



Speellimieten bij online kansspelen

Een onderzoek naar ervaringen en behoeften van spelers

I&O Research in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC)

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/205

WODC-projectnummer

3483

Datum

november 2023

Opdrachtgever

Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC)

Begeleidingscommissie

Drs. Olivier Hendriks (projectbegeleider WODC)

Job Sommer, MSc (beleidsmedewerker, Afdeling Integriteit en Kansspelen, ministerie van Justitie en Veiligheid)

Patricia de Jonge, MPhil (zelfstandig onderzoeker)

Dr. Lotte van Dillen (universitair hoofddocent, Universiteit Leiden)

Dr. Gert-Jan Meerkerk (docent, Universiteit Utrecht en onderzoekspartner Kansspelautoriteit)

Alle leden hebben op persoonlijke titel zitting in de begeleidingscommissie.

Auteurs

Charlotte van Miltenburg

Dewi Hollander

Laurens Klein Kranenburg

Jaap Bouwmeester

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	5
A. Inleiding	5
B. Belangrijkste uitkomsten	8
C. Conclusie en beschouwing	12
1 Inleiding	14
1.1 Aanleiding voor het onderzoek	14
1.2 Achtergrond	14
1.3 Doel- en vraagstelling	16
1.4 Het onderzoek	17
1.5 Leeswijzer	21
2 Achtergrond: doelen en beoogde werking van speellimieten	22
2.1 Inleiding	22
2.2 Doelen van speellimieten	22
2.3 Spelersgroepen	22
2.4 Mechanismen en aannames	23
3 Het instellen van speellimieten	25
3.1 Inleiding	25
3.2 Het aanmaken van het speelaccount	25
3.3 Hoogte van speellimieten	29
3.4 Overwegingen bij het instellen van de limieten	32
3.5 Resumé	36
4 Omgang met speellimieten	37
4.1 Inleiding	37
4.2 Aanpassen van limieten	37
4.3 Inzicht in speellimieten	39
4.4 Het bereiken van speellimieten	40
4.5 Omgang met bereiken van speellimieten	41
4.6 Resumé	43
5 Houding en perceptie van effectiviteit	44
5.1 Inleiding	44
5.2 Algemene houding tegenover speellimieten	44
5.3 Perceptie van het nut van speellimieten	46
5.4 Eigen verantwoordelijkheid	47
5.5 Veronderstelde eigen effectiviteit	49



5.6	Resumé	49
6	Behoeftte aan informatie en ondersteuning	50
6.1	Inleiding	50
6.2	Informatiebehoefte	50
6.3	Waardering van ideeën om spelers te beschermen	52
6.4	Resumé	58
7	Profiel van online kansspelers	59
7.1	Kenmerken van deelnemers aan online kansspelen	59
7.2	Soorten online kansspelen	61
7.3	Problematisch gokken	62
7.4	Gelddbesteding aan online kansspelen	65
A	Literatuur	67
B	Tabellenbijlagen	70
C	PGSI	85
D	Vragenlijst	87



Samenvatting

A. Inleiding

Beleidscontext

Op 1 april 2021 werd het Besluit kansspelen op afstand van kracht, waardoor het voor volwassenen (18 jaar en ouder) mogelijk werd om legaal online te gokken bij aanbieders die in het bezit zijn van een vergunning van de Kansspelautoriteit. Met de invoering van de wet zijn maatregelen genomen ter preventie van kansspelverslaving, onmatig gokgedrag en schade door online gokken. Eén van deze maatregelen is dat spelers speellimieten moeten instellen, voordat zij toegang krijgen tot een platform voor online kansspelen.

Het doel van de Nederlandse wetgever met het instellen van speellimieten is dat spelers (meer) verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen speelgedrag. De limieten zijn bedoeld om spelers hun gokgedrag te laten reguleren, om te voorkomen dat men te veel tijd of geld aan het online gokken besteedt. De gedachte is dat spelers zich minder snel tot problematische gokkers ontwikkelen en minder risico lopen op een kansspelverslaving, als zij worden gedwongen vooraf na te denken over hun grenzen en bij overschrijding hiermee geconfronteerd worden. De speellimieten zijn generiek in de zin dat ze voor alle spelers gelden: zowel voor recreatieve spelers als voor spelers met verhoogd risico op verslaving. In het verstrekken van informatie over speellimieten door de kansspelaanbieder ligt de aannahme besloten dat de speler deze informatie tot zich neemt, begrijpt en laat meewegen bij het instellen van speellimieten en zijn verdere speelgedrag.

In het maatschappelijke en politieke debat klinken echter zorgen dat de speellimieten onvoldoende effectief zijn. Ten behoeve van verslavingspreventie en het tegengaan van risicovol of problematisch speelgedrag heeft de Minister voor Rechtsbescherming in de kamerbrief van 1 juni 2023 de verwachting uitgesproken eind 2023 de contouren van nieuwe regelgeving gereed te hebben. Hiervoor is eerst meer inzicht nodig in de huidige praktijk van online gokken en de rol van speellimieten daarbij. Om die reden heeft het ministerie van Justitie en Veiligheid, het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) gevraagd onderzoek te doen naar de speellimieten bij online gokken.

Focus van het onderzoek: ervaringen van spelers

Het WODC heeft, doordat er een korte tijdsperiode beschikbaar was, gekozen voor een verkennend kwantitatief onderzoek onder deelnemers aan online kansspelen. Er is afgezien van een op zichzelf zinvolle bredere oriëntatie op het onderwerp speellimieten, zoals een diepgaande analyse van wetenschappelijke literatuur over zelfregulering, een internationale vergelijking van de toepassing van speellimieten en kwalitatief onderzoek onder recreatieve, risico- en probleemspelers en verslavingsexperts.

I&O Research heeft dit verkennende onderzoek naar de ervaringen van online kansspelers in opdracht van het WODC uitgevoerd. Het onderzoek liep van eind september tot en met de eerste week van november 2023. De doelstelling van het onderzoek is het bieden van inzicht in:

1. hoe deelnemers aan online kansspelen de huidige praktijk van het instellen van speellimieten ervaren en benutten;



2. de wensen en behoeften van deelnemers aan online kansspelen bij het instellen en bewaken van speellimieten;
3. de waardering van deelnemers aan online kansspelen ten aanzien van bestaande ideeën voor aanpassing van de huidige praktijk rond het instellen en bewaken van speellimieten.

Onderzoeksmethode en reikwijdte van de uitkomsten

De uitkomsten zijn gebaseerd op een enquête onder 1.698 Nederlanders van 18 jaar en ouder die één of meerdere accounts hebben voor online kansspelen. De uitkomsten zijn gewogen op geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, aantal accounts en frequentie van online gokken. Door deze weging zijn de uitkomsten als representatief te beschouwen voor alle Nederlanders (18 jaar en ouder) met één of meerdere accounts voor online kansspelen. In het kader op de volgende pagina is het profiel van de geënquêteerde online kansspelers weergegeven.

Het is belangrijk om op te merken dat de uitkomsten van dit onderzoek zijn gebaseerd op zelfrapportage. Dat betekent onder meer dat de beantwoording van de vragen mede bepaald wordt door de mate waarin de respondenten zich zaken nog herinneren. Verder speelt met name in relatie tot het eigen gedrag, sociaalwenselijke beantwoording mogelijk een rol. Daarnaast is uit de beantwoording niet duidelijk op te maken of de respondenten een realistisch beeld van het eigen gedrag geven of dat er bijvoorbeeld sprake is van zelfoverschatting of -onderschatting.¹

Ondanks deze beperkingen geven de onderzoeksresultaten wel een waardevol inzicht in de ervaringen die online spelers met speellimieten hebben. Het geeft inzicht in de belevingswereld en perceptie van spelers met betrekking tot de speellimieten en hoe zij staan tegenover eventuele aanpassingen van de regels hiervoor.

¹ Het zogeheten Dunning-Krugereffect (waarbij vooral minder competente personen hun eigen vaardigheden te hoog inschatten) is een voorbeeld van het uiteenlopen van zelfperceptie en de werkelijkheid. Zie ook Kruger & Dunning (1999) en Mazor, M., & Fleming, S. M. (2021). *The Dunning-Kruger effect revisited*. *Nature Human Behaviour*, 5(6), 677-678.



Profiel van de geënquêteerde online kansspelers

Algemene kenmerken

Meer mannen dan vrouwen nemen deel aan online kansspelen. De spelers zijn gemiddeld jonger dan de totale Nederlandse bevolking: 45 procent is jonger dan 35 jaar. De meerderheid (53%) houdt het bij één account op één website voor online kansspelen, de rest heeft er meerdere.

Geslacht		Opleidingsniveau	
Man	73%	Laag	12%
Vrouw	27%	Midden	41%
Genderneutraal	0,4%	Hoog	47%
Leeftijd		Aantal accounts	
18-23	13%	Eén account	53%
24-34	32%	Twee accounts	15%
35-49	29%	Drie of meer	30%
50-64	17%	Weet niet precies	2%
65+	8%		

Risicovol gokgedrag

De *Problem Gambling Severity Index* (PGSI) is een gevalideerd en een van de meest gebruikte screeningsinstrumenten om risicovol gokgedrag te meten. De PGSI is nadrukkelijk géén instrument om de DSM-V-diagnose 'gokverslaving' mee vast te stellen. De index geeft een mate van problematische gokken aan waarbij de categorieën lopen van 'niet-problematische gokker' tot 'hoog-risicogokker'. Ruim twee derde van de online kansspelers valt in de categorie 'niet-problematische gokker' of 'laag-risicogokker'. Vijftien procent voldoet aan de criteria voor een 'gematigd-risicogokker' en 16 procent valt in de categorie 'hoog-risicogokker'.

Het instrument is in dit onderzoek ingezet om verschillende typen gokkers van elkaar te kunnen onderscheiden. Het aandeel 'hoog-risicogokkers' is in dit onderzoek groter in vergelijking met een eerdere Nederlandse studie naar online gokkers (uit 2015, zie paragraaf 7.3). Echter, deze studie werd uitgevoerd vóórdát het online gokken in Nederland legaal werd. In andere onderzoeken werd de mate van risicovol gokken gemeten onder 'offline' gokkers. Uit meerdere studies blijkt dat er onder online kansspelers meer 'hoog-risicogokkers' zijn dan onder offline kansspelers. Zie paragraaf 7.3 voor de volledige toelichting.

Risicovol gokgedrag o.b.v. PGSI	
Niet-problematische gokker	51%
Laag-risicogokker	18%
Gematigd-risicogokker	15%
Hoog-risicogokker	16%



B. Belangrijkste uitkomsten

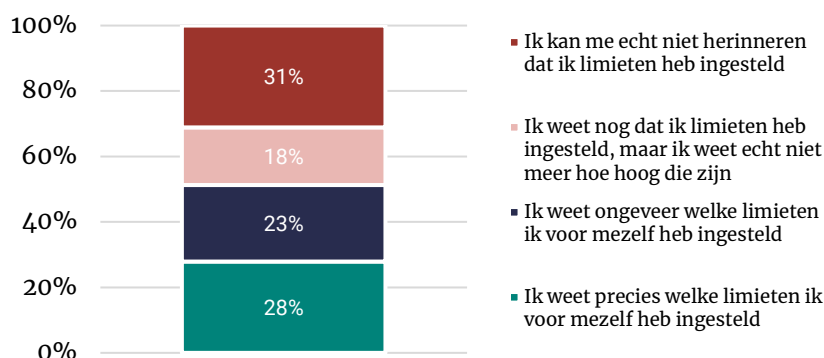
Instellen van speellimieten

Helpt online kansspelers weet (ongeveer) welke speellimieten ze hebben ingesteld

Minder dan de helft (47%) van de online kansspelers kan zich spontaan herinneren dat ze speellimieten moesten instellen bij het aanmaken van een account op een legale website voor online kansspelen. Een aantal andere zaken kan men zich beter herinneren. Zo weet meer dan de helft (54%) dat ze bij hun eerste aanmelding op de kansspelwebsite een ID-bewijs moesten uploaden en bijna driekwart (72%) herinnert zich het invullen van de leeftijd. Na een korte uitleg in de enquête over wat speellimieten zijn, hebben drie op de tien spelers (31%) nog steeds geen herinnering aan het instellen van de limieten. Ongeveer de helft weet nog precies (28%) of ongeveer (23%) wat ze hebben ingesteld (Figuur 0.1).

Figuur 0.1 - Weet je nog welke speellimieten je hebt ingesteld?

Basis: Nederlanders (18+) met een of meerdere accounts voor legale online kansspelen (n=1.654).



Stortingslimieten per dag en wallelimieten zijn de meest ingestelde limieten

Goksites bieden ieder verschillende soorten speellimieten aan. Ze kunnen betrekking hebben op de bedragen die men op het account stort (per dag, week of maand), hoeveel geld men op het account kan hebben (wallelimiet) en hoelang men maximaal per dag, week of maand kan spelen. Van degenen die nog weten dat ze speellimieten hebben ingesteld, zegt twee derde (66%) dat ze limieten hebben ingesteld voor het maximale bedrag dat ze per dag kunnen storten en een vrijwel even grote groep (65%) zegt een maximum te hebben ingesteld voor het bedrag dat ze op het account kunnen hebben staan. Een andere veel ingestelde limiet is een daglimiet voor speeltijd (58%). Het instellen van week- en maandlimieten voor inlogtijd en stortingen komt minder vaak voor, evenals het instellen van verlieslimieten (die niet verplicht zijn). Het is onduidelijk in hoeverre de meest gekozen limieten ook de voorkeur hebben van de spelers, of dat dit de limieten zijn die kansspelers het meest als standaard aanbieden.

Ruim helpt spelers die een week- of maandlimiet instelde, kiest limiet die speeltijd niet of nauwelijks beperkt

Eerder bleek al dat bijna de helft van de spelers niet meer weet of ze een speellimiet hebben ingesteld of wat daarvan de hoogte is. Van de spelers die het nog wel weten en die een daglimiet hebben ingesteld, zet 39 procent deze op langer dan 8 uur per dag. Meer dan de helft (57%) van degenen die een weeklimiet instelden, zet deze op 7 dagen per week.



