BRONARCHIEF KANSSPELEN

De vijf aandachtspunten voor goede vastlegging

Archiefdocument 42133

19 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

De vijf aandachtspunten voor goede vastlegging

De Ksa heeft een kader met vijf aandachtspunten voor vastlegging opgesteld. Dit kader heeft de Ksa in mei 2025 in een rondetafel met de online vergunninghouders besproken. Hieronder wordt kort toegelicht wat de gedachte is achter het opstellen van dit kader en het organiseren van een rondetafel.

Inhoud

Waarom een rondetafel en waarom over 'vastlegging'? 3

Beoordelingskader vastlegging in spelersdossiers 4

De vijf aandachtspunten voor vastlegging 4

De vijf aandachtspunten voor vastlegging + Q&A's 5

1. Waarom is hier wel/niet ingegrepen/geanalyseerd?
   Wat was de aanleiding, wat was het risico?
   Wat wilde was het beoogde doel van de interventie? 5
2. Duidelijke taal 10
3. Op welk moment? 13
4. Door wie / welke afdeling? 15
5. Welke stappen zijn er allemaal genomen? 17

Waarom een rondetafel en waarom over ‘vastlegging’?

De Ksa ziet het onderwerp vastlegging als geschikt voor een rondetafel en als *laaghangend fruit* qua verbetering. Vastlegging ziet enerzijds minder op de invulling van normen (is aan aanbieders zelf) en meer op begrijpelijkheid en controleerbaarheid. Hierdoor leent het onderwerp zich bij uitstek voor een open gesprek zoals een rondetafel. Met laaghangend fruit wordt bedoeld dat verbetering ervan geen ingrijpende wijziging in de bedrijfsvoering van aanbieders hoeft te vergen, terwijl het wel een grote impact op de inhoudelijke kwaliteit van een dossier kan hebben:

- **Goede vastlegging zorgt voor inhoudelijk betere dossiers:** werkafspraken kunnen wijzigen, collega’s kunnen uit dienst treden of software wordt gewisseld. Vastlegging die onduidelijk is, te veel vertrouwt op mondelinge afspraken of het geheugen van medewerkers, bevat een groter risico op inconsistente beoordeling over tijd. In gesprekken met aanbieders tijdens het doornemen van spelersdossiers, merkt de Ksa dat het ook voor de analisten zelf moeilijk was in sommige gevallen te reconstrueren wat er precies in een spelersdossier is gebeurd.
- **Goede vastlegging wordt sneller beoordeeld.** Minder onduidelijkheid in het dossier levert minder vragen en dus sneller uitsluitsel van de Ksa op.
- **Goede vastlegging maakt inhoudelijk oordeel van Ksa ‘eerlijker’.** In de beoordeling van het naleven van de zorgplicht kan de Ksa alleen uitgaan van stukken die al aanwezig waren ten tijde van gedraging die de Ksa onderzoekt. Acties die in werkelijkheid wel zijn getroffen, maar niet uit het dossier blijken en niet achterhaald kunnen worden na voldoende doorvragen door de Ksa, vallen dan helaas buiten die beoordeling.

Beoordelingskader vastlegging in spelersdossiers

De vijf aandachtspunten voor vastlegging

Wat de Ksa marktbreed in haar onderzoeken naar spelersdossiers tegenkomt, is een te summiere vastlegging van het 'hoe en waarom' van het handelen van de aanbieder. Samengevat wil de Ksa in een spelersdossier bij elke stap in het dossier **de gemaakte risicoafweging** kunnen begrijpen. Om hierin wat houvast te bieden, heeft de Ksa **vijf aandachtspunten voor vastlegging** geformuleerd. Daarvan is de eerste de belangrijkste.

De Ksa wil kunnen lezen:



1. Om welke reden of aanleiding (wat is het risico?)



2. In duidelijke taal;



3. Op welk moment;



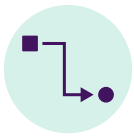
4. Door welke afdeling;



5. Welke stappen wel *of juist niet* zijn genomen.

De vijf aandachtspunten voor vastlegging + Q&A's

Hieronder is per aandachtspunt uit het kader uitgewerkt wat de verbeterpunten zijn die de Ksa ziet, wat het risico is van deze punten, wat best practice is en welke vragen (Q) er vanuit de rondetafel door vergunninghouders zijn gesteld en wat het antwoord daarop van de Ksa (A) was.



