BRONARCHIEF KANSSPELEN

Jaarverslag Kansspelautoriteit 2024

Documentdatum: 2024 · 60 oorspronkelijke paginas

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

Origineel document volgt ongewijzigd

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

Lees het bijbehorende dossier

Dossiers en persinformatie

www.onlinecasino.amsterdam

Bron oorspronkelijke publicatie: Kansspelautoriteit.

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



Kansspelautoriteit

De speler centraal

Jaarverslag Kansspelautoriteit 2024

Voorwoord 3

1 Markt en strategie 5
1.1 Strategie 6
1.2 Analyse van de kansspelmarkt 6
1.3 Evaluatie wet Koa 7
1.4 Datastrategie 8

2 Voorkomen van kansspelverslaving 10
2.1 Intensivering toezicht zorgplicht 11
2.2 Dossieronderzoeken extreme verliezen 11
2.3 Signaalbrieven 12
2.4 Versnelde boetetrajecten 12
2.5 Aanpassing Beleidsregel verantwoord spelen 13
2.6 Verslavingspreventiefonds 13
2.7 Loket Kansspel 14
2.8 Cruks 15

3 Beschermen en informeren van consumenten 16
3.1 Communicatiecampagnes 17
3.2 Website en sociale media 20
3.3 Publieksvoorlichting 20
3.4 Gebruik van data bij toezicht 21
3.5 Verlenen van vergunningen 21
3.6 Toezichtinterventies 26
3.7 Controles speelhallen 26
3.8 Reclame 27
3.9 Uitbetaling van spelerstegoeden 28
3.10 Toezicht op matchfixing 28
3.11 Naleving Wwft 30

4 Tegengaan van illegaliteit en criminaliteit 31
4.1 Meldingen 32
4.2 Tegengaan van illegaliteit online 32
4.3 Tegengaan van illegaliteit fysiek 34

5 Juridische zaken & samenwerkingen 37
5.1 Juridische zaken 38
5.2 Algemeen boetebeleid 39
5.3 Kansspelheffing 39
5.4 Woo-verzoeken en AVG-verzoeken 40
5.5 Samenwerkingen 40

6 Interne organisatie 43
6.1 Ontwikkelingen personeel / HRM 44
6.2 Huisvesting en duurzaamheid 45
6.3 Informatiehuishouding 47
6.4 Informatiebeveiliging 47
6.5 Nieuwe kantoorautomatisering 48
6.6 Gedragsregels 48
6.7 Klachten tegen de Ksa of tegen Ksa-medewerkers 48

7 Financiën 49

8 Verkorte jaarrekening 2024 52
8.1 Balans per 31 december 2024 53
8.2 Staat van baten en lasten 2024 54
8.3 Toelichting op de jaarrekening 2024 54



Voorwoord

door Michel Groothuizen en Bernadette van Buchem

De Ksa is in de afgelopen jaren volwassener geworden, net als de markt waarop zij toezicht houdt. Tegelijkertijd blijft die markt in ontwikkeling. En dus blijven wij ons ook ontwikkelen om gelijke tred te houden met onze omgeving.

Een van de veranderingen in het afgelopen jaar, was natuurlijk de bestuurswissel die bij ons plaatsvond. René Jansen droeg de voorzittershamer over aan mij, Michel Groothuizen. Wij hebben belangrijke stappen gezet in de bijzondere wereld van de kansspelen. Stappen die nodig zijn om de negatieve gevolgen van overmatig gokken te verkleinen en om de verleidingstactieken van de illegale markt te dwarsbomen.

Maar er is meer nodig. Meer slagkracht, zoals onder andere de evaluatie van de Wet kansspelen op afstand aantoonde. Met een vernieuwde strategie voor de periode tot 2028 zetten we een flinke stap naar voren. Ook hebben we een organisatiewijziging in gang gezet om onze structuur beter te laten aansluiten op ons werk.
Natuurlijk zijn en blijven wij de partij die de markt reguleert via vergunningen en het uitvoeren van wetten en beleid. Maar we nemen ook extra stelling om namens de spelers te zorgen dat de gokmarkt een veilige plek is om te spelen. Kijk naar de ingevoerde nieuwe beleidsregel verantwoord spelen, met bijvoorbeeld stortingslimieten, als extra handvat om de meest risicovolle kansspelen aan te pakken. Verder hebben we een team opgericht dat zich specifiek richt op Zorgplicht Online en sinds de lancering van onze strategie voor 2024-2028 staat verslavingspreventie hoog op de agenda. Het gebruik van data helpt ons nadrukkelijker en efficiënter het werk te stroomlijnen, de activiteiten richting te geven en onze impact te vergroten.

De gokmarkt is en blijft een markt waarop veel uitdagingen liggen. Het ligt onder een politiek en maatschappelijk vergrootglas en het vraagt van ons meer inzet om spelers in bescherming te nemen. Dat doen we zelf, maar zeker ook in samenwerking met alle betrokken stakeholders en met internationale partners.
Gelukkig vinden we steun in onze vraag om extra bevoegdheden en handvatten om meer grip op de illegale markt te krijgen. Begin 2025 presenteerden wij de evaluatie van de beleidsregel verantwoord spelen, die duidelijk maakt dat we een te rooskleurig beeld hadden van het effect van ons werk op de illegale markt. Het onderstreept ons inziens vooral de urgentie van de stappen die we in 2024 gezet hebben en waarop we in 2025 moeten doorpakken.

Dat doen we als één organisatie, met die groeiende groep medewerkers die nodig zijn om die gelijke tred met de markt te houden. Zonder hen is al het goede werk om de speler te beschermen sowieso onmogelijk.

Michel Groothuizen & Bernadette van Buchem
Raad van Bestuur Kansspelautoriteit



1

Markt en strategie

De kansspelmarkt blijft ook in 2024 dynamisch. Veranderingen in wet- en regelgeving, extra aandacht voor de zorgplicht en verslavingspreventie, een verdere stijging van het aantal spelers, de verhoging van de kansspelbelasting, partijen die zich terugtrokken uit de Nederlandse markt. Om maar een paar zaken te noemen. Politiek en maatschappelijk is er veel aandacht voor gokken en vooral voor de gevolgen daarvan. Wat speelt er? En hoe wil de Ksa haar rol als toezichthouder optimaal blijven vervullen?

1.1 Strategie

Onze strategie is het kompas dat ons in staat stelt ons werk optimaal richting te geven. In oktober 2024 publiceerden we de strategie voor 2024 tot 2028. Net als in de voorbije jaren, blijft veilig spelen onze centrale missie. Verder hebben we drie publieke doelstellingen:

1. Voorkomen van Kansspelverslaving (zie hoofdstuk 2)
2. Beschermen en informeren van consumenten (zie hoofdstuk 3)
3. Tegengaan van illegaliteit en criminaliteit (zie hoofdstuk 4)



1.2 Analyse van de kansspelmarkt

De Ksa houdt de ontwikkelingen op de markt scherp in de gaten. Dat doen we onder andere door systematisch informatie te verzamelen. We publiceren regelmatig cijfermatige analyses over de trends en veranderingen in de markt. Deze analyses vormen de basis onder ons toezicht en helpen ons de kansspelmarkt veilig en transparant te houden.

In februari 2024 publiceerde de Ksa haar jaarlijkse Toezichtagenda. Hierin staat welke onderwerpen wij extra aandacht geven, omdat wij inschatten dat er op die onderwerpen extra risico's zijn. Zo gaven we in 2024 extra aandacht aan controle op de zorgplicht en verslavingspreventie, het bestrijden van illegaal aanbod, de ondersteuning van partners bij het tegengaan van illegale fysieke kansspelen en het tijdig en volledig aanleveren van data door de aanbieders van kansspelen.

De Marktscan Kansspelen 2024 (oktober 2024) geeft een overzicht van de ontwikkeling van de markt in 2023 binnen alle sectoren. Dit was het eerste jaar zonder coronamaatregelen. De totale markt steeg met 21,2%: van € 3,3 miljard in 2022 naar € 4 miljard in 2023. De grootste groei vond plaats in online aanbod: +34%. Hoewel ook fysieke casino's met +19% een flinke groei doormaakten, bleef hier het brutospelresultaat (inzet min uitgekeerde prijzen) nog altijd lager dan voor de coronacrisis.

In april en oktober 2024 verscheen de halfjaarlijkse Monitoringsrapportage online kansspelen. Deze rapportage analyseert alleen de ontwikkelingen op de online markt. In het eerste half jaar van 2024 nam het brutospelresultaat toe met 8% en kwam uit op € 752 miljoen. Dit was in de tweede helft van 2023 nog € 696 miljoen. De verantwoordelijkheid voor de stijging ligt bij de sector sportweddenschappen, mogelijk mede door het EK voetbal in juni 2024. Gemiddeld speelden 455.000 spelers per maand. Zij verloren gemiddeld € 946 per persoon per half jaar.

In februari 2025 verscheen het onderzoek Effecten op de online gokmarkt: nieuwe regels spelersbescherming. Dit onderzoek laat zien dat de invoering van de maatregelen voor online kansspelen per oktober 2024 zorgen voor een afname van het brutospelresultaat.

1.3 Evaluatie wet Koa

De evaluatie van de wet Kansspelen op afstand (Koa) is in november 2024 gepubliceerd. Dit is een belangrijk moment voor ons, omdat deze evaluatie terugblikt op de legalisering van de online markt in 2021. De evaluatie blikt terug op de totstandkoming van het beleid rond kansspelen op afstand, toetst de logica van dat beleid en beoordeelt of de doelstellingen van de wet behaald zijn.

De evaluatie houdt derhalve geen rekening met de maatregelen voor online kansspelen die in oktober 2024 zijn ingevoerd. Onder deze maatregelen vallen onder andere het verantwoord bepalen van een speellimiet en het voorschrijven van een verplicht contact-moment tussen een speler en de kansspelaanbieder wanneer de speler de stortingslimiet wil verhogen. Ook kon nog geen rekening gehouden worden met de in 2024 verscherpte beleidsregels verantwoord spelen. Toch zijn de conclusies duidelijk. De Wet Koa heeft tot dan toe niet voldoende bijgedragen aan verantwoord en controleerbaar online spelaanbod. Wel zijn er veel nieuwe spelers bijgekomen, waaronder veel jongvolwassenen in de leeftijd van 18 tot 24 jaar. De verwachting is dat vooral bij deze laatste groep in de toekomst veel gokschade kan ontstaan. Daarom, zo stelt de evaluatie, is verbetering van de regulering nodig.

Wij zijn het eens met de conclusies uit de evaluatie. Wij zijn ook nauw betrokken bij het doorvoeren van (een deel van) de aanbevelingen die de bescherming van spelers moet verbeteren. Om onze opdracht in de toekomst beter te kunnen uitvoeren, hebben we vier concrete wensen ingediend bij de staatssecretaris voor Rechtsbescherming:

1.3.1 Blokkeren van illegale websites

We willen websites kunnen blokkeren die kansspelen zonder vergunning aanbieden of die reclame maken voor dat soort sites. De Wet op de kansspelen (Wok) heeft hier weliswaar een procedure voor, maar die is buitengewoon traag en werkt daarom niet goed. Er zijn dus aanpassingen nodig om (snelle) blokkades mogelijk te maken.

1.3.2 Effectievere onvrijwillige inschrijving Cruks

Om kansspelverslaving te voorkomen, kan iemand een speler tegen zijn of haar wil inschrijven voor een gokstop in het centraal

register uitsluiting kansspelen (Cruks). Er zijn echter maar weinig van die onvrijwillige inschrijvingen. Dit komt onder andere door strenge criteria, hoge bewijslast en korte duur van zes maanden. Wij willen de procedure eenvoudiger maken en de uitsluiting langer laten duren om de effectiviteit ervan te vergroten.

1.3.3 Aanpassing reclameregels

De regels rond reclame voor kansspelen willen we aanscherpen. Nu is 'alles mag, tenzij verboden' de regel. Wij stellen het principe rond tabaksreclame voor: 'alles is verboden, tenzij toegestaan'. Verder moeten kansspelen met vergelijkbare risico's dezelfde regels krijgen. De risico's verdelen we in laag, midden en hoog risico.

1.3.4 Valse identiteitsbewijzen

Voor optimaal toezicht op internetgokken (legaal en illegaal) is het nodig dat wij kunnen deelnemen aan kansspelen op afstand (mystery shoppen). Hierbij mag de aanbieder natuurlijk niet weten dat het de Ksa is, want anders gaat hij zich anders gedragen. Als er een politieauto achter je rijdt, ga je ook netter rijden. Er zijn dus valse identiteitsbewijzen nodig. Alleen de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens mag en kan in deze context bruikbare valse identiteitsbewijzen verstrekken. Hiervoor is een wetswijziging noodzakelijk.

1.4 Datastrategie

Wij hebben in 2024 een datastrategie voor de komende jaren opgesteld om het gebruik van data en data-analyse in onze toezichtprocessen verder uit te breiden. Met deze datastrategie kunnen we risicogestuurd en datagedreven toezicht houden. Data uit bestanden en digitale systemen helpen ons bij de uitvoering van ons werk. Signalen en meldingen van burgers en bedrijven zijn net zo goed data. Het verzamelen, verwerken en beheren van al deze data is nodig om ons werk te kunnen blijven doen.

We zijn al sterk in het toepassen van data-analyses voor ons toezicht, zoals het volgen van trends in de markt met de monitoringrapportage (zie 1.1) en diverse thematische toezicht-onderzoeken. Een recent voorbeeld is het onderzoek naar indicatoren van problematisch gokken, Markers of Risk.

De uitvoering van onze datastrategie draagt de komende jaren vooral bij aan goed datamanagement. Dit betekent dat we ons verder professionaliseren in het beschikbaar en toegankelijk maken van kwalitatief goede data, processen, governance en spelregels rondom data. Waar mogelijk willen wij het datagebruik verder automatiseren. Zo ontwikkelen we een geautomatiseerd dashboard voor het toezicht op online aanbieders. Hiermee krijgen we een integraal beeld van de aanbieder, op basis van de verschillende informatiebronnen die we over deze aanbieders hebben. Een eerste versie is sinds december 2024 beschikbaar voor toezicht. Dit dashboard draagt ook bij aan onze voorbereiding op het verlengen van de Koa-vergunningen in 2026.



Onderzoeken als puzzelstukjes bij elkaar passen

Flóra Felső
Onderzoekscoördinator

“Ik ben onderzoekscoördinator bij de Ksa. We doen veel onderzoek zelf, slechts zelden besteden we het uit. Ons onderzoek is er in de eerste plaats op gericht om andere afdelingen te voeden. Verder publiceren we ook regelmatig de Marktscan, de Monitoringsrapportage en losse rapporten over een specifiek onderwerp.

