BRONARCHIEF KANSSPELEN

Jaarverslag Kansspelautoriteit 2023

Documentdatum: 2023 · 56 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
Jaarverslag Kansspelautoriteit 2023
Bescherming van de speler

Inhoud

Voorwoord 3

1 2023 Bescherming van de speler 6

1.1 Ontwikkeling van de markt 7
1.2 Gewijzigde reclameregels 7
1.3 Onderzoek zorgplicht 8
1.4 Aanpassing Beleidsregels verantwoord spelen 8
1.5 Update cruksregister.nl 9

2 2023 Aan de hand van de kerntaken 11

2.1 Verlenen van vergunningen 12
2.2 Toezicht op legaal kansspelaanbod 17
2.3 Handhaving illegaal kansspelaanbod 20
2.4 Matchfixing en Sports Betting Intelligence Unit (SBIU) 25
2.5 Bevorderen verslavingspreventie 26
2.6 Het beheer van het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks) 28
2.7 Geven van voorlichting en informatie 32

3 Juridische procedures in 2023 36

3.1 Boetebesluiten 37
3.2 Woo-verzoeken en AVG-verzoeken 37
3.3 Bezwaarprocedures 38
3.4 Aansprakelijkstellingen 39
3.5 Rechtspraak 39

4 Organisatie 40

4.1 Adviesraad 41
4.2 Research partners 41
4.3 Bestuurlijke overleggen 42
4.4 Bezwaarcommissie 42

5 Ontwikkelingen in organisatiestructuur, personeel en huisvesting 43

5.1 Ontwikkelingen personeel en organisatie 44
5.2 Informatiehuishouding 46
5.3 Klachten tegen de Ksa of Ksa-medewerkers 47
5.4 Huisvesting en Duurzaamheid 47
5.5 Privacybeleid 48
5.6 Gedragsregels 48

6 Verkorte Jaarrekening 2023 50

6.1 Balans per 31 december 50
6.2 Staat van baten en lasten 2023 51
6.3 Toelichting op de balans, de resultatenrekening en de waarderingsgrondslagen 51
6.4 Bezoldiging bestuur 53



Voorwoord *door René Jansen*

Voorwoord

Door René Jansen

Na vijf en een half jaar voorzitterschap van de Kansspelautoriteit (Ksa) schrijf ik hiermee mijn laatste voorwoord van het jaarverslag. Samen met mijn bestuurscollega Bernadette van Buchem mocht ik vanaf oktober 2018 in een uitdagende en dynamische fase leiding geven aan de (toen nog) jonge kansspeltoezichthouder.

Het lijkt nog maar kort geleden: de instemming door de Eerste Kamer met het wetsvoorstel Kansspelen op Afstand (Koa) op 19 februari 2019. Sindsdien is er bij de Ksa enorm veel gebeurd en hebben we een hoop bereikt. Niet alleen bij de Ksa overigens, maar zeker ook bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) en binnen de kansspelsector zelf. De inwerkingtreding van de nieuwe Kansspelwet heeft een bijzonder grote impact gehad.

Bij mijn aantreden was de Ksa een nog relatief onbekende 'niche-speler'. Ook het illegaal volop aanwezige online kansspelaanbod kreeg indertijd nog maar betrekkelijk weinig aandacht.

Die tijd is echt voorbij. Het legaliseren en reguleren van online kansspelen, de daaropvolgende reclamegolf en de groei van het aantal spelers sinds oktober 2021, hebben indringende discussies in politiek, media en samenleving tot gevolg gehad.

Het belangrijkst daarbij zijn de zorgen over (persoonlijke en maatschappelijke) financiële en gezondheidsrisico's als gevolg van onmatig gokken. Het voorkómen van gokverslaving en grote financiële schade is het fundament onder de door de wetgever gekozen regulering. Het belang van de spelers hoort centraal te staan!

Dat legt een grote verantwoordelijkheid bij online aanbieders om een veilige en betrouwbare kansspelomgeving te waarborgen. En het legt natuurlijk ook een grote verantwoordelijkheid bij de Ksa, als toezichthouder en als uitvoerder van onder meer het uitsluitingsregister CRUKS ('Gokstop').

Die verantwoordelijkheid hebben we bij de Ksa ten volle genomen. Hoe we dat hebben gedaan leest u in dit verslag over het jaar 2023. We hebben onder meer een rapportage over het onderzoek naar de zorgplicht gepubliceerd, en daaropvolgend direct het eigen beleid aangescherpt met vernieuwde beleidsregels verantwoord spelen. De leidraad Wwft kreeg een update om kansspelaanbieders meer handvatten te geven om aan hun verplichtingen te kunnen voldoen. Ook maakten we voor het eerst een door de Ksa opgelegde Wwft-boete bekend, ter hoogte van 3 miljoen euro.

Op het vlak van illegale online kansspelen deden we in het afgelopen jaar uitgebreid onderzoek naar bevorderaars van dat illegale aanbod, zoals affiliate websites. Ook legden we 4 illegale aanbieders boetes van in totaal 29,4 miljoen euro op en daarnaast legden we een boete op aan een affiliate partij. Voor het fysieke domein publiceerden we eind 2023 ons nieuwe handhavingsbeleid.

Waar de Ksa eerder vooral een ondersteunende rol had en hulp bood bij acties van partners om ondermijning tegen te gaan, stellen we ons nu proactiever en zelfstandiger op met, zo nodig, de inzet van onze eigen sanctiemogelijkheden.

Om al die naar buiten gerichte activiteiten mogelijk te maken, deden we in 2023 ook een hoop 'onder de motorkap'. Zo hebben we een volgende slag gemaakt in ons traject om de informatiehuishouding nog verder te verbeteren en zo onze kernwaarde van een transparante organisatie te versterken. Ook hebben we verdere stappen gezet op het gebied van datamanagement, waardoor we ons datagedreven toezicht verder hebben ontwikkeld.

Blijven groeien

Om al bovenstaande resultaten te kunnen bereiken en de eerder genoemde groeiende verantwoordelijkheden te kunnen dragen, heeft de Ksa zelf ook een flinke groei doorgemaakt. In de afgelopen jaren zijn we van een relatief kleine organisatie uitgegroeid tot een toezichthouder met 125 medewerkers in 2023.

We hebben de Ksa-afdelingen in 2022 intern anders ingericht met het oog op een versterking van zowel onze primaire taken als de ondersteunende functies. Deze nieuwe structuur is een duidelijke verbetering gebleken. Dat merken we aan de effectiviteit van de organisatie, maar ook aan de tevredenheid van onze medewerkers zelf over de organisatie: een breed onderzoek liet op dat vlak mooie uitkomsten zien.

Ondanks onze groei ervaren medewerkers de Ksa nog steeds als een hechte en informele organisatie en worden de werksfeer en de veiligheid van de werkomgeving als zeer positief ervaren. Natuurlijk waren er ook aandachtspunten waar we dit jaar prioriteit aan geven, zodat die tevredenheid na onze volgende groeistappen naar ongeveer 150 medewerkers eind 2024, net zo goed of mogelijk zelfs nog beter zal zijn.

We hebben gezien hoe de markt zich ontwikkelt en zien die markt daarmee volwassener worden. Datzelfde kan ik met recht over ons als organisatie zeggen. Als voorzitter ben ik erg trots op al hetgeen onze medewerkers elke dag neerzetten. Wanneer ik deze zomer afzwaai, draag ik het stokje en de verantwoordelijkheid voor deze mooie toezichthouder dan ook met vertrouwen over aan onze nieuwe bestuursvoorzitter, Michel Groothuizen. Ook de komende jaren is er veel werk aan de winkel. Het vertrekpunt daarvoor is echter goed: de organisatie staat als een huis!

René Jansen, voorzitter raad van bestuur





1

2023, bescherming van de speler

1 2023, bescherming van de speler

Bescherming van spelers, en dan vooral kwetsbare groepen zoals jongvolwassenen, is en blijft onze grootste prioriteit in de dynamische wereld van kansspelen. Die bescherming is nodig, want er zijn zorgen over de financiële, maatschappelijke en gezondheidsrisico's bij spelers die mateloos gokken. Dus hebben we ook in 2023 stappen ondernomen om een veilige en verantwoorde speelomgeving te bevorderen en spelers te beschermen tegen de risico's van gokverslaving en onverantwoord spelgedrag. Onderstaande paragrafen belichten de belangrijkste ontwikkelingen in de Nederlandse kansspelmarkt van 2023, waarbij de bescherming van de speler centraal staat:



Paragraaf 1.1 behandelt de ontwikkeling van de markt, waarbij wordt ingegaan op de groei van het brutospelresultaat, de spelerspopulatie en de impact van online kansspelen op de landgebonden markt.



In paragraaf 1.2 wordt ingegaan op de gewijzigde reclameregels die op 1 juli 2023 van kracht werden. Hierbij wordt besproken hoe deze regels kwetsbare groepen, zoals jongvolwassenen, beter beschermen tegen de verleidingen van het deelnemen aan (online) kansspelen.



Paragraaf 1.3 behandelt het onderzoek naar de zorgplicht van (vergunde) online aanbieders. Hierbij wordt besproken hoe aanbieders beter kunnen ingrijpen bij onmatig spel of gokverslaving, met speciale aandacht voor jongvolwassen spelers.



In paragraaf 1.4 wordt ingegaan op de vraag hoe de Kansspelautoriteit wijzigingen aanbrengt in de Beleidsregels verantwoord spelen naar aanleiding van het onderzoek naar de zorgplicht en de gewijzigde reclameregels. Hierbij wordt ingegaan op voorgestelde wijzigingen, zoals '(near) real time' monitoring, netto stortingslimieten en het blokkeren van accounts.



Tot slot wordt in de laatste paragraaf 1.5 ingegaan op de verbeteringen van de Cruks-website en de pilot Cruks die is uitgevoerd om de naamsbekendheid van het uitsluitingsregister te vergroten. Deze verbeteringen zijn doorgevoerd omdat Cruks een belangrijk instrument is om spelers te beschermen tegen gokverslaving.

1.1 Ontwikkeling van de markt

In 2023 is de legale online gokmarkt gegroeid. Het brutospelresultaat (BSR; inzet minus uitgekeerde prijzen) en het aantal spelersaccounts zijn toegenomen. De online kansspelmarkt is tussen 2022 en 2023 met 29% gegroeid, maar deze groei nam in de loop van 2023 af.

De marktscan van oktober 2023 toont de impact van de online kansspelmarkt op de fysieke markt: online groeit en zorgt voor een mogelijke afname bij sommige fysieke kansspelen. Het totale BSR voor legale kansspelen, zowel online als fysiek, bedroeg € 3,4 miljard in 2022. Dat is een stijging ten opzichte van 2021, toen het BSR nog € 2,0 miljard was. Deze groei is grotendeels toe te schrijven aan het wegvallen van de coronamaatregelen en de marktopening voor online kansspelen.

1.2 Gewijzigde reclameregels

Op 1 juli 2023 is het verbod op ongerichte reclame voor online kansspelen in werking getreden. Met het verbod worden kwetsbare groepen, waaronder jongvolwassenen, beter beschermd tegen het risico op verslaving. Wervings- en reclameactiviteiten mogen geen minderjarigen, jongvolwassenen en andere kwetsbare groepen bereiken. Dit betekent dat reclame op TV en radio en in kranten en tijdschriften per 1 juli 2023 verboden is. Ook niet toegestaan zijn reclame op openbare plaatsen, zoals billboards en abri's, en in voor het publiek toegankelijke gebouwen, zoals speelcasino's, speelhallen, bioscopen en cafés. Wat onder strikte voorwaarden wel mag is adverteren via onder andere internet, direct mailing, 'on-demand' TV, sociale media of in de online spelomgeving.

De Ksa houdt toezicht op de naleving van de nieuwe regels en heeft aanbieders vooraf geïnformeerd over de nieuwe regelgeving. Sinds het verbod van kracht is, houden we actief in de gaten hoe de aanbieders de nieuwe reclameregels en verplichtingen in de praktijk toepassen. De Ksa is in gesprek met het Ministerie van JenV over de constateringen die zij heeft gedaan na de eerste zes maanden van het verbod.

De Ksa ontving in de eerste week van juli 2023 meerdere meldingen over reclame-uitingen, zoals billboards en abri's, die zichtbaar waren op openbare plaatsen. De betreffende aanbieders zijn aangeschreven. Hierna zijn de overtredingen direct beëindigd. De reclame-uitingen zijn daarna niet meer waargenomen.

Meerdere aanbieders overtraden het verbod op ongerichte reclame bij sponsoruitingen. Hoewel sportsponsoring en sponsoring van televisie- en radioprogramma's nog is toegestaan, zitten daar strenge regels aan vast. Zo mag de sponsoruiting niet meer zijn dan een neutrale uiting waaraan de aanbieder te herkennen is, bijvoorbeeld via een bedrijfslogo of merknaam. De geconstateerde overtredingen zijn na waarschuwingen van de Ksa direct gestaakt.

1.3 Onderzoek zorgplicht

In de zomer van 2022 startte de Ksa een breed onderzoek naar de manier waarop online aanbieders in Nederland omgaan met de zorgplicht rondom het speelgedrag van hun spelers. De wet- en regelgeving schrijft niet specifiek voor hoe aanbieders de zorgplicht moeten inrichten en uitvoeren. Daarom wilde de Ksa weten hoe aanbieders van online kansspelen er in de praktijk mee omgaan. Dit onderzoek werd in de zomer van 2023 afgerond en in september gepubliceerd.

De belangrijkste uitkomst: te veel online aanbieders kunnen sneller en beter ingrijpen dan zij doen bij mateloos spelen of een mogelijke gokverslaving.

In het onderzoek hebben we ook gekeken naar de aandacht die aanbieders moeten besteden aan jongvolwassen spelers (18 tot en met 23). Wat daarbij opviel is dat jongvolwassenen door hun lagere inzetten niet altijd opvallen binnen de analyses van het speelgedrag. Daardoor worden zij mogelijk niet op tijd als probleemspeler opgemerkt.

Op basis van het onderzoek en de daaruit volgende conclusies en bevindingen heeft de Ksa diverse vervolgstappen gezet. Zo zijn meerdere onderzoeken naar overtredingen gedaan. Daarnaast is het eigen beleid aangescherpt. Ook adviseert de Ksa het Ministerie van JenV over aanpassingen van wet- en regelgeving die zij nodig acht. Dit zal onder andere meegenomen worden met de input van de Ksa bij de evaluatie van de Wet Kansspelen op Afstand (KOA) die voor 2024 gepland staat

1.4 Aanpassing Beleidsregels verantwoord spelen

In 2023 heeft de Ksa een start gemaakt met het aanpassen van de Beleidsregels verantwoord spelen. Deze worden gewijzigd naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek zorgplicht. Ook is de aanpassing noodzakelijk omdat per 30 juni 2022 de regels voor het gebruik van rolmodellen zijn aangescherpt en per 1 juli 2023 het verbod op ongerichte reclame voor online kansspelen in werking is getreden.

Concept-beleidsregels in consultatie

Naar aanleiding van het onderzoek zorgplicht wordt voorgesteld dat online aanbieders '(near) real time' moeten monitoren en binnen een uur moeten ingrijpen indien noodzakelijk. Een tweede belangrijke voorgestelde wijziging is dat er een netto stortingslimiet per kalendermaand komt van € 700 voor spelers ouder dan 23 jaar en van € 300 voor spelers van 18 tot en met 23 jaar. Als een speler over deze grens heen gaat, moeten aanbieders verdere stortingen blokkeren totdat onderzocht is of de speler het zich financieel kan veroorloven om extra stortingen te doen.