1. Waarom is hier wel/niet ingegrepen/ geanalyseerd? Wat was de aanleiding, wat was het risico? Wat wilde was het beoogde doel van de interventie?

Verbeterpunt:
In dossiers is niet altijd voldoende uitgelegd *waarom* een aanbieder bepaalde stappen in het dossier (niet) neemt.

Voorbeelden uit spelersdossiers (samengevat en herschreven):

> "Speler speelt gemiddeld zes uur per dag over een periode van drie weken. Er wordt gekozen een stortingslimiet van 500 euro per maand op te leggen."

- Waarom is hier gekozen voor een stortingslimiet? Dit lijkt op het eerste oog niet het risico te mitigeren (lange speelduur). Dit kan wel een goede maatregel zijn, maar dan is iets meer uitleg vereist. Wanneer een aanbieder dit als vaste werkwijze heeft, kan de toelichting hierbij ook in beleid worden vastgelegd. Dan hoeft het niet bij elke analyse apart in de tekst te worden opgenomen.
- Waarom is hier gekozen voor 500 euro? Wat maakt dit een passend bedrag?
- Waarop is de alert gegenereerd en waarom juist nu? De denkwijze van de Ksa is bij dit soort gevallen: waarom is er niet al na één week of na twee weken ingegrepen in dit speelgedrag, is dat niet ook al veel? Het antwoord kan overigens best 'nee' zijn of per speltype verschillen. De Ksa wil slechts weten welke risicowaardering de aanbieder heeft, waardoor deze kiest om een alert te genereren na drie weken van dit speelgedrag. Op die manier kan de Ksa zien dat aanbieders zich bewust zijn van de risico's die hun spellen opleveren en hoe zij deze bewust proberen te mitigeren. Dit is bij uitstek iets wat in het VP-beleid kan worden uitgewerkt, zodat het niet in te veel detail in elke analyse hoeft te worden opgeschreven.

"Speler is in de eerste maand sinds zijn registratie gemiddeld van 100 inzetten per week naar gemiddeld 300 inzetten per week gegaan. Daarom verlieslimiet van 500 euro per maand op basis van het inkomen van de klant."

- Wat is dan het inkomen van de klant? Hoe is dit geverifieerd? Waar staat dit?
- Waarom is 500 euro hier passend? Ook dit kan in beleid zijn uitgewerkt, als dit een vaste werkwijze is in dit soort gevallen.
- Waarom is hier gekozen voor een verlieslimiet, als het risico zit op stijgend aantal inzetten? Kan verklaarbaar zijn, maar is nu niet uit de vastlegging op te maken.
- Ook hier geldt weer: waarom wordt er bij een stijgend aantal inzetten na één maand actie ondernomen en niet al eerder? Is dat een threshold van een alert? Waarom is hij daarop ingesteld? Ook hier zijn geen zwart-witte grenswaarden voor te bepalen. Hierin hebben aanbieders ruimte. De Ksa wil slechts weten waarom de aanbieder kiest voor de waarden die hij hanteert.

Risico's:

Collega's en toezichthouder weten niet waarom bepaalde acties (niet) zijn genomen. Gevolg:

- Niet is in te schatten of aanbieder daadwerkelijk een bewuste risico-afweging heeft gemaakt om de risico's van het speelgedrag te mitigeren.
- Onduidelijk is wat het beoogde effect van een maatregel is. Dat maakt het op een later moment ook lastig bij een volgende alert om te bepalen of de eerdere interventie wel geslaagd is of niet. Ook is daarmee lastig te bepalen wat de vervolgstap moet zijn.
- Onduidelijk is waarom bepaalde acties niet eerder zijn genomen. Op het oog had er eerder ingegrepen kunnen worden, maar wellicht zijn er voldoende redenen waarom dat eerder nog niet is gedaan.

Best practice:

De onderbouwing van de genomen beslissingen is – samen met de daadwerkelijke acties – het belangrijkste uit het spelersdossier. Die onderbouwing bepaalt immers voor een groot deel of de aanbieder voldoende in lijn met de zorgplicht heeft gehandeld of niet. Een interventie kan in het ene geval een terechte actie zijn en in het andere geval tekortschieten. Het is daarmee het belangrijkste punt uit het vastleggingskader.