Een aantal thema’s komt steeds terug, al verschuiven de accenten door wat we al weten of door nieuwe ontwikkelingen in ons beleid. Zo bouwen we voort op wat we al eerder gemaakt hebben. Een van de grote thema’s is speelgedrag. Onze Markers of Risk uit 2024 vond ik een mijlpaal: de indicatoren die we hebben ontwikkeld en de technieken die we toepassen, maken nieuw thematisch onderzoek door onszelf mogelijk, zoals bij de effectmeting nieuwe regels spelers-bescherming.

Een ander groot thema is illegaal aanbod. Ook op gebied van detectie van illegaal aanbod hebben we grote stappen gezet. Dat is zeker een onderwerp waarvoor we doorlopend iets nieuws bedenken. Dat is nodig, want illegale aanbieders kunnen hun gedrag razendsnel aanpassen. Dat moeten wij dus ook kunnen. Vervolgens is het een uitdaging om dat ook om te zetten in omvangschatting en kanalisatie. Dat is ook een taak van onze afdeling.

Wij werken in een multidisciplinair, creatief team en met elkaar zijn we bezig uit te vinden hoe we zaken inzichtelijk kunnen maken die van zichzelf lastig te meten zijn. Enorm leuk werk, want losse onderzoeken moeten we regelmatig als puzzel-stukjes bij elkaar passen.”

2



Voorkomen van kansspelverslaving

We bewaken de naleving van zorgplichtregels door aanbieders. We leggen uit wat we willen en gaan in gesprek met aanbieders om tot betere oplossingen te komen. Daarnaast grijpen we hard in als dat nodig is. We helpen mensen zodat zij zichzelf kunnen helpen met een gokstop en verschillende zelfhulpmodules. Uiteraard informeren we mensen over de risico's van gokken en we begeleiden probleemspelers naar de juiste hulp.

2.1 Intensivering toezicht zorgplicht

De data in de controledatabank geven een zorgwekkend beeld. Ook ontvangen we veel signalen van mensen die in korte tijd veel geld verliezen. Daarnaast is er ook grote maatschappelijke en politieke druk om naleving van de zorgplicht door vergunninghouders van online kansspelen te verbeteren.

Een van de dingen die we in 2023 gedaan hebben, is onderzoek naar de invulling van de zorgplicht door tien aanbieders. Hieruit bleek dat er aanzienlijke verschillen bestaan in de invulling van deze zorgplicht door aanbieders. Ook bleek dat niet alle vergunninghouders adequaat en tijdig ingrijpen bij mogelijk onmatig spelgedrag of mogelijke gokverslaving. Het onderzoek liet verder zien dat niet alle vergunninghouders realtime monitorden, sommige keken vooral naar veranderend speelgedrag en de hoogte van stortingen, en 's nachts werd problematisch speelgedrag niet altijd meteen opgemerkt.

In de toezichtagenda 2024 is de zorgplicht een speerpunt. We zetten extra capaciteit in voor toezicht op de naleving van de zorgplicht. Dit doen we via een tijdelijke afdeling Zorgplicht Online. Hiermee zetten we ook steviger in op onze missie veilig spelen.

Het extra toezicht gaat verder dan alleen onderzoek naar extreme verliezen. We zijn in 2024 ook een aantal verkennende onderzoeken gestart naar zaken rond de zorgplicht waar we voorheen vanwege een tekort aan capaciteit minder aandacht voor hadden. Het gaat bijvoorbeeld om de manier waarop aanbieders risico's van hun spellen analyseren en daarop preventiemaatregelen aanpassen, hoe zij omgaan met niet-financiële indicatoren in speelgedrag en of zij hun medewerkers voldoende opleiden om signalen van verslaving bij spelers te herkennen.

2.2 Dossieronderzoeken extreme verliezen

In 2023 zijn we onderzoeken gestart naar naleving van de zorgplicht bij twee aanbieders, bij wie we jongvolwassen spelers met extreme verliezen zagen. Aan de hand van de controledatabank hebben we deze twee aanbieders geselecteerd. We controleerden in enkele geselecteerde spelersdossiers wat zij hebben gedaan om speelgedrag te registreren, te analyseren en waar nodig te interveniëren. Dit heeft geleid tot twee boeterapporten die in 2024 zijn afgerond. Een besluit hierop wordt begin 2025 verwacht.

In 2024 is een soortgelijk onderzoek gedaan bij drie andere aanbieders, waarbij we ook spelers die ouder zijn dan 24 jaar hebben meegenomen. Dit heeft geleid tot 3 boeterapporten, waarvan er eentje naar verwachting begin 2025 afgerond wordt. In het laatste kwartaal van 2024 is ook nog een derde onderzoek opgestart, waarin we een aantal geselecteerde dossiers van twee aanbieders controleren. Dit onderzoek wordt in 2025 afgerond.

2.3 Signaalbrieven

Alle Koa-vergunninghouders hebben in april 2024 een brief ontvangen, waarin wij aandacht vragen voor de zorgplicht. Dit na aanhoudende signalen in de media en van spelers. Wij riepen aanbieders in deze brief op kritisch naar hun eigen beleid te kijken en waar nodig snel verbeteringen door te voeren in het naleven van hun zorgplicht.

Open normen maken het lastig om bij een signaal dat de zorgplicht mogelijk tekortschiet snel een overtreding vast te stellen. Toch kan een signaal zorgelijk zijn, zeker als het gaat om mensen die in korte tijd veel geld verloren hebben en die stellen dat de aanbieder niet of nauwelijks ingegrepen heeft. Daarom zijn we gestart met een nieuwe werkwijze. Dit betekent dat we Koa-vergunninghouders vaker benaderen bij signalen van spelers of in de media dat zij mogelijk hun zorgplicht niet of onvoldoende naleven. We geven de vergunninghouder dan de kans zelf te controleren of ze de regels voldoende naleeft. En waar nodig maatregelen te nemen.

De vergunninghouder vertelt ons wat haar onderzoek opgeleverd heeft en welke maatregelen ze eventueel genomen heeft. Afhankelijk van de reactie van de aanbieder kunnen we ook een normoverdragend gesprek voeren, nader onderzoek doen of, bij ernstige gevallen handhavend optreden.

Sinds mei 2024 hebben we 23 signaalbrieven gestuurd aan 17 aanbieders. Het ging om 36 signalen. De meeste signalen komen van spelers. In een aantal reacties heeft de aanbieder aangegeven dat zij haar gedrag heeft aangepast of al had aangepast. Ook hebben verschillende aanbieders gezegd dat hun beleid en procedures op orde zijn. Eén reactie heeft geleid tot een normoverdragend gesprek met de aanbieder.

2.4 Versnelde boetetrajecten

Om goed te reageren op zeer ernstige signalen, zijn we in 2024 begonnen met het versneld beboeten van overtredingen van de zorgplicht. Wij vinden een signaalbrief namelijk te licht als er sprake lijkt te zijn van een zeer ernstige overtreding. Bij een versneld traject nemen we alle procedurele stappen die vereist zijn vanuit de regelgeving, maar voeren we de onderzoekstappen versneld uit. We zijn 3 keer een versneld traject gestart. Geen van deze trajecten heeft geleid tot een boeterapport. In 2025 gaan we deze werkwijze evalueren en mogelijk aanpassen.

2.5 Aanpassing Beleidsregel verantwoord spelen

In juni 2024 hebben we de Beleidsregel verantwoord spelen aangepast. De beleidsregel geeft nadere invulling aan het richten van reclame op kwetsbare groepen, aan de voorwaarden voor het gebruik van rolmodellen, een nadere duiding van de regelgeving die van toepassing is op het verslavingspreventiebeleid en de uitvoering daarvan door de vergunninghouders. Aanbieders van online kansspelen worden onder andere verplicht near realtime te monitoren (binnen een uur) en in te grijpen waar nodig. Een tweede belangrijke wijziging is de netto stortingslimiet per kalendermaand van 700 euro voor spelers ouder dan 23 jaar en van 300 euro voor jongvolwassen spelers van 18 tot 24 jaar. Als een speler over deze grens heengaat, moeten aanbieders verdere stortingen blokkeren en onderzoeken of de speler het zich wel kan veroorloven meer geld in te zetten. Deze aanpassing was verder nodig omdat de regels voor het gebruik van rolmodellen in juni 2022 zijn aangescherpt en het verbod op ongerichte reclame voor online kansspelen in juli 2023 in werking getreden is (zie 3.8).

De aangepaste beleidsregels zijn, na consultatie bij enkele stakeholders, op 3 juni 2024 gepubliceerd in de Staatscourant. De laatste delen ervan zijn op 1 oktober 2024 in werking getreden. Op 1 oktober 2024 is ook de Regeling speellimieten en bewuster speelgedrag in werking getreden. Wij monitoren de invulling van zorgplicht door aanbieders en de effecten die de nieuwe regels op de markt hebben.

2.6 Verslavingspreventiefonds

Wij beheren het Verslavingspreventiefonds (Vpf). Dit fonds draagt bij aan:

- de anonieme behandeling van kansspelverslaving
- het voorkomen en beperken van kansspelverslaving
- het geven van voorlichting en informatie omtrent kans-spelverslaving
- onderzoek naar kansspelverslaving

Financiering van het Vpf gaat via extra heffingen voor aanbieders van risicovolle kansspelen. Om effectiever verslaving te voorkomen, hebben we de besturing van het fonds simpeler gemaakt en onze visie op verslavingspreventie aangescherpt. Ook is er een klankbordgroep gekomen. Hierin denken stakeholders uit het veld mee over prioriteiten en effectieve besteding van het geld dat in het fonds zit.

In 2024 zijn de investeringen vanuit het fonds op de aandachtsgebieden flink verhoogd. Zo kreeg het Trimbos-instituut een begrotingssubsidie van € 1,6 miljoen ten behoeve van het Expertisecentrum Gokken. Tijdens de sportzomer is € 120.000 besteed aan een campagne om jongvolwassenen bewuster te maken van de risico's van sportweddenschappen en de opdracht van Hands 24x7 voor de uitvoering van Loket Kansspel is verhoogd met circa € 200.000 per jaar om mensen die bellen met een vraag over Cruks te kunnen voorzien van een hulpgesprek.

2.6.1 Anonieme zelfhulp

Met financiering vanuit het Vpf ontwikkelt Stichting Arkin een anonieme online zelfhulpmodule. De module komt beschikbaar via loketkansspel.nl. Ook heeft de Stichting Landelijk Info Centrum Kansspel Spelers (Slicks) subsidie van € 132.000 gekregen om als proef één jaar lang een steunpunt gokschade in Amsterdam in te richten. De laagdrempelige inloop biedt ondersteuning, bewustwording en empowerment van mensen met gokproblemen.

2.6.2 Hulpmodules

Op het gebied van voorkomen en beperken van kansspelverslaving loopt een proef waarbij via Loket Kansspel spelers een gratis abonnement op blokkeersoftware kunnen krijgen. Daarnaast financieren we de doorontwikkeling van de Zelftest Gokken. Verslavingskunde Nederland (VKN) ontwikkelt deze zelftest die spelers inzicht in hun gokgedrag geeft. De test bieden we onder andere via loketkansspel.nl aan. Ook heeft Jellinek een bijdrage uit het Vpf ontvangen om de e-learning vroegsignalering gok-problematiek te herzien. Deze e-learning geeft zorgprofessionals handvatten om gok-problematiek beter te herkennen. Het Trimbos-instituut heeft met Vpf-financiering een training ‘signaleren en begeleiden’ opgeleverd als onderdeel van het programma Helder op school. De training helpt medewerkers van het mbo in gesprek te gaan met hun leerlingen over gokproblematiek. In 2024 voerden we gesprekken met de Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie (NVvP) over de ontwikkeling van een behandelrichtlijn voor gok- en gedragsverslavingen. De NVvP gaat hier in 2025 mee aan de slag.

2.6.3 Onderzoek

Vanaf 2025 nemen we de financiering van het Expertisecentrum Gokken over. Het Trimbos-instituut heeft dit expertisecentrum opgericht om zorgprofessionals en beleidsmakers te voorzien van kennis en expertise. Het centrum verstevigt de onafhankelijke expertise over de risico’s van kansspelen en bundelt wetenschappelijke kennis over kansspelverslaving en preventie.
Daarnaast financieren we vanuit het Vpf het meerjarige onderzoeksprogramma Preventie van kansspelverslaving van ZonMw. In 2024 zijn de eerste 6 onderzoeksprojecten vanuit dit programma gestart.

2.7 Loket Kansspel

Loket Kansspel is er voor spelers en hun naasten die anoniem willen praten over hun gokproblemen of op zoek zijn naar hulp en informatie hierover. Het Loket is 24/7 bereikbaar via telefoon en chat, e-mail en WhatsApp.
In 2024 hebben we het contract met Hands 24x7, de uitvoerder van het Loket, verlengd tot en met september 2026. Dit na een positieve onafhankelijke evaluatie door Andersson Elffers Felix (AEF) over de kerntaak van het Loket: eerste hulp bij gokproblemen.

Hands 24x7 heeft in opdracht van ons gewerkt aan het uitbreiden van de beschikbare informatie over de risico’s van kansspelen op loketkansspel.nl. Sinds september 2024 beantwoordt Hands 24x7 ook vragen van spelers over Cruks in de hoop dat hiermee hulpgesprekken te koppelen zijn aan de binnenkomende informatievragen.

Loket Kansspel contactmomenten	2024	2023	2022
Hulpgesprekken	3.018	2.102	1.070
Infogesprekken	5.076	3.712	1.060
Totaal	**8.094**	**5.814**	**2.130**

Tabel 1 Loket kansspel Contactmomenten

Loket Kansspel hulpgesprekken per kanaal	2024	2023	2022
Telefoon	1.793	987	598
Chat op de website	794	689	357
Whatsapp	427	413	115
E-mail	4	13	0
Totaal	**3.018**	**2.102**	**1.070**

Tabel 2 Loket Kansspel hulpgesprekken per kanaal

2.8 Cruks

Het Centraal register uitsluiting kansspelen (Cruks) is een belangrijk instrument in de strijd tegen kansspelverslaving en gokschade. Aanbieders van online en fysieke kansspelen mogen mensen die in Cruks staan niet toelaten. Elke keer dat een speler zich aanmeldt, moet de aanbieder controleren of diegene in Cruks staat ingeschreven.