Van degenen die een maandlimiet instellen, kiest 50 procent voor een grens van 29, 30 of 31 dagen. Spelers die op meerdere goksites een account hebben, stellen gemiddeld ruimere limieten in.

Tabel 0.1 – Ingestelde tijdslimieten

Basis: Deelnemers aan online kansspelen die de betreffende limiet hebben ingesteld

Daglimiet (n=381)		Weeklimiet (n=159)		Maandlimiet (n=132)	
<i>maximale inlogtijd per dag</i>		<i>maximaal aantal speeldagen per week</i>		<i>maximaal aantal speeldagen per maand</i>	
Korter dan 2 uur	17%	1 of 2 dagen	19%	1 tot 7 dagen	17%
2 tot 4 uur	25%	3 of 4 dagen	9%	8 tot 14 dagen	15%
4 tot 8 uur	19%	5 of 6 dagen	15%	15 tot 21 dagen	16%
8 tot 16 uur	34%	7 dagen	57%	22 tot 28 dagen	2%
Langer dan 16 uur	6%			29, 30 of 31 dagen	50%

Bij het maximale bedrag dat op het account mag staan (de walletlimiet) is het beeld heel gevarieerd. Een op zes heeft een limiet van maximaal 50 euro, maar een even groot deel heeft een limiet van meer dan 1000 euro. Als het gaat om de stortingslimiet per dag dan kiest 47 procent een bedrag onder de 50 euro; de rest zit dus hoger. Ook voor de verlieslimiet per dag kiest bijna de helft (46%) voor een bedrag onder de 50 euro.

Helpt spelers die zich het instellen van limieten herinnert, zegt goed over de tijdslimieten te hebben nagedacht

De helft (48%) van de online kansspelers die limieten instelde is het eens met de stelling: 'Ik heb goed nagedacht over de tijd die ik maximaal aan het gokken wil besteden'; 29 procent is het daarmee oneens. Ruim een op de drie online kansspelers (35%) die zich het instellen van limieten herinnert, zegt dat ze expres een hoge tijdslimiet hebben ingesteld zodat ze 'er geen last van zouden hebben'. Dit aandeel is hoger onder degenen die volgens de PGSI als hoog-risicogokker kunnen worden aangemerkt. Ook iets meer dan een derde (35%) zegt maar iets te hebben ingevuld om 'snel te kunnen spelen'. Bijna één op drie (29%) vond het lastig om een goede tijdslimiet te kiezen. Dit zijn relatief vaak de hoog-risicogokkers.

Meer spelers denken na over geldlimieten dan over tijdslimieten

Over het instellen van aan geld gerelateerde limieten wordt gemiddeld meer nagedacht dan over tijdslimieten. Voor het in te stellen geldbedrag heeft bijna twee derde (63%) (van de groep die limieten instelde) vooraf goed nagedacht over het bedrag dat ze maximaal wilden besteden. Dat is dus meer dan bij de tijdslimiet. Zes op de tien (58%) namen hierbij (ook) in overweging hoeveel geld zij wekelijks of maandelijks konden missen. Bijna de helft (49%) vulde bewust een laag bedrag in, zodat ze niet te veel geld aan kansspelen zouden kunnen uitgeven. Een kwart (25%) 'vulde maar iets in, om snel te kunnen gaan gokken'.



Meeste spelers zoeken zelf geen informatie over (passende) speellimieten

Zeven op de tien spelers (69%) hebben bij het instellen van hun account een bepaalde vorm van informatie gezien over speellimieten op de website van de kansspelaanbieder. Het gaat vooral om algemene informatie (54%). Ook zei een derde een vooraf ingevulde standaardlimiet aangeboden te hebben gekregen, die ze zelf konden aanpassen (32%). De meesten lieten het bij de informatie die ze van de kansspelaanbieder kregen. Driekwart zocht zelf geen (aanvullende) informatie voorafgaand aan het instellen van de speellimieten.

Omgang met speellimieten

Twee derde paste limieten niet meer aan na eerste aanmelding

Twee derde van de spelers die limieten instelde, heeft, nadat ze de dat de eerste keer hadden gedaan, de limieten niet verhoogd en niet verlaagd (66%). Eén op zeven (14%) verlaagde én verhoogde zijn of haar limieten wel eens. Het overige deel verhoogde alleen (8%) of verlaagde (13%). De aanpassing van limieten is gerelateerd aan leeftijd, het aantal accounts, speelfrequentie en de PGSI-score. Onder jongeren (18-23 jaar), spelers met meer dan drie accounts en frequente spelers was de groep die limieten aanpaste relatief groot. Naarmate de PSGI-score toeneemt, wordt de omvang van de groep die de limieten aanpaste ook groter.

Meerderheid houdt speellimieten in de gaten

Iets meer dan de helft houdt altijd of meestal in de gaten of ze in de buurt komen van de ingestelde limieten. Spelers zeggen hieraan te worden herinnerd door pop-ups of doordat ze zelf terugkijken in hun instellingen. Bij sommige aanbieders zijn de limieten voortdurend in beeld. Andere spelers zeggen het 'op gevoel' of 'uit hun hoofd' te weten. De jongvolwassenen (18 tot 23 jaar) weten minder vaak dan de oudere spelers of ze in de buurt komen van hun speellimieten. Hetzelfde geldt voor de hoog-risicogokkers in vergelijking met de niet-problematische en laag-risicogokkers.

Minder dan helft spelers heeft afgelopen jaar één of meerdere keren een speellimiet bereikt, reacties daarop lopen uiteen

Veertig procent van de spelers die limieten instelde, heeft in het afgelopen jaar één of meerdere keren zijn of haar limieten bereikt. Ruim de helft (57%) overkwam dit niet en drie procent weet het niet meer.

De reacties van spelers op het bereiken van de limieten lopen sterk uiteen en kunnen per situatie waarin een speler dit is overkomen, verschillen. Onder degenen die de limieten bereikten, zegt ruim de helft (53%) bij tenminste één gelegenheid tijdelijk te zijn gestopt op alle websites waarop men een account heeft. Een op de drie (34%) zegt wel eens helemaal te zijn gestopt met spelen op die website waar men de limiet bereikte. In deze gevallen is er mogelijk sprake van een remmend effect op het spelen. Daar staat tegenover dat iets minder dan de helft (44%) zegt ook wel eens verder te zijn gaan spelen op een andere website en 30 procent heeft als reactie op het bereiken van de limiet deze verhoogd. Naast de speler kan ook de kansspelaanbieder actie ondernemen bij het bereiken van een limiet. Dit gebeurt volgens spelers echter niet altijd: een groep van 28 procent zegt na het bereiken van een speellimiet geen enkele actie vanuit de aanbieder te hebben gezien.



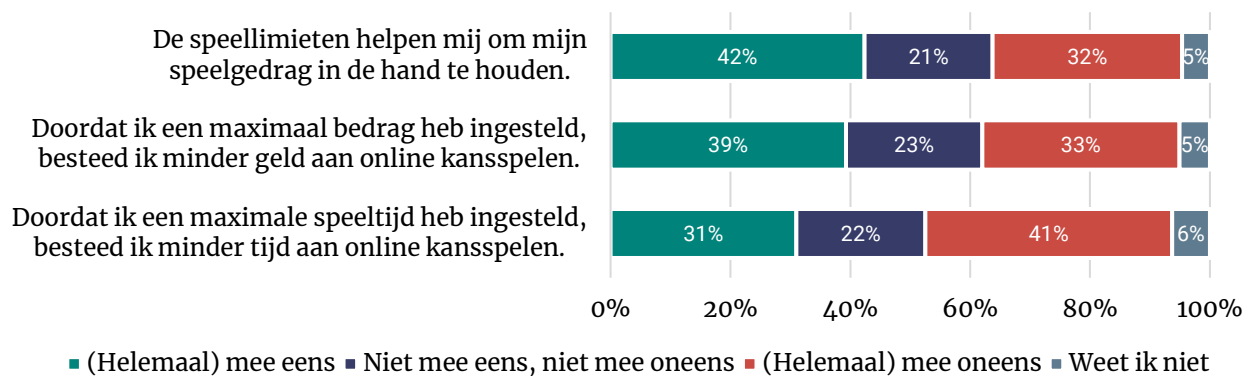
Houding en perceptie

Spelers staan in het algemeen positief tegenover speellimieten, maar een meerderheid zegt ze zelf niet nodig te hebben

Een meerderheid (76%) staat positief tegenover de verplichting om speellimieten te moeten instellen. Hoog-risicogokkers staan vaker negatief tegenover verplichte speellimieten en nemen het instellen minder serieus dan gokkers in lagere risicoklassen.

Figuur 0.3 - In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen, die zich herinneren dat ze limieten hebben ingesteld (n=1.112)



Minder dan de helft (42%) van de spelers vindt dat de speellimieten hen helpen om het eigen speelgedrag in de hand te houden. Een iets kleinere groep van 39 procent zegt minder geld te besteden door het instellen van een maximaal bedrag. Van tijdlimieten zeggen de spelers minder effect bij zichzelf te zien: 31 procent zegt door deze limiet minder tijd te hebben besteed aan online kansspelen. De gematigd-risicogokkers zijn positiever over de mate waarin limieten hen helpen om het gokken onder controle te houden. Dat geldt zeker in vergelijking met niet-problematische en laag-risicogokkers. Hoog-risicogokkers daarentegen ervaren minder positieve effecten van de limieten op het onder controle houden van het eigen speelgedrag.

Een meerderheid (57%) zegt tevens dat ze hun speelgedrag onder controle hebben en dat ze om die reden geen limieten nodig heeft. Een op vijf is het niet eens met die stelling. Deze veronderstelde eigen effectiviteit is niet voor alle typen spelers hetzelfde. Zo vinden meer spelers met één (60%) of twee accounts (68%) dat ze geen limieten nodig hebben omdat ze hun speelgedrag goed onder controle hebben, dan spelers met drie of meer accounts (51%). Ook vindt 76 procent van niet-problematische gokkers dat ze geen speellimieten nodig hebben, ten opzichte van slechts 38 en 36 procent van de gematigd- en hoog-risicogokkers.

Meerderheid heeft geen behoefte aan informatie of hulp bij het instellen van speellimieten

Iets minder dan een kwart (22%) van de spelers heeft behoefte aan informatie of hulp bij het instellen van de limieten. Onder de groep die extra informatie zou willen hebben, zijn relatief veel jongeren tussen 18 en 23 jaar, spelers met drie of meer accounts en/of een hoge PGSI-score.



Online kansspelers staan positief tegenover aanvullende manieren om eigen gedrag in de hand te houden

Naast speellimieten zijn er verschillende andere manieren die online kansspelers zouden kunnen helpen om niet te veel te spelen en om niet te veel geld kwijt te raken. Hiervoor zijn ideeën ontwikkeld en een tiental van deze ideeën zijn aan de kansspelers voorgelegd. Voor alle voorgelegde ideeën geldt dat de groep die denkt dat het kan helpen groter is dan de groep die denkt dat het geen effect zal hebben. Het meeste zien online kansspelers in het idee waarbij het tot dan toe ingezette bedrag op de goksite, de winst en het verlies in beeld wordt gebracht (bijvoorbeeld met behulp van een melding of een dashboard). Verder denkt een meerderheid dat het kunnen instellen van één overkoepelende limiet voor alle goksites waarop men speelt, kan helpen minder te spelen en/of minder geld te verliezen.

C. Conclusie en beschouwing

Dit onderzoek naar de werking van speellimieten in de praktijk is gebaseerd op de ervaringen en percepties van de spelers zelf. Het geeft daarmee het perspectief en de beleving weer van spelers in hun omgang met de speellimieten.

Uit het onderzoek komt naar voren dat deelnemers aan online kansspelen wisselend omgaan met het instellen van speellimieten en verschillend reageren op het eventuele bereiken ervan. Het is zeker dat er een groep is die niet veel tijd en aandacht besteedt aan de limieten. Deze spelers kunnen zich niet herinneren dat ze iets hebben ingesteld of weten dat nog wel, maar kunnen niet zeggen hoe hoog die limiet is. Verder zijn er spelers die de limieten zo instellen dat ze er zo min mogelijk last van hebben. Daar staat tegenover dat anderen goed nadenken over een voor hen passende limiet om zo het eigen speelgedrag in de hand te houden.

De meeste spelers schatten in dat ze hun eigen speelgedrag onder controle hebben en daarom geen speellimieten nodig hebben. Niettemin staat een meerderheid in algemene zin positief tegenover de verplichte speellimieten. Deze groep geeft aan dat het (anderen) kan helpen om gokproblematiek te voorkomen. Ongeveer een derde van de spelers vindt dat de limieten hen *niet* helpen om het eigen gokgedrag in de hand te houden en/of om minder geld en tijd te besteden aan online kansspelen.

Wat het netto-effect is van al deze wisselende reacties is lastig te kwantificeren. In de eerste plaats omdat het gedrag van spelers van situatie tot situatie verschilt. Een aanzienlijk deel van de spelers maakt gebruik van verschillende sites om te gokken en de reacties op het bereiken van een limiet zijn niet in elk geval hetzelfde. Daar komt bij dat het gedrag zoals gemeten in dit onderzoek is gebaseerd op zelfrapportage en dus kan afwijken van het feitelijk vertoonde gedrag. Het onderzoek is dan ook niet gericht op het in kaart brengen van de effectiviteit van de speellimieten (vanuit verschillende perspectieven). Daarvoor zou idealiter naast de zelfrapportage ook het feitelijke gedrag onderzocht moeten worden. Niettemin zijn er in het onderzoek bevindingen gedaan die hier al wel enig inzicht in geven.

Om te beginnen is grofweg de helft van de spelers niet precies op de hoogte welke limieten ze hebben ingesteld. Een op de drie kan zich zelfs helemaal niets herinneren van het instellen van een limiet. Een effect in termen van zelfregulerend vermogen ligt in die gevallen niet voor de hand.