Leg ook uit waarom bepaalde stappen juist *niet* worden genomen (dit komt in de praktijk vaker voor).

- Maak de aanleiding duidelijk.
  - Zorg dat duidelijk is wat de aanleiding voor de analyse is. Dit kan een signaal van een andere afdeling zijn, een signaal van de speler zelf, maar ook een signaal vanuit een alert.

  - Zorg dat duidelijk is waarom dit een risico is. Dit kan een aanbieder als organisatie voor alerts bijvoorbeeld doen in het VP-beleid. Daarin kan worden toegelicht waarom voor bepaalde grenswaarden is gekozen bij bepaalde alerts.
  - Beschrijf het risicovolle speelgedrag zo concreet mogelijk, zodat duidelijk is waarin het risico schuilt en ook duidelijk wordt wat er nodig is om dit mitigeren.

- Maak de reden voor (niet) handelen duidelijk.
  - Zorg dat is uitgelegd waarom er (juist geen) actie wordt ondernomen. Ga daarbij in op de risico's die er (niet) spelen.
  - Zorg dat is uitgelegd waarom is gekozen voor een specifieke actie. Waarom is bij deze speler voor een blokkade. Wat is het beoogde doel van de interventie? Dit maakt het achteraf ook makkelijker om te achterhalen of een interventie is geslaagd.

- Zorg dat duidelijk is naar aanleiding van welke analyse welke interventie wordt getroffen. In de praktijk komt het voor dat er tussen een analyse en een interventie alweer een nieuwe alert is gegenereerd. Om dan het overzicht te bewaren, werken sommige aanbieders met referentienummers bij analyses en interventies. Referenties zorgen er ook voor dat ondanks het gebruik van meerdere systemen toch een overzicht te maken is van welke acties bij elkaar horen.

- Zorg in algemene zin dat bij elke genomen stap aan collega's (en de Ksa in een later stadium) is uit te leggen waarom hij is genomen. Wees alert op het volledig uitschrijven van redeneringen, aannames of stille argumenten.

  Voorbeelden (inhoudelijk genoemde waarden zijn fictief en zijn geen indicatie van wanneer de Ksa wenst dat aanbieders interveniëren):
  Beperkte vastlegging van *aanleiding* en het *waarom* van een interventie: "De speler heeft van 1-1-2025 t/m 7-1-2025 elke dag twee uur nachtelijk gespeeld. Dat levert een hoog risico op, dus is op [datum] een e-mail verstuurd naar de speler."

  Betere vastlegging van *aanleiding* en het *waarom* van een interventie: "De speler heeft van 1-1-2025 t/m 7-1-2025 elke dag twee uur nachtelijk gespeeld. De speler speelde in de drie maanden hiervoor slechts twee dagen in de nacht. Zowel deze hoeveelheid van het nachtelijk spelen in het algemeen, als het feit dat het nachtelijk spel bij deze speler ten opzichte van zijn eerdere speelgedrag is toegenomen, zien wij als een signaal van onmatige deelname. Daarom is op [datum] de speler gemaild om de speler bewust te maken van zijn speelgedrag en hem aan te zetten tot zelfregulatie zodat het nachtelijk spel afneemt. De speler is ook op [datum] op hoog risico gezet, zodat over een week opnieuw beoordeeld of het nachtelijk spel daadwerkelijk is afgenomen."

Commentaar Ksa: veel van bovenstaande overwegingen kunnen ook in beleid worden vastgelegd of worden geautomatiseerd:

- In beleid kan bijvoorbeeld worden opgenomen dat het verhogen van de risicoclassificatie altijd wordt gedaan met het idee om de speler binnen [vooraf bepaalde periode] opnieuw te beoordelen. Dat hoeft dan niet in de analyse zelf nogmaals te worden opgeschreven.
- Bij bepaalde interventie e-mails is het doel van de interventie mogelijk altijd om de speler bewust te maken van het speelgedrag en aan te zetten tot zelf-regulatie. Als het doel van zo'n interventie in beleid duidelijk is opgeschreven, hoeft dat niet in de analyse zelf nogmaals worden opgeschreven.