2.8.1 Inschrijvingen en controles

In 2024 groeide het aantal mensen dat een gokstop nam van 61.000 naar ruim 85.000. Het percentage mensen dat kiest voor de minimale inschrijfduur van zes maanden daalde van 22% in 2023 naar 12% in 2024. De gemiddelde inschrijfduur steeg van 22 jaar in 2023 naar 32 jaar in 2024. Ook het aantal Cruks-controles groeit flink. In 2024 is ruim 11% meer gecontroleerd dan in 2023: gemiddeld 36,1 miljoen controles per maand.

2.8.2 Technische doorontwikkeling

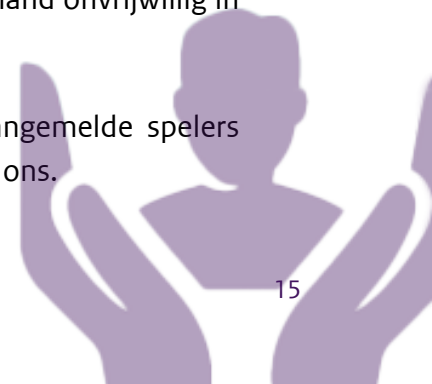
De techniek achter het register blijft continu in ontwikkeling. Zo zijn we in 2024 overgegaan naar een nieuwe versie van de API. Hierdoor ondersteunen we verschillende uitzonderingssituaties bij controle van een speler zijn identiteit nu beter. Ook kunnen we beter onderscheid maken tussen verschillende locaties van een aanbieder.

2.8.3 Onvrijwillige inschrijving

Mensen kunnen zelf (vrijwillig) een gokstop nemen, maar je kan ook onvrijwillig in het register komen. Familieleden of andere belanghebbenden, zoals bewindvoerders kunnen bij ons een verzoek hiertoe indienen. We kregen 126 aanvragen binnen.

Verder zijn vergunninghouders van een speelhal, speelcasino of online kansspel verplicht ons te informeren als de door hen getroffen maatregelen tegen verslaving niet voldoende werken bij een speler. In dat geval kunnen wij besluiten iemand onvrijwillig in te schrijven. Dit gebeurde 97 keer.

Opvallend is dat 30% van deze onvrijwillig aangemelde spelers zichzelf alsnog vrijwillig inschreef na contact met ons.



3



Beschermen en informeren van consumenten

De Ksa is verantwoordelijk voor het toezicht op het legale kansspelaanbod waarvoor aanbieders een vergunning nodig hebben. We laten spelers beschermd spelen bij legale aanbieders. We bewaken de naleving van de regels door aanbieders en grijpen in waar dit niet goed gaat. Aanbieders moeten aan de geldende wet- en regelgeving voldoen. Voor online kansspelen en het fysieke aanbod van Holland Casino geldt ook de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Voor alle legaal opererende aanbieders geldt dat hun activiteiten moeten vallen binnen de doelen van het kansspelbeleid. Toezicht is eerst en vooral gericht op het stoppen van gedrag dat schadelijk is of kan zijn voor de speler of consument.

3.1 Communicatiecampagnes

Om kansspelverslaving te voorkomen zijn het coördineren van verslavingspreventie en het geven van voorlichting belangrijke taken. We doen dit bijvoorbeeld via communicatiecampagnes gericht op gokkers. Zo heeft de Ksa met hulp van gespecialiseerde bureaus in 2024 twee publiekscampagnes uitgevoerd. Het Trimbos Instituut was onze onafhankelijke expertisepartner bij de campagnes.

3.1.1 Speel geen spelletjes met je geld

Met het EK Voetbal en de Olympische Spelen verwachtten we een drukke sportzomer vol 'betjes' op sportwedstrijden. Daarom lanceerden we in juni 2024 de sportzomercampagne *Speel geen spelletjes met je geld*. Speciaal gericht op jongvolwassenen van 18 tot 24 jaar, zetten we in op sociale media en influencers, naast een stevige PR-campagne.

Onder het label van Loket Kansspel was het doel jongvolwassenen te wijzen op de risico's die gokken op sportwedstrijden met zich meebrengen. Ook wilden we breder maatschappelijk bewustzijn creëren rond deze risico's.

De uitingen op sociale media leidden naar de actiesite speelgeenspelletjes.nl waar je een goktest kon doen. Wie zorgwekkend scoorde, kreeg het advies contact te zoeken met Loket Kansspel, het landelijke steunpunt voor mensen met gokproblemen.



Afbeelding 1 - Campagnebeeld Speel geen spelletjes met je geld

Het onderzoek naar sportweddenschappen, de basis onder deze campagne, geeft een zorgwekkend beeld: ruim 60% Nederlandse jongvolwassenen dacht erover te gaan gokken op het EK. Met aandacht in veel media, zoals NPO/NOS, Telegraaf, Linda, Q-music, BNR Nieuwsradio en FunX was het bereik van de campagne groot. Er werden 7 interviews gegeven, 47 artikelen gepubliceerd en er waren 63 items op de radio. De campagne leidde verder tot een merkbare toename van de hulpgesprekken bij Loket Kansspel.

3.1.2 Pak je leven weer op, neem een gokstop

Eind 2023, begin 2024 liep een succesvolle Cruks-pilotcampagne om het Centraal register uitsluiting kansspelen bekender te maken. Marketingtijdschrift Adformatie riep de campagne uit tot een van de 24 beste van 2024. Met de resultaten en inzichten uit deze pilotcampagne is eind 2024 opnieuw een campagne gestart: *Pak je leven weer op, neem een gokstop*. De term gokstop bleek namelijk beter te blijven hangen dan Cruks.

De nieuwe campagne moet de naamsbekendheid van gokstop vergroten en kwetsbare spelers erop wijzen dat zij zichzelf kunnen beschermen tegen problematisch gokgedrag. De boodschap is positief: de video's, advertenties en berichten op sociale media laten zien wat een nieuw begin met je doet. De resultaten van de campagne volgen in 2025.



Afbeelding 2 - Campagnebeeld Pak je leven weer op, neem een gokstop



Je wordt echt in je kracht gezet

Nina Jovanovic

Adviseur online content en social media

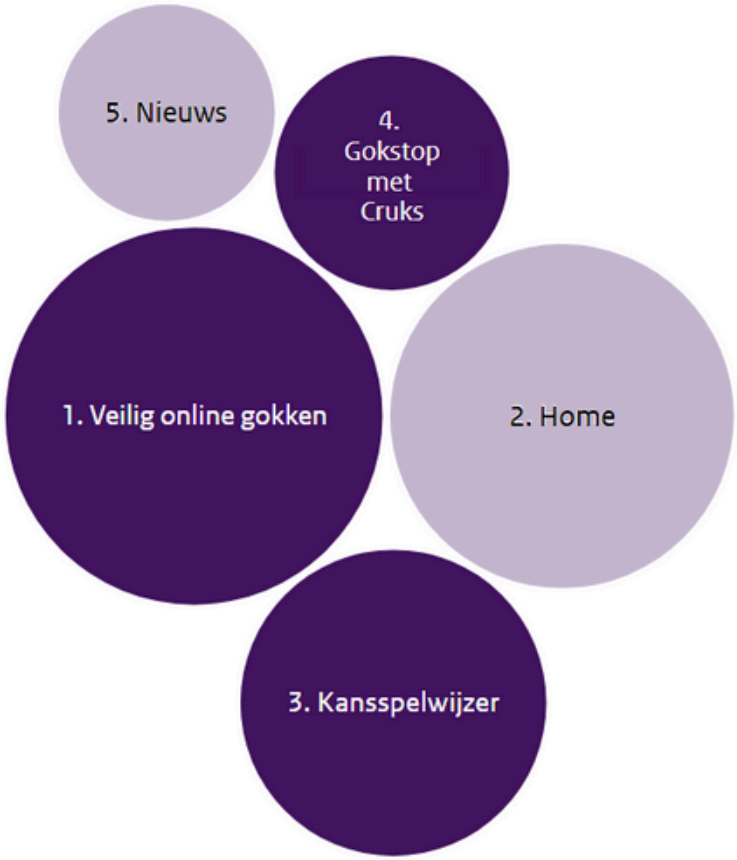
“Helder en toegankelijk communiceren is heel belangrijk in mijn werk. Zo zorg ik ervoor dat spelers en aanbieders duidelijk en visueel aantrekkelijk worden geïnformeerd over een veilige en verantwoorde kansspelmarkt. Ik doe dat niet alleen door complexe wet- en regelgeving te vertalen naar begrijpelijke content en te laten zien waar wij voor staan. Ik doe dat ook door nieuwe manieren te zoeken hoe we onze boodschap over willen brengen. Zo ben ik sinds 2024 bezig om onze organisatie veel zichtbaarder te maken op sociale media.

Waar ik trots op ben, zijn de campagnes die we 2024 opgezet hebben. Ik werkte mee aan de Cruks-pilotcampagne en de lancering van de vervolgcampagne onder de naam Gokstop. Samen met een extern bureau onderzochten we hoe we spelers met een krachtige boodschap het beste kunnen bereiken. Dat de Cruks-campagne door Adformatie werd uitgeroepen tot een van de 24 beste van het jaar, voelde als een erkenning van ons werk.

Ik waardeer het erg dat ik mijn eigen kennis en ervaring kan gebruiken én expertise van collega’s kan inzetten. Je wordt in deze organisatie écht in je kracht gezet en we doen zinvol werk. Voor ik hier kwam, had ik geen idee hoeveel impact gokken heeft. Veel mensen denken dat het een onschuldig spelletje is, maar er gaat zoveel meer achter schuil dan je op het eerste gezicht zou denken. Dat maakt ons werk zo waardevol: die bewustwording. Daar draag ik aan bij en dat maakt mijn werk voor mij uitdagend én betekenisvol.”

3.2 Website en sociale media

Onze website is het belangrijkste communicatiemiddel richting aanbieders en andere stakeholders. In 2024 trok de website maandelijks zo'n 161.000 bezoekers, bijna een verdubbeling ten opzichte van 2023. Ongeveer 5 procent van dit bezoek is terugkerend. De top 5 meest geraadpleegde onderwerpen op de website in 2024 waren:



Figuur 1: Top 5 kansspelautoriteit.nl

Naast de website communiceren we regelmatig via sociale media. We delen onder andere vacatures, onderzoeken, samenwerkingen, onze visie, blogs en speeches van de Raad van Bestuur, interviews, boetes en sanctiebesluiten, nieuwe vergunningen en nieuwsberichten.

Eind 2024 had de Ksa 4.641 volgers op LinkedIn en 868 volgers op Facebook. In 2024 is besloten om per 1 januari 2025 te stoppen met X. In plaats daarvan richten we ons sterker op LinkedIn en Meta (Instagram en Facebook) waar de betrokkenheid van volgers hoger is.

We publiceren verder regelmatig een nieuwsbrief, die eind 2024 ruim 1.500 abonnees had. In 2024 verscheen deze 8 keer.

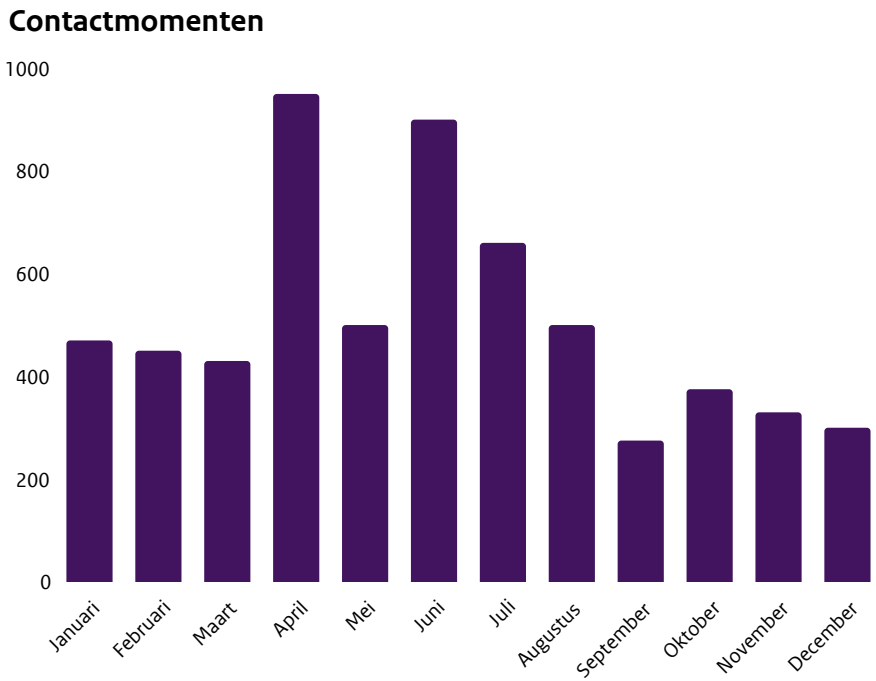
3.3 Publieksvoorlichting

In 2024 zagen we opnieuw een flinke stijging in het aantal keren dat mensen contact zochten. We kunnen stellen dat spelers en belanghebbenden de weg naar ons steeds beter weten te vinden. In april was er een piek in het aantal contactmomenten, omdat de nieuwe beleidsregels verantwoord spelen gepubliceerd werden. Ook in juni zagen we een piek door een aantal grote sportevenementen: veel mensen wilden informatie over het organiseren van toernooien en pooltjes.

Omdat de telefoonlijn voor vragen over de gokstop in september overgedragen is aan Loket Kansspel (zie 2.7) is vanaf dat moment een lichte daling te zien in het aantal contactmomenten met de Ksa zelf.

Contactmomenten	2024	2023	2022
Totaal met de Ksa	6.563	5.534	3.999
... waarvan over Cruks	3.524	3.873	2.168

Tabel 3 Publieksvoorlichting contactmomenten



Figuur 2: Detailinzicht contactmomenten Infolijn Ksa

Meldingen van burgers en organisaties	2024	2023	2022
Ontvangen meldingen legaal aanbod	1.245	1.187	965

Tabel 4 Meldingen van burgers en organisaties

3.4 Gebruik van data bij toezicht

Voor adequaat toezicht is het cruciaal dat vergunninghouders correcte en tijdige, volledige data bij ons aanleveren. In 2024 hebben we hierin twee verbeterpunten doorgevoerd:

- Rapportagemodel voor aanbieders: we hebben onze invulformats aangepast, zodat deze aanzienlijk korter zijn en meer bruikbare data opleveren
- Controledatabank: online aanbieders zijn verplicht een controledatabank (datakluis) in te richten met speelgegevens en ons daartoe toegang te geven. Ook zijn ze verplicht periodieke rapportages aan te leveren. Wij zijn gestart met het opzetten van een systematische en periodieke testmethode om de datakwaliteit van aanbieders te controleren. Hierbij hebben we ook uitbreidingen aan soft- en hardware gerealiseerd om dit proces te ondersteunen en toekomstige schaalbaarheid te waarborgen

Vergunninghouders die data onjuist, niet tijdig of onvolledig hebben aangeleverd, hebben we direct aangesproken. Bij aanhoudende tekortkomingen hebben we voorbereidingen getroffen voor meer formele maatregelen.