Iets vergelijkbaars is te zeggen aan de hand van de reacties van spelers op het bereiken van een speellimiet. Iets minder dan de helft van de spelers zegt dat in het afgelopen jaar te hebben meegemaakt. De meest genoemde reactie (53%) is dat men tijdelijk is gestopt op alle websites waar men een account heeft. Een op de drie (35%) zegt naar aanleiding van het bereiken van een de limiet helemaal te zijn gestopt met spelen op die specifieke goksite. In beide gevallen is er mogelijk wel een remmend effect uitgegaan van de speellimieten op het spelgedrag. Daar staat tegenover dat bijna drie op de tien spelers de limiet wel eens hebben verhoogd bij het bereiken ervan en 44 procent is na het bereiken van een limiet op een site, verder gaan spelen op een andere site. In deze gevallen lijkt er geen sprake van een zelfregulerend of remmend effect.

Om een scherper inzicht te krijgen in de effecten van de speellimieten is in aanvulling op dit onderzoek een andere analyse nodig. Om het feitelijke gedrag van spelers in hun omgang met speellimieten in kaart te brengen zouden gegevens van de kansspelaanbieders nader geanalyseerd kunnen worden. Bijvoorbeeld door informatie van spelaanbieders op persoonsniveau geanonimiseerd aan elkaar te koppelen. Dan is inzicht te verkrijgen wat spelers werkelijk doen bij het bereiken van een limiet. Spelen zij dan door op een andere site of volgt er dan een periode waarin men minder speelt?



1 Inleiding

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Een belangrijke doelstelling van het Nederlandse kansspelbeleid is de preventie van kansspelslaving, onmatig gokgedrag en schade door gokken. Eén van de maatregelen die hieraan kan bijdragen, is dat spelers – voordat zij voor het eerst toegang krijgen tot een platform voor online kansspelen – een aantal limieten moeten instellen op het gebied van speeltijd en geldbedragen. In het maatschappelijke en politieke debat klinken echter zorgen dat deelnemers aan legale online kansspelen desondanks kunnen vervallen in problematisch speelgedrag en te veel geld kunnen verspelen.

Om deze reden is er behoefte aan een onderzoek dat inzicht biedt in hoe spelers de huidige praktijk van het instellen en bewaken van speellimieten ervaren en hoe zij aankijken tegen eventuele aanpassingen daarvan. Op basis van deze inzichten kunnen beleidsmakers het beleid rondom speellimieten eventueel aanpassen en in de toekomst monitoren.

1.2 Achtergrond

Het Besluit kansspelen op afstand werd op 1 april 2021 van kracht. Hierna duurde het nog tot 1 oktober 2021 voordat de markt openging en de eerste legale aanbieders van online kansspelen een vergunning ontvingen.² Als gevolg hiervan werd het mogelijk om legaal online te gokken bij aanbieders die een vergunning hebben van de Kansspelautoriteit.

Uit de monitoringsrapportage van de Kansspelautoriteit uit het najaar van 2023 blijkt dat Nederlanders in juli 2023 inmiddels samen 826.000 actieve accounts hadden bij legale aanbieders. Tussen februari en juli 2023 waren naar schatting 676.000 spelers actief bij legale aanbieders. Dit zijn mensen die in deze periode ten minste één keer een kansspelwebsite bezochten waar zij een account hebben. Dat betekent dat 4,7 procent van de volwassen Nederlandse bevolking online gokte in die maanden. Gemiddeld bezochten spelers tussen februari en juli 2023 2,6 websites van legale kansspelaanbieders. Iets meer dan de helft van de spelers (54%) bezocht één aanbieder, terwijl 21 procent speelde bij vier of meer aanbieders.³

Met name jongvolwassenen (18-23 jaar) zijn actief op de markt van online kansspelen. In juli 2023 speelden zij met 170.000 accounts, bijna 21 procent van alle gebruikte accounts in die maand. Jongvolwassenen vormen 9,4 procent van de volwassen bevolking, dus zij zijn duidelijk oververtegenwoordigd onder de spelers.

Legale aanbieders van online kansspelen moeten aan een aantal voorwaarden voldoen, onder andere op het gebied van verslavingspreventie (hun zorgplicht). Dit onderzoek heeft betrekking op één van deze voorwaarden: het instellen van speellimieten door mensen die een account aanmaken bij een vergunde aanbieder voor online kansspelen.

² Wet van 20 februari 2019 tot wijziging van de Wet op de kansspelen, de Wet op de kansspelbelasting en enkele andere wetten in verband met het organiseren van kansspelen op afstand (Stb. 2019, 127) en het Besluit van 29 januari 2021 tot vaststelling van het tijdstip van gedeeltelijke inwerkingtreding van de Wet van 20 februari 2019 tot wijziging van de Wet op de kansspelen, de Wet op de kansspelbelasting en enkele andere wetten in verband met het organiseren van kansspelen op afstand (Stb. 2019, 127) en van inwerkingtreding van het Besluit kansspelen op afstand (Stb. 2021, 45).

³ Kansspelautoriteit (2023a). Monitoringsrapportage online kansspelen – najaar 2023. Den Haag: Kansspelautoriteit.



Speellimieten

Volgens artikel 4.14 van het Besluit Kansspelen op afstand mag een vergunde aanbieder van online kansspelen een speler pas inschrijven nadat die persoon een aantal grenzen heeft aangegeven. De grenzen hebben in ieder geval betrekking op:

- 1 de maximale duur van de toegang tot de spelersinterface per dag, week of maand;
- 2 de maximale stortingen op de speelrekening per dag, week of maand;
- 3 het maximale tegoed op de speelrekening.

De exacte configuratie van de limieten verschilt per kansspelaanbieder.⁴ Daarmee hebben spelers dus niet altijd de vrije keus voor welke limieten ze kiezen. Zo bieden niet alle aanbieders de mogelijkheid om zowel dag-, week- als maandlimieten in te stellen, maar kan bijvoorbeeld alleen een daglimiet worden ingesteld. Verder moet de vergunninghouder een aantal maatregelen treffen:

- De mogelijkheid bieden om de maximum speellimiet te wijzigen. Wanneer een speler één of meer maxima wil verlagen, dient dit direct in werking te treden. Een speler kan de maximumwaarde van een limiet ook verhogen. In dat geval treedt deze pas na ten minste een week in werking.
- Wanneer een speler een zelf ingestelde limiet bereikt, moet het niet meer mogelijk zijn om door te spelen bij deze aanbieder.

Het doel van de Nederlandse wetgever met het instellen van speellimieten is dat spelers (meer) verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen speelgedrag. De speellimieten zijn gericht op (1) het voorkomen van onmatige deelname aan kansspelen en (2) het voorkomen van kansspeleroverslaving.⁵

In het maatschappelijke en politieke debat leeft de vraag of de limieten die spelers zelf instellen voldoende beschermend zijn. Omdat spelers hun eigen limieten bepalen, hebben ze de ruimte om deze (te) hoog in te stellen. Het zou mogelijk zijn om de maximale inlogtijd op bijna 24 uur per dag in te stellen, of de stortingslimiet te maximeren op 100.000 euro. Daarbij komt dat de limieten per kansspelaanbieder gelden en niet voor alle aanbieders samen. Een gokker kan daarom bij het bereiken van een limiet bij een bepaalde aanbieder eenvoudig verder spelen bij een andere vergunde aanbieder. In twee moties is door de Tweede Kamer verzocht om het systeem van speellimieten bij online kansspelen te verbeteren waardoor deze beter zelfbeperkend werken.⁶

⁴ De hoogte van de speellimieten loopt in de praktijk sterk uiteen, zoals naar voren komt uit de inventarisatie van Mertes (2023).

⁵ De beleidsreconstructie steunt voor een belangrijk deel op de Memorie van Toelichting op de Wijziging van de Wet op de kansspelen, de Wet op de kansspelbelasting en enkele andere wetten in verband met het organiseren van kansspelen op afstand. Tweede Kamer, vergaderjaar 2013–2014, 33 996, nr. 3, p. 8 en verder.

⁶ Motie van het lid Kuik, 16 dec 2021, 24557/189 (verzoekt de regering om het instellen van maximale speellimieten bij onlinekansspelen vast te leggen in de wet op een wijze waarop deelnemers zelf bepalen wat hun speellimiet is) en Motie van de leden Nijboer en Van Nispen, 10 feb 2022, 36029/3 (verzoekt het kabinet er zorg voor te dragen dat de zelfbeperkende maatregelen ook zelfbeperkend werken).

Ten behoeve van verslavingspreventie en het tegengaan van risicovol of problematisch gokgedrag heeft de Minister voor Rechtsbescherming in de Kamerbrief van 1 juni 2023 de verwachting uitgesproken eind 2023 de contouren van nieuwe regelgeving gereed te hebben.⁷ Ook zal het effect van deze maatregelen daarna gemonitord worden.

1.3 Doel- en vraagstelling

De onderzoeksdoelstelling is driedelig. Het onderzoek dient:

- kennis op te leveren over hoe deelnemers aan online kansspelen de huidige praktijk van het instellen van speellimieten ervaren en benutten;
- kennis op te leveren over de wensen en behoeften van deelnemers aan online kansspelen bij het instellen en bewaken van speellimieten;
- inzicht te geven in de waardering van deelnemers aan online kansspelen ten aanzien van enkele bestaande ideeën om de huidige praktijk rondom het instellen en bewaken van speellimieten aan te passen.

Onderzoeksvragen

Vanuit de bovenstaande doelstelling zijn de volgende onderzoeksvragen afgeleid:

Ervaringen met de huidige praktijk van speellimieten

1. In hoeverre maken spelers bij de registratie bij een kansspelaanbieder een bewuste afweging bij het instellen van speellimieten?
2. Indien zij een bewuste afweging maken: welke aspecten nemen zij daarin mee?
3. Speelt de speler bij meerdere aanbieders? Zo ja, houdt de speler hier rekening mee bij het invullen van de limieten?
4. In welke mate hebben deelnemers aan online kansspelen behoefte aan dag-, week – en/of maandlimieten?
5. In hoeverre zien spelers informatie op de website van de kansspelaanbieder bij het instellen van speellimieten? In welke mate vinden spelers deze informatie nuttig?
6. Weten deelnemers aan online kansspelen op dit moment wat hun speellimieten zijn? Zo ja, wat zijn deze limieten?
7. In hoeverre hebben spelers tijdens het spelen inzicht hoe hun speelgedrag zich verhoudt tot nog niet bereikte speellimieten?
8. In hoeverre blikken spelers aan de hand van hun spelhistorie in hun spelersaccount terug op hun speelgedrag?
9. Welk deel van de geraadpleegde deelnemers aan online kansspelen geeft aan wel eens zijn/haar speellimiet te hebben bereikt? Wat heeft de speler daarna gedaan?
10. In hoeverre passen deelnemers aan online kansspelen, na hun eerste registratie speellimieten aan? Zo ja, worden ze dan verhoogd of verlaagd?
11. In hoeverre vinden deelnemers aan online kansspelen dat de huidige praktijk rondom speellimieten hen beschermt tegen het ontwikkelen van problematisch speelgedrag?
12. In hoeverre geven spelers aan dat ze wel eens meer geld hebben verspeeld dan verantwoord was?

⁷ Brief van de Minister voor Rechtsbescherming d.d. 1 juni 2023. Kamerstukken II vergaderjaar 2022–2023, 24 557, nr. 209.



Wensen, behoeften en attitudes ten aanzien van mogelijke aanpassingen van speellimieten

13. In hoeverre hebben spelers behoefte aan meer informatie of andersoortige hulp bij het instellen van speellimieten? Wie zou deze hulp kunnen bieden?
14. Zijn spelers zich bewust van het bestaan van een overzicht in hun account waarin informatie staat over hun speelgedrag? Zo ja, maken zij hier gebruik van?

Waardering voor ideeën voor mogelijke aanpassingen

15. Hoe waarderen spelers het idee om een vragenlijst te krijgen als hulpmiddel bij het bepalen van een passende speellimiet?
16. Hoe waarderen spelers een speel pauze na bepaalde tijdsintervallen? Zo ja, wanneer en hoe lang?
17. Hoe waarderen spelers het idee om regelmatig een overzicht met informatie over hun speelgedrag per mail toegestuurd te krijgen?
18. Hoe waarderen spelers het idee om door middels van een pop-up regelmatig inzicht te geven en speelgedrag en speellimieten? Zo ja, hoe vaak?
19. Hoe waarderen spelers het idee dat spelers limieten instellen die voor het hele aanbod van online kansspelen gezamenlijk gelden (overkoepelende limieten)?

Achterliggende aannames bij de beoogde werking van speellimieten

Om bovenstaande vragen door middel van bevraging van de doelgroep (via een enquête) te kunnen beantwoorden, is inzicht nodig in de beoogde werking van de speellimieten. Hierbij gaat het om de doelen van de speellimieten en om de achterliggende aannames ten aanzien van de wijze waarop deze effect kunnen hebben. Op dit punt zijn de volgende vragen aan de orde gekomen:

- a. Wat zijn de doelen van speellimieten?
- b. Voor welke spelersgroepen gelden deze doelen?
- c. Via welke mechanismen moeten deze doelen worden bereikt?
- d. Welke eventuele aannames liggen in de beleidstheorie besloten?

1.4 Het onderzoek

1.4.1 Onderzoeksmethode, gebruik en reikwijdte van de uitkomsten

Op voorhand was duidelijk dat het onderzoek een korte doorlooptijd zou kennen. De reden hiervoor is dat de uitkomsten belangrijke input vormen voor de inhoudelijke voorbereiding op de eventueel nieuwe regelgeving rond speellimieten en online gokken. De minister voor Rechtsbescherming heeft toegezegd de contouren hiervoor nog in 2023 te presenteren. Omdat het onderzoek niet eerder dan in september 2023 kon starten heeft het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) gekozen voor een verkennend kwantitatief onderzoek onder deelnemers aan online kansspelen. Er is afgezien van een op zichzelf zinvolle bredere oriëntatie op het onderwerp speellimieten, zoals een diepgaande analyse van wetenschappelijke literatuur over zelfregulering, een internationale vergelijking van de toepassing van speellimieten en kwalitatief onderzoek onder recreatieve, risico- en probleemspelers en verslavingsexperts.