- Probeer niet risico's helemaal weg te redeneren als het bewijs daar niet voor is. Bij een niet sluitende redenering gaat de Ksa eerder twijfelen of een aanbieder de risico's wel goed heeft ingeschat. Laat in plaats daarvan zien dat er een risico-inschatting is gemaakt. Op dat terrein hebben aanbieders ruimte. De Ksa hanteert als toets enkel of het binnen de grenzen van de wet (en onze beleidsregel) valt.

Opmerkingen & vragen rondetafel:

Q: Moet een trigger in de analyse worden opgenomen als deze is uitgelegd in het beleid?
A: De Ksa wil de trigger en datum wel kunnen achterhalen. Wat een trigger echter precies betekent, hoeft niet helemaal in de analyse te worden uitgeschreven. Dit kan ook worden vastgelegd in het beleid.

Q: Stel: een speler blijkt goed te kunnen frauderen. Als achteraf wordt ontdekt dat de speler heeft gefraudeerd met bijvoorbeeld en fictief bewijs van inkomen, wie is dan verantwoordelijk?
A: Een speler is verantwoordelijk voor de strafbare feiten die hij pleegt. Zolang het onderzoek van aanbieders goed genoeg is, dan verwijt de Ksa het de aanbieder niet als iets niet is opgemerkt. Aanbieders hebben in hun onderzoek een inspannings-verplichting. De Ksa verwacht bijvoorbeeld wel dat bij twijfel aan de echtheid van een document een aanbieder nader onderzoek doet of bij de speler doorvraagt naar andere documentatie. Als er geen twijfel is, is het niet nodig een forensisch team in dienst te nemen om het risico op eventueel gefalsificeerde loonstroken volledig uit te sluiten. Meer in het algemeen geldt: hoe groter het risico, hoe groter de inspanning die de Ksa verwacht.

Q: Hoe ver moet het onderzoek gaan bij mensen met een hoog profiel, zoals een grote financiële administratie of veel geld? Is het bijvoorbeeld noodzakelijk om een fiscalist in dienst te nemen voor die gevallen?
A: In het algemeen geldt net als bij de vorige vraag: hoe groter het risico, hoe groter de inspanning die de Ksa van de aanbieder verwacht. Het ligt in lijn met risicogestuurd werken dat de controle zwaarder moet zijn voor zwaardere profielen, maar de speler

is uiteindelijk verantwoordelijk om het inkomen duidelijk te maken. Het is de taak van de aanbieder om in te schatten of de speler dit voldoende duidelijk heeft gemaakt. Wanneer de vermogenspositie van de speler niet duidelijk is, is de eerste stap om de klant te verzoeken het inkomen en/of het vermogen duidelijk te maken. Mocht na het onderzoek nog steeds slechts een gedeeltelijk beeld van het vermogen of inkomen van de speler duidelijk zijn, kunnen aanbieders ervoor kiezen om slechts dat deel van het inkomen of vermogen te accepteren. 'Complexheid' van iemands inkomens- of vermogensstructuur ontslaat de aanbieder *niet* van de verplichting om goed te beoordelen of een speler met meer geld speelt dan hij kan missen. Wanneer de Ksa ziet dat een aanbieder extreem hoge bedragen van spelers accepteert, verwacht zij dus ook dat aanbieders een voldoende beeld hebben dat de speler deze bedragen kan missen.

Q: Hoe kijkt de Ksa naar prioritering van te onderzoeken spelers op basis van risico? Als aanbieders veel spelers moeten onderzoeken, bestaat er een risico dat iemand die het nodig heeft te laat een analyse van het speelgedrag krijgt.
A: Uiteindelijk gaat het erom dat aanbieders risicovol speelgedrag tijdig kunnen signaleren, analyseren en hierop kunnen interveniëren. Het is daarbij in de ogen van de Ksa logisch dat de hoge risico's de meeste capaciteit krijgen, maar uiteindelijk moeten aanbieders alle spelers die zijn als klant accepteren kunnen beoordelen.

2. Duidelijke taal

Verbeterpunt:

De Ksa ziet in veel spelersdossiers vaag taalgebruik. Voorbeelden hiervan zijn:

> “We hebben een redelijk beeld van zijn inkomen.”
> “Er zijn goede risicoverlagende elementen aanwezig.”
> “Geen andere red flags aanwezig.”
> “Speelgedrag is ok.”