3.5 Verlenen van vergunningen

Wij zijn verantwoordelijk voor uitgifte van verschillende soorten vergunningen waarmee aanbieders legaal kansspelen kunnen aanbieden.

3.5.1 Koa-vergunningen

Het aantal aanvragen voor een vergunning op basis van de Wet Kansspelen op afstand (Koa) kende een piek in april 2021, vlak voor de inwerkingtreding van de wet in oktober 2021. Ook bij het aflopen van de coulanceregeling op 1 april 2022 leidde tot een piek in aanvragen. Deze zijn allemaal afgerond. We zien in 2023 en 2024 dan ook een stevige daling van het aantal nieuwe aanvragen.

Lopende vergunningen d.d. 31 december 2024*	2024	2023	2022
Kansspelen op afstand vergunning	30	27	24

Tabel 5 Lopende vergunningen (Koa)

*Dit betekent niet dat de vergunninghouder de vergunning actief exploiteert en kansspelen aanbiedt

Aanvraagproces - Kansspelen op afstand (Koa)	2024	2023	2022
In behandeling op 1 januari	3	18	14
Aanvraag ontvangen	3	3	27
Aanvraag ingetrokken door aanvrager	0	10	7
Aanvraag afgewezen	0	4	3
Vergunning verleend	5*	4	13
In behandeling op 31 december	2	3	18

Tabel 6 Aanvraagproces Koa

*Waarvan 1 in het kader van een beslissing op bezwaar

3.5.1.1 Wijzigingsverzoeken

Van de 7 lopende wijzigingsverzoeken in 2024 hebben we met 5 ingestemd. De andere 2 liepen op 31 december 2024 nog. Alle verzoeken gaan over uitbreiding van het toegestane spelaanbod.

3.5.1.2 Intrekkingen

In 2024 hebben 2 vergunninghouders verzocht hun Koa-vergunning om bedrijfseconomische redenen in te trekken. De verzoeken zijn gehonoreerd en de vergunningen zijn ingetrokken. Voor deze partijen blijven, als voormalig vergunninghouder, wel meerdere wettelijke verplichtingen gelden. Denk aan het bewaren van de in de controledatabank (CBD) opgenomen gegevens en het aanhouden van de voorziening spelerstegoeden totdat alle tegoeden aan de spelers zijn terugbetaald.

3.5.1.3 Meldingen

Bepaalde veranderingen moeten Koa-vergunninghouders verplicht melden. In 2024 gebeurde dit 317 keer. Meestal ging het om kleine meldingen, zoals een nieuwe (mede)beleidsbepaler of wijzigingen in het reclame- of verslavingspreventiebeleid.

3.5.1.4 Tussentijdse integriteitsonderzoeken

Ook voor wijzigingen als nieuwe bestuurders, aandeelhouders en antecedenten geldt een meldplicht. Bij deze meldingen voeren wij een integriteitsbeoordeling uit. In 2024 is dit 30 keer gebeurd; 29 keer was er geen aanleiding om op te treden. In het 30e geval heeft de vergunninghouder – gedurende de integriteitsbeoordeling - zelf verzocht de vergunning in te trekken.

3.5.2 Exploitatievergunningen speelautomaten

Exploitatievergunningen voor speelautomaten kennen strenge integriteitseisen. Zo beperken wij de risico's voor een veilige, eerlijke en integere kansspelmarkt zoveel mogelijk. Wij voeren diepgaande integriteitsonderzoeken uit. Exploitanten, bedrijfsleiders en beheerders moeten aantoonbaar van onbesproken gedrag zijn. Ook onderzoeken we via de Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Bibob) of er gevaar is van crimineel misbruik van vergunningen.

Lopende exploitatievergunningen d.d. 31 december 2024*	2024	2023
Exploitatievergunning	520	541

Tabel 7 Lopende exploitatievergunningen

* Dit betekent niet dat de vergunninghouder de vergunning actief exploiteert en kansspelen aanbiedt.

3.5.2.1 Aanvragen exploitatievergunning

Van de 57 lopende vergunningsaanvragen in 2024 zijn er 41 verleend, 6 aanvragen werden afgewezen en 10 liepen op 31 december 2024 nog.

3.5.2.2 Integriteitsbeoordelingen en onvrijwillige intrekkingen

In 2024 zijn er 47 integriteitsbeoordelingen gedaan vanwege aanvragen voor exploitatievergunningen. Er werden 41 vergunningen verleend en 6 geweigerd. Ook hebben 25 integriteitsbeoordelingen bij al verleende exploitatievergunningen plaatsgevonden. Dit leidde tot 2 onvrijwillige intrekkingen en 1 keer Bibob-voorschriften.

3.5.3 Incidentele en meerjarige loterijvergunning

De Ksa verleent incidentele (eenmalige) en niet-incidentele (meerjarige) vergunningen voor het organiseren van loterijen waarbij prijzen en premies opgeteld € 4.500 of meer waard zijn. Als het prijzengeld minder bedraagt, is de gemeente waar de trekking plaatsvindt bevoegd een vergunning te verlenen. Incidentele loterijen worden meestal georganiseerd door lokale verenigingen.

Verloop aanvragen incidentele loterijvergunning	2024	2023	2022
In behandeling op 1 januari	3	8	0
Aanvraag ontvangen	24	38	35
Aanvraag ingetrokken door aanvrager	2	3	2
Aanvraag buiten behandeling gesteld	1	2	0
Aanvraag afgewezen	0	1	1
Vergunning verleend	23	37	24
In behandeling op 31 december	1	3	8

Tabel 8 Aanvragen incidentele loterijvergunning

Aanvragen - Niet-incidentele loterijvergunning	2024	2023	2022
In behandeling op 1 januari	1	0	0
Aanvraag ontvangen	1	2	1
Aanvraag ingetrokken door aanvrager	0	0	0
Aanvraag buiten behandeling gesteld	0	0	0
Aanvraag afgewezen	0	0	0
Vergunning verleend	1	1	1
In behandeling op 31 december	1	1	0

Tabel 9 Aanvragen niet-incidentele loterijvergunning

Lopende vergunningen d.d. 31 december 2024*	2024	2023	2022
Meerjarige loterijvergunning	8	7	7

Tabel 10 Lopende niet-incidentele loterijvergunningen

* Dit betekent niet dat de vergunninghouder de vergunning actief exploiteert en kansspelen aanbiedt

3.5.4 Monopolievergunningen

Voor sommige kansspelen is op grond van de Wet op de kansspelen (Wok) slechts 1 vergunning mogelijk. Dit geldt voor het lottospel, de instantloterij, sportweddenschappen, de totalisator, de staatsloterij en casinospelen. Deze monopolievergunningen gaan allemaal over fysieke kansspelen, ook wel bekend als landgebonden kansspelen.

Lopende vergunningen d.d. 31 december 2024*	2024	2023	2022
Monopolievergunning	6	6	6

Tabel 11 Lopende monopolievergunningen

* Dit betekent niet dat de vergunninghouder de vergunning actief exploiteert en kansspelen aanbiedt

3.5.4.1 Voorlopige voorziening

De rechtbank Oost-Brabant oordeelde in februari 2024 dat wij een vergunningsaanvraag voor het aanbieden van de lotto, (fysieke) sportweddenschappen en de instantloterij onterecht afgewezen hadden. Dit deden wij omdat er al een monopolievergunning vergeven was.

Het beroep tegen deze afwijzingen verklaarde de rechtbank gegrond. Deze wettelijke beperking is in de ogen van de rechtbank in strijd met het Unierecht. Wij mochten de aanvragen dus niet op deze grond weigeren. We zijn tegen deze uitspraak in hoger beroep gegaan en we hebben de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State verzocht om een voorlopige voorziening. Dit is toegewezen, waarmee de uitspraak van de rechtbank is geschorst totdat op de hoger beroepen is beslist.

In 2024 is nog een aanvraag voor een monopolievergunning ontvangen. Met de aanvrager hebben wij afgesproken de aanvraag aan te houden tot uitspraak in hoger beroep is gedaan.

3.5.5 Modeltoelatingen speelautomaat

Om een nieuw type speelautomaat op de Nederlandse markt te brengen is een modeltoelating nodig. Hiertoe moet een geaccrediteerde keuringsinstelling het model keuren. Wij controleren onder meer of de automaat aan de wettelijke eisen voldoet. Wie iets wijzigt aan het model, moet een modelwijziging aanvragen.

Komt de speelautomaat hierna op de markt, dan moet de houder van de modeltoelating de automaat voorzien van een merkteken. Dit is een tegen namaken en losmaken beveiligde sticker, die de fabrikant of de importeur (houder van de toelating) bij ons aanschaft. Aan de kleur en het merktekennummer is te zien tot welke klasse een speelautomaat behoort.

Aantal	2024	2023	2022
Modeltoelatingen	88	151	86
Modelwijzigingen	38	28	9
Merktekens	342	422	433

Tabel 12 Toelatingen, wijzigingen en merktekens

Type speelautomaten	2024	2023	2022
TK: kansspelautomaat voor speelcasino's (in de zin van de wet, die van Holland Casino)	75	123	59
TS: kansspelautomaat voor speelautomatenhallen	2	8	9
TB: behendigheidsautomaat	9	5	18
TH: kansspelautomaat voor (hoogdrempelige) horeca (mag ook in speelautomatenhallen staan)	2	5	0

Tabel 13 Type speelautomaten



3.6 Toezichtinterventies

Wij kunnen verschillend optreden bij overtredingen door legale aanbieders. Interventies zijn gericht op het beëindigen van overtredingen. Afhankelijk van de casus en het gedrag dat wij willen beïnvloeden, kiezen wij de bijpassende interventie.

Interventies op basis van Wok en Wwft	2024	2023
Last onder dwangsom	3*	2
Voornemen last onder dwangsom	5	2
Aanwijzing	0	1
Voornemen aanwijzing	3	1
Waarschuwing	37	16
Intrekken vergunning	6**	0
Verbinden voorwaarde(n) aan een vergunning	0	0
Normoverdragend gesprek	11	4
Bestuurlijk rapport + dossier(overdracht)	6	2
Totaal boetebedrag legale aanbieders	€ 800.000 (2 boetes van € 400.000)	€ 6,7 miljoen

Tabel 14 Interventies op basis van Wok en Wwft

* Niet verbeurd, omdat op tijd aan de verplichting in de last is voldaan
** Alle ingetrokken vergunningen zijn exploitatievergunningen

Alle waarschuwingen, sommaties en normoverdragende gesprekken leidden tot het staken van de overtredingen.

3.7 Controles speelhallen

Wij voerden in december 2023 en januari 2024 controles uit bij speelhallen in het hele land. Zo wilden we inzicht krijgen in de praktische naleving van de zorgplicht. We hebben 20 speelhallen bezocht. Er waren veel positieve punten te melden. Toch bleek er ook sprake van zorgpunten die aandacht vereisen.

Op grond van de Wet Koa zijn speelhallen verplicht gokverslaving zoveel mogelijk te voorkomen en te beperken. Zij hebben stappen gezet om hieraan te voldoen. Toch sluit de praktijk niet altijd voldoende aan op de uitgesproken goede intenties en op het beleid.

Zo valt op dat bij vaste spelers persoonlijke omstandigheden en speelgedrag (min of meer) bekend zijn. Het ontbreekt soms echter aan registratie van signalen en interventies en het aanspreken van deze spelers in de onderzochte speelhallen.

Alle speelhallen vinden een lange speelduur een zorgwekkend signaal, maar hoe zij dit monitoren is niet altijd uitgewerkt; niet een van de onderzochte hallen hanteert een maximale speelduur. Zeker in speelhallen die 24/7 open zijn is dit belangrijk. Er is immers geen natuurlijk ‘stopmoment’.

Het spelen op meerdere automaten stonden alle onderzochte speelhallen toe, net als het reserveren van automaten. Hoewel dit niet verboden is, kan het leiden tot overmatig speelgedrag. Ook andere signalen van overmatig speelgedrag worden door veel hallen onvoldoende gemonitord.

3.7.1 Vervolg

Alle bezochte speelhallen hebben in juli 2024 een brief van ons gehad, met daarin verbeterpunten die per hal nodig zijn. Ook hebben we een leidraad (ook wel guidance) aangekondigd rond de zorgplicht in speelhallen. Hiermee geven we vergunninghouders suggesties om de zorgplicht effectiever na te leven.
We gaan ook met de sector in gesprek over de vraag wat zij verder van ons nodig hebben om aan hun zorgplicht te voldoen. Gesprekken zijn gepland in het eerste kwartaal van 2025, waarna we in de zomer van 2025 de leidraad opleveren.

3.8 Reclame

Om kwetsbare groepen te beschermen gelden strenge regels voor de inzet van rolmodellen bij wervings- en reclameactiviteiten. Wie een risicovol kansspel aanbiedt, heeft zelfs een verbod op het gebruik van rolmodellen.
In 2024 hebben we meerdere kansspelaanbieders op de vingers getikt voor het overtreden van het verbod. Een partij heeft een last onder dwangsom gekregen, waarna de verboden reclame direct is verwijderd.

We zagen in 2024 ook allerlei ongeoorloofde omzeilingen van het verbod. Zo was er rond de Formule-1 sprake van reclame voor sportweddenschappen met verwijzingen naar een populaire coureur, al was deze niet direct afgebeeld. We tillen hier zwaar aan. Dit soort direct of indirect verwijzen is alleen toegestaan bij het aanbieden van een sportweddenschap (odds). De naam van een rolmodel waarop kan worden ingezet, mag dan genoemd worden. Verdere verwijzingen mogen niet. Bedrijven die op deze wijze het rolmodellenverbod hebben geschonden, zijn gewaarschuwd.