De uitkomsten zijn gebaseerd op een enquête onder 1.698 Nederlanders van 18 jaar en ouder die een account hebben op een of meerdere websites voor online kansspelen. Belangrijk om op te merken is dat de uitkomsten van dit onderzoek zijn gebaseerd op zelfrapportage.



Dat betekent onder meer dat de beantwoording van de vragen mede bepaald wordt door de mate waarin de respondenten zich zaken nog herinneren. Verder speelt met name in relatie tot het eigen gedrag, sociaalwenselijke beantwoording mogelijk een rol. Daarnaast is uit de beantwoording niet duidelijk op te maken of de respondenten een realistisch beeld van het eigen gedrag geven of dat er bijvoorbeeld sprake is van zelfoverschatting of -onderschatting.⁸ Ondanks deze beperkingen geven de onderzoeksresultaten wel een waardevol inzicht in de ervaringen die online spelers met speellimieten hebben. Het geeft inzicht in de belevingswereld en perceptie van spelers met betrekking tot de speellimieten en hoe zij staan tegenover eventuele aanpassingen van de regels hiervoor.

1.4.2 Uitvoering van het onderzoek

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is gebruik gemaakt van een enquête onder Nederlanders van 18 jaar en ouder die één of meerdere accounts hebben op een website voor online kansspelen. Voorafgaande aan de enquête is als voorbereiding een korte verkenning uitgevoerd rond het thema speellimieten bij online kansspelen.

Voorbereiding en oriëntatie

Voorafgaande aan het ontwikkelen van de vragenlijst is een documentstudie uitgevoerd en zijn expertinterviews afgenomen met vertegenwoordigers van het Trimbos-instituut, het ministerie van Justitie en Veiligheid, afdeling Kansspelen en onderzoeksbureau D&B gedragsverandering.⁹ Hiermee is inzicht verkregen in de (beleids-)achtergronden van de speellimieten en in de beoogde bijdrage van speellimieten aan het voorkomen van risicovol speelgedrag en kansspelverslaving. Daarnaast is gesproken met een jongere (19 jaar) online kansspeler, om een eerste beeld te krijgen van de overwegingen en percepties van gokkers bij het instellen van speellimieten.

Ontwikkeling vragenlijst en afbakening doelgroep

De vragenlijst is gebaseerd op de onderzoeksvragen. De enquête bevat 35 vragen, met name gesloten vragen en stellingen, aangevuld met enkele (niet-verplichte) open vragen. De mediane invulduur was 8 minuten.¹⁰

Online kansspelen zijn in dit onderzoek als volgt gedefinieerd:

- Goksites waarin je tegen anderen speelt (bijvoorbeeld poker);
- Goksites waarin je tegen de computer speelt (roulette, fruitautomaat, etc.);
- Goksites voor online sportwedenschappen (bijvoorbeeld wedden op de uitslag van een voetbalwedstrijd, paardenrace of een ander sportevenement).

Het gaat niet om het online kopen van loten (bijvoorbeeld voor een loterij).

⁸ Het zogeheten Dunning-Krugereffect (waarbij vooral minder competente personen hun eigen vaardigheden te hoog inschatten) is een voorbeeld van het uiteenlopen van zelfperceptie en de werkelijkheid (zie ook Kruger & Dunning, 1999; Mazor & Fleming, 2021).

⁹ Bureau D&B gedragsverandering is betrokken bij andere (WODC-)onderzoeken naar online kansspelen. Het oriënterende gesprek ging over suggesties die de onderzoekers konden meegeven voor het huidige onderzoek.

¹⁰ De invulduur was mede afhankelijk van de bekendheid met speellimieten, waarover vervolgvragen werden gesteld. Als respondenten niet meer wisten of zij speellimieten hadden ingesteld, sloegen zij deze vragen over en was de invulduur bijgevolg korter.



Steekproef en respons

Voor het benaderen van spelers van online kansspelen is gebruik gemaakt van het I&O Research Panel in combinatie met het externe panel van PanelClix.

- Bij de start van het onderzoek was vanuit een screening in september 2023, bekend dat 1.236 panelleden in het bezit zijn van één of meerdere accounts op een website voor online kansspelen. Deze 1.236 panelleden zijn benaderd voor deelname aan de enquête (zie tabel 1.1).
- Daarnaast is een random steekproef getrokken van 10.000 leden in het I&O Research Panel. Tezamen leverde dit een respons op van 1.463 personen die in het bezit zijn van één of meerdere accounts voor online kansspelen. Er is hierbij niet geselecteerd op de speelfrequentie; zowel hoogfrequente als incidentele spelers zijn hierin vertegenwoordigd.
- Om over jonge spelers en frequente spelers afzonderlijke uitspraken te kunnen doen, zijn via een extern panel (PanelClix) extra respondenten vanuit die doelgroepen benaderd. Het ging om de groep jongeren tussen 18 en 23 jaar die tenminste één keer per maand een online kansspel spelen. Verder is via PanelClix een aanvullende werving gedaan van deelnemers aan online kansspelen met drie of meer accounts. Deze groep was in het I&O Panel ondervertegenwoordigd. Op deze manier zijn 235 online kansspelers met meerdere (drie of meer) speelaccounts aan de respons toegevoegd, waaronder 144 jongeren tussen 18 en 23 jaar.

Tabel 1.1. – Steekproef en respons

	Benaderd	Respons doelgroep
Panelleden met een of meerdere accounts voor online kansspelen (uit screening van het I&O Research Panel, medio september 2023)	1.236	1.463
Aselecte steekproef I&O Research Panel	10.000	
Aanvullende respons van jonge en/of hoogfrequente spelers (PanelClix)		235
Totale respons		1.698

Enquêteperiode

De dataverzameling ging van start op 29 september 2023. Op 8 oktober volgde een rappel en de enquête is afgesloten op 11 oktober. De aanvullen werving van hoogfrequente en jonge spelers via PanelClix heeft plaatsgevonden tussen 6 en 10 oktober.

Analyse

De respons is gecontroleerd op ‘straightlining’. Dat wil zeggen dat respondenten die bij de stellingen steeds hetzelfde antwoord geven onder de loep zijn genomen om te controleren of zij op andere vragen valide antwoorden hebben gegeven. Hetzelfde gebeurde voor respondenten met een invulduur van minder dan twee minuten. Op basis van deze controle zijn acht respondenten niet meegenomen in de analyses.

Weging

Om representatieve uitspraken te doen over alle volwassen Nederlandse deelnemers aan online kansspelen met één of meerdere speelaccounts, is de samenstelling van de respons vergeleken



met populatiecijfers van de Kansspelautoriteit (Ksa). De Ksa baseert zich op GfK-cijfers om het aantal spelers en het speelgedrag te monitoren.¹¹

De resultaten van de enquête in dit onderzoek zijn primair gewogen op geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en het aantal accounts.¹² Door de oversampling van jonge spelers die meer dan één keer per maand deelnemen aan online kansspelen (vanuit de aanvullende dataverzameling via PanelClix) zijn hoogfrequente, jonge spelers oververtegenwoordigd in de totale respons. Om hiervoor te compenseren is de speelfrequentie als additionele weegfactor gebruikt. Hiervan zijn echter geen vergelijkbare populatiecijfers vanuit de Ksa beschikbaar. Om toch een zo zuiver mogelijke verdeling naar speelfrequentie te verkrijgen, is eerst een weging uitgevoerd op enkel de data van I&O-panelleden (op basis van geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en aantal accounts). De resulterende verdeling naar speelfrequentie, uitgesplitst naar het aantal accounts, is vervolgens als weegtarget gebruikt in de uiteindelijke weging op alle data (I&O Research Panel en PanelClix).¹³ In tabel 1.2 is de verdeling van de respons vóór en na weging weergegeven.

Tabel 1.2. – Samenstelling respons (ongewogen en gewogen)

	Online kansspelers (% ongewogen)	Online kansspelers (% gewogen)		Online kansspelers (% ongewogen)	Online kansspelers (% gewogen)
Geslacht			Opleidingsniveau		
Man	67%	73%	Laag	13%	12%
Vrouw	33%	27%	Midden	32%	41%
Anders	0,4%	0,4%	Hoog	55%	47%
Leeftijd			Aantal accounts		
18-23	15%	13%	1 account	65%	53%
24-34	36%	32%	2 accounts	16%	15%
35-49	25%	29%	3 of meer accounts	17%	30%
50-64	16%	17%	Weet niet precies	2%	2%
65+	8%	8%			

¹¹ GfK maakt gebruik van het Cross-Media Link Panel waaraan ongeveer 6.000 Nederlanders deelnemen. Om uitspraken te doen over het aantal online kansspelers in Nederland zijn de GfK-cijfers gewogen op leeftijd, geslacht, regio, soort stad, status in het huishouden en opleidingsniveau. Panelleden installeren software op hun apparaten waarmee hun websitebezoek en appgebruik wordt gevolgd. De Ksa definieert een panellid als speler als hij of zij URL's bezoekt die alleen spelers bezoeken, zoals 'fairplaycasino.nl/profiel'. Het panel bevat ongeveer 300 mensen die volgens deze definitie een speler zijn bij een online aanbieder. De kenmerken van de gewogen steekproef van deze groep spelers zijn als populatiecijfers voor dit onderzoek beschouwd. Bron: Kansspelautoriteit (2023a). Monitoringsrapportage online kansspelen – najaar 2023 en Kansspelautoriteit (2023b). Inzicht in spelers van online kansspelen. Spelers over aanbieders heen en door de tijd. Den Haag: Kansspelautoriteit.

¹² Daarbij is de volgende indeling gehanteerd: geslacht (man, vrouw), leeftijd (18-34, 35-44, 45-54 en 55+), opleiding (laag, middelbaar, hoog) en aantal accounts (1, 2, 3 of meer aanbieders).

¹³ Het uiteindelijke weegschema is als volgt: geslacht + leeftijd + opleidingsniveau + bron x aantal accounts + speelfrequentie x aantal accounts.



De wegefficiëntie bedraagt 74 procent, met 39 respondenten (2,3%) die een gewicht groter dan 3 hebben. Het maximale gewicht is 3,56. Door deze weging zijn de uitkomsten als representatief te beschouwen voor alle volwassen Nederlandse deelnemers aan online kansspelen met één of meerdere speelaccounts.

1.5 Leeswijzer

In dit rapport worden de uitkomsten van de enquête onder online kansspelers gepresenteerd. In hoofdstuk 2 volgt eerst een beknopte beschrijving van de doelen en beoogde werking van speellimieten. Vervolgens komen in de hoofdstukken 3 tot en met 6 de verschillende onderdelen van de enquête per thema aan de orde. Hoofdstuk 7 geeft een algemeen beeld van de online kansspelers en hun speelgedrag.

In hoofdstuk 3 ligt de focus op de omgang met het instellen van de speellimieten. Hoofdstuk 4 gaat in op de vraag hoe spelers in de praktijk omgaan met de ingestelde speellimieten en hoe ze reageren op het bereiken ervan. Hoofdstuk 5 staat in het teken van de houding van spelers ten aanzien van speellimieten en de perceptie van de werking ervan. In hoofdstuk 6 komen de behoeften rond speellimieten aan de orde. Elk van deze hoofdstukken begint met een beknopte weergave van de belangrijkste uitkomsten van het betreffende hoofdstuk.

In de bijlagen is informatie te vinden over respectievelijk de gebruikte bronnen voor dit onderzoek, aanvullende tabellen, de gehanteerde index voor risicovol speelgedrag (PGSI) en de gehanteerde vragenlijst.



2 Achtergrond: doelen en beoogde werking van speellimieten

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de doelen en beoogde werking van speellimieten. Het hoofdstuk biedt de beleidsmatige context van het onderzoek onder online kansspelers in hun omgang met speellimieten. Aan de orde komt onder meer voor welke spelersgroepen de speellimieten bedoeld zijn en op welke manier ze geacht worden te werken.

2.2 Doelen van speellimieten

Het doel van de Nederlandse wetgever met het instellen van speellimieten is dat spelers (meer) verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen speelgedrag. De speellimieten zijn gericht op (1) het voorkomen van onmatige deelname aan kansspelen en (2) het voorkomen van kansspelverslaving.¹⁴ ‘Onmatige deelname’ is gedefinieerd als “risicovol spelgedrag dat kan leiden tot kansspelverslaving.”¹⁵ Hierbij kan gedacht worden aan het (in korte tijd) inzetten van hoge geldbedragen, zonder dat er direct sprake is van een verslaving. Bij onmatige deelname wordt vaak geld ingezet dat eigenlijk niet kan worden gemist of wordt er gespeeld met geleend geld.

2.3 Spelersgroepen

De speellimieten zijn generiek in de zin dat ze voor alle spelers gelden. Wel hanteren sommige kansspelaanbieders gemaximaliseerde limieten voor jongvolwassenen (18–23 jaar), maar verplicht is dit niet.¹⁶ Zoals in paragraaf 2.2 is toegelicht, hebben speellimieten een tweeledig doel. Enerzijds zouden speellimieten moeten voorkomen dat recreatieve spelers zich ontwikkelen tot risico- of probleemspelers. Anderzijds zorgen limieten voor een matiging van reeds bestaand risicovol speelgedrag.

De speellimieten gelden dus zowel voor recreatieve spelers als voor risico- en probleemspelers. Deze indeling in spelersgroepen (op basis van de *South Oaks Gambling Screen*, SOGS) is gebaseerd op eerder onderzoek naar verslavingspreventie:¹⁷

- **Recreatieve spelers:** deze mensen zien het kansspel vooral als een spel. Zij hebben een laag risico op verslaving.
- **Risicospelers:** deze deelnemers vertonen risicovol speelgedrag oftewel enige kenmerken van kansspelverslaving.
- **Probleemspelers:** zij vertonen problematisch speelgedrag met een hoog risico op kansspelverslaving.