Risico’s:

- Ksa (en ook een toekomstige collega bij een aanbieder) moet aannames doen wat hiermee wordt bedoeld en wat deze risicoverlagende elementen dan zijn. Zeker na enkele maanden is dit vaak niet meer te reconstrueren.
- Dergelijke formuleringen dreigen inhoudsloze zinnen te worden die te veel gebruikt worden in elke alert.

Best practice:

- Beschrijf welke concrete feiten en omstandigheden worden meegenomen in de risicoanalyse.
- Maak ook onuitgesproken (of logische) gedachten expliciet. Soms staat er dat bepaald gedrag als ‘risicovol’ wordt gezien, of dat een interventie moet leiden tot risicoverlaging. Dat lijkt dan logisch, maar het helpt als ergens is uitgelegd wat hier precies mee wordt bedoeld. Dit kan in de analyse of in het beleid zijn uitgewerkt.
- Soms lijkt het voor analisten overduidelijk wat zij opschrijven, maar is dat voor een tweede lezer niet het geval. Wat wordt precies bedoeld met ‘Er zijn goede risicoverlagende elementen aanwezig’?

Opmerkingen & vragen rondetafel:

Opmerking Ksa: De Ksa begrijpt dat analyses in veel gevallen herhaling bevatten. In dat geval kunnen standaardzinnen een uitkomst bieden. De zin ‘Er zijn goede risicoverlagende elementen aanwezig’ kan bijvoorbeeld in beleid worden uitwerkt. Als daarin wordt opgenomen wat die zin concreet betekent (welke risicoverlagende elementen zijn dit, waarom werken die risicoverlagend), hoeft die standaardzin in de afzonderlijke analyses niet elke keer verder uitgewerkt te worden.

Q: Is het voor de Ksa duidelijk als er over een verlieslimiet wordt gesproken? Meer in algemene zin, hoe zeer moet jargon worden toelicht?
A: Jargon is voor de Ksa niet altijd in één keer duidelijk, maar dit hoeft de aanbieder niet in de tekst bij een alert toe te lichten. Best practice tijdens een dossieronderzoek zou zijn om een lijst met veel gebruikte termen en afkortingen mee te leveren. In veel gevallen zijn begrippen ook al gedefinieerd in het VP-beleid, wat ook een best practice is. Mocht de Ksa toch een term tegenkomen, dan hebben we tijdens een onderzoek eigenlijk altijd nog contactmomenten waarin dit nader kan worden toegelicht.

Q: Moet de aanbieder bij elke alert telkens de naam, leeftijd, datum registratie etc. opschrijven?
A: Nee. De Ksa hanteert geen zwart-wit regels zoals: 'de leeftijd is niet genoemd, dus de vastlegging is verkeerd'. Uiteindelijk telt het eindresultaat. De Ksa wil uit het dossier kunnen opmaken dat relevante factoren zijn meegewogen. Het is wel een best practice om de leeftijd te noemen, als de aanbieder deze meeweegt in het risico-oordeel. Bepaald gedrag kan voor een jongvolwassene immers anders worden beoordeeld dan voor een volwassene. Hoe de aanbieder dit vervolgens opschrijft en of dit voor elke speler helemaal uit wordt geschreven, is aan de aanbieder zelf.

Q: Wat schrijft de aanbieder op als tijdens een telefoongesprek/chat een vervelend gesprek is gehouden? Vanwege de AVG kan niet alles opgeschreven worden wat een speler aan persoonlijke informatie deelt. Een voorbeeld is dat iemand aangeeft in een scheiding te zitten.
A: Als de Ksa iets leest over persoonlijke problemen, wil de Ksa vooral kunnen snappen waarom het relevant is dat het is opgeschreven. Leidt de aanbieder hier bijvoorbeeld uit af dat de speler zijn gokgedrag niet meer in de hand heeft? Wat voor conclusies trekt de aanbieder hieruit? De Ksa hoeft daarvoor niet alle details te weten. Opschrijven dat het een naar gesprek was, dat iemand met persoonlijke situaties te kampen heeft, is voldoende.
De Ksa vindt het ook erg waardevol als ze gesprekken kan teruglezen of terugluisteren. Dit geeft inzicht in de belevingswereldwereld/schade die de speler heeft en geeft een beeld van wat de aanbieder hiermee doet.