3.8.1 Ongerichte reclame/sponsoring

Ongerichte reclame is verboden. Onder strenge voorwaarden was sponsoring van tv-programma's nog wel toegestaan tot 1 juli 2024: het logo of de naam van de aanbieder moest neutraal vermeld worden.
Wij hebben meerdere aanbieders op de vingers getikt voor het overtreden van deze regels. Zo was er een aanbieder die ongerichte reclame maakte tijdens een spelshow op tv. En een eredivisieclub, door een kansspelaanbieder gesponsord, wilde een levensgrote afbeelding van de aanvoerder in tenue op een prominent gebouw plaatsen. Deze club hebben wij aangesproken, waarna ze afzagen van hun plan.
Ook hebben we verschillende waarschuwingen gegeven. Zoals aan een online vergunninghouder die voor een zender tv-reclame maakte met daarin een voetballer in T-shirt met logo van de online aanbieder. En een andere aanbieder waarschuwden we voor het blijven gebruiken van promotionele artikelen met de naam van de aanbieder erop, terwijl de sponsorovereenkomst al verlopen was.

Het ging mis bij een sportwebshop waar shirts met logo van de aanbieder in kindermaten aangeboden werden. Dat is reclame richting een kwetsbare groep. En we waarschuwden een aanbieder die een groot sportevenement sponsorde maar de reclames buiten de sportwedstrijden toonde. Daardoor konden kinderen en jongvolwassenen deze uitingen ook zien.

Verder werd de online aanbieder bij een autosportevenement gewaarschuwd die reclame had op een pacecar op de openbare weg. Tot slot hebben we een speelautomatenhal gewaarschuwd dat reclame op digitale schermen in een sportschool voor jongeren en jongvolwassenen niet is toegestaan.

Gaat een aanbieder na de waarschuwing opnieuw over de schreef, dan kan een zwaardere maatregel volgen.

3.9 Uitbetaling van spelerstegoeden

Aanbieders mogen geen voorwaarden stellen die direct uitbetalen van spelerstegoeden verhinderen, zoals minimumbedragen of rondspeelvereisten. Toch ontvingen we signalen dat dit soms misgaat. In maart 2024 informeerden we de aanbieders over hun verplichtingen rond directe uitbetaling en we wezen hen op verboden voorwaarden.

Desondanks bleven er meldingen binnenkomen. Na een onderzoek sommeerden we negen aanbieders te stoppen met niet-toegestane voorwaarden. En 4 aanbieders kregen alleen een waarschuwing, omdat we wel een vermoeden hadden dat zij dergelijke voorwaarden hanteerden, maar in hun reglementen geen expliciete overtredingen stonden. Alle 13 aanbieders hebben schriftelijk bevestigd dat zij geen minimumbedragen of rondspeelvereisten hanteren of daarmee gestopt zijn.

3.10 Toezicht op matchfixing

In 2024 waren 19 vergunde aanbieders van online sport-weddenschappen actief.

Dat zijn er 6 meer dan in 2023: 4 nieuwe en 2 bestaande vergunninghouders die een uitbreiding op hun vergunning kregen.

3.10.1 Risicoanalyse

Via controle en monitoring zien we toe op de integriteit van het aanbod in sportweddenschappen. Zo onderzoeken we of vergunninghouders voldoende maatregelen treffen om matchfixing te voorkomen. In 2024 hebben we 4 onderzoeken verricht, onder andere naar niet toegestaan aanbod en de kwaliteit van de uitgevoerde risicoanalyses. Waar we overtredingen vaststelden, gaven we waarschuwingen of sommaties hen te stoppen. In totaal zijn 7 aanbieders gesommeerd te stoppen met een overtreding en 4 slechts gewaarschuwd. In twee gevallen is nadere guidance gegeven op bepaalde onderwerpen.

3.10.2 SBIU-meldingen

Wij registreren en monitoren signalen van (mogelijke) matchfixing ook binnen SBIU: de Sports Betting Intelligence Unit. Vergunninghouders van online sportweddenschappen moeten ons informeren over zaken die duiden op een verhoogd risico van wedstrijdmanipulatie en over getroffen maatregelen om die risico's te verkleinen. In 2024 ontvingen we 13 signalen. In 10 gevallen waren het ongebruikelijke wedpatronen van een speler, 2 keer kregen we van een internationaal samenwerkingsverband een tip dat een wedstrijd risico's kon bevatten, 1 signaal ging over ongebruikelijke wijzigingen in quoteringen. We hebben naar aanleiding van deze signalen een trendanalyse opgestart; deze publiceren we in 2025.



Je kunt op meer manieren mensen helpen

Jeroen Stil
Senior toezichthouder

“Ik werk sinds 2018 bij de Ksa, waarvan de laatste 5 jaar grotendeels op verslavingspreventie. Dat vind ik het meest interessante en uitdagende onderwerp Voor mijn gevoel levert het voorkomen van gokschade bij spelers ook de grootste bijdrage aan onze missie veilig spelen. Na de opening van de online markt in 2021 heeft Toezicht zich nog sterker gericht op het tegengaan van problemen bij spelers. We blijven onze aanpak aanscherpen. Kijk naar het in 2024 opgerichte team Zorgplicht Online. Ik ben blij dat we hiermee extra inzetten op toezicht op de zorgplicht van online aanbieders.

Ook op andere onderwerpen blijven de uitdagingen groot. Ik ben vorig jaar druk bezig geweest met het verbod op ongerichte reclame en ik kon mijn expertise inzetten bij de gokstopcampagne die we eind 2024 gelanceerd hebben. Ik ben ook medevoorzitter geworden van de werkgroep responsible gambling van het Europese samenwerkingsverband van toezichthouders, GREF. Zo kunnen we ook via die weg verantwoord gokken meer gezicht geven.

Wetgeving vanuit de EU zie ik niet snel ontstaan, daarvoor verschillen de visies op gokken in de EU-landen te veel. Laten we dan maar gelijkgestemde toezichthouders bij elkaar brengen, van elkaar leren en samen de lat voor onszelf hoger leggen. Ik ben trots dat ik daar mijn steentje aan kan bijdragen. Zo blijven we zoeken naar andere manieren om probleemgokken en verslaving tegen te gaan en dat maakt het werk hier ook zo uitdagend.”

3.10.3 Publicaties

We hebben in 2024 onze website uitgebreid met informatie over matchfixing. Dit naar aanleiding van eigen onderzoeken en signalen uit de markt. Hier staan nieuwsberichten en het meldingsformulier om signalen van mogelijke matchfixing door te geven. In 2025 komt hier ook een leidraad matchfixing, hierover wordt de markt nog geconsulteerd.

3.11 Naleving Wwft

De Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) geldt voor Holland Casino en de online aanbieders. Volgens de Wwft moeten aanbieders transacties van hun klanten monitoren en ongebruikelijke transacties melden bij de Nederlandse Financial Intelligence Unit (FIU-Nederland). Wij monitoren continu signalen en incidentmeldingen rond de naleving van de Wwft en gaan waar dit nodig is over tot actie.

In 2024 begonnen we 3 risico-gebaseerde Wwft-onderzoeken bij online aanbieders. Deze lopen alle 3 nog. Ook maakten we een aanwijzing uit 2019 openbaar, omdat deze na de uitspraak van het College van beroep voor het bedrijfsleven in 2024 onherroepelijk werd. Verder ging de nieuwe webpagina ‘Wwft en matchfixing’ live, waar aanbieders sneller en makkelijker informatie over de Wwft kunnen vinden.

Vermeldenswaardig is het succesvolle Wwft-webinar in november 2024. We lichtten de wettelijke norm toe en er kwamen veel praktische handvatten en beste practices aan bod. We stonden stil bij:

- de verplichting tot het opstellen van een risicobeoordeling en beleid en procedures
- de identificatie en verificatie van de identiteit en het onderzoek naar de bron van de middelen
- het melden van ongebruikelijke transacties (gegeven met FIU-Nederland)



4



Tegengaan van illegaliteit en criminaliteit

Wij zijn verantwoordelijk voor het bestrijden van illegaal kansspelaanbod in Nederland. Illegaal online aanbod pakken we hard aan. Het gaat dan om aanbod via bijvoorbeeld websites, apps, sociale mediakanalen en andere platforms. Daarnaast gaat het om de bevordering daarvan, door reclame te maken (affiliates) of betaal- of hostingdiensten te leveren.
De Ksa treedt ook handhavend op tegen illegaal fysiek aanbod, variërend van het illegaal exploiteren van speelautomaten tot illegale pokertoernooien, ongeoorloofde bingo's en loterijen. Wij werken hierbij samen met andere partijen, zoals gemeenten en politie.

4.1 Meldingen

Voor een effectieve bestrijding van illegaal aanbod maken wij onder andere gebruik van meldingen en signalen van burgers en organisaties. Het aantal meldingen groeit sterk (+39%). Elke melding wordt gelezen, geregistreerd en, indien relevant, verder onderzocht.

Meldingen van burgers en organisaties	2024	2023	2022
Ontvangen meldingen illegaal aanbod	1.496	1.080	832

Tabel 15 Meldingen illegaal aanbod burgers en organisaties

4.2 Tegengaan van illegaliteit online

4.2.1 Websites

Wij doen sinds de opening van de markt onderzoek bij een groot aantal websites om te kijken of er sprake is van illegaal online aanbod. In 2024 gebeurde dit 204 keer. Naar 20 aanbieders, waarvan sommige met meerdere websites, zijn we vervolgens een nader onderzoek gestart.

Het webverkeer en sociale media (zie 4.2.2) monitoren we voortdurend op illegale online aanbieders en we analyseren ontvangen signalen. Zodra we aanbieders een voornemen tot last onder dwangsom (VLOD) sturen, leidt dit er vaak al toe dat zij stoppen met het illegale aanbod. In 2024 stuurden we 20 aanbieders een VLOD. Vervolgens staakten 10 aanbieders direct hun illegale praktijken. We legden de andere 10 een last onder dwangsom (LOD) op, waarna één aanbieder alsnog stopte.

Illegaal online	2024	2023	2022
Vooronderzoeken	204	95	277
Onderzoeken	20	25	26
VLOD	20	15	18
LOD	10	5	3
Bestuurlijk rapport + dossier(overdracht)	4	6	7
Totaal boetebedrag Illegaal online	€ 4,1 miljoen	€ 29,4 miljoen	€ 20,1 miljoen

Tabel 16 Illegaal online

De daling van het totale boetebedrag is te verklaren doordat de boetes minder hoog waren dan in 2023. Dit komt omdat we in 2024 bij het bepalen van de hoogte van de boetes vaker uitgegaan zijn van het basisboetebedrag.

4.2.2 Sociale media

Ook via sociale media werden illegale kansspelen aangeboden in 2024; meestal illegale loterijen of bingo's. We hebben onze onderzoeken ook gericht op hybride illegaal aanbod. De aankondiging van een loterij of bingo staat dan op sociale media, maar het evenement zelf vindt plaats op een fysieke locatie. De meest opvallende misstanden waren gokreclames voor illegaal aanbod op de YouTube-kanalen van een influencer en een mediarubriek. Zij zijn beide apart aangesproken en we hebben via YouTube de verboden vormen vroegtijdig laten blokkeren.

In 2024 zijn we verder gegaan met onze aangepaste werkwijze voor het onderzoeken van meldingen van kansspelen op sociale media. De aanpassing betekent een verkorte aanpak om overtredingen zo snel mogelijk te stoppen.

Meldingen sociale media	2024	2023	2022
Ontvangen meldingen	219	118	83
Onderzoek meldingen	87	82	59
Meldingen aan Meta (Facebook & Instagram)	49	50	16
Verwijderde content Meta	27	43	16

Tabel 17 Meldingen sociale media

4.2.3 Onderzoek bevorderaars

Wij richten ons vooral op de aanbieders zelf om overtredingen te stoppen. Daarnaast richten we ons ook op zogenaamde bevorderaars: partijen die illegaal aanbod faciliteren, zoals affiliates of betaal- en internetdienstverleners. Ook via hen trachten we illegaal aanbod te stoppen. Dit is in het bijzonder nodig wanneer de aanbieder anoniem werkt of zich aan onze handhaving onttrekt. In 2024 hebben we een aantal bevorderaars opgedragen maatregelen te treffen om hun bijdrage aan illegale kansspelen te stoppen. Door deze aanpak proberen we het illegaal aanbod zoveel mogelijk te frustreren.

4.2.4 Project bevorderen door nieuwsbladen

Online kansspelaanbieders maken gebruik van affiliate websites. Via zo'n website wordt het publiek doorgestuurd naar een gokwebsite, bijvoorbeeld via een banner of een link. De affiliate websites krijgen geld voor elke klant die ze doorsturen naar illegale gokwebsites.
In 2024 ontvingen we veel meldingen over online nieuwsbladen en tijdschriften die doorlinken naar de affiliate websites. Deze media kunnen mensen zo indirect doorgeleiden naar illegaal kansspelaanbod. Daarnaast komen mensen hiermee ook in aanraking met reclame voor illegaal aanbod, zelfs als ze er niet actief naar op zoek zijn. Na grootschalig onderzoek hebben we 42 brieven verzonden naar de redacties van betrokken media. Vrijwel alle redacties pasten direct de betreffende links aan.

4.2.5 Pilot gokspelplatform leveranciers

Wij hebben in 2024 onderzoek gedaan naar de rol van leveranciers van gokspelplatforms bij illegale aanbieders. De vraag was of zij ingangen bieden om illegaal aanbod effectief te kunnen bestrijden.

De uitkomsten van de gesprekken die we gevoerd hebben met enkele grote leveranciers evalueren we begin 2025.

4.2.6 Aanpak betaaldienstverleners

De betaaldienstverlening is een essentiële schakel in de keten van het kansspelaanbod. Ook in 2024 werkten we daarom samen met verschillende partijen in het betalingsverkeer, zoals Mastercard, Visa en Currence (iDeal). We hebben met hen afspraken gemaakt over het melden van activiteiten via hun diensten bij illegale online kansspelen en hoe zij daarover informatie leveren aan ons. In 2025 begonnen we deze samenwerking verder te versterken. In 2024 hebben we als Ksa zelf bij 25 onderzoeken met crypto betaald, omdat we alleen zo de onderzoeken konden voortzetten. Door crypto te gebruiken, konden we ook risicovolle cryptocasino's aanpakken en sanctioneren.

4.3 Tegengaan van illegaliteit fysiek

We hebben in 2024 regelmatig opgetreden tegen fysiek illegaal aanbod. Ook leveren we vaker dan voorheen ondersteuning aan partners als politie en gemeenten. Daardoor zijn we veel zichtbaarder geweest dan eerdere jaren. We zagen bijvoorbeeld het aantal mediaberichten toenemen en een hoger aantal verzoeken tot ondersteuning door partners.