Ten aanzien van de nieuwe reclameregels wordt in de conceptversie van de beleidsregels onder andere nadere invulling gegeven aan het richten van reclame op kwetsbare spelers en de voorwaarden voor het gebruik van rolmodellen.

De Ksa heeft vanaf december 2023 een eerste concept geconsulteerd bij een aantal stakeholders. Na afronding van de consultatie is het streven om de aangepaste beleidsregels voor 1 mei 2024 te publiceren in de Staatscourant. De voornemens zijn dus nog onder voorbehoud bij de publicatie van dit jaarverslag.

1.5 Update cruksregister.nl

Een jaar na de lancering van cruksregister.nl heeft de Ksa het gebruik en de lay-out van de site geëvalueerd via kwalitatief onderzoek. Hieruit bleek dat de site en het inschrijven in het register gebruiksvriendelijker kunnen. Daarom is de site in 2023 vernieuwd.

Het onderzoek toonde aan dat spelers stress en schaamte ervaren over hun gokgedrag. Ook zien zij het gebruik van gokken als vlucht en ze ervaren de verleiding om terug te keren naar gokken, zelfs wanneer ze willen stoppen. Bovendien bleek dat 'speelpauze' geen geschikte term is voor de doelgroep; ‘gokstop’ sprak hen meer aan. Een toevoeging van een 8-daagse bedenktijd voor spelers die hun gokstop willen beëindigen, werd geïmplementeerd om impulsieve beslissingen te voorkomen.

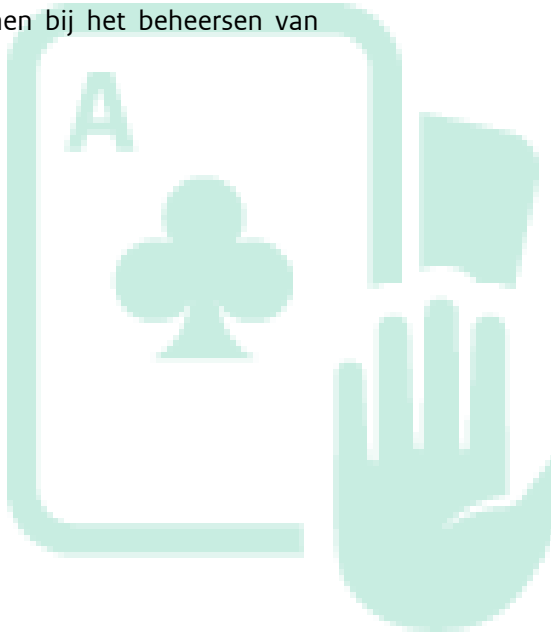
Na de lancering van de vernieuwde versie in april 2023 zag het Cruksregister een aanzienlijke toename in het aantal inschrijvingen.

Pilot campagne Cruks

De Ksa lanceerde in 2023 de pilotcampagne Cruks om de naamsbekendheid van het register te vergroten en het nut van een gokstop te benadrukken.

Onderzoek toonde aan dat 20% van de gokkers problemen ondervond met gokken. Tegelijk is de bekendheid van Cruks over het algemeen laag. Ook bleek dat gokkers het nut van een gokstop inzien, maar dat zij twijfels hadden over de inschrijvingsdetails en het gebruiksgemak.

De inzichten benadrukten de noodzaak van communicatie over Cruks en een gokstop, niet alleen naar gokkers, maar ook naar hun omgeving, zoals familieleden, huisartsen en schuldhulpverleners. De data en resultaten van de pilotcampagne worden nu verder geanalyseerd voor verdere ontwikkeling en implementatie in 2024.
De vernieuwing van cruksregister.nl en de pilotcampagne Cruks markeren belangrijke stappen in de missie van de Ksa om gokproblematiek aan te pakken en bewustwording te vergroten. Het uiteindelijke doel is spelers te ondersteunen bij het beheersen van (problematisch) gokgedrag.



2



2023 Aan de hand van de kerntaken

2 2023 aan de hand van de kerntaken

De taken van de Kansspelautoriteit (Ksa) vloeien voort uit haar wettelijke opdrachten. Dat zijn:

- Het verlenen van vergunningen aan aanbieders van kansspelen (2.1)
- Het houden van toezicht op het naleven van wet- en regelgeving inzake de Wet op de kansspelen (Wok) en de Wet ter voorkoming witwassen en financieren terrorisme (Wwft) (2.2)
- Bestrijding van en handhaving bij illegaal aanbod (2.3)
- Tegengaan van kansspelgerelateerde matchfixing bij aanbieders (2.4)
- Het bevorderen van preventie op het gebied van kansspelverslaving (2.5)
- Het beheer van het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks) (2.6)
- Het geven van voorlichting en informatie (2.7)

De Ksa hanteert drie (publieke) doelstellingen:



2.1 Verlenen van vergunningen

Sinds de opening van de markt van online kansspelen via de Wet Kansspelen op afstand (Koa) in oktober 2021 heeft de Ksa twee piekmomenten met aanvragen gezien: bij de inwerkingtreding van de Wet Koa in april 2021, en net voor het aflopen van de coulanceregeling een jaar later, op 1 april 2022. Die aanvragen zijn allemaal behandeld en afgerond. In 2023 is het aantal nieuwe aanvragen stevig afgenomen.

2.1.1 Koa-vergunningen

In 2023 ontving de Ksa drie aanvragen voor een vergunning voor het organiseren van kansspelen op afstand (Koa). Met deze vergunning is het toegestaan om online kansspelen aan te bieden, zoals:

- Casinospelen waarbij spelers tegen de aanbieder spelen
- Casinospelen waarbij spelers tegen elkaar spelen
- Weddenschappen op sportwedstrijden
- Weddenschappen op paardenraces

Aanvragen	2023	2022	2021
Ontvangen aanvragen	3	27	42
Ingetrokken aanvragen	11 [1]	7	6

Fig. 1 Aanvragen

Er zijn tien lopende aanvragen door de aanvrager ingetrokken. Bij één daarvan had de Ksa het voornemen geuit om de aanvraag af te wijzen in verband met een negatieve integriteitsbeoordeling. De Ksa kwam tot dit oordeel door illegaal kansspelaanbod in het verleden.

De andere negen aanvragen werden ingetrokken nadat de aanvrager de CDB-integratietest niet binnen de gestelde termijn kreeg afgerond. Bij de integratietest testen we de verbinding tussen de Controle-databank (CDB) van de aanvrager, de systemen van de Ksa en de gegevensverwerking. Tijdens de test controleren we of de aanvrager aan alle gestelde voorwaarden voldoet.

Vergunningen	2023	2022	2021
Verleende vergunningen	4	13	11
Afwijzingen	4	3	6

Fig. 2 Vergunningen

In 2023 zijn er vier vergunningen verleend voor het organiseren van online kansspelen. Daarnaast zijn er vier aanvragen afgewezen. Er zijn twee aanvragen afgewezen omdat tijdens de beoordeling meerdere ernstige tekortkomingen werden geconstateerd, in het bijzonder met betrekking tot de CDB. Er werden twee aanvragen afgewezen op basis van een negatieve integriteitsbeoordeling, waarvan één aanvraag vanwege illegaal kansspelaanbod in het verleden.

Intrekking op eigen verzoek

In 2023 ontving de Ksa van één aanbieder het verzoek om de verleende vergunning in te trekken, omdat de vergunning niet geëxploiteerd zou worden. Het verzoek is gehonoreerd en de vergunning is ingetrokken.

Wijzigingen

In 2023 ontving de Ksa drie verzoeken tot wijziging van de verleende

1. Er zijn meerdere ontvangen aanvragen uit 2022 in 2023 ingetrokken.

vergunning. Alle verzoeken zagen toe op een uitbreiding van het toegestane spelaanbod. Een wijzigingsverzoek kent hetzelfde behandelproces als een aanvraag en ook dezelfde doorlooptijd. De behandeling van de drie verzoeken was eind 2023 nog niet afgerond.

Er is in 2023 wel ingestemd met een wijzigingsverzoek dat in 2022 was ingediend. Het verzoek ging ook om uitbreiding van het toegestane spelaanbod.

Meldingen

Aanbieders zijn verplicht verschillende veranderingen te melden. In 2023 ontving de Ksa 314 meldingen. Het merendeel van deze meldingen was klein van aard, zoals een nieuwe contactpersoon of wijzigingen in het reclame- of verslavingspreventiebeleid. Er werden ook enkele overnames gemeld, bijvoorbeeld aanbieders die werden overgenomen door een investeringsmaatschappij of door grote buitenlandse aanbieders zonder Ksa-vergunning.

Meldingen	2023	2022
Ontvangen meldingen	314	328

Fig. 3 Meldingen

Ontwikkelingen

De Ksa ziet een stijging in het aantal vragen van aanbieders over het uitbreiden van het toegestane spelaanbod.

Integriteitsbeoordeling

Op elke wijzigingsmelding van een Koa-aanbieder voert de Ksa een integriteitsbeoordeling uit. In 2023 rondde de Ksa 28 integriteits-onderzoeken naar aanleiding van dergelijke meldingen af. Daarbij kwamen geen integriteitsrisico's aan het licht.

2.1.2 Exploitatievergunningen speelautomaten en integriteits-onderzoeken

In 2023 ontving de Ksa 55 aanvragen voor een exploitatievergunning. Aan deze vergunningen zijn strenge integriteitseisen verbonden. Zo kunnen we de risico's voor een veilige, eerlijke en integere kansspelmarkt zoveel mogelijk beperken.

De Ksa voert in dit kader diepgaande integriteitsonderzoeken uit. Exploitanten, bedrijfsleiders en beheerders moeten aantoonbaar van onbesproken gedrag zijn. Ook onderzoekt de Ksa met behulp van de Wet Bibob (Bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur) of er een gevaar bestaat op crimineel misbruik van vergunningen.

Iedere exploitant van speelautomaten krijgt een keer te maken met een integriteitsonderzoek. Nieuwe aanvragers van een vergunning worden altijd diepgaand getoetst. Ook aanvragers van wie een eerdere vergunning verloopt, worden weer onderzocht. Verder voert de Ksa, bij wijzigingen en op basis van ontvangen signalen, tussentijdse onderzoeken uit en worden eerder beperkt onderzochte dossiers alsnog diepgaand onderzocht.

Speelautomaten	2023	2022	2021	2020
Afgeronde onderzoeken	**104**	**89**	**260**	**68**
Verleende exploitatievergunningen	43	45	226	43
Afgewezen aanvragen [2]	4	7	11	9
Akkoord bevonden wijzigingen	10	7	4	5
Tussentijds onderzoek zonder gevolgen	23	26	15	-
Ingetrokken vergunningen	22 [3]	4	4	10
Aanvullende voorschriften	2	-	-	1

Fig. 4 Exploitatievergunningen speelautomaten en integriteitsonderzoeken

In 2023 rondde de Ksa 104 integriteitsonderzoeken naar (aangevraagde) exploitatievergunningen af. Dit is een stijging ten opzichte van 2022, maar minder dan in 2021. Dat verschil is te verklaren: in 2021 verliepen heel veel vergunningen. Er moesten dus ook uitzonderlijk veel onderzoeken worden gedaan. Een deel van de in dat jaar 'opnieuw verleende' vergunningen hadden we eerst beperkt onderzocht. Een deel van deze beperkte onderzoeken is in 2023 opnieuw uitgevoerd, maar dan diepgaand (onder de noemer 'tussentijds onderzoek').

Ongeveer 15% van de onderzoeken in 2023 resulteerde in een interventie. Drie vergunningen zijn geweigerd en één aanvraag is buiten behandeling gelaten. Zeven eerder verleende vergunningen zijn ingetrokken. Aan twee vergunningen zijn Bibob-voorschriften verbonden om de risico's te beperken.

2.1.3 Modeltoelatingen

Om een nieuw type speelautomaat op de Nederlandse markt te brengen is een modeltoelating nodig. Om die te krijgen, moet het model gekeurd zijn door een geaccrediteerde keuringsinstelling. De Ksa controleert onder meer of de automaat aan de wettelijke eisen voldoet. Als een speelautomaat op de markt gebracht wordt moet de houder van de modeltoelating de automaat voorzien van een 'merkteken'.[4] Dit is een tegen namaken en losmaken beveiligde sticker, die de fabrikant of importeur (de houder van de toelating) moet aanschaffen bij de Ksa. Aan de kleur en het merktekennummer is te zien tot welke klasse een speelautomaat behoort.

In 2023 verstrekte de Ksa 151 modeltoelatingen. In 2022 ging het om 86 toelatingen tot de markt. Er is dus een duidelijke toename te zien in het aantal verstrekte modeltoelatingen.

Als een automaat eenmaal op de markt is, mag deze alleen worden opgesteld conform de afgegeven modeltoelating (model-conformiteit). Wijzigt er iets aan het model, dan moet een modelwijzigingen worden aangevraagd bij ons. In 2023 hebben we 28 van deze model-wijzigingen afgegeven. In 2023 zijn 1.349 gevallen van model-conformiteit verwerkt.

2. Aanvragen die zijn geweigerd, buiten behandeling zijn gelaten of zijn ingetrokken na een voornemen tot weigering.
3. Intrekkingen van exploitatievergunning n.a.v een betrouwbaarheidstoets (7), exploitatievergunningen op eigen verzoek ingetrokken (10) en onvrijwillig (5).
4. Artikel 30r Wok

In één aanvraag kan verzocht worden om meerdere merktekens van een bepaalde speelautomaat. In totaal zijn er 3.921 merktekens verstrekt.

Type modeltoelating	Aantal
TK: kansspelautomaat voor speelcasino's [5]	123
TS: kansspelautomaat voor speelautomatenhallen	8
TB: behendigheidsautomaat	15
TH: kansspelautomaat voor (hoogdrempelige) horeca [6]	5

Fig. 5 Afgegeven modeltoelatingen per onderwerp

Modelwijzigingen in 2023:

Modeltype	Aantal
TK	18
TS	7
TB	-
TH	3

Fig. 6 Modelwijzigingen

2.1.4 Vergunningen loterijen

Incidentele loterijen

In 2023 ontving de Ksa 35 aanvragen[7] voor een vergunning voor het organiseren van een eenmalige loterij. Dit zijn loterijen die in de regel worden georganiseerd door lokale verenigingen, bijvoorbeeld door een voetbalclub die een nieuwe kantine wil bouwen.

Aanvragen worden getoetst aan de voorwaarden in wet- en regelgeving. Er worden onder meer eisen gesteld aan de afdracht, het aantal trekkingen, het afdragen van belasting en het afleggen van financiële verantwoording. De belangrijkste voorwaarde is dat minimaal veertig procent van de opbrengst van de loterij aan een 'doel van algemeen belang' wordt afgedragen. Een en ander is geregeld in artikel 3 van de Wet op de kansspelen (Wok).

Verleende vergunningen

De Ksa heeft in 2023 37 vergunningen verleend. Dat is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Alleen in 2022 heeft de Ksa minder aanvragen ontvangen en dus ook aanzienlijk minder vergunningen verleend. De exacte reden daarvoor is onbekend maar mogelijk is het nog een gevolg van de restricties ten gevolge van Covid-19.