¹⁴ De beleidsreconstructie steunt voor een belangrijk deel op de Memorie van Toelichting op de Wijziging van de Wet op de kansspelen, de Wet op de kansspelbelasting en enkele andere wetten in verband met het organiseren van kansspelen op afstand. Tweede Kamer, vergaderjaar 2013–2014, 33 996, nr. 3, p. 8 en verder.

¹⁵ Zie art. 2 lid 1 Besluit werving, reclame en verslavingspreventie kansspelen.

¹⁶ Zie voor een inventarisatie van de omgang met speellimieten bij verschillende aanbieders: Mertes, M. (2023). Onderzoek: Speellimieten lopen sterk uiteen bij legale online casino's. *Casinonieuws*. Geraadpleegd 15 september 2023, via <https://www.casinonieuws.nl/online/onderzoek-speellimieten/#>

¹⁷ Bieleman et al. (2011). De SOGS is ontwikkeld door Lesieur en Blume (1987).



2.4 Mechanismen en aannames

De gedachte is dat spelers zich minder snel tot problematische gokkers ontwikkelen en minder risico lopen op een kansspelverslaving, als zij worden gedwongen vooraf na te denken over hun grenzen en bij overschrijding hiermee geconfronteerd worden. Uit de ervaringen van de verslavingszorg en diverse studies bleek, zo stelt de wetgever, dat het effectiever zou zijn om spelers zelf hun limieten te laten bepalen dan om te werken met algemene grenzen, die onvoldoende rekening houden met de persoonlijke situatie en het type speelgedrag.¹⁸ Dit is de theorie van zelfregulatie en pre-commitment.

Uit onderzoek komt echter naar voren dat de pre-commitmentlogica gebaseerd is op een preventie-/gezondheidsperspectief dat niet eenvoudigweg kan worden vertaald naar kansspelen. De meeste spelers vertonen geen risicovol speelgedrag en denken niet dat de speellimieten relevant zijn voor hen. De probleemspelers ontkennen hun problemen en zijn eerder geneigd om de limieten te omzeilen.¹⁹ Verplichte limieten (waarbij iedere speler een limiet moet instellen of waar een limiet wordt opgelegd aan de speler) zijn effectiever dan vrijwillige limieten, maar ook hier bestaat het risico op verplaatsingsgedrag naar illegale kansspelen. Daar staat tegenover dat speellimieten bij online kansspelen relatief goedkoop ingevoerd kunnen worden, in tegenstelling tot locatiegebonden kansspelen.²⁰

Een tweede aanname achter speellimieten is dat spelers beschikken over alle benodigde informatie met betrekking tot de aard van de kansspelen, de uitgangspunten van verantwoord speelgedrag en de gevaren van kansspelverslaving. Ook gaat het ervanuit dat spelers inzicht krijgen in hun speelgedrag en wat er aan middelen beschikbaar is om dat onder controle te houden. Het verstrekken van dergelijke informatie valt onder de zorgplicht van de vergunninghouder.²¹ In het verstrekken van informatie over (onder meer) speellimieten door de vergunninghouder ligt de aanname besloten dat de speler deze informatie tot zich neemt, begrijpt en laat meewegen bij het instellen van speellimieten en zijn verdere speelgedrag

Monitoring van speelgedrag

Het regelmatig aanpassen of overschrijden van speellimieten is een indicator van mogelijk risicovol speelgedrag. Vergunninghouders zijn verplicht om het speelgedrag van spelers te registreren en analyseren. Zij moeten daarbij niet alleen letten op signalen van risicovol speelgedrag, maar ook oog houden voor mogelijk crimineel gedrag (witwassen, fraude, spelmanipulatie). Behalve het aanpassen of bereiken van speellimieten zijn andere indicatoren van risicovol speelgedrag onder meer: langdurige en aaneengesloten perioden van deelname, het veel inzetten, met name net na een verlies en aanhoudend onheus gedrag tegen andere spelers of medewerkers van de klantendienst.²² Ook externe signalen van naasten – bijvoorbeeld gezinsleden van de speler – vormen indicatoren die bij de registratie en analyse moeten worden

¹⁸ Memorie van Toelichting, *Wijziging van de Wet op de kansspelen, de Wet op de kansspelbelasting en enkele andere wetten in verband met het organiseren van kansspelen op afstand*. Tweede Kamer, vergaderjaar 2013–2014, 33 996, nr. 3, p. 8 en verder.

¹⁹ Delfabbro & King (2021).

²⁰ *Ibidem*.

²¹ Memorie van Toelichting, *Wijziging van de Wet op de kansspelen, de Wet op de kansspelbelasting en enkele andere wetten in verband met het organiseren van kansspelen op afstand*. Tweede Kamer, vergaderjaar 2013–2014, 33 996, nr. 3.

²² *Ibidem*.



betrokken. De vergunninghouder moet duidelijk maken, bijvoorbeeld op zijn website, welke indicatoren en welk speelgedrag wordt bijgehouden.

Interventies

Als de kansspelaanbieder risicovol speelgedrag constateert, wijst deze de speler daarop en legt hem de keuze voor of hij wil doorspelen. Deze feedback wordt in een interactief contactmoment (bijvoorbeeld telefonisch, in een chatgesprek of via een e-mailbericht) gegeven. Er wordt daarbij gewerkt met een getrapte benadering, waarbij verdergaande vormen worden ingezet als lichtere vormen niet blijken te werken.

- Als een speler een vooraf ingestelde limiet bereikt, moet de vergunninghouder ervoor zorgen dat die speler tijdelijk niet meer kan deelnemen aan de aangeboden kansspelen. Dit is een zogenaamde ‘afkoelingsperiode’. Ook moet de vergunninghouder een dergelijke speler informeren over diens speelgedrag.
- Naast vrijwillige uitsluiting bij een specifieke aanbieder is het mogelijk dat spelers zichzelf vrijwillig uitsluiten door zich te registreren in een centraal, landelijk register (het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen, Cruks). De uitsluiting geldt voor een periode van minimaal zes maanden. Vergunninghouders zijn verplicht om bij elke poging tot deelname te checken of een speler hierin ingeschreven staat.
- De meest vergaande vorm van interventie is onvrijwillige landelijke uitsluiting in het centraal register. Dit gebeurt niet enkel op basis van het door de speler zelf ingevulde spelersprofiel, maar dit vereist een zorgvuldige beoordeling door de vergunninghouder. Deze moet nagaan in hoeverre het speelgedrag van de betrokken speler problematisch is. Daarvoor moet hij contact opnemen met de betrokken speler en nadere informatie inwinnen. De vergunninghouder draagt een speler voor onvrijwillige uitsluiting voor bij de Kansspelautoriteit, die een zorgvuldige beoordeling maakt. Hiervoor zijn beleidsregels opgesteld.²³ De speler mag zijn of haar zienswijze geven. Tegen het besluit van de Kansspelautoriteit staan bezwaar en beroep open. Overigens kunnen naast kansspelaanbieders ook derden, zoals een gezinslid of werkgever, iemand voordragen voor onvrijwillige uitsluiting bij de Kansspelautoriteit.

²³ *Beleidsregels van de raad van bestuur van de kansspelautoriteit als bedoeld in artikel 33da, vierde lid, van de Wet op de kansspelen (Beleidsregels onvrijwillige inschrijving register), Stcrt. 2021, 35 978.*

3 Het instellen van speellimieten

3.1 Inleiding

Een vergunde aanbieder moet nieuwe accounthouders op basis van art. 4.14 uit het Besluit Kansspelen op Afstand speellimieten laten instellen bij het aanmaken van een account. De exacte configuratie wordt door de kansspelaanbieder bepaald. De speellimieten zijn, zoals in hoofdstuk 2 beschreven, bedoeld om spelers te beschermen tegen nadelige gevolgen van online gokken. Dit hoofdstuk gaat over de manier waarop deelnemers aan online kansspelen omgaan met het instellen van de limieten: hoe hoog stellen spelers ze in, en welke afwegingen maken ze bij het instellen ervan?

Belangrijkste resultaten

- Minder dan de helft van alle online kansspelers herinnert zich spontaan dat ze bij het instellen van het account speellimieten moesten instellen. Na uitleg over speellimieten kunnen zeven op tien zich dit (in enige mate) herinneren, drie op tien helemaal niet.
- Het overgrote deel van de kansspelers geeft aan enige vorm van informatie of ondersteuning te hebben gezien over speellimieten toen ze deze instelden. Het gaat vooral om algemene informatie en verder zagen sommige spelers dat de aanbieder een standaardlimiet suggereerde, die ze zelf konden aanpassen. Driekwart zocht daarbuiten zelf geen aanvullende informatie voorafgaand aan het instellen van de speellimieten.
- Daglimieten voor de maximale inlogtijd en maximale stortingen op het account worden het vaakst door spelers ingesteld. Ook maakt een grote groep (voor zover zij zich dit herinneren) gebruik van een walletlimiet (hoeveel er maximaal op de online speelrekening mag staan). Week- en maandlimieten worden minder gebruikt voor evenals verlieslimieten. Het is niet te zeggen in hoeverre dit bewuste keuzes zijn of dat het een gevolg is van de opties die op de goksites standaard worden aangeboden.
- Meer spelers denken naar eigen zeggen goed na over het bedrag dat ze maximaal willen besteden (twee derde) dan over de tijd die ze maximaal willen besteden (de helft). Hoog- risico- en gematigd- risicogokkers zeggen relatief vaak dat zij bewust kiezen voor hoge limieten, zodat ze er geen last van hebben.

3.2 Het aanmaken van het speelaccount

Bij de eerste aanmelding op een (legale) website van een online kansspel dient een speler een account aan te maken. Hierbij doorloopt de speler een aantal stappen, waarbij de speler naast persoonlijke gegevens ook speellimieten moet instellen. Deze stappen zijn verplicht²⁴ op basis van het Besluit Kansspelen op Afstand. Om te achterhalen in hoeverre spelers zich dit nog kunnen herinneren en meer specifiek of ze speellimieten hebben ingesteld, zijn hierover vragen gesteld in de enquête.

²⁴ Het gaat hierbij om legale kansspelaanbieders die sinds 1 oktober 2021 opereren.



Zeven op tien herinneren zich dat zij limieten moesten instellen

Bijna een op de vijf (18%) spelers kan zich in het algemeen niet meer (goed) herinneren welke stappen zij moesten doorlopen bij het aanmaken van een account. Bijna driekwart (72%) herinnert zich bij het aanmaken van een account de eigen leeftijd te hebben moeten opgeven.

Twee derde (67%) weet nog dat ze hun naam en het eigen adres moesten doorgeven en een iets kleinere groep (54%) herinnert zich het uploaden van een ID-bewijs. Net iets minder dan de helft van alle gokkers (47%) herinnert zich dat ze speellimieten instelden bij het aanmaken van een account.

Tabel 3.1 - Toen je je account(s) aanmaakte voor online kansspelen, welk van de volgende stappen heb je toen doorlopen? Uitgesplitst naar datum waarop speler is begonnen met online kansspelen.

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen (n=1.654) (meerdere antwoorden mogelijk).

Stappen die zijn doorlopen ↓	Datum waarop speler begonnen is met online kansspelen				
	Totaal (n=1.654)	In het afgelopen jaar (n=560)	Tussen 1 en 2 jaar geleden (n=272)	Meer dan twee jaar geleden (n=697)	Weet ik niet meer (n=125)
Ik moest mijn leeftijd doorgeven	72%	81%	79%	72%	17%
Ik moest mijn naam en adres doorgeven	67%	74%	74%	67%	21%
Ik moet mijn rekeningnummer doorgeven	63%	69%	74%	64%	15%
Ik moest een ID-bewijs uploaden	54%	64%	62%	51%	14%
Ik moest limieten instellen	47%	59%	49%	44%	9%
Dat weet ik niet meer	18%	9%	11%	18%	72%

Nadat de spelers die één of meerdere accounts hebben op een legale website deze vraag hadden beantwoord, volgde een korte toelichting op wat speellimieten zijn (zie kader). Daarna is nogmaals gevraagd of de speler zich kon herinneren dat hij of zij de limieten had ingesteld.

Wat zijn speellimieten?

Bij het aanmaken van een account op een legale website voor online kansspelen, is het verplicht speellimieten in te stellen. Speellimieten zijn grenzen waarmee bijvoorbeeld wordt aangegeven:

- hoe lang de speler maximaal per dag, week of maand ingelogd wil zijn op de website (sessielimiet, inloglimiet)
- hoeveel geld de speler maximaal op het account/in de wallet kan hebben (saldolimiet, walletlimiet, balanslimiet)
- het bedrag dat de speler per dag, week of maand maximaal kan storten op het account/in de wallet (opwaardeerlimiet, stortingslimiet)
- hoeveel de speler maximaal per dag, week en/of maand mag verliezen (verlieslimiet)

Het verschilt per website welke grenzen er ingesteld kunnen worden.

Na het lezen van de informatie over limieten weten drie op de tien zich nog precies te herinneren welke limieten zij hebben ingesteld. Een kwart (23%) weet ongeveer de hoogte van de limieten en

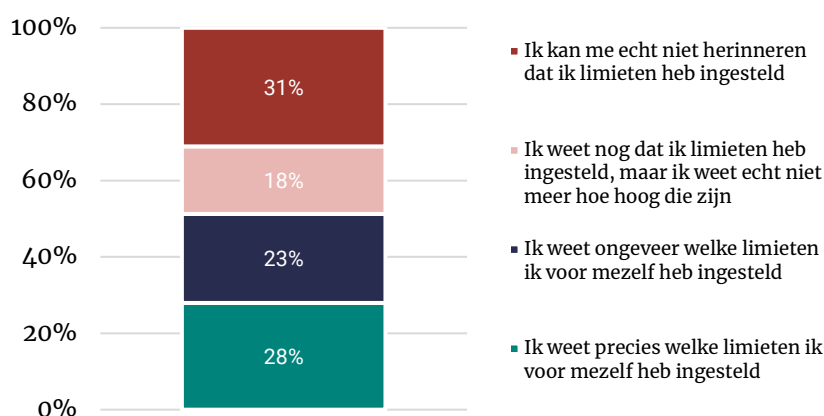


18 procent herinnert zich het instellen nog wel maar weet niet meer hoe hoog de limieten zijn. In totaal weten dus zeven op de tien nog in enige mate dat ze de limieten hebben ingesteld bij het aanmaken van een account. Drie op de tien (28%) zeggen niet meer te weten ooit speellimieten te hebben aangemaakt.