Illegaal fysiek	2024	2023	2022
Ondersteuningen	59	47	77
Integrale acties	17	10	7
Onderzochte locaties illegaal exploiteren (30h)	28	31	47
Zelfstandige onderzoeken	5	2	4
Inbeslagnames (aantal goederen)	51	83	18

Tabel 18 Illegaal fysiek

4.3.1 Handhavingsbeleid fysieke illegale kansspelen

Met ons nieuwe handhavingsbeleid, ingegaan in december 2023, konden we in 2024 een actieve(re) en zelfstandige(re) rol pakken in de aanpak van fysieke illegale kansspelen. Zo hebben we op grond van dit nieuwe beleid meerdere besluiten tot een last onder dwangsom voor illegale bingo's opgelegd.

4.3.2 Regiofunctie

Onze regio-inspecteurs onderhouden het contact met onze partners op lokaal en regionaal niveau en maken afspraken over samenwerking, ondersteuning en informatieuitwisseling. Zo vergroten we onze zichtbaarheid bij onze belangrijkste partners en dragen we bij aan de bestrijding van ondermijning.
Voor het structurele contact met de regio's staan wij in verbinding met alle Regionale Informatie en Expertisecentra (RIEC's). RIEC's zorgen voor de juiste contactpersonen. Hierdoor kunnen we meldingen efficiënt verwerken en onze informatie snel delen met externe partners binnen de regio's.



We maken op verschillende manieren impact

Henk Blankenstein

Coördinator beleidsjuridische zaken

“Handhaving wil proactief werken. Niet alleen handelen op wat we zien op het internet en meldingen die wij ontvangen, maar vooral zelf op onderzoek uitgaan. We steken onze voelsprieten in het speelveld en kijken wat er gebeurt en waar we op kunnen handelen. Het mooie is dat we zo steeds meer manieren vinden om effectiever te worden. Dat maakt het werk hier ook leuk. Natuurlijk reageren we op signalen die binnenkomen, maar het is óók mooi om zelf iets te ontdekken. Illegale partijen opereren dynamisch en dat wordt ook van ons gevraagd.

Zo zien we de laatste jaren veel veranderingen bij die illegale partijen. Steeds vaker zien wij ze handelen vanuit andere landen en met constructies die het moeilijker maken om ze aan te pakken. Tegelijkertijd is dat juist ook een uitdaging; hoe kunnen we ze toch aanpakken en dus de speler beschermen?

Ik wil trouwens een lans breken voor team fysiek. Politiek ligt nu de nadruk op de bestrijding van illegaal online aanbod, maar dit team jonge collega’s vindt steeds beter zijn weg. Gingen ze voorheen vooral mee met acties van politie en gemeentes, steeds vaker draaien ze zelfstandig onderzoeken en doen effectieve interventies. Wat we daarbij ook doen is heel gericht voorlichting geven over wat wel en niet mag. Dit voorkomt overtredingen. Je kunt zeggen dat Handhaving zo ook preventief werkt. We maken op verschillende manieren impact. Daar ben ik heel trots op.”

4.3.3 Ondersteuning vanuit Ksa

In 2024 hebben we politie en gemeenten 17 keer ondersteund bij een integrale ondermijningsactie en 59 keer bij andere acties. Dit deden we onder andere door advisering over casuïstiek, advisering voor of na een actie, opmaak van een deskundigenrapportage en ter plaatse aanwezig zijn bij een actie. Ook droegen we actief bij aan de ondermijningsweek van de gemeente Enschede.

4.3.4 Bingo's

In 2024 kregen we relatief veel meldingen over illegale bingo's. Het ging om bingo's met een duidelijk commercieel en grootschalig karakter. We hebben daarom extra informatie verstrekt aan de potentiële organisatoren en horecaondernemers om illegale bingo's te voorkomen. Daarnaast hebben we twee organisatoren van grootschalige illegale bingo's een last onder dwangsom opgelegd.

4.3.5 Poker

In de tweede helft van 2024 kregen we verschillende meldingen over illegale pokerspelen, waarna we verschillende gerichte acties tegen poker ondernomen hebben. Soms ondersteunden we politie en gemeenten en soms deden we zelfstandig onderzoek. In gevallen waar we illegaal poker aantroffen, maakten wij deskundigenrapportages op ten behoeve van het nemen van bestuurlijke of strafvordelijke maatregelen.

4.3.6 Speelautomaten

Bij een onderzoek hebben we 15 speelautomaten in beslag genomen in een voormalig winkelpand, ingericht als casino. Er werden ook een roulettetafel, een pokertafel en fiches inbeslaggenomen. Verder troffen we onder andere een stroomstootwapen en veel contant geld aan. Ook hier kon mede op basis van onze deskundigenrapportages de zaak verder afgehandeld door politie en gemeente.

4.3.7 Kostenverhaalbesluiten

In 2024 zijn 51 voorwerpen zoals speelautomaten, loten, printers en prijzen verbonden aan illegale kansspelen inbeslaggenomen. Bij een illegale bingo namen we de prijzen in beslag. Als we kosten maken voor vervoer, opslag en/of vernietiging van dergelijke voorwerpen, dan verhalen we deze op de overtreders. We hebben in 2024 acht van zulke kostenverhaalbesluiten genomen.

5



Juridische zaken & samenwerkingen

Bij het houden van toezicht heeft de Ksa regelmatig te maken met juridische procedures. Daarnaast vergroten wij de effectiviteit van ons toezicht door samen te werken met externe partijen.

5.1 Juridische zaken

5.1.1 Boetebesluiten

In 2024 hebben wij 6 boetes opgelegd: 2 aan vergunde aanbieders en 4 wegens illegaal aanbod. Er zijn nog 6 boeterapporten in behandeling. In 15 gevallen lopen er nog juridische procedures tegen opgelegde boetes. Het gaat daarbij meestal om boetes uit 2022 en 2023.

5.1.2 Bezwaarprocedures en aansprakelijkstellingen

Wij hebben in 2024 bezwaarprocedures tegen diverse besluiten ontvangen. De meeste hiervan zijn ongegrond verklaard.

Ook hebben wij 4 aansprakelijkstellingen (verzoeken om schadevergoeding) ontvangen in 2024. Daar zijn er 3 van afgehandeld, 1 liep nog op 31 december 2024. Het gaat vooral om spelers die ondanks een inschrijving in Cruks toch konden deelnemen aan kansspelen.

Bezwaren 2024

	Ingediend	In behandeling (31-12)	Ingetrokken	Gegrond	Ongegrond of niet ontvankelijk
Boetebesluit	1	4	0	1	3
Openbaar-makingsbesluit	7	8	2	0	2
Last onder dwangsom	5	4	0	0	1
Invorderings-besluit	1	2	0	0	0
Aanwijzing	1	0	1	0	0
Woo-verzoeken	3	1	4	1	1
AVG-verzoeken	0	1	0	0	0
Cruks onvrijwillig	5	1	0	0	4
Cruks vrijwillig	83	8	1	3	75
Vergunningen*	7	2	0	3	4
Kansspelheffing	20	13	5	2	13
Overige	3	3	0	0	0

Tabel 19 - Bezwaren 2024

**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.*

5.1.3 Rechtspraak

Beroep/hoger beroep/voorlopige voorziening			
	Beroep	Hoger beroep	Voorlopige voorziening
Ingediend	20	10	11
In behandeling (31-12)	22	16	1
Ingetrokken	3	2	2
(deels) gegrond/toegewezen	2	1	4
Gegrond rechtsgevolgen in stand	2	0	0
Ongegrond/afgewezen of niet ontvankelijk	14	5	4

Tabel 20 - Beroep/hoger beroep/voorlopige voorziening

Opvallende verschillen ten opzichte van 2023:

- Er is vaker beroep ingediend (2023:14). Dit komt onder andere door het afhandelen van de eerste bezwaren tegen de definitieve aanslag kansspelheffing online (5x beroep). Verder gaat het om boetes/openbaarmakingen, vergunningen en Woo-verzoeken
- Er zijn meer uitspraken in beroepszaken (2023:6). Dit zijn vooral beroepen tegen de boetes uit 2022 en 2023 en geschillen over exploitatievergunningen
- Er is ook een forse stijging van het indienen van hoger beroep (2023: 2). Dit volgt op de stijging van het aantal uitspraken in beroep
- Minder voorlopige voorzieningen (2023:22). Dit hangt onder andere samen met de hoeveelheid opgelegde boetes en openbaarmaking daarvan ten opzichte van 2022 en 2023

Verder liepen er in 2024 4 civiele procedures, waarvan 2 afgewezen en 1 toegewezen. Het gaat hier om dagvaardingen rond aanbestedingsprocedures. Er is nog 1 civiele procedure in behandeling. Dit gaat om een dagvaarding tegen de Staat en de Ksa in verband met het strafrechtelijk vervolgen van illegaal kansspelaanbod. Het hoger beroep van 16 april 2024 loopt nog.

5.2 Algemeen boetebeleid

In 2024 hebben we een nieuw algemeen boetebeleid vastgesteld. Dit beleid geeft de Ksa meer richtlijnen bij het bepalen van de hoogte van een boete en geeft hiermee duidelijkheid aan kansspelaanbieders en andere partijen die onder haar toezicht vallen. Bij overtredingen waarbij de Ksa specifiek boetebeleid heeft vastgesteld, zoals bij het illegaal aanbieden van kansspelen, past de Ksa dat specifieke beleid toe voor het bepalen van de hoogte van de boete.

5.3 Kansspelheffing

De grondslag (brutospelresultaat) voor de berekening van de online kansspelheffing is in 2024 aangepast volgens de werkwijze van de Belastingdienst. Bezwaren tegen de aanslag kansspelheffing uit 2022 en 2023 zijn met inachtneming van deze nieuwe berekening in 2024 allemaal afgehandeld. Bezwaren uit 2024 zijn nog in behandeling.

5.4 Woo-verzoeken en AVG-verzoeken

In 2024 hebben we 23 Woo-verzoeken ontvangen. De besluiten zijn gepubliceerd op onze website. We kregen meerdere verzoeken over vergunninghouders, zowel online als landgebonden. Naast de aanbieders van kansspelen hebben we Woo-verzoeken behandeld over ons beleid en onze bevoegdheden. Zo werd er informatie gevraagd over DNS-blokkades en werd een aantal keer verzocht om informatie over ons handhavingsbeleid voor de opening van de online markt. Over het handhavingsbeleid hebben we al veel informatie openbaar gemaakt. In de meeste gevallen hebben we deze verzoeken na contact met de verzoeker zonder besluit afgehandeld. Er waren eind 2024 nog 4 verzoeken in behandeling. Verder hebben we in 2024 3 AVG-verzoeken afgehandeld.

Als beheerder van gevoelige en bijzondere persoonsgegevens, in Cruks en de Geaggregeerde Databank Toezicht, hebben we ons in 2024 gericht op het verder verbeteren van de waarborgen voor de bescherming van persoonsgegevens. Deze aanpassingen dragen bij aan de groei van onze privacy-volwassenheid. In 2025 zetten we met behulp van Jaarplan Privacy verdere stappen qua professionalisering en het verbreden van het privacy bewustzijn.

5.5 Samenwerkingen

Wij hebben sinds 2014 een Adviesraad die ons gevraagd en ongevraagd van advies voorziet. In het najaar van 2024 sprak onze Raad van Bestuur met de Adviesraad over haar rol, waarbij werd afgesproken om de Adviesraad eerder bij bepaalde thema's te betrekken.

Ook hebben we sinds 2016 een samenwerkingsverband met vier researchpartners om wetenschappelijke kennis in huis te kunnen halen. De researchpartners ondersteunen medewerkers op het gebied van verslavingspreventie, regulering, toezicht en bestrijding van criminaliteit en illegaliteit.
De Adviescommissie bezwaarschriften hoort belanghebbenden en adviseert onze Raad van Bestuur over te nemen beslissingen op bezwaarschriften die zijn gericht tegen boetebesluiten.

5.5.1 Internationale samenwerking

Wij wisselen kennis en expertise uit met collega-toezichthouders in het buitenland. We hebben dit jaar een internationale strategie opgesteld, waar we eerder elk jaar een internationaal werkplan opstelden. De strategie sluit aan bij de Ksa-brede strategie 2024-2028. De internationale activiteiten moeten bijdragen aan het bereiken van de publieke doelen uit deze strategie, met name het beschermen en informeren van consumenten en het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit. We werken immers in een speelveld waar steeds meer aanbieders internationaal actief zijn en door samen op te trekken kunnen we spelers beter beschermen.

5.5.1.1 Europese en wereldwijde toezichthouders

Internationale samenwerking loopt onder meer via deelname aan het Gambling Regulators European Forum (GREF). Dit is het Europese samenwerkingsverband van kansspeltoezichthouders, waarin we informatie en ervaringen uitwisselen. Het gaat met name over onderwerpen als responsible gambling, enforcement, AML, digital & innovation en InfoStat.



We moeten internationaal samenwerken

Joske de Ligt

Liaison internationale samenwerking en strategie

“Samen sta je sterk, zeker als je de handen ineenslaat met partijen die dezelfde intenties hebben. Ik vond het bijvoorbeeld prachtig om in 2024 op Malta bij de GREF te zijn, een congres puur voor toezichthouders. Ik kon voor het eerst voelen hoeveel bereidheid er is om gezamenlijk op te trekken en de spelers goede bescherming te bieden. Er is geen EU-wetgeving rond gokken, dus ik vond het inspirerend hier zelf te voelen hoezeer iedereen wil samenwerken. Onze visie op de toekomst van internationale samenwerking is duidelijk. We willen met toezichthouders uit andere landen een vuist maken tegen uitwassen van de gokmarkt.

Ik heb er dan ook zin in me in te zetten om internationaal tot gedeelde minimumstandaarden, best practices en samenwerking voor kansspelen te komen. Ik ben nu bezig om samen met andere Europese collega’s te komen tot een ondergrens waaraan wij vinden dat aanbieders zich minimaal moeten houden, vanuit welk land ze ook opereren.

Ik vind het geweldig hieraan bij te dragen. We steken veel van elkaar op, en we nemen aanpakken die werken over uit het buitenland. Als liaison leg ik de contacten met andere toezichthouders, tast af hoe we een gemeenschappelijke koers kunnen varen en waar we bilateraal elkaar kunnen versterken. Ik heb international business gestudeerd en ik heb een tijd in het buitenland gewoond, gestudeerd en gewerkt. Die ervaringen zet ik in voor een zo goed mogelijk resultaat voor de Ksa. We moeten internationaal wel samenwerken, want aanbieders trekken zich ook niets aan van landsgrenzen.”

De International Association of Gambling Regulators (IAGR) is het wereldwijde equivalent van de GREF. Ze houden onder andere thematische webinars. Dit jaar hebben we een deugdelijk inhoudelijk webinar gegeven over zorgplicht. Ook hebben we deelgenomen aan het fysieke congres. Op dit congres ontving voorzitter van de Raad van Bestuur Michel Groothuizen de *Regulatory Excellence Award* van de IAGR voor ons onderzoek *Markers of Risk*.

