk onderhoud aangeeft dat er geen sprake is van onmatige deelname of kansspelverslaving, dan moet de vergunninghouder zich proberen te verzekeren van de juistheid van de uitspraken van de speler. Het hangt van het specifieke geval af wat daarbij wel en niet voldoende is om dit te kunnen bepalen. Het is aan de vergunninghouder om hiervoor de kaders te bepalen. Daarnaast hangt het verloop van het gesprek af van de gesprekshouding van de speler en de medewerker en wat bij de vergunninghouder nog meer bekend is over de speler. Goed getrainde medewerkers zouden de in de regelgeving opgenomen onderwerpen gedurende een natuurlijk verlopend gesprek moeten kunnen aankaarten. Als medewerkers het lastig vinden om deze gesprekken te voeren, dan raadt de Ksa aan om de trainingen waarin gesprekstechnieken worden geleerd te verbeteren.

Als een speler tijdens het persoonlijk onderhoud een plausibele verklaring heeft voor een of meerdere signalen die aanleiding waren voor het voeren van het persoonlijk onderhoud, dan is geen sprake meer van een signaal. Stel dat iemand zegt: “Ik werk in de nachtdienst en als ik thuiskom dan ga ik van 5.30 tot 6.00 een half uurtje gokken.” Dan is er bij een volgende keer een half uurtje nachtelijk spelen op dat tijdstip geen sprake van een signaal. Dit is natuurlijk anders als de speler ander gedrag vertoont dan hetgeen de speler eerder verklaarde, bijvoorbeeld andere tijdstippen of een toenemende frequentie. In dat geval is opnieuw sprake van een signaal dat (eventueel samen met andere signalen) reden kan zijn voor een (nieuw) persoonlijk onderhoud. Bij twijfel aan de juistheid van de verklaringen van de speler moet altijd passend geïntervenieerd worden.

Relatie met Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks) en hulpverlening

Indien voor een speler op een eerder moment een kennisgeving Cruks is gedaan, dan hoeft niet (opnieuw) een persoonlijk onderhoud gevoerd te worden. Indien een speler in Cruks staat of op het punt staat om zichzelf in te schrijven of om onvrijwillig ingeschreven te worden in Cruks, is de speler meer gebaat bij professionele hulpverlening en ligt (ook) doorverwijzing naar hulpverlening voor de hand. Het persoonlijk onderhoud kan geen vervanging zijn voor professionele verslavingszorg. Vergunninghouders dienen spelers actief te wijzen op passende hulpverlening wanneer daartoe aanleiding bestaat.

Deskundigheid van medewerkers

Medewerkers die persoonlijk onderhoud voeren, dienen aantoonbaar deskundig te zijn en in staat te zijn de toepasselijke voorschriften goed en volledig uit te voeren.
Zij volgen ten minste de verplichte basis- en aanvullende cursussen verslavingspreventie zoals voorgeschreven in artikel 8 en 9 Rwrvk[3]. De Ksa verwacht dat vergunninghouders daarnaast investeren in aanvullende scholing, bijvoorbeeld op het gebied van gespreksvoering en motiverende gesprekstechnieken. Het opstellen en gebruiken van een gespreksleidraad kan bijdragen aan de kwaliteit en consistentie van gesprekken. Het is aan de vergunninghouders zelf om eventueel een gespreksleidraad op te stellen. Dit is geen taak die bij de Ksa ligt.

Vastlegging en gegevensbescherming

Vergunninghouders zijn bevoegd[4] om het persoonlijk onderhoud te voeren en vast te leggen op grond van de kansspelregelgeving en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Om effectief gokverslaving te voorkomen en te bestrijden, zijn voor aanbieders van kansspelen op afstand voorschriften opgenomen die ook de verwerking van bijzondere persoonsgegevens meebrengen. Het voorkomen en bestrijden van gokverslaving rechtvaardigt de verwerking van speelgegevens om risicovol speelgedrag vroegtijdig te onderkennen en preventief op te treden tegen gokverslaving. De eisen aan de verslaglegging van het persoonlijk onderhoud staan in artikel 20 van de Rwrvk.[5] Registratie is gericht op zorgvuldige dossiervorming en verantwoording, niet op onnodige gegevensverzameling.

Bijzondere situaties: spelers met een taalbarrière

Indien sprake is van een speler met een taalbarrière, gelden nog steeds alle regels rondom de zorgplicht. De Ksa verwacht dat vergunninghouders passende oplossingen zoeken om hiermee om te gaan en het persoonlijk onderhoud alsnog op zorgvuldige wijze uit te voeren. In de regelgeving staat dat vergunninghouders de speler in ieder geval in het Nederlands te woord moeten kunnen staan. Er zijn geen regels voor het te woord staan van spelers in een andere taal.

Enkele algemene opmerkingen

De Ksa organiseert geen structureel overleg met de sector over de effectiviteit van het persoonlijk onderhoud, inclusief evaluatie van terugkeer- of wijzigingsgedrag van spelers. Vergunninghouders worden aangemoedigd om ervaringen en best practices branche breed te delen en waar mogelijk gezamenlijk te werken aan kwaliteitsverbetering. Dit geldt wellicht ook voor het gezamenlijk ontwikkelen van een gespreksleidraad.

Deze guidance kan periodiek worden geactualiseerd op basis van nieuwe inzichten, toezicht ervaringen of wijzigingen in wet- en regelgeving.

3 Rwrvk: Regeling werving reclame en verslavingspreventie kansspelen.
4 Zie de toelichting op het Bkoa/Bwrvk, Stb 2021, 37, pag. 60 e.v.
5 Meer hierover in de toelichting Bkoa, Stb 2021, 37, pag. 61 en pag. 71.

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