Dit aandeel neemt toe naarmate men langer geleden is begonnen met online kansspelen: 16 procent van de personen die in het afgelopen jaar zijn begonnen, weet het echt niet meer, ten opzichte van respectievelijk 26 en 36 procent van de mensen die tussen 1 en 2 jaar geleden, en meer dan twee jaar geleden²⁵ zijn begonnen.

Figuur 3.1 - Weet je nog welke speellimieten je hebt ingesteld?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen (n=1.654).



Verschillen tussen typen spelers

Jonge spelers tussen 18 en 23 jaar kunnen zich veel vaker dan de oudere spelers vanaf 24 jaar in enige mate herinneren dat ze limieten hebben ingesteld bij het aanmaken van een account (zie bijlage B.1.1). Verder blijkt ook dat niet-problematische gokkers (op basis van PGSI, zie paragraaf 7.3 voor een toelichting) zich vaker helemaal niet meer herinneren dat ze limieten hebben ingesteld (43%) in vergelijking met spelers in hogere risicoklassen: voor laag-risicogokkers is het percentage 25 procent, voor gematigd-risicogokkers 17 procent en voor hoog-risicogokkers 13 procent. Hetzelfde geldt voor spelers met één account (41% herinnert zich het niet meer) ten opzichte van spelers met twee (24%) of drie of meer accounts (17%).

Een op tien zag geen informatie over speellimieten bij het aanmaken van account

Aan de mensen die één account hebben (en zich in enige mate kunnen herinneren dat ze limieten hebben ingesteld) is gevraagd welke informatie zij hebben gezien op de website van de kansspelaanbieder toen ze de limieten instelden. Aan de groep die meerdere accounts heeft, is gevraagd om te denken aan het account waar zij het meest op spelen. Een belangrijke kanttekening bij deze vraag is dat het niet te achterhalen is of spelers zich het niet meer

²⁵ Het verplicht instellen van speellimieten is van kracht geworden op 1 oktober 2021. Het is dus mogelijk dat mensen die voor die datum zijn begonnen nog geen limieten hebben moeten instellen.



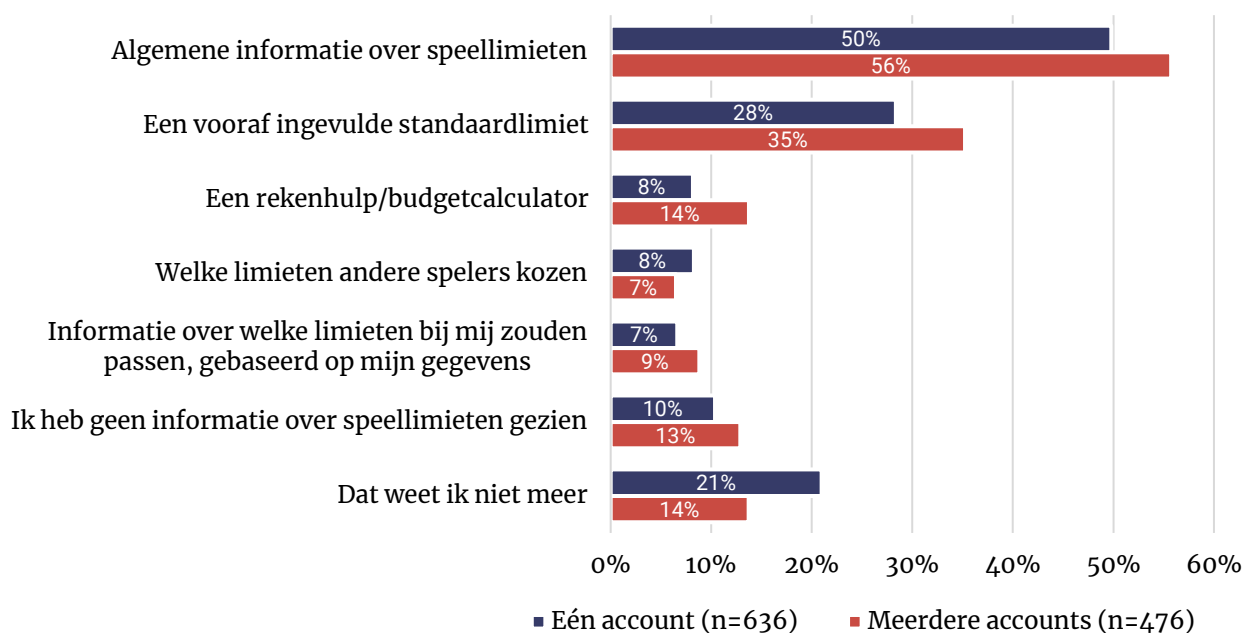
herinneren dat zij een stap hebben overgeslagen of dat de kansspelaanbieder de informatie niet aanbod.

Zeven op de tien spelers (69%) hebben bij het instellen van hun account informatie gezien over speellimieten op de website van de kansspelaanbieder. De helft van de spelers met één account geeft aan algemene informatie over speellimieten te hebben gezien, onder spelers met meerdere accounts was dat 56 procent. Verder zei respectievelijk 28 procent en 35 procent van de spelers en vooraf ingevulde standaardlimiet aangeboden te hebben gekregen, die zij zelf konden aanpassen.

In mindere mate zeiden gokkers in aanraking te zijn gekomen met aspecten zoals een rekenhulp waarmee ze konden inschatten welke speellimieten goed bij ze zouden passen (respectievelijk 8% en 14%), welke limieten andere spelers kozen (respectievelijk 8% en 7%) en persoonsgebonden informatie over welke limieten zouden passen (respectievelijk 7% en 9%). Een op de tien heeft helemaal geen informatie over speellimieten gezien en een ander deel weet dit niet meer (Figuur 3.2).

Figuur 3.2 - Welke informatie heb je gezien toen je je account instelde? (% 'ja')

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen, die zich herinneren dat ze limieten hebben ingesteld (n=1.112).



Driekwart zoekt geen aanvullende informatie op over speellimieten

Naast informatie op de website zelf is het ook denkbaar dat spelers nog ergens anders informatie inwinnen voordat ze de speellimieten instellen. Driekwart deed dit echter niet. Dit geldt voor zowel het instellen van een maximale tijdslimiet als voor het maximale geldbedrag dat ingezet kan worden. Wanneer gokkers wel op zoek gingen naar informatie over de maximale tijd om te spelen of geld in te zetten, deden ze dat in gelijke mate op externe websites of fora, bij vrienden of familie of ergens anders.



Tabel 3.2 - Heb je nog ergens anders informatie gezocht voordat je de limieten over speeltijd en geld instelde? Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen, die zich herinneren dat ze limieten hebben ingesteld (n=1112).

	Op andere website of forum	Bij vrienden of familie	Ergens anders	Weet ik niet meer	Nee
Voor de maximale tijd die ik per dag, week en/of maand kan spelen?	8%	6%	5%	7%	76%
Voor het maximale geldbedrag dat ik per dag, week en/of maand kan inzetten?	7%	6%	5%	5%	78%

3.3 Hoogte van speellimieten

Elke legale kansspelaanbieder moet een nieuwe speler limieten laten instellen met betrekking tot de maximale inlogtijd, de maximale storting en het maximale bedrag op de speelrekening (wallet). Voor de eerste twee limieten mag een speler zelf beslissen of hij een dag-, week- en/of maandlimiet instelt. Dit is mede afhankelijk van de specifieke configuratie bij de kansspelaanbieder. Verlieslimieten zijn niet verplicht, maar worden soms mogelijk gemaakt.²⁶

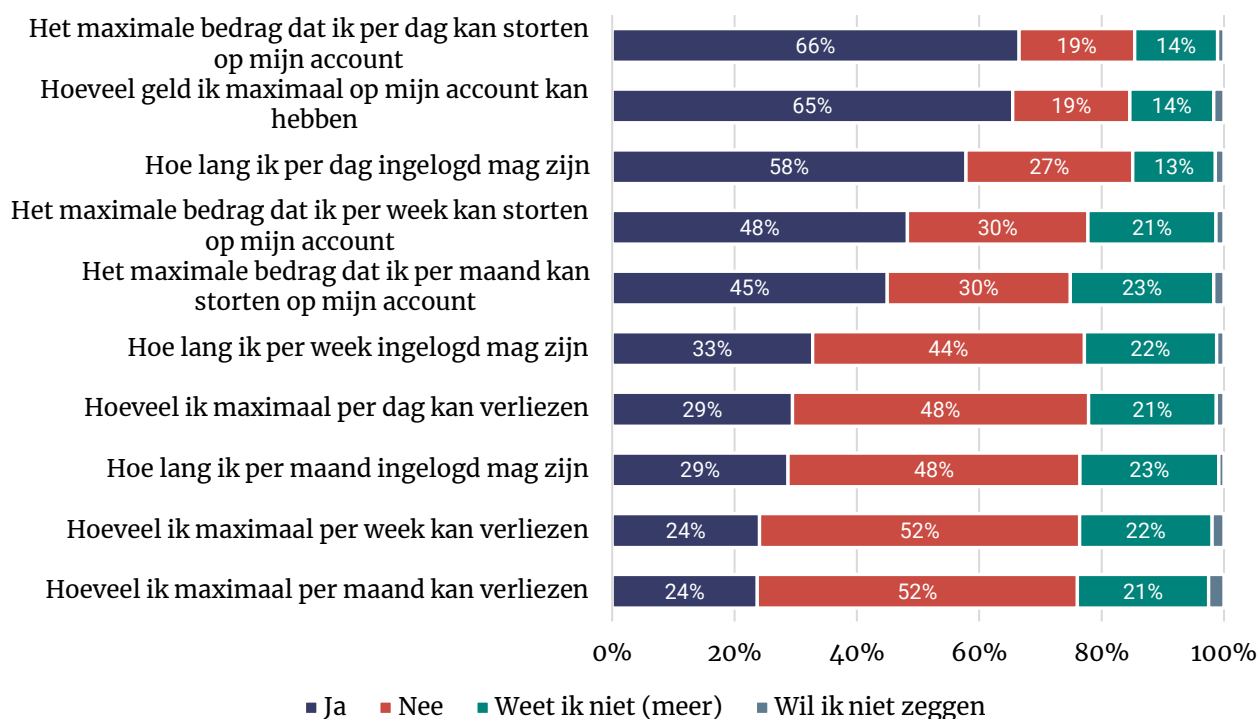
Een meerderheid van de spelers zegt daglimieten ingesteld te hebben met betrekking tot de omvang van de stortingen op het account en de inlogtijd (resp. 66 en 58%). Twee derde maakt naar eigen zeggen gebruik van een walletlimiet (hoeveel geld er op de speelrekening mag staan, 65%), twee op tien (19%) doen dit niet. Het instellen van deze limiet is verplicht, dus mogelijk kunnen niet alle spelers zich dit goed herinneren. Online kansspelers geven in mindere mate aan week- en maandlimieten met betrekking tot de inlogtijd en stortingen in te hebben gesteld, evenals verlieslimieten. Dit resultaat is niet onverwacht: de meeste kansspelaanbieders vragen standaard om het instellen van daglimieten en niet iedere aanbieder geeft de mogelijkheid tot het instellen van verlieslimieten. Per type limiet is er een groep van ongeveer 20 procent die niet meer weet of ze deze specifieke limiet hebben ingesteld.

²⁶ Zie voor de verschillen in de omgang met speellimieten bij verschillende aanbieders: Mertes, M. (2023).



Figuur 3.3 - Heb je deze speellimieten ingesteld op je account? *

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen, die zich herinneren dat ze limieten hebben ingesteld (n=1.112).



* Voor spelers met meerdere accounts was de vraag: Als je denkt aan het account waar je het meest op speelt, heb je deze speellimieten daar ingesteld?

Inlogtijd

In tabel 3.3 is weergegeven welke limieten met betrekking tot inlogtijd spelers kiezen. Uit de tabel blijkt dat meer dan de helft van de spelers die wekelimieten instelden hiervoor de maximale tijd (7 dagen) kiezen. Ook voor de maandlimieten kiest de helft voor (nagenoeg) het maximale.

Tabel 3.3 - Welke limieten heb je ingesteld? Hoe lang ik per dag, week en/of maand ingelogd mag zijn

Basis: Deelnemers aan online kansspelen die de betreffende limiet hebben ingesteld.

Daglimiet:	%	Weeklimiet:	%	Maandlimiet:	%
Aantal uur		Aantal dagen		Aantal dagen	
(n=381)		(n=159)		(n=132)	
maximaal 2 uur	17%	1 of 2 dagen	19%	1 tot 7 dagen	17%
2 tot 4 uur	25%	3 of 4 dagen	9%	8 tot 14 dagen	15%
4 tot 8 uur	19%	5 of 6 dagen	15%	15 tot 21 dagen	16%
8 tot 16 uur	34%	7 dagen	57%	22 tot 28 dagen	2%
Meer dan 16 uur	6%			29, 30 of 31 dagen	50%



Verschillen tussen typen spelers

Degenen met één account kiezen vaker voor een inlogtijd per dag van maximaal twee uur (34%), in vergelijking met spelers met twee (13%) of drie of meer accounts (6%, zie bijlage B.1.2). Dat is ook het geval voor de niet-problematische gokkers (op basis van de PGSI) in vergelijking met de laag- tot hoog-risicogokkers (8-13%)

Walletlimiet, stortingslimiet, verlieslimiet

Hoeveel geld spelers maximaal op hun account kunnen hebben, is heel gevarieerd (Figuur 3.4). Een op zes heeft een limiet van maximaal 50 euro, maar een even groot deel heeft een limiet van meer dan 1000 euro. Als het gaat om de stortingslimiet per dag dan zijn er relatief veel spelers (47%) die een bedrag tussen 1 en 50 euro instelden en ook voor de verlieslimiet per dag kiezen veel spelers hiervoor. Voor de stortingslimieten per week en per maand gaat ongeveer de helft van de spelers voor een bedrag tussen 1 en 100 euro. Circa een op vijf kiest een bedrag van meer dan 500 euro.