Naast de internationale organisaties hebben we meerdere uitwisselingen gehad met buitenlandse collega's. Zo hebben we België bezocht voor een sessie over *lootboxes* en we hebben Curaçao ontvangen voor een tweedaags werkbezoek. We hebben ook bilateraal in verdiepende sessies met buitenlandse toezichthouders gesproken over thema's als handhavingstools en toezichtonderzoeken en we deden mee aan surveys. Verder was er geregeld sprake van kennisuitwisseling met andere toezichthouders via *cooperation requests*.



6



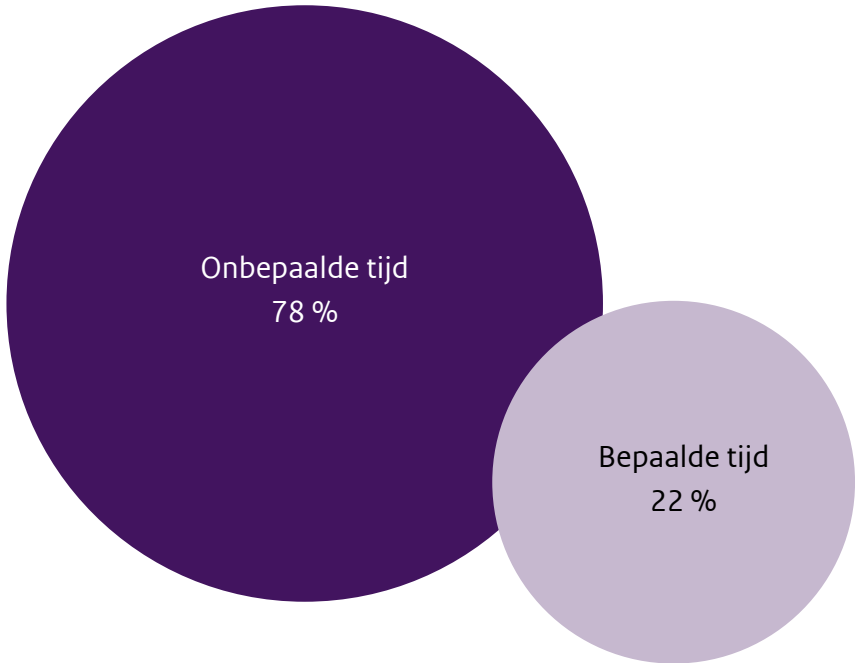
Interne organisatie

Om ons werk goed te kunnen blijven doen, hebben we in 2024 flinke stappen gezet in onze organisatie.

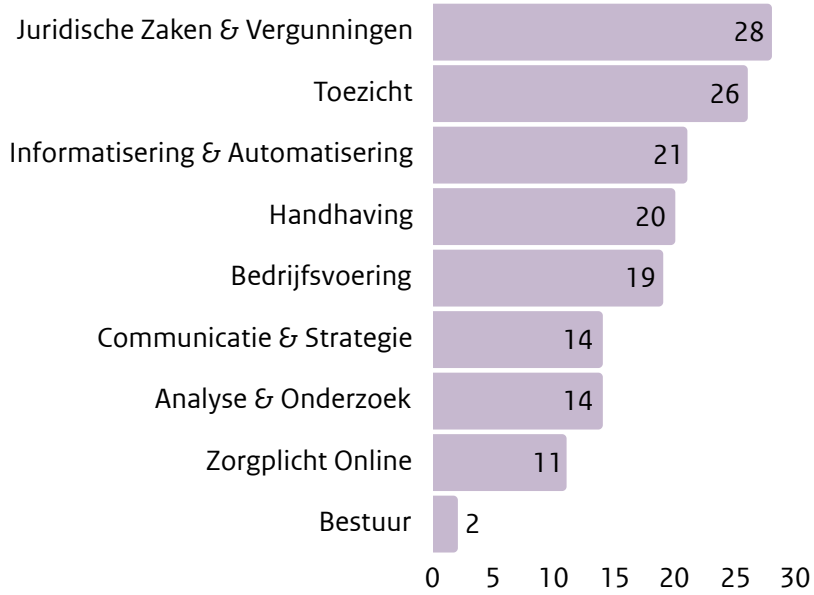
6.1 Ontwikkelingen personeel / HRM

Ons personeelsbestand groeide van 120 medewerkers eind 2023 naar 155 eind 2024. Er waren op dat moment 121 vaste contracten en 34 tijdelijke. Ook hadden we een flexibele schil van 22%. Deze flexibele inzet was nodig door de introductie van nieuwe functies, het invullen van moeilijk vervulbare IT-posities, tijdelijke werkzaamheden voor Toezicht Online en de voorbereidingen op het verlengen van de Koa-vergunningen in 2026. De man-vrouwverdeling was vrijwel gelijk.

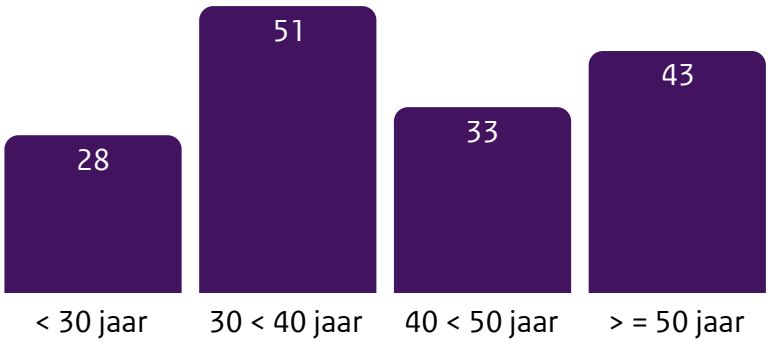
Contracten 2024



Verdeling FTE over de afdelingen



Leeftijdsopbouw



6.1.1 Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim steeg van 2,3% in 2023 naar 3,9% in 2024. De meldingsfrequentie bleef hierbij stabiel op 1,3.

6.1.2 Ontwikkelingen strategisch personeelsplan

Ons strategische personeelsplan (2022) was ook in 2024 uitgangspunt voor ons personeelsbeleid. De speerpunten voor 2024 waren het implementeren van de opleidingsstrategie en het verbeteren van onze werving en selectie. We hebben extra capaciteit ingezet om de kennis en vaardigheden van medewerkers optimaal te ontwikkelen. Zo maken we ook onze belofte waar dat je bij onze organisatie persoonlijk en professioneel groeit.
In aansluiting op onze corporate strategie en het strategisch personeelsplan hebben we in 2024 een strategie voor onze employer branding en arbeidscommunicatie ontwikkeld. Hiermee gaan we in 2025 specifieke doelgroepen benaderen met verschillende middelen.

6.1.3 Ontwikkelingen reorganisatie

Met de groeiende behoefte aan toezicht en handhaving zien we ook onze eigen organisatie groeien. De verwachting is een groei van het personeelsbestand tot ongeveer 215 fte. Samen met de nieuwe strategie maakt dit een aanpassing van de organisatie noodzakelijk. Daarom zijn we in september 2024 gestart met een traject om een nieuwe organisatiestructuur te verkennen. Een structuur die past bij onze strategie, ambities en groei.

We kijken naar de oplossingen die vergelijkbare organisaties als de onze hebben toegepast. Ook betrekken we de medewerkers nauw bij het hele proces. In 2025 volgt een reorganisatie: vanaf begin 2026 hopen we te kunnen werken in de nieuwe organisatievorm.

6.2 Huisvesting en duurzaamheid

Sinds 2022 zijn we gehuisvest in New Babylon. Door de groei van onze organisatie, hebben we in 2024 moeten besluiten onze huisvesting uit te breiden. In december 2024 hebben we een aanvullende huurovereenkomst gesloten voor extra ruimte in hetzelfde gebouw, in 2025 starten we de verbouwing. We willen de extra ruimte zo snel mogelijk in gebruik nemen.

Net als in de rest van onze huisvesting, staat in het nieuwe gedeelte duurzaamheid centraal. Denk aan de inzet van duurzame materialen en producten in het bouwproces, de afwerking en veelvuldig gebruik van planten om het welzijn van medewerkers te bevorderen. Ook in het facilitair management en in de bedrijfsvoering is aandacht voor duurzaamheid. Denk aan het gebruik van aardewerk en glas in plaats van wegwerpproducten, gerecyclede handdoekjes en ledverlichting.
Ook verkennen wij de mogelijkheden tot CO2-reductie. Dit met het oog op de kabinetsdoelstellingen: 49% minder CO2-uitstoot in 2030 ten opzichte van 1990 en 95% minder CO2-uitstoot in 2050 ten opzichte van 1990. Waar mogelijk schakelen we de hulp in van het verduurzamingsnetwerk van het ministerie van Justitie en Veiligheid.

.



Er is ruimte voor vernieuwende ideeën

Debora Nelissen
Adviseur bedrijfsvoering HRM

“De Ksa groeit en dat betekent dat het ook bij HRM druk is. Ik ben ongelofelijk trots op mijn betrokkenheid bij de bemensing van het team voor Zorgplicht Online. Dat was echt een uitdagende klus, maar dat maakt mijn werk nou juist leuk. In korte tijd iets met zijn allen neerzetten, dat vind ik geweldig.
Zeker omdat ik zo mijn steentje bij kan dragen aan die groei van de organisatie. Door de juiste mensen te werven, breiden we uit met nieuwe collega’s die zich verbonden voelen met ons doel om de speler te beschermen. En die ook gedreven zijn daaraan zo goed mogelijk bij te dragen.

Ook om een andere reden is het fijn als we met HRM de juiste mensen binnenhalen. De Ksa voelt voor mij als een warme deken en dat hoor ik van veel anderen ook. Dat komt omdat we allemaal met passie werken aan dat ene doel. En het komt omdat ik hier ook de ruimte voel vernieuwende ideeën in te brengen en uit te voeren en fouten te kunnen maken zonder direct afgerekend te worden. Ons selectieproces is erop gericht mensen te vinden die zich goed voelen bij die Ksa-cultuur.
Dat we in het selectieproces er nog tegenaan lopen dat de verwerking van persoonlijke gegevens niet altijd even soepel verloopt? Dat frustreert soms hevig. We zijn hard aan het werk om dat proces te verbeteren. Dat gaat soms minder snel dan ik zou willen, maar goed, het moet wel zorgvuldig gebeuren natuurlijk. Daar zorgen we ook voor.”

6.3 Informatiehuishouding

6.3.1 Ontwikkelingen traject Huis op Orde

De Wet Open Overheid (Woo) heeft grote impact op de informatiehuishouding van de overheid. Om ervoor te zorgen dat wij structureel Woo-compliant werken, heeft een organisatiebreed team samen met een gespecialiseerd bureau in 2022 een impactanalyse Woo opgesteld. Naar aanleiding daarvan zijn we een traject gestart: Huis op Orde. Doel van dit traject is om stappen te blijven zetten met samenhangende initiatieven gericht op transparant werken en het verder op orde brengen en houden van onze informatiehuishouding. Aan deze ambitie liggen 3 overwegingen ten grondslag:

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

6.3.2 Uniformeren dossiervorming proces

Binnen de Ksa is dossiervorming nog niet volledig geharmoniseerd. Eind 2024 is gestart met het uniformeren van die processen.

6.3.2.1 Vernietigingstermijnen in Synergy

We hebben vernietigingstermijnen ingericht in Synergy op basis van de selectielijst. Dit was eind 2024 bijna afgerond.

6.4 Informatiebeveiliging

In 2024 hebben we onverminderd ingezet op informatieveiligheid, met oog voor de ontwikkelingen in de cybersecuritywetgeving, zoals NIS-2 en BIO-2. Hiervoor is een Operational Security Manager aangesteld, die centraal aanspreekpunt is en technische en organisatorische vraagstukken rondom informatieveiligheid bundelt.

Jaarlijks ondergaan we een externe audit op basis van de DigiD- en NEN-ISO 27001-kaders. Het gemiddelde volwassenheidsniveau van de informatiebeveiligingsprocessen ligt op niveau 2, met op onderdelen verdere verbeteringen om het niveau te verhogen. Het risicomanagementproces opereert al op niveau 3.

In 2024 was er extra aandacht voor bewustwording rond informatieveiligheid binnen de organisatie. Dit begint met het integreren van informatiebeveiliging in verschillende werkprocessen. Er is een strategisch en tactisch informatie-beveiligingsbeleid vastgesteld, en de eerste stappen zijn gezet om het operationele beleid jaarlijks te evalueren en actualiseren. Door het implementeren van beleid, risicomanagement, richtlijnen en beveiligingsmaatregelen waarborgen we de betrouwbaarheid van onze processen. Dit zorgt ervoor dat de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie goed zijn geborgd.

.

6.5 Nieuwe kantoorautomatisering

Onze kantoorautomatisering was sterk verouderd. Via een Europese aanbesteding hebben we deze opdracht gegund aan Solvinity. In juli 2024 kon de uitrol van start gaan op basis van een door beide partijen goedgekeurd projectplan. In november zijn al onze medewerkers gemigreerd naar de Virtual Desktop Infrastructure (VDI)-omgeving. In het eerste kwartaal van 2025 pakken we de restpunten projectmatig op.

6.6 Gedragsregels

De Kansspelautoriteit hanteert onder andere de volgende gedragsregels:

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



6.7 Klachten tegen de Ksa of Ksa-medewerkers

Klachten tegen de Ksa of tegen Ksa-medewerkers				
Ingediend	In behandeling of aangehouden (31-12)	Gegrond	Ongegrond	Ingetrokken of niet in behandeling genomen
4	1	0	0	3

Tabel 21 Klachten

In 2024 zijn 4 klachten ingediend. Eén van deze klachten bleek een melding te zijn en is afgedaan met een brief met uitleg. Twee klachten zijn niet in behandeling genomen, omdat deze niet voldeden aan de eisen van artikel 9:4 van de Awb. De laatste klacht is eind november ingediend en wordt in 2025 afgehandeld.

We hebben in 2024 onze klachtenregeling aangepast. Het gaat vooral om tekstuele wijzigingen. Dit moet onze klachtenregeling begrijpelijker maken. Daarnaast stond voorheen in de klachtenregeling dat een elektronisch ingediende klacht alléén in behandeling wordt genomen, als het formulier van onze website gebruikt is. Deze bepaling is komen te vervallen: klachten mogen inmiddels ook per e-mail worden ingediend.

.