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Verleende vergunningen	37	24	45	33	37	47

Fig. 7 Vergunningen loterijen

Annulering van loterij

In 2023 werden drie verleende vergunningen op verzoek van drie aanbieders ingetrokken omdat de lotenverkoop tegenviel. Het is mogelijk de loterij te annuleren, maar de opbrengst van de lotenverkoop moet dan wel aan de kopers worden terugbetaald. De terugbetaling moet aangetoond worden, voordat de vergunning wordt ingetrokken.

5. Speelcasino's in de zin van de wet (die van Holland Casino), dus geen speelautomatenhallen.
6. Mag ook in speelautomatenhallen staan.
7. Er zijn meerdere aanvragen uit 2022 in 2023 behandeld en sommige aanvragen uit 2023 worden in 2024 behandeld.

Integriteitsbeoordeling
Sinds 2021 kan de Ksa voor incidentele loterijen ook integriteitsbeoordelingen op grond van de Wet Bibob uitvoeren. In 2023 is één zo'n beoordeling uitgevoerd. Dat leidde aanvankelijk tot buiten behandeling stellen van de aanvraag. In de bezwaarfase is deze vergunning alsnog verleend, nadat het integriteitsonderzoek was afgerond en er geen risico's aan het licht waren gekomen.

Ontwikkelingen
Het aantal incidentele loterijvergunningen, waarbij de organisatie van het kansspel en de uitvoering van het kansspel (of een deel daarvan) worden uitbesteed aan een derde, is in 2023 verder toegenomen. Er is bij die loterijvergunningen sprake van vergaande uitbesteding aan zogenoemde 'white label platforms'.

In 2023 is het WODC op verzoek van het Ministerie van Justitie en Veiligheid een onderzoek gestart naar deze 'white label platforms'. Dit om inzicht te krijgen in de aard en omvang van de markt voor incidentele loterijen, de rol die 'white label platforms' in die markt spelen en de voor- en nadelen die dat met zich meebrengt. Daarnaast beoogt het onderzoek in beeld te krijgen welke mogelijkheden er zijn voor toezicht op deze sector en in hoeverre het nodig is om die mogelijkheden in de huidige markt in te zetten.

Niet-incidentele loterijen
Naast de hiervoor genoemde incidentele loterijen kan de Ksa ook een vergunning verlenen voor niet-incidentele (meerjarige) loterijen. Deze vergunningen vinden ook hun basis in artikel 3 van de Wet op de kansspelen.

Een vergunning wordt verleend voor een periode van meer dan zes maanden en maximaal vijf jaar. De vergunning kan niet verlengd worden. Er geldt geen beperking op het aantal vergunningen dat de Ksa mag verlenen. Voor deze loterijen geldt een 'open' stelsel: iedereen die aan de voorwaarden voldoet krijgt een vergunning.

In 2023 ontving de Ksa twee aanvragen voor een niet-incidentele loterijvergunning. Eén aanvraag werd ingediend omdat de voorgaande vergunning afliep. De gevraagde vergunning is verleend. De andere aanvraag is ingediend door een partij aan wie de Ksa nog niet eerder een niet-incidentele loterijvergunning heeft verleend. De behandeling van de aanvraag was eind 2023 nog niet afgerond.

Integriteitsbeoordeling
Aanbieders voor meerjarige loterijen zijn verplicht het te melden als er nieuwe bestuurders en/of aandeelhouders aantreden. De Ksa doet dan onderzoek naar deze (en andere) nieuwe functionarissen. In 2023 zijn geen onderzoeken naar dergelijke wijzigingen uitgevoerd.

2.1.5 Monopolievergunningen
Op grond van de Wet op de kansspelen (Wok) kan voor sommige kansspelen slechts één vergunning verleend worden. Dit geldt voor het aanbieden van het lottospel, de instantloterij, sportweddenschappen, de totalisator, de staatsloterij en casinospelen. Dit worden monopolievergunningen genoemd. Dit zijn allemaal fysieke kansspelen, ook wel bekend als landgebonden kansspelen.

De vergunning voor het aanbieden van de staatsloterij en casinospelen zijn verleend voor onbepaalde tijd. De andere monopolievergunningen hebben een looptijd van vijf jaar.

In 2023 heeft de Ksa geen aanvraag voor een monopolievergunning ontvangen. Er liepen in 2023 ook geen monopolievergunningen af.

2.2 Toezicht op legaal kansspelaanbod

De Ksa is verantwoordelijk voor het toezicht op het legale kansspelaanbod waarvoor aanbieders een vergunning nodig hebben. Het gaat om toezicht op online kansspelen en fysieke kansspelen: speelautomaten, loterijen en fysieke casino's. Daarnaast geldt voor de online kansspelen en het fysieke aanbod van Holland Casino ook de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

Aanbieders moeten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Hun activiteiten moeten vallen binnen de doelen van het kansspelbeleid. De Ksa wil hierin richting geven en schadelijk gedrag stoppen. Bij overtredingen gaat de Ksa over tot het nemen van handhavingsmaatregelen. Het toezicht is eerst en vooral gericht op het stoppen van gedrag dat schadelijk is of kan zijn voor de consument.

Speerpunten van het toezicht in 2023 waren:

- Verslavingspreventie (in het bijzonder voor de online aanbieders, behandeld in hoofdstuk 1)
- De naleving van de Wwft
- Reclame, vooral gericht op jongvolwassenen en minderjarigen (zie hoofdstuk 1)

2.2.1 Verslavingspreventie

De Ksa heeft verschillende taken die samenhangen met verslavingspreventie. Het toezicht op aanbieders op het gebied van verslavingspreventie is een belangrijk onderdeel van de regulering van aanbieders. Naast het toezicht heeft de Ksa ook een coördinerende rol op het gebied van verslavingspreventie en beheert ze het Verslavingspreventiefonds (Vpf) (Zie paragraaf 2.5). Ook is het uitsluitingsregister Cruks een belangrijk middel bij het voorkomen van kansspelverslaving (zie paragraaf 2.6).

De Ksa was in 2023 actief met het toezicht op de zorgplicht van online aanbieders, zoals beschreven in paragraaf 1.3. Voor fysieke aanbieders, zoals speelautomatenhallen en speelcasino's, gelden sinds de inwerkingtreding van de Wet Koa ook aangescherpte regels voor verslavingspreventie. De Ksa voert vanaf medio december 2023 controles uit bij speelautomatenhallen door het hele land. Daarbij wordt vooral gelet op de uitvoering van de zorgplicht.

2.2.2 Onderzoek cashback-bonus

De Ksa heeft in het vierde kwartaal van 2023 een marktbreed onderzoek naar cashback-bonussen uitgevoerd. Ons standpunt is dat alle bonussen die gekoppeld zijn aan verlies, of waarbij verlies op enige wijze gecompenseerd wordt, onwenselijk zijn. Het aanbieden van een dergelijke bonus draagt immers bij aan het nemen van meer risico door spelers, waarbij de rem van verlies wordt gedempt. Bonussen op basis van verlies zetten, evenals cashback-bonussen, aan tot mateloze deelname aan kansspelen.

2.2.3 Naleving Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

De Wwft geldt voor zowel online aanbieders als (de vestigingen van) Holland Casino. Volgens de Wwft moeten aanbieders onder meer de transacties van hun klanten monitoren en ongebruikelijke transacties melden bij de Nederlandse Financial Intelligence Unit (FIU-Nederland).

De Ksa monitort doorlopend signalen en incidentmeldingen rond de naleving van de Wwft en pakt dit indien nodig direct op.

Naar aanleiding van twee aanwijzingen op grond van de Wwft in 2022, heeft de Ksa in de eerste helft van 2023 bij twee aanbieders controles uitgevoerd om te kunnen vaststellen of ze de betreffende aanwijzing hadden nageleefd.

Naar aanleiding van die controles heeft de Ksa in 2023 een aanbieder een boete opgelegd. Vastgesteld werd dat deze aanbieder tussen december 2022 en mei 2023 voor een groot deel van de beoordeelde cliëntenonderzoeken niet aan de eisen voldeed. Zo werd er in veel gevallen pas laat aan onderzoeken begonnen, nadat er al grote bedragen vergokt waren, en was de aanbieder laks in het opvragen van bronnen van inkomsten van klanten. Ook werd er niet altijd adequaat actie ondernomen. De aanbieder heeft daarbij in veel gevallen nagelaten om ongebruikelijke transacties te melden bij FIU-Nederland. Deze feiten rekende de Ksa de aanbieder zwaar aan en daarom werd een boete van 3 miljoen euro opgelegd.

In 2023 heeft de Ksa twee aanwijzingen gepubliceerd die in 2022 waren opgelegd. De aanwijzingen zijn openbaar gemaakt omdat ze onherroepelijk waren geworden.

Tot slot heeft de Ksa in 2023 een herziene versie van de leidraad Wwft opgesteld. In het document geeft de Ksa aanbieders handvatten om te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wwft. In de aangepaste versie van de leidraad Wwft is onder meer een stappenplan voor het onderzoek naar de bron van middelen van een speler opgenomen, inclusief voorbeelden.

Voor de definitieve vaststelling van de leidraad heeft de Ksa die geconsulteerd en reacties ontvangen van verschillende stakeholders, waaronder andere toezichthouders zoals DNB, FIU-Nederland, advocatenkantoren, aanbieders en brancheverenigingen. De leidraad is naar aanleiding van de consultatiereacties aangepast en in december 2023 gepubliceerd.

2.2.4 Toezicht interventies

De Ksa kan verschillend optreden bij overtredingen. Interventies zijn gericht op het beëindigen van een overtreding. Afhankelijk van de casus die voorligt en het gedrag dat de Ksa wil beïnvloeden, kiest zij de bijpassende interventie.

In onderstaand overzicht staan zowel de interventies die zijn opgelegd op grond van de Wok als die op grond van de Wwft:

Interventies	2023
Last onder dwangsom	2
Aanwijzing	1
Waarschuwing	16
Intrekking vergunning	0
Verbinden voorwaarde(n) aan een vergunning	0
Normoverdragend gesprek	4
Bestuurlijk rapport + dossier(overdracht)	2
Totaal boetebedrag legale aanbieders	€ 6,7 miljoen

Fig. 8 Interventies 2023

De overtredingen waarvoor dwangsommen zijn opgelegd, zijn gestopt en er zijn geen dwangsommen verbeurd. Alle overtredingen waarvoor de Ksa waarschuwingsbrieven heeft verstuurd, met of zonder een normoverdragend gesprek met de aanbieder, zijn ook gestopt.

2.2.5 Controledatabank (CDB)

Om adequaat toezicht te houden op de online kansspelmarkt, zijn goede data cruciaal voor de Ksa. Online aanbieders zijn daarom verplicht om 'near real time' speelgegevens van klanten vast te leggen. De aanbieder moet een deel van die gegevens plaatsen in een afgescheiden datakluis, de CDB, een digitaal rapportagesysteem. Aanbieders moeten de Ksa toegang verlenen tot hun CDB. Met de data uit elke CDB kan de Ksa controleren of aanbieders zich aan de voorschriften houden.

De Ksa begeleidde in 2023 nieuwe aanbieders bij de ingebruikname van hun CDB. Daarnaast was in een aantal gevallen de kwaliteit van de data in de CDB van aanbieders niet op orde. Hierop is ingegrepen en dit blijft een punt van aandacht voor aanbieders.

De Ksa heeft Holland Casino een aanwijzing gegeven omdat haar CDB niet aan de wettelijke eisen voldeed. De Ksa eiste van Holland Casino dat de CDB binnen zes weken aan de gestelde eisen voldeed. Holland Casino heeft bezwaar gemaakt tegen het besluit en daarbij een voorlopige voorziening aangevraagd. Op 16 november 2023 heeft de rechtbank Den Haag de verzoeken om voorlopige voorziening afgewezen. Daarom is het besluit gepubliceerd.

Ook zijn bij de Ksa projecten uitgevoerd om data uit de CDB's te kunnen verwerken, zoals de verbetering van de technische infrastructuur bij de Ksa zelf. De opslagcapaciteit is uitgebreid, net als de mogelijkheden tot archivering en gegevensverwerking.

Hierdoor kunnen gegevens die opgehaald worden uit de CDB's van de aanbieders sneller worden verwerkt en kan de Ksa de groei opvangen van het aantal aanbieders, de groei van de hoeveelheid gegevens en de piekvolumes in speeldata.

2.3 Handhaving illegaal kansspelaanbod

2.3.1 Algemeen

De Ksa is verantwoordelijk voor het bestrijden van illegaal kansspelaanbod in Nederland.

Het gaat daarbij om illegaal online aanbod via bijvoorbeeld websites, apps en/of sociale mediakanalen. Daarnaast gaat het om de bevordering daarvan, door reclame te maken (affiliates) of betaal- of hostingdiensten te leveren.

De Ksa treedt ook handhavend op met betrekking tot het illegale fysieke aanbod van kansspelen, variërend van het exploiteren van speelautomaten tot bingo's of loterijen. De Ksa werkt bij de bestrijding van het fysieke illegale aanbod samen met andere partijen (zoals gemeenten en politie).

2.3.2 Online

Websites

De Ksa doet sinds de opening van de legale online markt in 2021 periodiek (voor)onderzoek bij een groot aantal websites om te kijken of er sprake is van illegaal online aanbod. In 2023 gebeurde dit 95 keer. Naar 25 aanbieders, waarvan sommige met meerdere websites, startte de Ksa een vervolgonderzoek.

De Ksa monitort voortdurend het webverkeer en sociale media op illegale online aanbieders en trekt signalen na. Net als in 2022 bleek dat wanneer de Ksa dreigt met een last onder dwangsom (LOD), door een voornemen last onder dwangsom (VLOD) naar de aanbieder te sturen, veel illegale aanbieders direct op zwart gaan. In 2023 stuurde de Ksa vijftien aanbieders een dergelijk voornemen. In 5 gevallen staakten aanbieders direct daarna hun aanbod in Nederland. Aan vijf aanbieders legde de Ksa daadwerkelijk een LOD op. Daarvan staakten twee aanbieders alsnog hun aanbod. Het beeld dat hieruit kan worden opgemaakt is dat de LOD een effectief instrument is in het stoppen van illegaal aanbod.

In 2023 zijn 6 boeterapporten opgesteld. Er zijn in 2023 4 boetes opgelegd wegens illegaal online aanbod met een totale hoogte van bijna 29 miljoen euro. De opgelegde boetes zijn gebaseerd op het aangepaste boetebeleid van de Ksa dat vanaf 1 oktober 2021 geldt.

Illegaal online	2023	2022	2021
Vooronderzoeken	95	277[8]	52
Onderzoeken	25	26	6
VLOD	15	18	0
LOD	5	3	0
Bestuurlijk rapport + dossier(overdracht)	6	7	3
Totaal boetebedrag Illegaal online	€ 29,4 miljoen	€ 29,0 miljoen	€ 1,5 miljoen

Fig. 9 Onderzoek en boetes illegaal online

8. Afwijkend aantal in verband met een project waarin alle websites die sinds de opening van de markt zijn onderzocht, nogmaals onderzocht zijn.

Sociale media

Ook in 2023 werden op sociale mediaplatformen als Meta (Facebook en Instagram) illegale kansspelen aangeboden, vaak in de vorm van illegale loterijen of bingo-evenementen. Wat opvalt, is dat de Ksa dit jaar ook meldingen binnen kreeg over het bevorderen en organiseren van kansspelen op TikTok. In 2023 heeft de Ksa de nodige stappen ondernomen om ook deze meldingen te kunnen onderzoeken en het illegale aanbod op TikTok aan te kunnen pakken.