Tabel 3.4 - Welke limieten heb je ingesteld?

Basis: Deelnemers aan online kansspelen die de betreffende limiet hebben ingesteld.

	1-50 euro	51-100 euro	101- 200 euro	201- 500 euro	501- 1000 euro	1001+ euro
Hoeveel geld ik maximaal op mijn account/in mijn wallet kan hebben (n=430)	17%	16%	8%	23%	17%	18%
Het maximale bedrag dat ik per dag kan storten op mijn account/in mijn wallet (n=419)	47%	22%	9%	16%	3%	3%
Het maximale bedrag dat ik per week kan storten op mijn account/in mijn wallet (n=264)	32%	14%	16%	19%	9%	10%
Het maximale bedrag dat ik per maand kan storten op mijn account/in mijn wallet (n=254)	24%	16%	16%	21%	8%	14%
Hoeveel ik maximaal per dag kan verliezen (n=165)	46%	26%	12%	9%	3%	4%
Hoeveel ik maximaal per week kan verliezen (n=114)	33%	21%	12%	18%	5%	11%
Hoeveel ik maximaal per maand kan verliezen (n=117)	20%	14%	12%	24%	10%	19%

Verschillen tussen typen spelers

Voor de twee meest gebruikte aan geld gerelateerde limieten (de walletlimiet en de stortingslimiet per dag) is gekeken naar de verschillen tussen typen spelers (B.1.3 en B.1.4). Voor de walletlimiet zijn er met name verschillen naar het aantal accounts. Hoe meer accounts men heeft, hoe hoger men de walletlimiet instelt: 33 procent van de spelers met één account heeft een walletlimiet van maximaal 50 euro. Voor de spelers met 2 of 3 of meer accounts is dat respectievelijk 6 en 8 procent. Daarentegen heeft binnen deze twee groepen respectievelijk 21 en 28 procent een walletlimiet van meer dan 1000 euro. Van degenen die het bij één account hielden, heeft maar 7 procent walletlimiet van meer dan 1000 euro. Voor de maximale stortingslimiet bestaan de verschillen naar aantal accounts ook. Aanvullend geldt voor dit type limiet dat hoe hoger de PGSI score is, hoe hoger men het stortingslimiet per dag instelt.



3.4 Overwegingen bij het instellen van de limieten

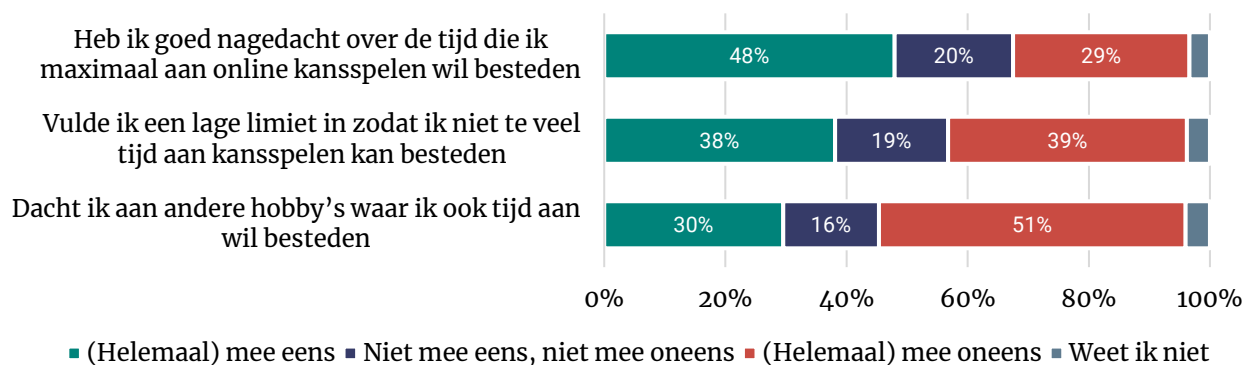
De online kansspelers die aangaven dat zij een limiet hebben ingesteld voor de maximale tijd die zij aan online kansspelen willen besteden, beantwoordden een aantal stellingen hierover.

Helft zegt goed na te denken over tijdslimieten, een derde zegt moeite te hebben met kiezen van limiet

De helft (58%) geeft aan goed te hebben nagedacht over hoeveel tijd men maximaal aan het gokken wil besteden. Drie op de tien spelers (29%) geven aan dat het niet het geval is. Tevens vulden vier op de tien (38%) bewust een lage limiet in, zodat ze niet te veel tijd aan het online spelen zouden kunnen besteden, maar een even groot deel (39%) deed dit niet. Tot slot dacht 30 procent bij het instellen van de tijdslimiet ook aan andere hobby's waar ze tijd aan willen besteden.

Figuur 3.4 - In hoeverre ben je het eens met deze stellingen? Bij het instellen van de limiet voor de maximale tijd die ik wil besteden aan online kansspelen...

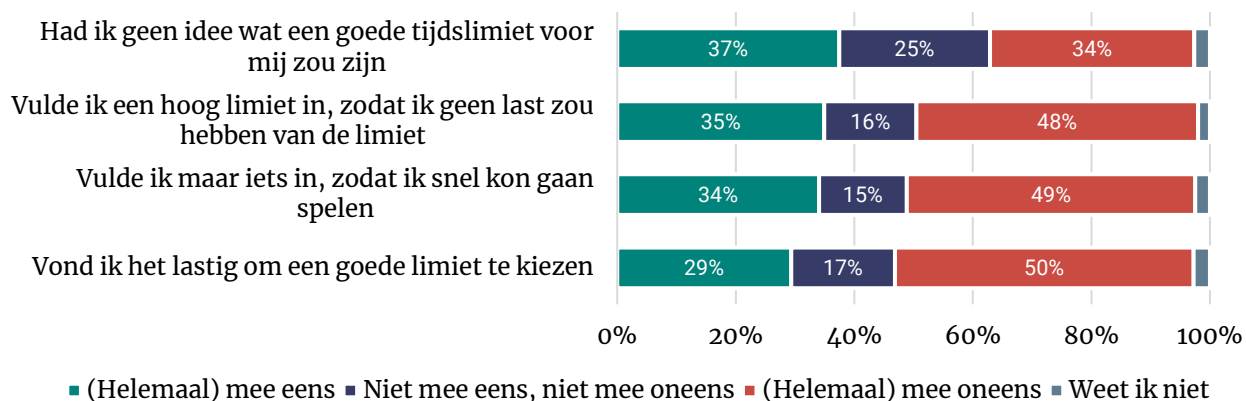
Basis: Nederlanders (18+) met een of meerdere accounts voor legale online kansspelen die een tijdslimiet hebben ingesteld (n=670).



Er is een groep spelers die moeite had met de limieten: vier op de tien (37%) hadden geen idee wat een goede tijdslimiet zou kunnen zijn. Drie op de tien (29%) vonden het lastig om een goede limiet te kiezen. Een derde (34%) zegt maar wat in te hebben gevuld zodat ze snel konden spelen (Figuur 3.5). Ten slotte geeft 35% aan expres een hoog limiet in te hebben gevuld, zodat ze geen last zouden hebben van de limiet. Maar, een groter deel deed dit niet.

Figuur 3.5 - In hoeverre ben je het eens met deze stellingen? Bij het instellen van de limiet voor de maximale tijd die ik wil besteden aan online kansspelen...

Basis: Nederlanders (18+) met een of meerdere accounts voor legale online kansspelen die een tijdslimiet hebben ingesteld (n=670).



Meer spelers denken na over geldlimieten dan over tijdslimieten

Over het instellen van aan geld gerelateerde limieten denkt men gemiddeld meer na dan over tijdslimieten: Voor het in te stellen geldbedrag heeft bijna twee derde (63%) vooraf goed nagedacht over het bedrag dat ze maximaal wilden besteden (voor de tijdslimieten was dit 48%). Zes op de tien (58%) namen hierbij ook in overweging hoeveel geld zij wekelijks of maandelijks konden missen. De helft (49%) vulde bewust een laag bedrag in, zodat ze niet te veel geld aan kansspelen zouden kunnen uitgeven. Iets minder dan de helft (46%) dacht bij het instellen van deze limiet aan het eigen inkomen en de hoogte van de vaste lasten.

Figuur 3.6 - In hoeverre ben je het eens met deze stellingen? Bij het instellen van de limiet voor het maximale geldbedrag dat ik wil besteden aan online kansspelen...

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen op een legale website die een maximaal geldbedrag hebben ingesteld (n=915).



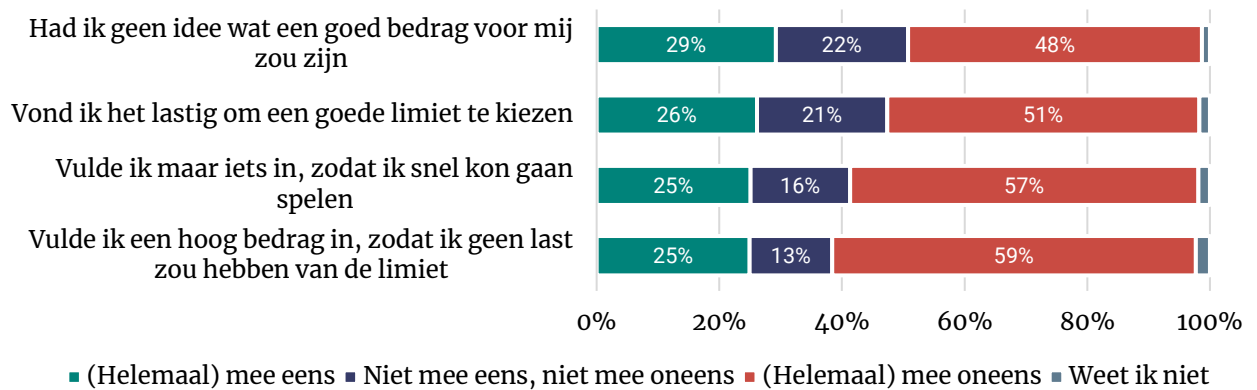
Vergeleken met de tijdslimieten heeft een iets kleiner deel moeite met het instellen van de geldlimieten. Drie op de tien (29%) had geen idee wat een goed bedrag zou kunnen zijn om als geldlimiet in te stellen en een kwart (26%) vond het lastig om een goede limiet te kiezen.



Ook een kwart vulde maar iets in om snel te kunnen spelen. Een kwart wilde het liefst geen last hebben van de limiet en vulde bewust een hoog bedrag in. Het percentage dat dit niet deed, is met respectievelijk 59 procent een stuk hoger.

Figuur 3.7 - In hoeverre ben je het eens met deze stellingen? Bij het instellen van de limiet voor het maximale geldbedrag dat ik wil besteden aan online kansspelen...

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen op een legale website die een maximaal geldbedrag hebben ingesteld (n=915).



Hoog-risicogokkers hebben meer moeite met kiezen van limiet en vullen vaker een hoge limiet in

Er is een zekere samenhang tussen het profiel van de spelers en hoe zij omgaan met het instellen van speellimieten. Dit geldt voor zowel het instellen van aan tijd gerelateerde limieten als aan geld gerelateerde limieten.

Gematigd - en hoog - risicogokkers geven vaker dan spelers in lagere risicoklassen aan ‘zomaar iets te kiezen om snel te kunnen gaan spelen’ of bewust een hoog limiet in te vullen om er geen last van te hebben. Tegelijkertijd vinden zij het, vergeleken met niet problematische en laag risicogokkers ook moeilijker om een goede limiet te kiezen (zie Tabel 3.5). Hetzelfde geldt voor spelers met meer dan drie accounts ten opzichte van spelers met 1 of 2 accounts (zie hiervoor de bijlagen B.1.5 en B.1.6).

Tabel 3.5 - Afwegingen bij het instellen van de limieten, uitgesplitst naar PGSI-score (weergegeven is % (helemaal) mee eens)

Basis: deelnemers aan legale online kansspelen die een tijdslimiet (n=670) en/of een geldlimiet (n=915) hebben ingesteld.

<i>Bij het instellen van een tijdslimiet...</i>	Niet problematische gokker (n=297)	Laag risico gokker (n=133)	Gematigd risico gokker (n=120)	Hoog-risico gokker (n=120)
Vulde ik maar iets in, zodat ik snel kon gaan spelen	24%	25%	42%	57%
Vulde ik een hoge limiet in, zodat ik geen last zou hebben van de limiet	26%	24%	50%	51%
Vond ik het lastig om een goede limiet te kiezen	17%	19%	44%	53%
<i>Bij het instellen van een geldlimiet...</i>	Niet problematische gokker (n=405) (a)	Laag risico gokker (n=195) (b)	Gematigd risico gokker (n=158) (c)	Hoog-risico gokker (n=157) (d)
Vulde ik maar iets in, zodat ik snel kon gaan spelen	17%	18%	30%	47%
Vulde ik een hoog bedrag in, zodat ik geen last zou hebben van de limiet	17%	16%	28%	53%
Vond ik het lastig om een goede limiet te kiezen	14%	19%	36%	52%

De spelers die vinden dat ze hun gokgedrag onder controle hebben en daarom geen limieten nodig hebben, verschillen nauwelijks in hun overwegingen bij het instellen van de limieten ten opzichte van de spelers die juist niet vinden dat ze het onder controle hebben (bijlage B.1.5 en B.1.6). In dit geval zijn het de meer ‘twijfelende’ spelers (zij antwoorden neutraal op de stelling over het onder controle hebben van het gokgedrag), die vaker aan goed na te hebben gedacht over de limieten. Daarnaast hadden zij vaker dan de rest een idee van wat goede limieten zouden zijn en ze vonden het minder vaak lastig om goede limieten te kiezen.