7



Financiën

Financiële ontwikkelingen 2024 - De ontwikkelingen van de (online) markt, de regelgeving, de verdere technologische ontwikkelingen en het nadrukkelijk inzetten op naleving van de zorgplicht, vraagt een verdere groei van de Ksa op zowel het personele vlak als de (IT) technische kant om haar taken zo optimaal mogelijk te kunnen uitvoeren.

Zo is in de tweede helft van 2024 de afdeling Zorgplicht Online toegevoegd aan de organisatie. De personele omvang groeit in 2024 met 35 aangestelde fte's. Tevens wordt meer ingehuurd. De organisatie als geheel groeit verder door naar ruim 200 functies. Een aantal grote investeringen dient nog plaats te vinden zoals het Ksa portal en een overkoepelend systeem van speellimieten. De lasten over 2024 waren € 27 miljoen, dit is inclusief de vrijval van een voor-ziening van € 3,7 miljoen naar aanleiding van een gerechtelijke uitspraak. Afgezien van deze vrijval stegen de lasten in 2024 met € 7 miljoen.

De opbrengsten aan heffingen zijn in 2024 € 1,0 miljoen hoger dan in 2023. Vanaf oktober 2024 lijkt de online markt niet meer te groeien en zelfs af te nemen. Deze daling houdt vermoedelijk verband met de spel limiterende maatregelen die in oktober zijn ingevoerd. Bij de exploitanten van kansspelautomaten neemt het aantal spelersplaatsen in de horeca af en het aantal in speelhallen stabiliseert.

Bestemming resultaat

Het totale resultaat over 2024 is € 14,1 miljoen. De Ksa is voornemens het positieve resultaat als volgt te bestemmen:

- € 2,0 miljoen toevoegen aan het Bestemmingsfonds VP. Dit bedrag bestaat uit het in 2024 niet gebruikte deel van de kansspelheffing voor het Vpf en de betreffende rentebaten.
- € 9,8 miljoen toevoegen aan de egalisatiereserve als buffer voor eventuele toekomstige tegenvallers. Hierbij wordt verondersteld dat de heffingen vanaf 2025 lager uitvallen (zie verder begrotingsjaar 2025).
- € 2,3 miljoen voor de investeringsreserve I&I.

Begrotingsjaar 2025

De begroting 2025 is eind 2024 door de Raad van Bestuur vastgesteld en voorgelegd aan de staatssecretaris voor Rechtsbescherming. In de begroting is rekening gehouden met een verdere groei van de online markt. Vanaf het laatste kwartaal van 2024 is echter een afname van het brutospelresultaat van de online vergunninghouders te zien. Op basis van deze ontwikkeling vallen de online heffingen in 2025 ca. € 7 miljoen lager uit dan in de begroting was voorzien. Indien de lasten in 2025 conform de begroting zijn is de hoogte van de egalisatie- en bestemmings-reserve Vpf voldoende om het negatieve resultaat op te vangen.

De beschikbare liquide middelen zijn daarvoor toereikend. In de begroting is rekening gehouden met een lichte groei van de organisatie en bovengenoemde investeringen. Op basis van de ontwikkelingen in 2025 kan gekeken worden naar een herijking van de tarieven.

Begrotingsjaar 2025

(Bedragen in duizenden euro's)	Begroting 2025	Realisatie 2024	Begroting 2024
Baten	44.887	41.114	35.592
Lasten	-43.791	-27.055	-39.592
Resultaat	**1.096**	**14.059**	**3.939**

Tabel 22 - Begrotingsjaar 2025

Risicomanagement

Wij streven naar het beperken van risico's maar sinds de evaluatie van de wet Koa nemen we ook gecontroleerde risico's (Risk Appetite). Met risicomanagement beheersen we de financiële risico's en risico's in onze bedrijfsvoering. Elk projectplan moet een risicoparagraaf hebben. Geïnventariseerde risico's bespreken we maandelijks met de afdelingshoofden. Ook evalueren het managementteam en de Raad van Bestuur samen deze risico's 2 keer per jaar en stellen vast of er nieuwe risico's zijn die gemitigeerd moeten worden.

De hierbij betrokken en verantwoordelijke medewerkers dragen bij aan de rapportage. Experts van het ministerie van Justitie en Veiligheid adviseren ons desgevraagd over de verdere ontwikkeling van risicomanagement. Sinds augustus 2024 hebben we een dedicated Operational Security Manager in dienst. Hierdoor is nu continu aandacht voor risico's op het vlak van informatiebeveiliging.

Gesignaleerde risico's in 2024:

- Niet goed functioneren van Cruks kan leiden tot onjuiste registraties, datalekken en AVG-schade (kans hoog, impact hoog)
- Aanbieders hebben geen goede CDB-aansluiting, wat data-gedreven toezicht bemoeilijkt (kans hoog, impact hoog)
- Malware raakt alle Controlebank-data door centrale opslag (kans hoog, impact hoog)
- Besluiten van ons die voor bezwaar, beroep en eventueel schadeclaims vatbaar zijn (kans middel, impact hoog)
- Automatisering, bijvoorbeeld het wegvallen van de hostingomgeving of datalekken (kans middel, impact middel)
- Personeel: vertrek van medewerkers met specifieke kennis en de krapte op de arbeidsmarkt (kans middel, impact middel)
- Issues rond privacy en informatiebeveiliging (kans middel, impact hoog)
- Opbrengsten zijn voor een groot deel afhankelijk van (omvang van) de markt (kans middel, impact middel)

Voor alle bovengenoemde risico's zijn beheersmaatregelen getroffen.

8



Verkorte jaarrekening 2024

8.1 Balans per 31 december 2024

(Na verwerking van het resultaat)

Activa

(Bedragen in duizenden euro's)	**31-dec-2024**		**31-dec-2023**	
1. Immateriële vaste activa		3.840		5.223
2. Materiële vaste activa		1.629		1.794
a. Voorraad	*50*		*36*	
b. Debiteuren	*950*		*52*	
c. Vorderingen & overlopende activa	*2.642*		*14.245*	
d. Liquide middelen	*48.232*		*29.535*	
3. Vlottende activa		51.874		43.868
Totaal activa		**57.343**		**50.885**

Tabel 23 - Activa

Passiva

(Bedragen in duizenden euro's)	**31-dec-2024**		**31-dec-2023**	
a. Egalisatiereserve	17.304		6.099	
b. Bestemmingsfonds VP	13.313		11.324	
c. Wettelijke reserve	3.840		5.223	
d. Bestemmingsreserve I&I	10.000		7.752	
4. Eigen vermogen		44.457		30.398
5. Voorzieningen		1.168		4.956
6. Langlopende schuld o.g.		1.544		1.845
a. Crediteuren	514		643	
b. Kortlopende schulden	*4.511*		1.571	
c. Boetebesluiten	*2.363*		9.345	
d. Belastingen en premies	*1.053*		823	
e. Overlopende passiva	*1.733*		1.304	
7. Vlottende passiva		10.174		13.686
Totaal passiva		**57.343**		**50.885**

Tabel 24 - Passiva

8.2 Staat van baten en lasten 2024

Staat van baten en lasten

(Bedragen in duizenden euro's)

Baten	Realisatie 2024	Begroting 2024	Realisatie 2023
8. Kansspelheffingen	40.499	38.675	39.542
9. Vergoedingen	615	917	1.115
Totaal baten	**41.114**	**39.592**	**40.657**

Lasten	Realisatie 2024	Begroting 2024	Realisatie 2023
10. Personeel	14.499	14.006	11.291
11. Inhuur	11.275	12.025	6.996
12. Automatisering	2.423	2.060	2.484
13. Huisvesting	1.135	1.161	1.108
14. Organisatie	-2.937	791	519
15. Afschrijvingen	1.838	1.796	1.782
16. Financiële baten en lasten	-1.178	6	-533
Totaal lasten	**27.055**	**31.854**	**23.647**
Resultaat	**14.059**	**7.738**	**17.010**

Tabel 25 - Staat van baten en lasten

8.3 Toelichting op de jaarrekening 2024

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 niet ingezette middelen worden als bestemmingsfonds VP opgenomen voor toekomstige besteding.

Bestemmingsreserve I&I

Betreft een reservering voor toekomstige intensiveringen en innovaties.

Heffingsopbrengsten

Heffingsopbrengsten naar deelsector

(Bedragen in duizenden euro's)	Realisatie 2024	Begroting 2024	Realisatie 2023
Heffing t.b.v. de Ksa:			
Loterijen en weddenschappen	5.571	5.077	5.266
Kansspelautomaten en -tafels	3.634	3.811	4.183
Kansspelen op afstand	24.941	23.688	23.771
Heffing t.b.v. Verslavingspreventie	6.353	6.099	6.322
Totaal kansspelheffingen	**40.499**	**38.675**	**39.542**

Tabel 26 - Heffingsopbrengsten naar deelsector

De heffingen zijn verdeeld naar de grondslag van de berekening van de heffing:

- Voor loterijen en weddenschappen is dit de som van de verkochte deelnamebewijzen
- Voor kansspelautomaten en -tafels is dit het aantal spelers-plaatsen en tafels (speelcasino)
- Voor online kansspelen wordt de heffing berekend op basis van het bruto spelresultaat

De laatste twee deelsectoren dragen bij aan het Vpf.

Inhuur

De kosten betreffen Inhuur, advies en onderzoek voor de Ksa (€ 6,7 miljoen) en voor het Vpf (€ 4,6 miljoen). Onder de kosten van het Vpf vallen twee verstrekte subsidies, één van € 1,6 miljoen aan Trimbos en één van € 132.000 aan Stichting Landelijk Info Centrum Kansspel Spelers (SLICKS).

Toelichting ontwikkeling bestemmingsfonds VP

(Bedragen in duizenden euro's)	Realisatie 2024	Realisatie 2023
Stand per 1 januari	11.324	6.502
Opbrengst	7.002	6.650
Onderzoek	-3025	-958
Voorkomen en beperken	-1038	-691
Voorlichting	-524	-80
Anonieme behandeling	-48	-2
Overige kosten (overhead)	-378	-97
Stand per 31 december	**13.313**	**11.324**

Tabel 27 - Toelichting ontwikkeling bestemmingsfonds VP

Organisatiekosten

Naar aanleiding van een rechterlijke uitspraak in 2024 is een voorziening van € 3,7 miljoen vrijgevallen. Omdat de kosten voor het vormen van deze voorziening eerder ten laste van de organisatie-kosten zijn gebracht, is de vrijval nu ten gunste van de organisatiekosten gebracht.

Automatiseringskosten

Onder deze lasten vallen de hostingskosten voor de kantooromgeving, voor het Centraal register uitsluiting kansspelen en de Controledatabank (€ 1,5 miljoen)

Financiële baten en lasten

De baten betreffen de rente-opbrengsten over de liquide middelen. De lasten (€ 6.000) hebben betrekking op de lening van het Ministerie van Financiën.

Resultaatbestemming

Het resultaat over 2024 is € 14,1 miljoen.
De raad van bestuur heeft besloten dat het resultaat als volgt wordt verdeeld:

- Een bedrag van € 2,0 miljoen toe te voegen aan het bestemmingsfonds VP
- Een bedrag van € 9,8 miljoen toe te voegen aan de egalisatiereserve
- Een bedrag van € 2,3 miljoen toe te voegen aan de bestemmingsreserve I&I

Gebeurtenissen na balansdatum

Er is geen sprake van een wezenlijke gebeurtenis na balansdatum met effect op de jaarrekening.

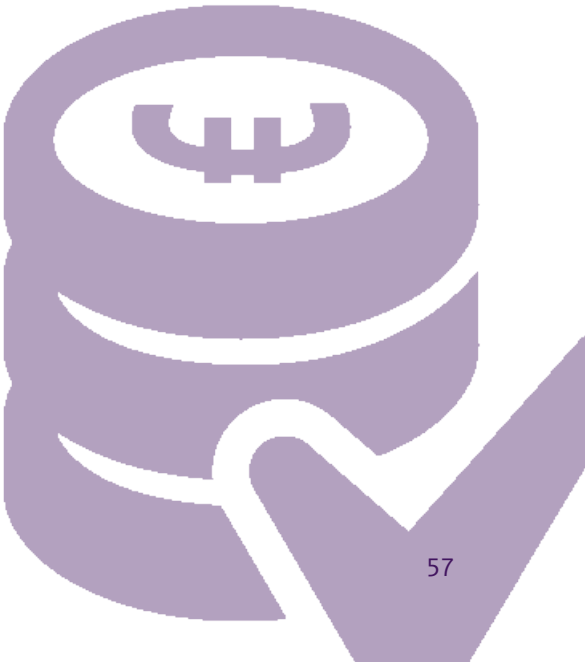
's-Gravenhage, 12 maart 2025

Voorzitter Raad van Bestuur
mr. drs. Michel C.J. Groothuizen

Vicevoorzitter Raad van Bestuur
mr. Bernadette C.M. van Buchem

Accountant

De accountant (EY) heeft op 14 maart 2025 verklaard dat de jaarrekening van de Ksa een getrouw beeld geeft van de grootte en samenstelling van het vermogen per 31 december 2024 en van het resultaat over 2024.



WNT-overzicht

Gegevens 2024 *(bedragen x € 1)*	drs. R.J.P. Jansen	Mr. B.C.M. van Buchem	Mr. drs. M.C.J. Groothuizen
Functiegegevens	**Voorzitter raad van bestuur**	**Lid raad van bestuur**	**Voorzitter raad van bestuur**
Aanvang en einde functievervulling in 2024	01-01 – 30-09	01-01 – 31-12	01-07 – 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1.0	1.0	1.0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	142.398	171.283	94.718
Beloningen betaalbaar op termijn	17.481	23.262	11.685
Subtotaal	*159.879*	*194.545*	*106.403*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	174.432	233.000	117.137
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	**159.879**	**194.545**	**106.403**
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.	N.v.t. N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

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*	*181.871*
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	223.000	223.000
Bezoldiging	**203.430**	**181.871**

Tabel 28 - WNT-overzicht

Nevenfuncties bestuurders op 31 december 2024

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

Michel Groothuizen is bezoldigd raadsheer-plaatsvervanger bij het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden en voorzitter van de klachten-commissie van een GGZ-instelling.

De bovenstaande tabel is opgesteld volgens het Verantwoordings-model Wet normering topinkomens (Wnt) uit 2024. Het bezoldigingsmaximum in 2024 voor de Ksa is € 233.000 (2023: € 223.000). Het weergegeven individuele Wnt-maximum is berekend naar rato van de omvang van het dienstverband. Er zijn in 2024 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 2024 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Kansspelautoriteit



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