In 2023 heeft de Ksa daarnaast onderzoek verricht naar hybride vormen van illegaal kansspelaanbod; online werden op sociale media loterijen of bingo's aangekondigd die vervolgens op locatie plaatsvonden. Dit is een opvallende trend te noemen waar de Ksa ook in 2024 scherp op blijft.

De Ksa werkt inmiddels met een aangepaste werkwijze voor het onderzoeken van meldingen van kansspelen op sociale media. Deze nieuwe werkwijze moet de overtreding zo snel mogelijk stoppen. In 2023 is onderzoek gedaan naar 82 meldingen over aanbod van illegale kansspelen via sociale media. In vijftig gevallen werd een (vermoedelijke) overtreding vastgesteld waarvan melding is gemaakt bij Meta. De betreffende content is in veruit de meeste gevallen direct verwijderd.

Meldingen social media	2023	2022	2021
Ontvangen meldingen	118	83	286
Onderzoek meldingen	82	59	34
Meldingen aan Meta (Facebook & Instagram)	50	16	34
Verwijderde content Meta	43	16	34

Fig. 10 Meldingen social media

Onderzoek bevorderaars

Bij het tegengaan van illegale online kansspelen richt de Ksa zich vooral op de aanbieder zelf om de overtreding te stoppen. Daarnaast richt de Ksa zich op bevorderaars die illegaal kansspelaanbod faciliteren, zoals affiliates en betaal- en internetdienstverleners.

Om deze aanpak verder te professionaliseren heeft de Ksa in 2023 onderzoek gedaan naar de verschillende vormen van bevorderen en hoe deze zich tot elkaar en de aanbieder verhouden.

Optreden kan bijvoorbeeld door het vorderen van inlichtingen over een aanbieder, of door het geven van een bindende aanwijzing aan een bevorderaar. Daarmee kan de Ksa bevorderaars opdragen om hun bijdrage aan illegale kansspelen te stoppen. Ook wordt er naar aanleiding van het onderzoek nauwer samengewerkt met diverse betaal- en internetdienstverleners om illegale activiteiten tegen te gaan.

Projecten affiliates

Online aanbieders maken gebruik van affiliate websites. Via zo'n website wordt publiek doorgestuurd naar een gokwebsite, bijvoorbeeld via een banner of een link. De affiliate websites krijgen betaald voor de klanten die ze doorloodsen naar illegale gokwebsites.

In 2023 heeft de Ksa twee thematische projecten uitgevoerd die zich richtten op het bestrijden van affiliates. Het eerste project richtte zich op affiliates die bij het promoten van illegaal online kansspelaanbod de focus hebben op (extra) kwetsbare personen. In dit project zijn 8 websites onderzocht en in 4 gevallen werd daadwerkelijk een overtreding vastgesteld.

Het tweede project richtte zich op het verbod op ongerichte reclame voor online kansspelen, dat op 1 juli 2023 is ingegaan. De Ksa verwachtte een mogelijke overstap van affiliates van legaal aanbod naar illegaal aanbod. In dit project zijn 23 websites onderzocht, waaronder affiliate websites en online nieuwsbladen. Daarbij werd in 10 gevallen een overtreding vastgesteld. De betreffende online nieuwsbladen zijn telefonisch benaderd en hebben een brief ontvangen waarin zij zijn gewezen op hun rol en de zorgen van de Ksa over deze situatie. De nieuwsbladen waren zelf niet direct in overtreding, maar de Ksa vindt het onwenselijk dat het publiek via deze kanalen wordt doorverwezen naar affiliates die reclame maken voor illegale kansspelen. Verder werd er richting 5 affiliates een LOD-procedure gestart, waarna het bevorderen van illegaal kansspelaanbod in 3 gevallen direct werd gestaakt.

In de gevallen waarbij het bevorderen niet werd gestaakt of de aanbieder van de affiliate website niet kon worden achterhaald, werd het traject van de bindende aanwijzing richting de internetdienstverleners van de betreffende websites gestart.

Begin 2023 is er naar aanleiding van een in 2022 opgesteld boeterapport een boete opgelegd van 675.000 euro aan een aanbieder van affiliate websites.

Affiliate websites	2023	2022	2021
Onderzoeken	31	7	22
Informele interventie	6	0	0
VLOD	5	18	0
LOD	0	3	0
Voornemen bindende aanwijzing	3	0	0
Bindende aanwijzing	2	0	0
Bestuurlijk rapport + dossier(overdracht)	0	1	0
Totaal boetebedrag bevorderen	€ 0.7 miljoen	N.v.t.	N.v.t.

Fig. 11 Projecten affiliates

Aanpak betaaldienstverleners

De Ksa schreef in 2022 meerdere betaaldienstverleners aan die bij onderzoek werden aangetroffen op illegale kansspelwebsites. De overtreders kregen de waarschuwing om deze dienstverlening te staken. De Ksa bleef deze partijen in 2023 actief monitoren. De betaalmethodes bleken niet meer inzetbaar te zijn op illegale websites. Sancties bleven hier dan ook tot dusver uit.

Daarnaast heeft de Ksa de samenwerking opgezocht met verschillende partijen in het betalingsverkeer, zoals Mastercard, Visa en Currence (iDeal). De Ksa maakte met deze partijen afspraken over het melden van activiteiten van hun diensten bij illegaal kansspelaanbod en over informatie-uitwisseling met de Ksa. In twee onderzoeken heeft de Ksa na een informatieverzoek bruikbare informatie verkregen.

In 2023 heeft de Ksa daarnaast in zeven onderzoeken crypto ingezet als betaalmiddel. Hiermee was het voor de Ksa mogelijk om lopende onderzoeken voort te zetten waar geen andere betaalmiddelen beschikbaar waren.

2.3.3 Fysiek

De Ksa heeft in 2023 regelmatig opgetreden in het fysieke domein en heeft daarnaast sinds halverwege 2023 vaker ondersteuning geleverd aan partners, vooruitlopend op het nieuwe handhavingsbeleid fysieke illegale kansspelen. De Ksa is hierdoor zichtbaar geweest in het land. Dit was te merken aan bijvoorbeeld mediaberichtgeving en aan een hoger aantal ondersteuningsverzoeken van partners.

Handhavingsbeleid fysieke illegale kansspelen

Per 1 december 2023 is het nieuwe handhavingsbeleid ingegaan voor fysieke illegale kansspelen. Met dit beleid wil de Ksa een actieve(re) en zelfstandige rol vervullen en meer zelf doorpakken in het fysieke domein. Daarnaast wil de Ksa haar partners (o.a. gemeenten en politie) meer duidelijkheid verschaffen over hoe zij optreedt in het fysieke domein en op welke manier zij hen ondersteuning biedt bij onder andere de integrale aanpak van ondermijning. Daarnaast is in het handhavingsbeleid opgenomen hoe de Ksa sanctionerend optreedt bij vastgestelde overtredingen tijdens een ondersteuningsactie of een zelfstandig onderzoek.

Regiofunctie

In het fysieke domein werkt de Ksa met regio-inspecteurs. Zij onderhouden structureel contact met de partners op lokaal en regionaal niveau. In 2023 werden alle Regionale Informatie- en Expertisecentra (RIEC's)[9] bezocht en zijn regio-inspecteurs aangeschoven bij verschillende ondermijningstafels ten behoeve van samenwerking en ondersteuning. Het doel hiervan is om de bekendheid van de Ksa bij de belangrijkste partners te vergroten en om in die samenwerking en ondersteuning een actieve bijdrage te leveren aan de integrale aanpak van ondermijning.

Deze contacten leveren meerdere voordelen op, vooral doordat de RIEC's zorgen voor de juiste contactpersonen in de gemeenten. Hierdoor kunnen meldingen van illegale kansspelen op een efficiënte manier worden verwerkt en kan snel in contact worden gekomen met externe partners binnen de regio.

9. Het gaat om tien RIEC's, één in elke politieregio.

Ondersteuning partners

In 2023 heeft de Ksa diverse vormen van ondersteuning geleverd aan haar partners in de regio's. Deze ondersteuning bestond – onder meer – uit advisering over een casus, advisering voor of na een actie van een partner, het opmaken van een deskundigenrapportage of aanwezigheid van een inspecteur van de Ksa bij een actie. In 2023 is er bij acties van onze partners 47 keer ondersteuning geleverd.

Inspecteurs van de Ksa hebben in 2023 tien keer ter plaatse meegedaan met een integrale ondermijningsactie of ondermijningsweek van een partner. Actieve participatie door de Ksa in ondermijningsacties heeft bovendien een preventief effect op (potentiële) organisatoren en spelers. In 2023 zijn er acties geweest in samenwerking met onder meer verschillende gemeenten, de politie, de FIOD, het UWV en de NVWA. Meer specifiek zijn er in 2023 gecoördineerde acties uitgevoerd in samenwerking met onder andere het Haags Economisch Interventie Team, de ondermijningsbrigade van de gemeente Amsterdam en de gemeente Enschede.

Zelfstandige onderzoeken

Op het gebied van illegaal fysiek aanbod heeft de Ksa in 2023 ook zelfstandig onderzoek gedaan. Zo is een grootschalige illegale bingo onderzocht. In het verleden was al waarschuwend opgetreden tegen de desbetreffende organisatoren. Toen de Ksa aanwijzingen kreeg dat deze organisatoren opnieuw een illegale bingo zouden organiseren, heeft de Ksa een actie uitgevoerd tijdens een illegale bingoavond waarbij circa 250 personen aanwezig waren.

Verder zijn er 31 zelfstandige onderzoeken gedaan na intrekking, weigering of niet (tijdige) verlenging van exploitatievergunningen voor speelautomaten (artikel 30h van de Wok). In die gevallen wordt gecontroleerd of er mogelijk toch (illegale) automaten zijn opgesteld.

Inbeslagneming

Tijdens ondersteuningsacties, integrale acties en zelfstandige onderzoeken zijn 83 voorwerpen (zoals speelautomaten, loten, laptops, printers, prijzen en andere voorwerpen die gebruikt worden voor illegale kansspelen) in beslag genomen. Zo werden bij het hiervoor genoemde illegale bingo-evenement prijzen in beslag genomen. Bij sommige voorwerpen worden kosten gemaakt voor het vervoeren, opslaan en/of vernietigen hiervan. Deze kosten worden zoveel mogelijk verhaald op de overtreders. In 2023 heeft dit geresulteerd in 5 besluiten tot kostenverhaal.

Illegaal fysiek	2023	2022	2021
Ondersteuningen	47	77	64 (incl. integrale acties)
Integrale acties	10	7	-
Onderzochte locaties illegaal exploiteren (30h)	31	47	22
Zelfstandige onderzoeken	2	4	3
Inbeslagnames (aantal goederen)	83	18	24

Fig. 12 Fysiek onderzoek

2.4 Matchfixing en Sports Betting Intelligence Unit (SBIU)

Om de manipulatie van sportweddenschappen tegen te gaan heeft de Ksa de taak om toezicht te houden op aanbieders die sportweddenschappen aanbieden. In 2023 waren er dertien aanbieders van online sportweddenschappen.

De Ksa geeft uitvoering aan dit toezicht door te controleren of deze aanbieders voldoende maatregelen treffen om matchfixing binnen hun wedaanbod te voorkomen. Aan de hand van onderzoeken naar de integriteit van het aanbod, de analyse van de risico's op manipulatie en de eventuele getroffen mitigerende maatregelen door de aanbieders, wordt gecontroleerd of de matchfixingrisico's voldoende worden gesignaleerd en gemitigeerd. In 2023 heeft de Ksa een viertal onderzoeken gedaan naar de integriteit van het spelaanbod. Deze onderzoeken gingen over de vraag of bepaald aanbod plaats had mogen vinden en de kwaliteit van de analyses van de matchfixingrisico's. In de gevallen dat de Ksa het handelen van aanbieders onvoldoende achtte, werden zij gewaarschuwd en hebben ze aangegeven te stoppen met het aanbod.

Een tweede taak van de Ksa is het registreren van signalen van (mogelijke) matchfixing binnen de Sports Betting Intelligence Unit (SBIU). Aanbieders die online sportweddenschappen aanbieden dienen de Ksa te informeren over de feiten of omstandigheden die duiden op een verhoogd risico van manipulatie van een wedstrijd en over de getroffen maatregelen. In 2023 zijn zes signalen ontvangen. Hiervan gingen 3 signalen over een ongebruikelijk wedpatroon van een speler, 1 signaal ging over het inzetten op eigen wedstrijden of competitie van spelers, 1 signaal betrof het aanbieden van mogelijk risicovolle wedstrijden en 1 signaal, ten slotte, ging over het aanbieden van verboden wedopties bij wedstrijden.

De derde taak van de Ksa betreft het samenwerken met derden in het tegengaan van manipulatie van sportwedstrijden. Van deze partijen ontvangt de Ksa geregeld externe signalen die betrekking kunnen hebben op de Nederlandse kansspelmarkt. Deze signalen kunnen onder andere gaan over mogelijke matchfixing bij wedstrijden, risicovol aanbod in andere landen en illegaal georganiseerde wedstrijden.

Marktbreed onderzoek Matchfixing

In het afgelopen jaar heeft de Ksa een marktbreed onderzoek uitgevoerd naar mogelijke matchfixingrisico's bij online sportweddenschappen. Naar aanleiding van signalen over weddenschappen op sportwedstrijden met amateurteams, vooral de TOTO KNVB Beker, concludeerde de Ksa dat aanbieders verschillende benaderingen hanteren bij het naleven van verplichtingen ter voorkoming van matchfixing. De identificatie en analyse van wedstrijden vertonen aanzienlijke variatie, waarbij sommige aanbieders analyses slechts beperkten tot een zin. Ook bleek dat niet alle aanbieders voldoende maatregelen treffen bij een verhoogd risico op manipulatie; de redenen hiervoor waren niet altijd duidelijk.

Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten heeft de Ksa een brief met 'guidance' opgesteld voor de huidige aanbieders van online sportweddenschappen. Deze brief geeft toelichting op de manier waarop aanbieders de identificatie en analyse moeten invullen, met als doel het verminderen van het risico op matchfixing.

2.5 Bevorderen verslavingspreventie

2.5.1 Coördinerende rol verslavingspreventie

In het kader van verslavingspreventie neemt de Ksa primair de rol van toezichthouder op zich, waarbij zij nauwlettend toeziet op de naleving van alle verplichtingen die voortvloeien uit de zorgplicht van aanbieders.

Parallel aan haar toezichthoudende functie vervult de Ksa ook een coördinerende rol op het gebied van verslavingspreventie. Deze coördinerende rol is gericht op alle betrokken stakeholders in de preventie van kansspelverslaving.

De voornaamste elementen van de coördinerende rol omvatten:

- Het faciliteren van gestructureerd overleg tussen aanbieders, de verslavingszorg, GGZ Nederland, en de ministeries van JenV en VWS. Het doel van dit overleg is het bewerkstelligen van afstemming (met een inspanningsverplichting) tussen alle betrokken partijen op het brede terrein van verslavingspreventie met betrekking tot kansspelen.

- Het vervullen van een voorlichtende en coördinerende rol met betrekking tot het toezicht van gemeenten op de fysieke kansspelsector, inclusief speelautomaten en incidentele loterijen.