Q: Gevoel en nuances omschrijven gaat beter in eigen taal. In welke taal moet de vastlegging plaatsvinden?
A: Bij dossieronderzoek gaat de Ksa in het algemeen akkoord met spelersdossiers die in het Nederlands of Engels worden aangeleverd. Let wel: dit is een coulance naar de vergunninghouders. De Ksa is toezichthouder op de Nederlandse markt. Als de Ksa erom vraagt, moet een vergunninghouder daarom altijd een Nederlandse vertaling kunnen aanleveren.

Q: Stel: in het VP-beleid staan scenario's uitgewerkt met daarbij behorende stappen. Moet er in de analyse zelf nog naar het beleid verwezen worden, bijvoorbeeld via de zinsnede "conform beleid"? Meer algemeen: weet de Ksa wat er in het beleid staat?
A: De Ksa weet wat er in het VP-beleid staat. In een analyse is het wel nodig om te benoemen *dat* een bepaald scenario uit het beleid aan de orde is (en waarom). Als de aanbieder vervolgens bepaalde stappen neemt die in het beleid zijn voorgeschreven, hoeft in de analysetekst niet te staan dat dit 'conform beleid' is.

3. Op welk moment?

Verbeterpunt:

Het komt relatief vaak voor dat de tijdslijn van analyses en interventies onduidelijk is. Bijvoorbeeld:

- Bij de analyse is maar één datum vermeld. Het is onduidelijk of dit de datum is waarop de analyse is verricht of waarop de alert is gegenereerd (of beide). Hierdoor kan de Ksa niet zien hoeveel tijd er zit tussen het genereren van de alert en het beoordelen ervan.
- Datum van interventie is niet duidelijk, of tijd tussen analyse en interventie is onduidelijk. Soms wordt in het analyseveld gezet: "[datum] speler wordt op hoog risico gezet." Als de risicoverhoging in een ander systeem wordt doorgevoerd, is soms niet duidelijk of de datum uit de analyse ook de datum van de daadwerkelijke verhoging is.
- De concrete periode waarover een speler bepaald speelgedrag laat zien is niet benoemd. Als er bijvoorbeeld staat 'speler heeft in de afgelopen week X bedrag verloren', dan is niet altijd duidelijk vanaf welke dag wordt gerekend. Ook wordt wel gesproken van 'er moet een verlies van X euro verklaard worden'. Over welke periode is dit verlies dan geleden?

Risico's:

- Het is lastig navolgbaar voor toekomstige collega's en de Ksa wat er nu precies wanneer is gebeurd. Hierdoor is het moeilijk voor aanbieders zich ervan te vergewissen dat interventies tijdig worden getroffen en voor de Ksa om dat te beoordelen. Ook kan dit vertraging in het onderzoek opleveren.
- Ook is het minder duidelijk dat er een onderling verband bestaat tussen een analyse en een getroffen interventie, als er meer tijd tussen zit of het onduidelijk is hoeveel tijd ertussen zit.

Best practice:

- Een aantal aanbieders werkt met een tijdstempel of ander systeem waarmee de datum en tijd automatisch wordt gelogd. Dit voorziet elke analyse en actie van een datum, zonder dat een analist hier zelf om hoeft te denken. Dit kan gedaan worden bij zowel alerts, analyses & interventies, maar ook bij bewijsstukken van de klant of het maken van screenshots.
- Zorg in algemene zin dat er een tijdslijn gemaakt kan worden van al het handelen en analyseren. Dit helpt bij een goede beoordeling en helpt bij het aantonen van het onderlinge verband tussen getroffen acties.

Opmerkingen & vragen rondetafel:

Opmerking Ksa: Veel aanbieders verstrekken bij het aanleveren van een spelers-dossier een document waarop chronologisch is weergegeven wat er precies in welk systeem met de speler is gebeurd en om welke redenen. Dit is voor de Ksa enorm prettig voor de leesbaarheid van het dossier en hier is de Ksa dus erg blij mee. De aanbieder moet zich er wel bewust van zijn dat dit niet gebruikt kan worden als bewijs dat iets in het verleden daadwerkelijk is gebeurd. Daarvoor kan de Ksa alleen stukken gebruiken die ten tijde van analyse of interventie reeds aanwezig waren (ex tunc).