In navolging van het advies van bureau KWINK in 2022 werkt de Ksa actief aan de ontwikkeling van een nieuwe strategie voor verslavingspreventie. Deze strategie heeft twee doelen:

1. Inzicht geven in de huidige activiteiten van stakeholders, de beperkingen waarmee zij worden geconfronteerd bij het uitvoeren van hun taken voor verslavingspreventie, en het identificeren van lacunes tussen stakeholders, waarbij sommige taken mogelijk niet worden aangepakt of waar er sprake is van onderlinge verwijzing.
2. Formuleren van een hernieuwde visie op de coördinerende rol van de Ksa, wat moet leiden tot een duidelijke richting voor de toekomst, en het verstrekken van eerste aanbevelingen aan stakeholders.

In 2023 is de Ksa gestart met gesprekken om input te verzamelen van betrokken partijen. Met deze gesprekken creëren we een overzicht van de stand van zaken rond verslavingspreventie. Ook ontwikkelen we een nieuwe visie over hoe we onze coördinerende rol het beste kunnen invullen.

In 2024 worden de resultaten van onder meer deze gesprekken gepubliceerd in de vorm van een geactualiseerde visie op verslavingspreventie. Tot slot heeft de Ksa in samenwerking met de ministeries van JenV en VWS in 2023 gewerkt aan een werkagenda voor verslavingspreventie bij kansspelen. Deze is in februari 2024 gepubliceerd. In deze werkagenda zijn maatregelen opgenomen ter bevordering van verslavingspreventie.

De lopende en toekomstige activiteiten, onderzoek en beleidsontwikkeling zijn gericht op vier pijlers: geïnformeerde (potentiële) spelers, passende interventies, passende zorg en kennis over (preventie van) kansspelverslaving. De werkagenda is een dynamisch document dat ook in toekomstige voortgangsrapporten aan de Tweede Kamer over kansspelen de nodige aandacht zal krijgen.

2.5.2 Verslavingspreventiefonds (Vpf)

Het Vpf ondersteunt vier doelen ter voorkoming en behandeling van kansspelverslaving: een landelijk loket, een onderzoeksprogramma, anonieme behandeling en voorlichting. De middelen voor het Vpf komen uit een extra heffing voor aanbieders van risicovolle kansspelen.

In 2023 voerden meerdere partijen een opdracht uit die gefinancierd is vanuit het Vpf. Bij een aantal hiervan gaat het om het doorzetten van een opdracht uit voorgaande jaren, waaronder Hands 24x7 (Human Assistance Network for Daily Support) voor de uitvoering van Loket Kansspel en ZonMw voor het beheer van een meerjarig onderzoeksprogramma. Het Vpf droeg opnieuw bij aan een subsidieregeling van Zorginstituut Nederland (ZiN) voor de anonieme behandeling van kansspelverslaving. Daarnaast werden onder de noemer voorlichting op pilot-basis nieuwe opdrachten verleend aan Jellinek, het Trimbos-instituut en de Nederlandse Schuldhulp Route (NSR).

Loket Kansspel

Loket Kansspel is er voor spelers en hun naasten die anoniem willen praten over hun gokprobleem of op zoek zijn naar informatie over dat onderwerp. Loket Kansspel is permanent bereikbaar via telefoon, chat, e-mail en WhatsApp. In 2023 heeft de Ksa de structurele bijdrage verhoogd, zodat het Loket meer ‘counselors’ kon werven. De cijfers over het aantal hulpgesprekken dat het Loket in 2023 heeft gevoerd is gestegen ten opzichte van 2022. Van de e-mail-optie is door cliënten niet of nauwelijks gebruik gemaakt.

Loket Kansspel	2023	2022
Aantal telefoongesprekken	987	598
Aantal chatgesprekken op de website	689	357
Aantal WhatsApp-chats	413	115

Fig. 13 Contacten Loket Kansspel

Onderzoeksprogramma Preventie van kansspelverslaving

ZonMw geeft, in opdracht van de Ksa, uitvoering aan het meerjarige onderzoeksprogramma Preventie van kansspelverslaving met middelen vanuit het Vpf. In het voorjaar van 2023 opende ZonMw de eerste subsidieronde (‘call’) van het programma. Er zijn 10 voorstellen ingediend en de door ZonMw ingestelde programmacommissie heeft besloten 6 voorstellen te honoreren met budget. De onderzoeken moeten uiterlijk in februari 2024 van start gaan. In overleg met ZonMw heeft de Ksa besloten om het beschikbare geld voor het beheer van het programma te verruimen om zo te werken aan de verdere verbreding van het onderzoeksveld voor kansspelverslaving in Nederland. Als gevolg hiervan moeten toekomstige subsidierondes meer inschrijvingen opleveren.

Anonieme behandeling kansspelverslaving

Net als in voorgaande jaren heeft de Ksa in 2023 een bijdrage geleverd aan de subsidieregeling anonieme 'e-mental health' van ZiN. Zorg die anoniem wordt verleend, kan niet gedeclareerd worden bij zorgverzekeraars. Via de subsidieregeling van ZiN kunnen ggz-instellingen anonieme behandelingen van kansspelverslaving wel declareren.

Pilotprojecten voorlichting over de risico's van kansspelen

In 2023 zijn 3 pilotprojecten gestart die ieder vanuit een eigen invalshoek meer bewustwording creëren over de risico's van kansspelen. Met de bijdrage vanuit het VPF herziet Jellinek zijn 'e-learning', die zorgprofessionals in staat stelt gokproblematiek beter te herkennen. De NSR produceert een gids op Geldfit.nl die mensen die kampen met schulden als gevolg van gokken, kunnen lezen. Tot slot ontwikkelt het Trimbos-instituut lesmateriaal als onderdeel van het programma Helder op school, om scholieren te wijzen op de gevaren van gokken. In eerste instantie zijn deze lesmaterialen gericht op het MBO; in de toekomst is uitbreiding naar het VO, HBO en WO mogelijk. Voor alle 3 de projecten geldt dat we na afloop van de pilot bekijken of structurele voortzetting mogelijk is.[10]

2.6 Het beheer van het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks)

Sinds de opening van de markt voor online kansspelen is ook het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks) geopend. Cruks is een belangrijk middel om kansspelverslaving te voorkomen en financiële schade te beperken. Wie dat nodig vindt, kan zich vrijwillig inschrijven in het register. Daarnaast kan er ook een (onvrijwillige) inschrijving voor een ander worden aangevraagd. Spelers die in Cruks staan, mogen niet meer worden toegelaten door online aanbieders en fysieke aanbieders als casino's en speelhallen. Deze aanbieders moeten elke keer dat een speler zich aanmeldt controleren of deze persoon staat ingeschreven in het register.

Vrijwillige gokstop

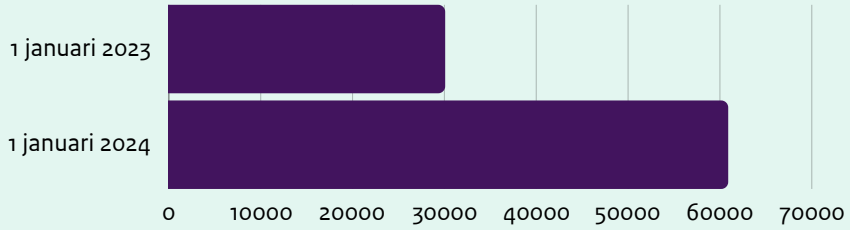
Mensen die vrijwillig een gokstop nemen, kunnen direct minimaal zes maanden niet meer gokken. In 2023 groeide het aantal ingeschrevenen van 30.086 naar 60.902. In totaal namen er in 2023 76.000 mensen een gokstop. Ongeveer 20.000 daarvan werden automatisch beëindigd; in ongeveer 26.000 gevallen beëindigden spelers zelf hun inschrijving.

Als mensen vrijwillig een gokstop nemen kunnen zij zelf de duur ervan bepalen. De minimale duur is zes maanden, maar mensen kunnen ook kiezen voor een langere tijd of zelfs levenslang (99 jaar). Het percentage mensen dat kiest voor een inschrijfduur van zes maanden was 21,77% in 2023; in 2022 was dit percentage 35%. De gemiddelde inschrijfduur in 2023 is 22 jaar en 8 maanden. Dit is een flinke stijging ten opzichte van 2022; toen was de gemiddelde inschrijfduur 13 jaar.

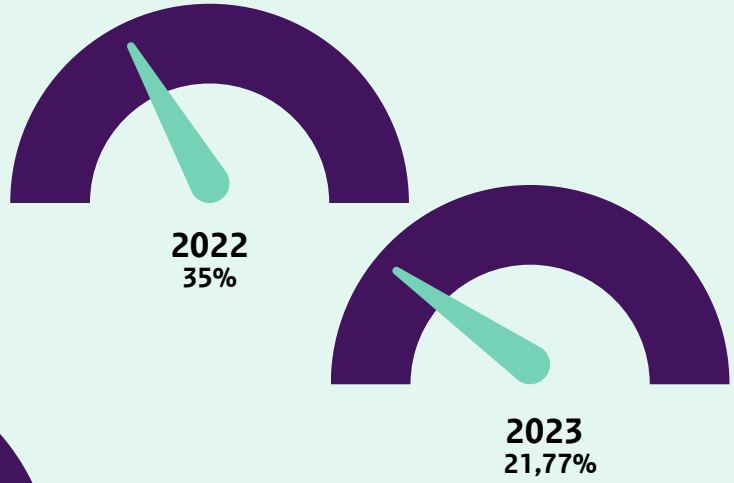
10. Vanaf 2022 maken alle uitvoeringsorganisaties jaarlijks een zogenoemde Stand van de Uitvoering. Het doel hiervan is om inzichtelijk te maken waar burgers in de knel kunnen komen in de uitvoering van wet en regelgeving. Dit subhoofdstuk is volgens de Ksa relevant voor de Stand van de Uitvoering.

Cruks in cijfers

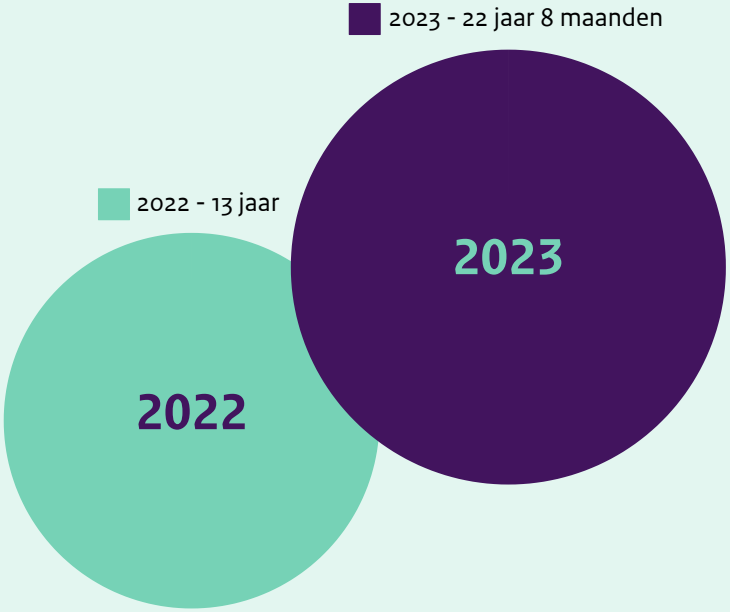
Aantal mensen met een gokstop



Percentage inschrijvers dat kiest voor 6 maanden



Gemiddelde inschrijfduur



Toename aantal controles, werking Cruks stabiel

Het aantal Crukscontroles per maand is in 2023 toegenomen, van ongeveer 31 miljoen in januari tot ruim 40 miljoen in december. De stijging was niet gelijkmatig, de maanden juni en juli waren met 25 miljoen controles elk, relatief rustig. Ondanks de grote aantallen controles draaide Cruks stabiel, met een gemiddelde beschikbaarheid van 99,919%.

Aantal controles Cruks per maand 2023

(aantal x miljoen)	Totaal aantal controles	Gemiddeld per dag
Januari	31,0	1,0
Februari	28,9	1,0
Maart	34,6	1,1
April	31,6	1,1
Mei	30,2	1,0
Juni	25,0	0,8
Juli	25,3	0,8
Augustus	31,8	1,0
September	35,0	1,2
Oktober	39,4	1,3
Novermber	35,3	1,2
December	40,3	1,3

Fig. 14 Controles Cruks 2023

Onvrijwillige inschrijving in Cruks

Familieleden of andere derde belanghebbenden kunnen de Ksa verzoeken om een speler onvrijwillig in Cruks in te schrijven. Zij doen dit via een aanvraag Cruks onvrijwillig. Daarnaast zijn vergunninghouders van een speelhal, online kansspel of speelcasino verplicht om de Ksa te informeren als de getroffen maatregelen tegen verslaving onvoldoende effect hebben op een speler. Dit doet de vergunninghouder via het indienen van een kennisgeving en kan er toe leiden dat de Ksa de speler onvrijwillig in Cruks inschrijft.

In 2022 zag de Ksa een stijgende lijn in de hoeveelheid aanvragen en kennisgevingen van aanbieders voor een onvrijwillige inschrijving in Cruks. Deze lijn zette zich door in 2023. In 2022 ontving de Ksa 34 kennisgevingen, 47 aanvragen van derden en 60 aanvragen van bewindvoerders. De Ksa ontving in 2023 ruim drie keer zo veel kennisgevingen en ook de aanvragen van derden en bewindvoerders namen toe. Wat verder opvalt, is dat ruim een kwart van de spelers zich na contact met de Ksa over een aanvraag of kennisgeving alsnog vrijwillig heeft ingeschreven.

Besluiten Cruks 2023

	Ingediend	In behandeling	Afgehandeld [11]
Cruks kennisgeving	109	48	• 8x niet ingeschreven • 42x ingeschreven • 26x alsnog vrijwillig ingeschreven
Cruks aanvraag derden	57	28	• 13x aanvraag toegewezen • 6x aanvraag afgewezen • 9x alsnog vrijwillig ingeschreven • 8x ingetrokken
Cruks aanvraag bewindvoerder	88	20	• 32x met toestemming speler vrijwillig ingeschreven • 31x aanvraag afgewezen wegens ontbreken toestemming speler • 5x aanvraag (onvrijwillig) toegewezen • 11x ingetrokken

Fig. 15 Besluiten Cruks 2023

Vrijwillige inschrijving in Cruks via papieren aanvraagformulier

Een speler kan zichzelf inschrijven in Cruks door een papieren aanvraagformulier Cruks in te vullen en bij de Ksa in te dienen. Daarnaast kan de speler zichzelf ook inschrijven op de website via DigiD.

In 2023 ontving de Ksa 990 papieren aanvraagformulieren voor een vrijwillige inschrijving. De Ksa streeft er naar om de aanvragen binnen twee werkdagen te behandelen en af te ronden, zodat de speler zo snel mogelijk ingeschreven kan worden. In 2023 zijn er 915 aanvragen van spelers gehonoreerd. Er zijn 77 aanvragen afgewezen. Een aanvraag wordt afgewezen als uit de beoordeling blijkt dat de betreffende speler reeds een gokstop heeft genomen, het geen vrijwillige aanvraag betreft, of als verzocht wordt om een inschrijving van minder dan zes maanden.

	2023
Aanvraag inschrijving Cruks gehonoreerd; speler ingeschreven	915 [12]
Aanvraag inschrijving Cruks afgewezen	77

Fig. 16 Aanvragen vrijwillige inschrijving Cruks

Ontwikkelingen

In 2023 heeft de Ksa de bevoegdheid gekregen om de Basisregistratie Personen (BRP) te raadplegen bij het behandelen van een vrijwillige Cruks-aanvraag die via een papieren aanvraagformulier wordt ingediend. De BRP bevat de persoonsgegevens van de inwoners van Nederland. Dankzij de raadpleging van de BRP lukt het in de meeste gevallen om onduidelijke- en/of onvolledige aanvragen alsnog te kunnen behandelen en de desbetreffende persoon in Cruks in te schrijven. Voorheen stuurde de Ksa een brief met het verzoek om aanvullende informatie, maar daar werd vrijwel nooit op gereageerd.

De Ksa heeft in 2023 het papieren aanvraagformulier voor een vrijwillige inschrijving verbeterd om het aantal onduidelijke en/of onvolledige aanvraagformulieren te verlagen.

11. Onder afgehandeld staan ook verzoeken die in 2022 zijn ingediend.
12. Er zijn meerdere aanvragen uit 2022 in 2023 behandeld, en sommige aanvragen uit 2023 worden in 2024 behandeld.

Bezwaren tegen vrijwillige inschrijving Cruks

Een speler kan bezwaar maken tegen een besluit tot vrijwillige inschrijving. Spelers maken onder andere bezwaar omdat zij spijt hebben van hun inschrijving of alleen uitgesloten willen worden van online kansspelen. Nu er binnen een periode van zes maanden na inschrijving geen uitschrijving mogelijk is volgens de Wok, wordt het bezwaar alleen gegrond verklaard in uitzonderingsgevallen, zoals fraude met een handtekening of DigiD.

	Ingediend	In behandeling	Ingetrokken	Gegrond	Ongegrond of niet ontvankelijk
Cruks onvrijwillig	2	-	-	-	2
Cruks vrijwillig	80	7	2	3	79

Fig. 17 Bezwaren inschrijving Cruks

2.7 Geven van voorlichting en informatie

2.7.1 Publieksvoorlichting

Een van de wettelijke taken van de Ksa is het geven van voorlichting en informatie aan het publiek. De Ksa heeft daar onder meer de Informatielijn voor ingericht, die telefonische voorlichting en informatie geeft op doordeweekse dagen van 9.00 tot 13.00 uur. Ook is het mogelijk om via het algemene e-mailadres contact te zoeken met de Ksa.

Er worden vragen gesteld over de kansspelsector en meldingen gedaan over legale en illegale aanbieders. Ook potentiële aanbieders bellen de lijn met vragen. En de gemeenten weten de Ksa ook vaker te vinden met een kansspelgerelateerde vraag (bingo's/ loterijen/ aanwezigheidsvergunning) die zij ter controle aan ons willen voorleggen. Wat opvalt, is dat 70% van het totaal aantal vragen gaat over Cruks. Dit waren in 2023 3873 contactmomenten.

In 2023 is er bij de registratie geen onderscheid meer gemaakt in vragen die via de e-mail of via de telefoon zijn binnengekomen en beantwoord.

Contactmomenten	2023	2022	2021	2020
Totaal aantal met de Ksa	5.534	3.999	3.586	2.785
Waarvan over Cruks	3.873	2.168	Niet bekend	N.v.t.

Fig. 18 Contactmomenten Ksa

Cruks

Het grote aantal vragen over Cruks In 2023 werd veroorzaakt door de aanpassingen van de Cruks-website. Een van de aanpassingen waarover veel vragen kwamen, is de bedenktijd van 8 dagen zodat spelers een weloverwogen beslissing nemen als ze eerder dan gepland een gokstop willen beëindigen. Van de Cruks-vragen beantwoordde de Informatielijn 80% direct. De overige 20% werd doorgestuurd binnen de Ksa, omdat er bijvoorbeeld een controle in Cruks moest plaatsvinden voordat een vraag kon worden beantwoord.

Meldingen en signalen

Naast het geven van voorlichting vervullen de publiekscontacten ook een cruciale rol als bron van meldingen die relevant zijn voor ons werk. Dagelijks ontvangt publieksvoorlichting meldingen die als (toezicht- of handhavings-) signalen worden geregistreerd. Als de Ksa vaststelt dat er sprake is van een overtreding, kan zij overgaan tot een onderzoek en passende maatregelen nemen tegen de overtreder.

Deze meldingen en signalen fungeren ook als waardevolle informatiebron om de kwaliteit van de informatie op de website te verbeteren. De toegang tot online informatie wordt steeds directer, waardoor de Ksa steeds vaker en beter gevonden wordt.

Hieronder staat een overzicht van de diverse signalen over verschillende soorten kansspelen, online en fysiek (aanbod legaal en illegaal).[13]

Meldingen	2023	2022	2021
Ontvangen meldingen legaal aanbod	1.187	965	983
Ontvangen meldingen illegaal aanbod	1.080	832	1.029

Fig. 19 Meldingen legaal en illegaal aanbod

2.7.2 Website en sociale media

De website van de Ksa, www.kansspelautoriteit.nl, is het belangrijkste communicatiemiddel richting aanbieders en stakeholders. Hier is informatie te vinden over onder andere vergunningen, heffingen, sanctiebesluiten, het organiseren van een kansspel en over veilig spelen.

In 2023 trok de website maandelijks zo'n 88.000 bezoekers. Hiervan is ongeveer 14 procent een terugkerende bezoeker, en 86 procent bezocht de site voor het eerst. Per bezoek worden gemiddeld vijf pagina's geraadpleegd.

Top 5 meest geraadpleegde onderwerpen:

1. Veilig online gokken
2. Kansspelwijzer online gokken
3. Neem een gokstop met Cruks
4. Nieuws
5. Sanctiebesluiten

Anno 2023 communiceren organisaties steeds meer rechtstreeks met groepen in de samenleving. Ze gebruiken daarvoor sociale in plaats van traditionele media. De Ksa is geen uitzondering. Afhankelijk van de boodschap en de doelgroep brengt de Ksa berichten onder de aandacht via nieuwsbrieven, LinkedIn en X (voorheen Twitter). In 2023 werd 8 keer een nieuwsbrief verstuurd naar ruim 2.000 abonnees.

De Ksa deelt op LinkedIn onder meer vacatures, de blogs en speeches van de raad van bestuur, interviews, vacatures, boetes/ sanctiebesluiten, nieuw verleende vergunningen, nieuwsberichten, publicaties zoals marktscans en de toezichtagenda. Het aantal volgers op LinkedIn steeg in 2023 met ruim 700 tot bijna 4.000.

13. Vanaf 2022 maken alle uitvoeringsorganisaties jaarlijks een zogenoemde Stand van de Uitvoering. Het doel hiervan is om inzichtelijk te maken waar burgers in de knel kunnen komen in de uitvoering van wet en regelgeving. Dit subhoofdstuk is volgens de Ksa relevant voor de Stand van de Uitvoering.

2.7.3 Informatiehuishouding op orde

Sinds 1 mei 2022 vervangt de Wet open overheid (Woo) de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Deze wet heeft grote impact op de informatiehuishouding van de overheid. In 2022 heeft een team medewerkers vanuit de hele organisatie samen met een gespecialiseerd bureau een impactanalyse Woo opgesteld. Met de resultaten van deze analyse is de Ksa het traject 'Huis op Orde' gestart, om de informatiehuishouding verder op orde te brengen. Aan deze ambitie liggen 3 overwegingen ten grondslag:

- Transparantie is een kernwaarde van de Ksa
- Binnen de Ksa lopen verschillende zelfstandige projecten die linken aan de Woo en die impact hebben op elkaar. Deze zijn in samenhang opgepakt onder de naam Huis op orde
- De behandeling van Woo-verzoeken kost de organisatie onevenredig veel tijd, geld (data-opslag) en risico's (informatiebeveiliging en privacyaspecten)

Het project Huis op Orde sluit aan bij de strategie van het Ministerie van JenV, die tot doel heeft om informatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig toegankelijk, goed gearchiveerd en duurzaam toegankelijk te maken. De Ksa sluit hierbij aan op de planning en eisen die door de minister van Binnenlandse Zaken nog zullen worden vastgesteld.

In hoofdstuk 3 'Juridische procedures in 2023' wordt uiteengezet welke WOO-verzoeken de Ksa in 2023 heeft ontvangen. In hoofdstuk 5.2 'Informatiehuishouding' wordt dieper ingegaan op de vervanging van fysieke archieven door digitale systemen en de implementatie van een handboek kwaliteit informatiebeheer.

2.7.4 Publieke optredens en blogs voorzitter raad van bestuur

In 2023 was er steeds meer aandacht voor de kansspelmarkt, ook in de media. Met diverse tv-optredens en grote interviews kreeg de Ksa aandacht voor haar monitoringsrapportage en marktscan, maar ook voor de rapportage zorgplicht. Daarnaast werd (met uitzondering van twee zomermaanden), maandelijks een blog van voorzitter René Jansen gepubliceerd.

2.7.5 Internationale samenwerking

De Ksa wisselt kennis en expertise uit met collega-toezichthouders in het buitenland. Na beëindiging van de coronamaatregelen in 2022 was het in 2023 weer mogelijk om fysiek internationale bijeenkomsten bij te wonen.

Voorzitterschap Europese toezichthouders

Ksa-voorzitter René Jansen was tot juni 2023 voorzitter van het Gambling Regulators European Forum (GREF). GREF is het Europese samenwerkingsverband van kansspeltoezichthouders. Deze positie bekleedde hij sinds juli 2021. In GREF-verband wisselen toezichthouders informatie en ervaringen uit. De samenwerking binnen GREF gaat doorgaans over algemene onderwerpen, het delen van best practices en lessons learned. Dit gebeurt via de werkgroepen Responsible gambling, Enforcement, eGambling, en InfoStat. Daarnaast heeft GREF eind 2023 een nieuwe werkgroep op het gebied van anti-witwastoezicht opgericht.

Naast de samenwerking in GREF leggen bilaterale overeenkomsten in de vorm van een Memorandum of Understanding (MoU) de basis voor meer gedetailleerde samenwerking, bijvoorbeeld bij het uitwisselen van specifieke gegevens.

René Jansen sprak in 2023 op verschillende internationale conferenties en bijeenkomsten. Dit is goed voor de zichtbaarheid en invloed van de Ksa. Speeches over onderwerpen als de zorgplicht, reclame en speellimieten zijn gericht op het versterken van de naleving van wet- en regelgeving door de sector.

Kennisuitwisseling wetgeving en toezicht

In 2023 wisselde de Ksa verschillende keren kennis uit met andere toezichthouders op basis van zogenoemde *cooperation requests*. Zulke verzoeken gaan vooral over de vormgeving van wetgeving of het toezicht bij andere lidstaten. Kennis uitwisselen deed de Ksa ook bilateraal in verdiepende sessies met buitenlandse toezichthouders. Ook organiseerde de Ksa inkomende werkbezoeken met de toezichthouders uit Suriname en Oekraïne en heeft de Ksa via het kiesgroepprogramma van het IMF verschillende presentaties gegeven aan de toezichthouder uit Bulgarije.

2.7.6 Scriptieprijzen

In 2015 schreef de Ksa voor het eerst de scriptieprijs uit. Het werkveld van de Ksa is multidisciplinair, en onderzoek was op dat moment schaars. Het belangrijkste doel van de scriptieprijs was onderzoek in de breedte van het werkveld van kansspelen stimuleren. Sindsdien werden er jaarlijks twee scriptieprijzen beschikbaar gesteld: een voor de beste bachelor- en een voor de beste masterscriptie.

Psychologiestudente Lisa Veldhuis was in 2023 winnaar van de Ksa-scriptieprijs Bachelor 2022. Donderdag 4 mei nam zij de prijs van €1.500,- in ontvangst uit handen van René Jansen. Zij won de prijs met haar scriptie over de toepassing van EMDR om gokgedrag te reguleren. Er werd geen prijs uitgereikt voor een masterscriptie.

Met het nieuwe onderzoeksprogramma Preventie Kansspelverslaving van ZonMW, gefinancierd uit het VPF, en de aanhoudende media-aandacht voor kansspelen is de verwachting dat onderzoek op kansspelgebied nu goed op gang is gekomen. Een ander subdoel van de scriptieprijs, het creëren van maatschappelijke binding, kan ook op andere manieren worden bereikt, zoals het organiseren van een lezing of symposium. De scriptieprijs was een mooi initiatief in het verleden, maar de bijdrage weegt niet meer op tegen de inspanningen die nodig zijn voor de organisatie. Daarom heeft de Ksa besloten te stoppen met de scriptieprijs.



3



Juridische procedures in 2023

3 Juridische procedures in 2023

Het jaar 2023 bracht veel verschillende juridische procedures voor de Ksa met zich mee. We waren betrokken bij verzoeken, bezwaren en rechtszaken. Verder zijn er enkele opvallende ontwikkelingen en uitdagingen die het jaar kenmerkten.

3.1 Boetebesluiten

De toezicht- en handhavingsafdelingen van de Ksa hebben in 2023 6 boeterapporten opgesteld over onderzoek naar kansspelaanbod zonder vergunning en 2 boeterapporten over onderzoek naar overtredingen van aanbieders. De Ksa heeft in 2023 13 boetes opgelegd: 8 aan vergunde aanbieders, 4 wegens illegaal aanbod en 1 wegens reclame voor illegaal aanbod. 2 Rapporten zijn nog in behandeling. In 2022 is de Ksa gestart met het beboeten van online aanbieders (2 boetes). In 2023 zijn 6 online aanbieders beboet. Daarnaast heeft de Ksa ook boetes opgelegd aan fysieke aanbieders wegens het toelaten van spelers die geregistreerd stonden in het Cruks. In 16 gevallen lopen er nog juridische procedures tegen de sanctiebesluiten.

3.2 Woo-verzoeken en AVG-verzoeken

In 2023 heeft de Ksa 19 Woo-verzoeken ontvangen over zeer uiteenlopende onderwerpen. Het ging hier om formele verzoeken voor het openbaar maken van informatie. Daarnaast heeft de Ksa ook 3 informatieverzoeken over de beschikbaarheid van publieke informatie via de Woo-contactpersoon ontvangen. Wat opvalt, is dat de Woo-verzoeken steeds omvangrijker worden. Dit vraagt ook steeds meer capaciteit. Hiervoor is binnen de Ksa aandacht voor het op orde krijgen en houden van de informatiehuishouding binnen het project ‘Huis op Orde’ (zie ook paragrafen 2.7.3 en 5.5).

De Ksa heeft 3 AVG-verzoeken ontvangen, waarvan er 2 zijn afgehandeld. Het AVG-verzoek dat in december is ontvangen is nog in behandeling bij de Ksa.

3.3 Bezwaarprocedures

In 2023 heeft de Kansspelautoriteit bezwaarschriften tegen diverse besluiten ontvangen. Het grootste deel van deze bezwaren is ongegrond verklaard. Onder 'in behandeling, ingetrokken, gegrond en ongegrond of niet-ontvankelijk' staan ook bezwaren die voor 2023 zijn ingediend.