4. Door wie / welke afdeling?

Verbeterpunt:

Regelmatig is onduidelijk welke afdeling er aan het woord is in de analyse. Voorbeelden hiervan zijn dat in sommige systemen de RG- en AML-analyses door elkaar heen staan. In dat geval is alleen aan de inhoud van de analyse af te leiden welke afdeling er aan het woord is. Dit kan echter niet altijd zonder aannames worden bepaald. In gesprekken met de aanbieder constateert de Ksa dat aanbieders zelf ook niet altijd meer weten wat er in een specifiek dossier is gebeurd als door de Ksa naar bepaalde acties doorvraagt.

Risico's:

Door onduidelijke vastlegging welke afdeling er aan het woord is, is niet altijd duidelijk of een getroffen interventiemaatregel om AML of RG-redenen (of allebei) wordt opgelegd.

Best practice:

- Leg werkafspraken goed vast.
- Als er contact tussen afdelingen plaatsvindt, verwijs met kenmerken naar elkaar zodat de onderlinge samenhang duidelijk is.
- Wees ervan bewust dat bepaalde stappen in het moment heel logisch lijken, maar soms na enkele dagen al in de vergetelheid zijn geraakt. Zorg dus dat wordt vastgelegd op een manier dat de aanbieder het zelf (en daarmee de Ksa ook) drie maanden later nog steeds begrijpt.

Opmerkingen & vragen rondetafel:

Q: De afdelingen RG en AML zitten vaak naast elkaar en wordt veel met elkaar gesproken en gedeeld. Dat is wellicht goed om mee te geven. Maar we snappen ook dat dat voor de Ksa dat niet altijd duidelijk is en dat het goed genoteerd wordt.
A: De Ksa is zich ervan bewust dat in de praktijk RG- en AML-medewerkers bij elkaar op de vloer werken en soms zelfs in beide disciplines actief zijn. Dit is op zich niet erg en kan zelfs heel goed zijn. Aangezien we het hier over 'best practices' hebben, wordt hier de ideale situatie op dit gebied benoemd. Nog los van alle voordelen die het voor de eigen bedrijfsvoering oplevert, maakt het de dialoog met de Ksa ook makkelijker en krijgt de Ksa waarschijnlijk eerder de indruk dat een aanbieder de heersende risico's goed in kaart heeft.

Q: Als de risicoanalyse is afgerond en de speler wordt doorgezet naar een andere afdeling voor analyse, is de uitkomst van de andere afdeling dan ook relevant voor de Ksa?
A: Dat hangt ervan af waar die analyse over gaat. In een onderzoek naar de naleving van de zorgplicht wil de Ksa uit het dossier alle stappen kunnen opmaken die een aanbieder heeft genomen om aan die zorgplicht te voldoen. Als dat door verschillende afdelingen gebeurt, dan is dat zeker relevant. Als de Ksa niet kan zien dat die twee afdelingen samenwerken, dan moet de Ksa de aanname doen dat een andere afdeling zich ook met de zorgplicht bezighoudt. Goed vastleggen dat een speler op verzoek van de ene afdeling naar de andere is overgedragen voor nader onderzoek, is dus zeker een best practice.



5. Welke stappen zijn er allemaal genomen?

Verbeterpunt:

De Ksa ziet in veel analyses maar een gedeelte van de genomen stappen.
Bijvoorbeeld:

- Alleen de gewijzigde risicoclassificatie of de ingestelde limiet wordt opgeschreven. Bij nader onderzoek blijkt dat vaak wel meer stappen zijn genomen, zoals het instellen van een nieuwe datum waarop de speler opnieuw wordt gecheckt, of contact wat met de speler is opgenomen. Deze stappen zijn echter los van elkaar in verschillende systemen geregistreerd en het is een puzzel om te achterhalen wat de onderlinge samenhang is.
- Een andere onduidelijkheid is in sommige gevallen te bepalen wat een concrete stap inhoudt. In sommige gevallen, zoals bij het wijzigen van een risicoclassificatie, worden bij de meeste aanbieders ook andere interventiemaatregelen getroffen. Als dat niet is uitgewerkt in beleid en verder nergens staat, is het lastig voor de Ksa om te achterhalen waarom die andere interventies zijn getroffen.
- Verschillende afdelingen kunnen om verschillende redenen een risicoclassificatie wijzigen (en er zijn ook verschillende soorten risicoclassificaties (soms RG, soms AML, soms overkoepelend). Het is niet altijd duidelijk vastgelegd om wat voor risicoclassificatie het gaat en wat hiervan de aanleiding was. Daarmee is ook lastig te achterhalen of de aanbieder nu een RG-risico heeft willen mitigeren, of dat de interventie om andere redenen is gepleegd.