	Ingediend	In behandeling	Ingetrokken	Gegrond	Ongegrond of niet ontvankelijk
Boetebesluit	16	7	-	-	10 [1]
Openbaar-makingsbesluit	17	7	-	-	11
Last onder dwangsom	3	-	-	-	3
Invorderings-besluit	1	1	-	-	-
Aanwijzing	1	-	-	-	3
Wob/Woo-verzoeken	6	4	1	3	1
AVG-verzoeken	1	1	-	-	-
Cruks onvrijwillig	2	-	-	-	2
Cruks vrijwillig	80	7	2	3	79
Vergunningen [2]	18	2	3	1	12
Kansspelheffing	16	22	1	-	5
Overige	1	1	-	-	-

Fig. 20 Bezwaren 2023

3.3.1 Kansspelheffing fysiek

In juli 2022 heeft de rechtbank Oost-Brabant het beroep van een exploitant van speelautomaten tegen de definitieve aanslag kansspelheffing van 2020 gegrond verklaard. De rechtbank oordeelde dat de Ksa op een alternatieve manier had moeten reageren op de situatie waarbij nationaal opgelegde sluitingsbeperkingen wegens de COVID-19-pandemie in 2020 resulteerden in het niet kunnen aanbieden van speelautomaten. De Ksa heeft in 2022 hoger beroep ingediend tegen deze uitspraak van de rechter en wacht nog op behandeling door de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. De bezwaren naar aanleiding van deze uitspraak zijn aangehouden.

Gezien de mogelijke impact van de uitspraak van de Afdeling Bestuursrechtspraak op de hoogte van de aanslagen, heeft de Ksa besloten om in 2022 en 2023 anders om te gaan met de voorlopige en definitieve aanslagen kansspelheffing. Gebruikelijk ontvangt een vergunninghouder in maart de definitieve aanslag voor het voorgaande jaar en in juni de voorlopige aanslag voor het lopende jaar. Gelet op het hoger beroep is besloten de definitieve aanslag voor fysieke aanbieders voor het jaar 2022 nog niet op te leggen en de voorlopige aanslag voor het jaar 2023 over te slaan.

1. Eén boetbesluit komt uit 2022.
2. Dit betreft bezwaar tegen het weigeren van een aanvraag voor een vergunning, het intrekken van een vergunning, het verlenen van een vergunning en voorschriften die aan een vergunning zijn verbonden.

3.3.2 Kansspelheffing online

De Ksa heeft diverse bezwaren ontvangen tegen de opgelegde kansspelheffing voor online aanbieders. De online vergunninghouders zijn het niet eens met de wijze waarop de Ksa het brutospelresultaat berekent. Om die reden hebben de online vergunninghouders bezwaren ingediend tegen de opgelegde kansspelheffing. Deze bezwaren zijn nog bij de Ksa in behandeling. Naar aanleiding van de bezwaren is de Ksa tot nieuwe inzichten gekomen. Vanaf 1 januari 2023 zal de Ksa de berekening van het brutospelresultaat van de Belastingdienst volgen, die de Belastingdienst ook zelf hanteert.

3.4 Aansprakelijkstellingen

Aansprakelijkstelling/verzoek om schadevergoeding		
Ingediend	In behandeling	Afgehandeld
7	1	6

Fig. 21 Aansprakelijkstelling/verzoek om schadevergoeding

De meeste gevallen waarbij de Ksa wordt verzocht om een schadevergoeding gaan om spelers die staan ingeschreven in Cruks, maar desondanks worden toegelaten bij een speelhal. Tijdens de behandeling van de verzoeken in 2023 bleek in alle gevallen dat de toelating geen gevolg was van nalatig handelen door de Ksa. De verzoeken zijn afgewezen.

3.5 Rechtspraak

Rechtspraak	Beroep	Hoger beroep	Voorlopige voorziening
Ingediend	14	2	22
In behandeling	28	10	3
Ingetrokken	3	1	1
Gegrond / toegewezen	-	-	1
Gegrond rechtsgevolgen in stand	-	-	-
Ongegrond / afgewezen of niet ontvankelijk	6	1	17

Fig. 22 Broep/hoger beroep/voorlopige voorziening

Toelichting beroep/hoger beroep/voorlopige voorziening

De Ksa zag het aantal verzoeken om een voorlopige voorziening (vovo) fors stijgen van 5 in 2022 naar 22 in 2023. Dit hangt samen met de hoeveelheid boetebesluiten en openbaarmakingsbesluiten eind 2022 en in 2023. De ingediende beroepen gaan voornamelijk over sancties, vergunningen en Woo (Wob). Hoger beroep betreft sancties en vergunningen.

Civiele procedures

Ingediend	In behandeling	Afgehandeld	Toegewezen
1	1	1	-

Fig. 23 Civiele procedures

Toelichting civiele procedures

Dit betreft de civiele procedures waarbij de Ksa betrokken is. De Landsadvocaat behartigt de belangen van de Ksa in deze procedures.

4



Organisatie

4 Organisatie

Met de bescherming van spelers als eerste prioriteit, heeft de Ksa zich ingezet voor het bevorderen van onderzoek en het onderhouden van nauwe samenwerking met diverse stakeholders binnen en buiten de kansspelsector. Dit hoofdstuk belicht de belangrijkste ontwikkelingen: van de benoeming van nieuwe leden in de Adviesraad en bezwaarcommissie tot de voortdurende samenwerking met researchpartners en het opzetten van bestuurlijke overleggen met relevante stakeholders.

4.1 Adviesraad

De Ksa heeft sinds 2014 een Adviesraad die gevraagd en ongevraagd advies geeft. Per 21 februari 2023 is mr. Anita Vegter, senior-rechter bij de rechtbank van Amsterdam, benoemd als nieuw lid en voorzitter van de Adviesraad. Zij volgt hiermee Ronald Prins op, die eind 2022 afscheid nam. In 2023 trad ook Dr. Haiko van der Voort, Associate Professor Organization & Governance aan de Technische Universiteit Delft, toe tot de Adviesraad. De overige leden zijn Prof. dr. Marloes Kleinjan, programmahoofd Jeugd bij kennisinstituut Trimbos en hoogleraar Youth Mental Health Promotion aan de Universiteit Utrecht, en Prof. dr. Guda van Noort, hoogleraar Persuasion & New Media Technologies aan de Universiteit van Amsterdam. Het afgelopen jaar is Marloes Kleinjan een aantal keer vervangen door Ninette van Hasselt, ook werkzaam bij Trimbos.

In 2023 vergaderde de adviesraad drie keer, onder andere over:

- Het onderzoek naar de zorgplicht;
- Het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks);
- De totstandkoming van een nieuwe organisatiestrategie.

Van Theo Schuyt en Han Moraal is in 2023 de laatste benoemingstermijn afgelopen. Zij zijn het maximale aantal van drie termijnen actief geweest als lid.

4.2 Research partners

De Ksa heeft sinds 2016 een samenwerkingsverband met researchpartners. Hiermee haalt de Ksa wetenschappelijke kennis in huis. De researchpartners ondersteunen medewerkers op het gebied van verslavingspreventie, regulering, toezicht en bestrijding van criminaliteit en illegaliteit. De researchpartners zijn momenteel:

- Dr. Gert-Jan Meerkerk (verslavingsdeskundige), docent Orthopedagogiek aan de Universiteit Utrecht en zelfstandig onderzoeker.
- Dr. Joost Poort (econoom), universitair hoofddocent en codirecteur bij het Instituut voor Informatierecht van de Universiteit van Amsterdam.
- Prof. dr. Karin van Wingerde (criminoloog), hoogleraar Corporate Crime & Governance aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Prof. mr. dr. Johan Wolswinkel (jurist), hoogleraar Bestuursrecht, Markt en Data aan Tilburg University.

4.3 Bestuurlijke overleggen

De Ksa voert periodiek overleg met stakeholders in de sector. Op bestuurlijk niveau voeren we gesprekken via de brancheorganisaties van verschillende kansspelsectoren (VAN voor speelautomaten, VNLOK en NOGA voor online). Ook spreken we elk jaar met aanbieders van loterijen. Daarnaast werkten we in 2023 aan het voorbereiden van bestuurlijke overleggen met Verslavingskunde Nederland en met de Nationaal Rapporteur Verslavingen (NRV).

4.4 Bezwaarcommissie

De Ksa kent een Adviescommissie bezwaarschriften. Deze commissie hoort belanghebbenden en adviseert de raad van bestuur over te nemen beslissingen op bezwaarschriften die zijn gericht tegen boetebesluiten. Op 26 mei 2023 heeft de raad van bestuur twee nieuwe onafhankelijke voorzitters benoemd voor een periode van drie jaar. Dit zijn mr. Adriane Koppe en mr. Monique van Oers. Zij namen het voorzittersstokje over van Hanneke Feije, wier termijn in juni afliep. Er is gekozen voor opvolging door twee personen omdat er door de Kansspelautoriteit meer sanctiebesluiten genomen worden met als gevolg ook meer bezwaarprocedures.

5



Ontwikkelingen in organisatiestructuur, personeel en huisvesting

5 Ontwikkelingen in organisatiestructuur, personeel en huisvesting

In 2023 is de Ksa flink gegroeid. Op het gebied van personeel en organisatie, informatiehuishouding, huisvesting, duurzaamheid, privacybeleid en gedragsregels heeft de organisatie zichzelf ook flink ontwikkeld. Hierdoor konden we onze inspanningen intensiveren en effectief toezicht garanderen.

In onze informatiehuishouding zorgde de vervanging van fysieke archieven door digitale systemen en de implementatie van een handboek kwaliteit informatiebeheer voor een stevige impuls. Voor facilitaire zaken hebben we gekozen voor een BREEAM-gecertificeerd bedrijf. Zo zorgen we voor verduurzaming van onze bedrijfsvoering.

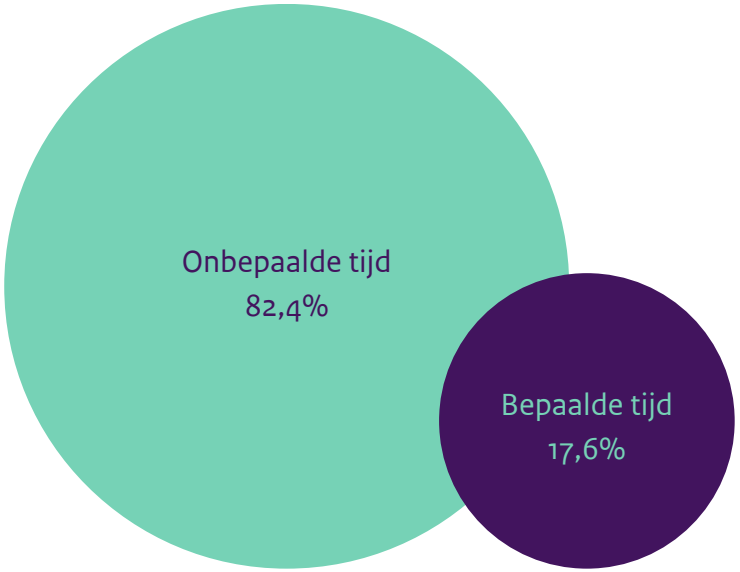
In 2023 hebben we een Privacy-jaarplan vastgesteld en hebben we gezorgd voor strikte bescherming van persoonsgegevens en de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Bovendien blijven we ons houden aan gedragsregels zoals de Gedragscode Integriteit Rijk, om de hoogste normen van integriteit en ethisch gedrag te handhaven.

5.1 Ontwikkelingen personeel en organisatie

Het personeelsbestand groeide van 106 medewerkers in 2022 naar 125 medewerkers in 2023 (exclusief een externe schil van ca. 10%). De organisatorische wijzigingen van 2022 zijn in 2023 geëvalueerd. De Ksa ervaart de nieuwe structuur als een duidelijke verbetering.

Op 31 december 2023 telde de Ksa 125 medewerkers. Hiervan hadden 22 medewerkers een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd en 103 medewerkers een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

Arbeidsovereenkomsten



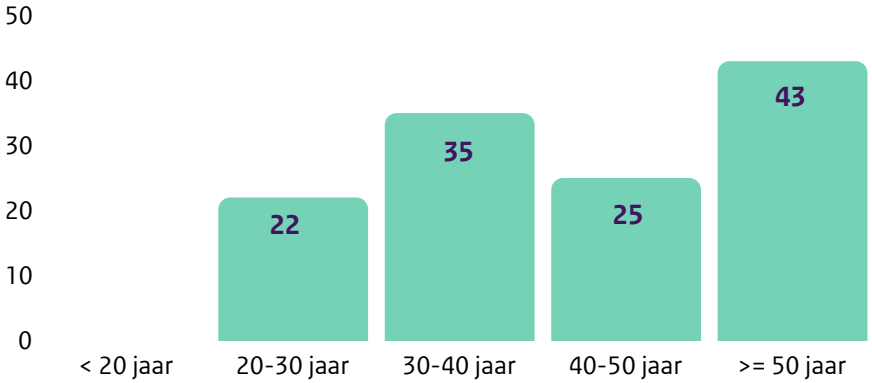
Verdeling naar gender



Verdeling FTE over de afdelingen



Verdeling naar leeftijd



5.1.1 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage en de meldingsfrequentie lagen lager dan het voorgaande jaar (2022: 3,54% ziekteverzuim en 1,30 meldingsfrequentie). De ziekteverzuimcijfers liggen lager dan het landelijk gemiddelde.

Ziekteverzuim 1 januari - 31 december 2023	
Verzuimpercentage	2,32 %
Meldingsfrequentie	1,28
Gemiddelde verzuimduur	15,70

Fig. 24 Ziekteverzuimoverzicht

5.1.2 Personeelsplan en medewerkerstevredenheid

In 2023 zijn we verder gegaan met het uitvoeren van het strategisch personeelsplan dat in 2022 is vastgesteld. De speerpunten voor 2023 waren verbetering van werving en selectie, verbeteren van de P-cyclus en het ontwikkelen van een opleidingsstrategie. Dit doen we om de eigen medewerkers te binden en te boeien en om ervaren en specialistische nieuwe medewerkers aan te trekken.

Toezicht op de online kansspelmarkt vraagt om actuele kennis van digitale werkwijzen en werken op basis van data. Het strategisch opleidingsplan ondersteunt de effectiviteit van de Ksa. In 2023 heeft de Ksa een peiling gehouden onder haar medewerkers naar hun tevredenheid over het werken bij de Ksa. De respons was 73%; meer dan de benchmark Openbaar Bestuur en Veiligheid (65%).

Vooral op de gebieden betrokkenheid, sociale veiligheid en samenwerking scoorde de Ksa op het niveau van, of zelfs hoger dan, de top drie van de genoemde benchmark.
De Ksa groeit mee met de ontwikkeling van de markt en de behoefte aan toezicht en handhaving. In de komende periode wordt een groei van het personeelsbestand voorzien tot ongeveer 150 fte.

5.2 Informatiehuishouding

Op het gebied van het beheer van informatie zijn in 2023 reeds in gang gezette activiteiten verder uitgevoerd en er zijn nieuwe instrumenten ontwikkeld.

Vervanging

De Raad van Bestuur heeft eind 2022 het ‘vervangingsbesluit’ genomen, wat het vervangen van fysieke documenten voor digitale regelt. Op basis van dit besluit is de afdeling Bedrijfsvoering op 1 november 2022 gestart met het vervangingsproces: de fysieke documenten die gedigitaliseerd zijn, worden sindsdien vernietigd. In 2023 is dit een vaste werkwijze geworden. Er wordt dus geen fysiek archief meer opgebouwd en uiteindelijk zal alleen een digitaal archief overblijven.