Risico's:

- De Ksa moet aannames doen dat bepaalde stappen in verschillende systemen met elkaar te maken hebben. Hierdoor is het lastig om de hele gedachtegang van de aanbieder te volgen voor de Ksa (en soms ook voor medewerkers die later een dossier teruglezen).
- De Ksa ziet in algemene zin niet waarom bepaalde interventies zijn genomen. Hierdoor kan de Ksa slecht inschatten in hoeverre de aanbieder goed de RG-risico's mitigeert.

Best practice:

- Een aantal aanbieders werkt met kenmerknummers. Daarmee verwijzen ze naar onderlinge systemen. Een kenmerknummer in de ene analyse kan zo bijvoorbeeld naar een entry in een ander systeem verwijzen. Voor de Ksa is dat doorgaans goed te volgen. Hiermee wordt duidelijk dat bijvoorbeeld een analyse en een getroffen interventie met elkaar samenhangen.
- Een andere manier is door het vastleggen van vaste procedures in het VP-beleid. Als daarin goed is omschreven dat bij een bepaalde risicoclassificatie altijd een bepaalde maatregel volgt, is de onderlinge samenhang ook goed te achterhalen.

Opmerkingen & vragen rondetafel:

Q: Wat is de best practice wanneer er gebruik wordt gemaakt van meerdere systemen om de dossiers te vormen?
A: Dat er in meerdere systemen gewerkt wordt, is inherent aan het werk. Zorg dat alle systemen goed naar elkaar verwijzen, zodat het voor de lezer een samenhangend geheel is. Oorzaak en gevolg moet duidelijk worden, zodat de lezer geen aannames hoeft te maken. Als er bijvoorbeeld ergens besloten wordt dat een speler een hoge risicoclassificatie moet hebben, dan is de best practice om in de analyse op te schrijven waarom men dit vindt en te verwijzen naar het systeem en de datum waarop daadwerkelijk hoog risico is ingesteld. Sommige aanbieders gebruiken hiervoor kenmerknummers, waardoor goed terug te halen is welke actie bij welke analyse hoort.

Q: Is er een ideale vastlegging voor een dossier?
A: Er is geen format dat altijd goed is, daarvoor is het te veel maatwerk. Wat de Ksa wel met deze rondetafel (en mogelijk nog volgende meetings) probeert te doen, is een aantal richtlijnen te geven.

Q: Als de Ksa een dossier opvraagt, wil de Ksa bij contactmomenten dan het hele bericht dat naar een speler is gestuurd, of is een korte samenvatting van zo'n bericht voldoende?
A: Meestal zijn dit gestandaardiseerde teksten. De best practice is om ons een overzicht te geven van die standaardberichten. In de analysetekst zelf hoeft de aanbieder dan alleen maar te verwijzen naar een bepaalde type bericht dat is verstuurd.
Als het gaat om handmatig getypte berichten, zoals ook het geval kan zijn met telefoon, chat en WhatsApp, dan wil de Ksa graag zo origineel mogelijke bestanden. Die bronnen geven vaak veel informatie over de gemoedstoestand van de speler en ook per telefoon of WhatsApp wordt door vergunninghouders gepolst hoe het met spelers gaat. Het niet aanleveren van die informatie geeft dan een incompleet beeld.

Q: Het verslavingspreventiebeleid wordt niet meer jaarlijks geüpload. De Ksa is dan niet op de hoogte van de wijzigingen in het beleid en de analyse.
A: De Ksa zal bij een informatievordering in de brief aangeven over welke versie van het beleid de Ksa beschikt met de vraag of dit de meest recente versie betreft (en om de meest recente versie verzoeken).

Afzendgegevens

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