Vernietiging fysiek archief

Het resterende fysieke archief, dat extern is opgeslagen, vernietigen we in overeenstemming met de geldende vernietigingstermijnen. Dit doen we volgens een vastgelegde procedure met termijnen die we vastgesteld hebben in de zogenaamde selectielijst.

Dat is een arbeidsintensief proces dat we handmatig moeten doen. In 2023 hebben we gewerkt aan een overzicht van de aard van de fysieke documenten en dossiers, inclusief de bijbehorende vernietigings-termijnen. Op basis van dit overzicht zijn eind 2023 gestart met de vernietiging van documenten die daarvoor in aanmerking komen. Dit proces zetten we voort tot het gehele fysieke archief is vernietigd. Vanwege de verschillende vernietigingstermijnen zal dit nog enkele jaren in beslag nemen.

Vernietiging digitaal archief

Om het documentbeheer in de toekomst volledig geautomatiseerd te kunnen uitvoeren, bereiden we alvast verschillende aanpassingen in het systeem voor. Een eerste stap naar volledige automatisering hebben we gezet: alle gebruikte dossiertypes in het Ksa-registratiesysteem, 'Synergy', zijn voorzien van een vernietigingstermijn.

Handboek kwaliteit Informatiebeheer

In 2023 heeft de Ksa een handboek kwaliteit informatiebeheer ontwikkeld en vastgesteld. Dit beschrijft de vereisten waaraan de Ksa moet voldoen om onze informatie effectief te beheren.

5.3 Klachten tegen de Ksa of Ksa-medewerkers

Als er klachten zijn tegen de Ksa of zijn medewerkers, worden deze door de Ksa behandeld volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Regeling klachtbehandeling. In 2023 ontving de Ksa vijf klachten. De eerste klacht voldeed niet aan de eisen van artikel 9:4 van de Awb en is daarom niet in behandeling genomen. De tweede klacht ging over de manier waarop wij een verzoek op basis van de Woo en een verzoek op basis van de AVG hadden behandeld.

De Ksa en de klager zijn nog in gesprek over deze klacht. De derde klacht kwam van een speler die bij de Ksa een verzoek om een schadevergoeding had ingediend. Deze klacht is door de speler ingetrokken. De laatste twee klachten betroffen de bejegening van twee personen door medewerkers van de Ksa. Deze klachten zijn behandeld conform de klachtenregeling van de Ksa en begin 2024 afgedaan. Beide klachten zijn ongegrond verklaard.

Klachten

Ingediend	In behandeling of aangehouden	Gegrond	Ongegrond	Ingetrokken of niet in behandeling genomen
5	1	-	2	2

Fig. 25 Klachten tegen Ksa of Ksa-medewerkers

5.4 Huisvesting en Duurzaamheid

In 2022 heeft de Ksa zijn intrek genomen in een volledig gerenoveerd en nieuw ingericht kantoor in kantorencomplex New Babylon, direct naast het Centraal Station van Den Haag. Hiermee heeft de Ksa zijn huisvestingsvisie gerealiseerd: een locatie in Den Haag die gemakkelijk bereikbaar is, die een 'front office' voor bezoekers en een 'back office' voor medewerkers heeft en die alle werkactiviteiten ondersteunt. Belangrijke aspecten van deze locatie zijn vindbaarheid en veiligheid, terwijl de inrichting is afgestemd op de groeiende digitalisering van de organisatie.

In 2023 zijn enkele functionele verbeteringen doorgevoerd in de huisvesting op basis van opgedane ervaringen. Met de huidige inzichten lijkt de huisvesting voorbereid op de verwachte groei van de organisatie op middellange termijn.

In 2022 heeft de Ksa uitgangspunten voor hybride werken opgesteld, die aansluiten bij de tot dan toe gehanteerde regeling voor Thuiswerken, Plaats- en Tijdonafhankelijk Werken (TPAW). In 2023 hebben we ervaring opgedaan met hybride werken en via periodieke evaluaties onderzocht hoe dit bevalt. De Ksa neemt ook deel aan de klankbordgroep Hybride werken van het ministerie van JenV.

Duurzaamheid speelde een belangrijke rol bij het zoeken naar nieuwe huisvesting. Zo hebben we gekozen voor een huurlocatie in een BREEAM-gecertificeerd gebouw en maken we gebruik van duurzame materialen en producten. Ook in het facilitair management en de bedrijfsvoering streven we duurzaamheid na, bijvoorbeeld door het afschaffen van wegwerpproducten, het gebruik van led-verlichting en het inzetten van gerecyclede handdoekjes. De Ksa is daarnaast actief betrokken bij het netwerk Verduurzaming van het ministerie van JenV. Wij zullen in 2024 verder verkennen welke stappen we kunnen zetten voor CO2-reductie, in lijn met de kabinetsdoelstellingen voor 2030 en 2050.

5.5 Privacybeleid

De Ksa heeft in 2023 een Privacy-jaarplan vastgesteld. Ook hebben we de inhoudelijke samenhang tussen dit privacybeleid en informatie-beveiliging, informatiehuishouding en implementatie van de Wet open overheid (Woo, die actieve openbaarmaking van overheids-stukken regelt) vormgegeven in het project ‘Huis op orde’ (zie ook paragraaf 2.7.3 en hoofdstuk 3).

5.6 Gedragsregels

De Ksa hanteert onder andere de volgende gedragsregels :

- Gedragscode Integriteit Rijk
- Reglement bescherming persoonsgegevens
- Reglement gegevensbeheer Ksa



6



Verkorte jaarrekening 2023

6 Verkorte jaarrekening 2023

De Kansspelautoriteit stelt jaarlijks, zoals bepaald in de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen (Zbo), een jaarrekening op. In dit digitale jaarverslag is een verkorte versie opgenomen.

6.1 Balans per 31 december 2023

(Na verwerking van het resultaat, bedragen in duizenden euro's)

Activa

(bedragen x € 1.000)	31-dec-2023		31-dec-2022	
1. Immateriële vaste activa		5.223		6.606
2. Materiële vaste activa		1.794		1.858
a. Voorraad	*36*		*28*	
b. Debiteuren	*52*		*159*	
c. Vorderingen & overlopende activa	*14.245*		*6.282*	
d. Liquide middelen	*29.535*		*15.552*	
3. Vlottende activa		43.868		22.021
Totaal activa		**50.885**		**30.485**

Fig. 26 Activa

Passiva

(bedragen x € 1.000)	31-dec-2023		31-dec-2022	
a. Egalisatiereserve	*6.099*		*280*	
b. Bestemmingsfonds VP	*11.324*		*6.502*	
c. Wettelijke reserve	*5.223*		*6.606*	
d. Bestemmingsreserve I&I	*7.752*		*-*	
4. Eigen vermogen		30.398		13.388
5. Voorzieningen		4.956		5.050
6. Langlopende schuld o.g.		1.845		2.746
a. Crediteuren	*643*		*434*	
b. Kortlopende schulden	*1.571*		*1.327*	
c. Boetebesluiten	*9.345*		*5.725*	
d. Belastingen en premies	*823*		*505*	
e. Overlopende passiva	*1.304*		*1.310*	
7. Vlottende passiva		13.686		9.301
Totaal passiva		**50.885**		**30.485**

Fig. 27 Passiva

6.2 Staat van baten en lasten 2023

Staat van baten en lasten *(bedragen x € 1.000)*

Baten	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
8. Kansspelheffingen	39.542	30.777	31.377
9. Vergoedingen	1.115	895	1.828
Totaal baten	**40.657**	**31.672**	**33.205**
Lasten	Realisatie 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
10. Personeel	11.291	12.871	9.888
11. Inhuur	6.996	8.887	5.162
12. Huisvesting	1.108	1.110	946
13. Organisatie	519	739	4.194
14. Automatisering	2.484	2.377	1.591
15. Afschrijvingen	1.782	1.804	1.749
16. Financiële baten en lasten	-533	11	17
Totale lasten	**23.647**	**27.799**	**23.547**
Resultaat	**17.010**	**3.873**	**9.658**

Fig. 28 Staat van baten en lasten

6.3 Toelichting op de balans, de resultatenrekening en de waarderingsgrondslagen

Immateriële vaste activa

Het immaterieel actief betreft de voorbereidende werkzaamheden in het kader van de Wet Kansspelen op afstand (Koa). De geactiveerde kosten worden afgeschreven volgens de lineaire methode over de verwachte gebruiksduur.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa betreffen hard- en software, inventaris en ook verbouwingen. Activa zijn gewaardeerd tegen de historische verkrijgingprijs, verminderd met lineair berekende afschrijvingen, gebaseerd op de verwachte economische levensduur of gebruiksperiode. Hard- en software worden afgeschreven in drie jaar, inventaris in vier jaar en verbouwingen in tien jaar. Op de verbouwinginvesteringen wordt afgeschreven tot het einde van de huurperiode in 2031.

Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde, inclusief transactiekosten van de tegenprestatie. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

Liquide middelen

De Ksa maakt gebruik van het middelenbeheer bij het ministerie van Financiën (schatkistbankieren). De wettelijke basis voor het schatkistbankieren is verankerd in de Comptabiliteitswet 2001. Dit zogenaamde geïntegreerd middelenbeheer houdt in dat de huisbankier van de Ksa het banksaldo dagelijks op nul stelt ten laste of ten gunste van een rekeningcourant bij het ministerie van Financiën.

Voorzieningen

Een voorziening wordt in de balans opgenomen:

- wanneer er sprake is van een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting die het gevolg is van een gebeurtenis in het verleden;
- als van de voorziening een betrouwbare schatting kan worden gemaakt;
- als het waarschijnlijk is dat voor afwikkeling van die verplichting een uitstroom van middelen nodig is.

Indien de uitgaven die noodzakelijk zijn om een voorziening af te wikkelen waarschijnlijk geheel of gedeeltelijk door een derde worden vergoed bij afwikkeling van de voorziening, wordt de vergoeding als afzonderlijk actief gepresenteerd. Voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de beste schatting van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen.

Bestemmingsfonds Verslavingspreventie (VP)

Met de inwerkingtreding van de Wet Koa per 1 april 2021, betalen de vergunninghouders van verslavingsgevoelig spelaanbod naast de bijdrage voor de financiering van de Ksa ook een bijdrage ter bestrijding van kansspelverslaving (artikel 33e, lid 1b).). De Ksa int en beheert deze middelen. De inzet van middelen gebeurt in opdracht van de ministeries van Justitie en Veiligheid en Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De niet ingezette middelen worden als bestemmingsfonds VP opgenomen voor toekomstige besteding.

Bestemmingsreserve I&I:

Door het bestuur is besloten om een reservering op te nemen voor Intensivering en Innovatie. Vooruitlopende op de evaluatie Wet Koa en ontwikkelingen in de markt is een verdere ontwikkeling van de Ksa nodig.

Resultaten

In het jaar 2023 groeide de online kansspelmarkt verder. De omvang was zelfs groter dan medio 2022, toen we de begroting voor 2023 opstelden, was voorzien. In de begroting werd rekening gehouden met een positief resultaat van 4 miljoen euro. Door minder lasten, meer rentebaten en meer kansspelheffing is het resultaat over 2023 17 euro miljoen positief. Het verschil tussen realisatie en begroting van 13 miljoen euro bestaat grofweg uit:

- 8,8 miljoen euro aan heffingen, vooral van de online markt;
- 3,5 miljoen euro aan lasten voor het Vpf vanwege het minder uitgezette onderzoek;
- 0,8 miljoen euro aan financiële baten.

Bestemming resultaat

Met dit positief resultaat wil de Ksa:

- 4,8 miljoen euro toevoegen aan het Bestemmingsfonds VP. Dit bedrag bestaat uit het in 2023 niet gebruikte deel van de kansspelheffing voor het Vpf en de betreffende rentebaten
- 4.4 miljoen euro toevoegen aan de egalisatiereserve als buffer voor eventuele toekomstige tegenvallers. Voorlopig wordt hiervoor 15% van de omzet gehanteerd.
- 7,8 miljoen euro aanwenden als bestemmingreserve voor:
    1. Intensiveringen: zoals bijvoorbeeld het versterken van (data-gedreven) toezicht waaronder het toezien op de naleving van de zorgplicht, versterking van handhaving en de bestrijding van het illegaal (online) aanbod.
    2. Innovatie: waaronder voorbereidingen op nieuwe ontwikkelingen zoals een systeem voor overkoepelend speellimieten, waar de minister momenteel onderzoek naar laat doen, veranderend spelaanbod door kunstmatige intelligentie, ontwikkelen van een nieuwe datastrategie in den brede zin en wijzigingen naar aanleiding van de evaluatie van de Wet Koa.

Accountant

De accountant (Mazars) heeft op 14 maart 2024 verklaard dat de jaarrekening van de Ksa een getrouw beeld geeft van de grootte en samenstelling van het vermogen per 31 december 2023 en van het resultaat over 2023.

6.4 Bezoldiging bestuur

Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector

1 januari 2013 ging de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) in. Deze verantwoording is opgesteld op basis van de op de Ksa van toepassing zijnde regelgeving en het algemene WNT-maximum. De WNT verstaat onder topfunctionarissen de leden van de hoogste uitvoerende en toezichthoudende organen van een rechtspersoon als, voor zover voor de Ksa van belang, bedoeld in artikel 1.2 onderdeel h (zelfstandig bestuursorgaan) van de wet.

Bezoldiging bestuur

De onderstaande tabel is opgesteld volgens het Verantwoordings-model Wet normering topinkomens (WNT) uit 2023. Het bezoldigingsmaximum in 2023 voor de Ksa is 223.000 euro (in 2022: 216.000 euro). Het weergegeven individuele WNT-maximum is berekend naar rato van de omvang van het dienstverband. Er zijn in 2023 geen ontslaguitkeringen betaald aan overige functionarissen die op grond van de WNT vermeld moeten worden, of die in eerdere jaren op grond van de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens of de WNT vermeld zijn of hadden moeten worden. Verder zijn er geen functionarissen met een dienstbetrekking die in 2023 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Nevenfuncties bestuurders op 31 december 2023

Bernadette van Buchem is onbezoldigd bestuurslid van de Stichting Leergeld in Den Haag.

Gegevens 2023

bedragen x € 1	drs. R.J.P. Jansen		mr. B.C.M. van Buchem	
Functiegegevens	**Voorzitter raad van bestuur**		**Lid raad van bestuur**	
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01-01 – 31-12		01-01 – 31-12	
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1.0		1.0	
Dienstbetrekking?	Ja		Ja	
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	180.909		159.394	
Beloningen betaalbaar op termijn	22.521		22.477	
Subtotaal		*203.430*		*181.870*
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	223.000		223.000	
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.		N.v.t.	
Bezoldiging		**203.430**[1]		**181.870**
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.		N.v.t.	

Gegevens 2022

bedragen x € 1	drs. R.J.P. Jansen		mr. B.C.M. van Buchem	
Functiegegevens	**Voorzitter raad van bestuur**		**Lid raad van bestuur**	
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01-01 – 31-12		01-01 – 31-12	
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1.0		1.0	
Dienstbetrekking?	Ja		Ja	
Bezoldiging				
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	162.841		159.293	
Beloningen betaalbaar op termijn	23.109		22.758	
Subtotaal		*185.951*		*182.052*
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	216.000		216.000	
Bezoldiging		**185.951**		**182.052**

Fig. 29 WNT Overzicht

1. In het bedrag 2023 is een correctie van 7.000 euro met betrekking tot 2022 opgenomen.

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