3.5 Resumé

In dit hoofdstuk was te lezen hoe spelers bij de registratie bij een kansspelaanbieder omgaan met het instellen van speellimieten. Welke limieten worden veel gebruikt en welke afwegingen maken spelers bij het instellen ervan?

Het blijkt dat een aanzienlijk deel van de eigenaren van één of meerdere speelaccounts niet meer precies weet wat ze hebben ingesteld. Onder de spelers die het zich wel herinneren, zijn stortingslimieten per dag, een maximum voor het bedrag dat op het account kan staan en een daglimiet voor speeltijd het meest ingesteld.

Een deel van de spelers die gebruik maken van een tijd- of geldlimiet, stelt een limiet in die het spelen nauwelijks of helemaal niet beperkt. Sommigen denken na over de hoogte van een tijds- of bestedingslimiet in relatie tot bijvoorbeeld andere hobby's of het maximale bedrag dat men kan missen. Anderen vullen daarentegen iets in waar ze 'geen last van hebben' of doen het zonder lang na te denken om maar snel te kunnen spelen.

Verder ging dit hoofdstuk over informatie op de website van de kansspelaanbieder bij het instellen van speellimieten. De meerderheid van de spelers heeft bij het instellen van hun account een bepaalde vorm van informatie gezien. De meesten lieten het wel bij de informatie die ze van de kansspelaanbieder kregen. Driekwart zocht zelf geen (aanvullende) informatie voorafgaand aan het instellen van de speellimieten.



4 Omgang met speellimieten

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft hoe deelnemers aan online kansspelen omgaan met hun limieten nadat ze deze de eerste keer hadden ingesteld: Weten ze of ze in de buurt komen van hun limiet? Verhogen of verlagen ze de limieten wel eens? En wat doen ze als ze hun limieten bereiken?

Belangrijkste resultaten

- Twee derde van de spelers heeft, nadat ze de limieten de eerste keer hadden ingesteld, de limieten niet verhoogd en niet verlaagd. Eén op zeven verlaagde én verhoogde zijn of haar limieten wel eens.
- De meeste spelers houden in enige mate zicht bij of ze in de buurt komen van de limieten. Dit kan door een pop-up komen of doordat ze zelf terugkijken, maar veel spelers zeggen het ook 'op gevoel' of 'uit hun hoofd' te weten. Bij sommige aanbieders zijn volgens de spelers de limieten voortdurend in beeld. De jongvolwassenen (18 tot 23 jaar) weten minder vaak dan de oudere spelers of ze in de buurt komen van hun speellimieten. Hetzelfde geldt voor de hoog-risicogokkers ten opzichte van de niet-problematische – en laag-risicogokkers.
- Iets meer dan de helft van de online kansspelers heeft zijn of haar limieten in het afgelopen jaar niet bereikt. Diegenen die hun limieten wel bereikten, bereikten met name hun stortingslimieten en het bedrag dat ze maximaal op hun account mogen hebben.
- Welke actie spelers ondernemen als reactie op het bereiken van de limieten loopt sterk uiteen. Sommige spelers stoppen tijdelijk met het spelen van online kansspelen. Anderen geven aan dat ze wel eens verder zijn gaan spelen op een andere website. Dit kan ook per keer verschillen.
- Naast actie van de speler zelf kan ook de aanbieder actie ondernemen bij het bereiken van een limiet. Dit gebeurt echter niet altijd: Een groep van 28 procent zag geen enkele actie vanuit de aanbieder. Wanneer een kansspelaanbieder wel actie onderneemt, zagen spelers met name een pop-up met informatie over gokgedrag en een chatbericht of een mail.

4.2 Aanpassen van limieten

Aan spelers is gevraagd of zij, nadat zij de limieten de eerste keer hadden ingesteld, de limieten wel eens aangepast hebben. Twee op drie deden dit niet; zij hielden het bij de limiet(en) die zij in eerste instantie hadden ingesteld. Een derde paste de limieten dus wel één of meerdere keren aan. Acht procent verhoogde ze en 13 procent stelde de limieten naar beneden bij. Verder zegt 14 procent dat beide te hebben gedaan: zowel het verhogen als verlagen van een limiet.

Tabel 4.1 Aanpassen van limieten

Basis: Deelnemers aan legale online kansspelen (18+) die speellimieten hebben ingesteld (n=961).

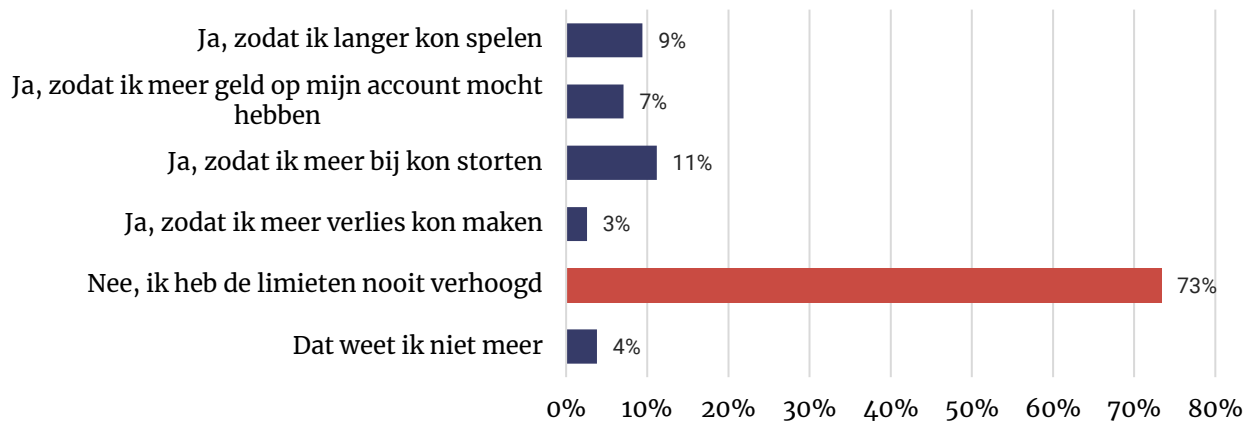
	%
Limiet niet meer aangepast sinds eerste instelling	66%
Limiet wel eens verhoogd	8%
Limiet wel eens verlaagd	13%
Limiet wel eens verhoogd en ook wel eens verlaagd	14%



De meest genoemde limietverhoging is het verruimen van de stortingslimiet. Dit geldt voor 11 procent van alle spelers die speellimieten hebben ingesteld. Bijna even vaak ging het om het verruimen van de speeltijd (9%). Verder noemt men een verhoging van de limiet voor de hoeveelheid geld op het account (7%) en het verhogen van het maximale verlies (3%).

Figuur 4.1 - Nadat je de limieten de eerste keer had ingesteld, heb je ze daarna nog wel eens verhoogd?

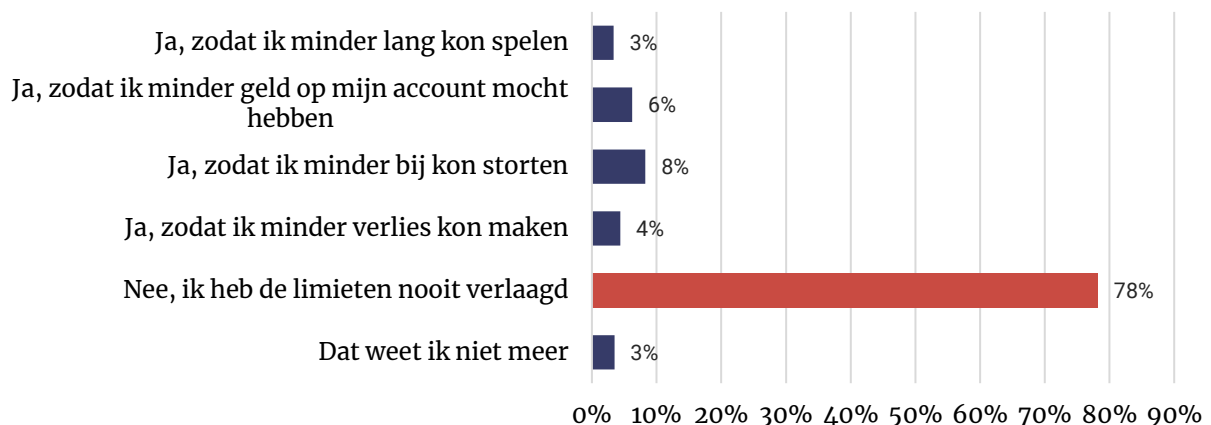
Basis: Deelnemers aan legale online kansspelen (18+) die speellimieten hebben ingesteld (n=961).



De meest toegepaste verlagingen van limieten betreffen het beperken van de maximale storting (8%) en de maximale hoeveelheid geld op het account (6%). Verlagingen van de maximale speeltijd en het maximale verlies komen minder vaak voor.

Figuur 4.2 - Nadat je de limieten de eerste keer had ingesteld, heb je ze daarna nog wel eens verlaagd?

Basis: Deelnemers aan legale online kansspelen (18+) die speellimieten hebben ingesteld (n=961).



Verschillen tussen typen spelers

De leeftijd, het aantal accounts, de speelfrequentie en de PGSI-score hangen samen met het al dan niet aanpassen van de limieten (zie bijlage B.1.7). Onder jongeren (18-23 jaar), spelers met meer dan drie accounts en frequente spelers was de groep die limieten aanpaste relatief groot. Naarmate de PSGI-score toeneemt, wordt de omvang van de groep die limieten aanpast ook groter.



4.3 Inzicht in speellimieten

Drie op de tien (29%) spelers zeggen tijdens het online gokken altijd te weten of ze in de buurt komen van hun limieten en nog een kwart weet dat 'meestal' (26%). Een groep van 13 procent zegt dat nooit in de gaten te houden. De overige spelers hebben er soms (19%) of zelden (13%) zicht op.

Vier op de tien spelers (43%) die zicht op hebben op hun limieten, kijken in hun account terug op het eigen speelgedrag en iets meer dan een derde (37%) weet dit doordat ze een pop up krijgen van de website. Van spelers die zeggen dat ze op een andere manier zicht houden op hun limieten, lichtten sommigen dit in de enquête toe. Ze zeggen onder andere dat het op gevoel gaat, of dat ze het uit hun hoofd weten. Ook zorgen sommige aanbieders ervoor dat de limieten constant zichtbaar in beeld zijn. Enkele antwoorden zijn:

"Ik weet wat mijn limiet is, dus weet ik ook of ik eronder of -boven kom"

"Resterende tijd staat constant in beeld"

"Dat weet ik uit mijn hoofd. Zo ingewikkeld is het niet om te onthouden of je 20 euro hebt gestort."

De jongvolwassenen (18 tot 23 jaar) weten minder vaak dan de oudere spelers (35+) of ze in de buurt komen van hun speellimieten. Hetzelfde geldt voor de hoog-risicogokkers ten opzichte van de niet-problematische- en laag-risicogokkers (Tabel 4.1).

Tabel 4.1 - Als je bezig bent met online kansspelen, weet je dan of je in de buurt komt van je speellimieten?

Basis: deelnemers aan legale online kansspelen (18+) die speellimieten hebben ingesteld (n=961).

	% altijd
Totaal	29%
<i>Leeftijd</i>	
18 tot 23	17%
24 tot 34	27%
35 tot 49	31%
50 tot 64	38%
65+	32%
<i>PGSI</i>	
Niet problematische gokker	36%
Laag risico gokker	32%
Gematigd risico gokker	22%
Hoog-risico gokker	13%



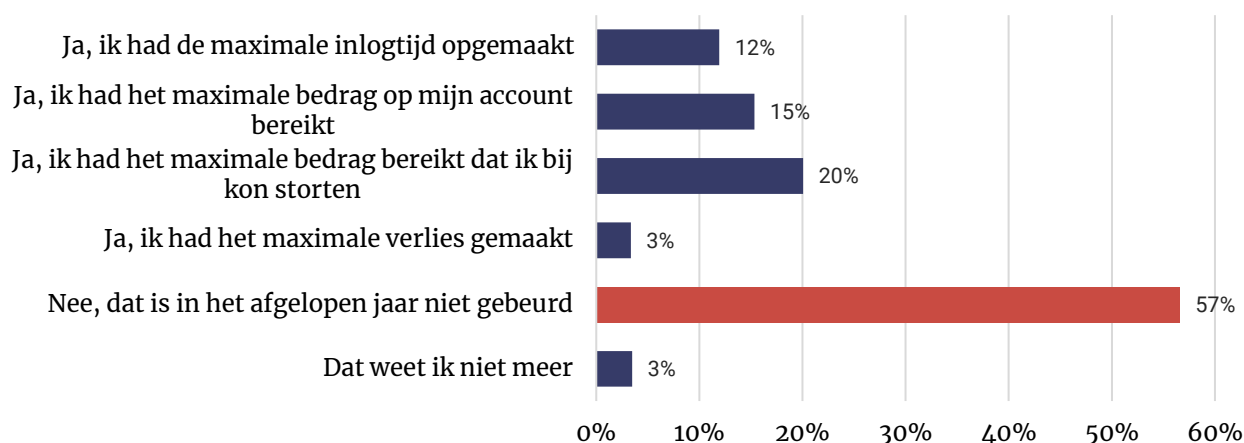
4.4 Het bereiken van speellimieten

Meer dan helft online kansspelers die limieten instelden, bereikte limieten niet

Iets meer dan de helft (57%) van de online kansspelers die limieten instelden, heeft zijn of haar limieten in het afgelopen jaar niet bereikt. Degenen die hun limieten wel bereikten (40%), bereikten met name hun stortingslimieten (20%) en het bedrag dat ze maximaal op hun account mogen hebben (walletlimieten) (15%, Figuur 4.3).

Figuur 4.3 - Heb je in het afgelopen jaar tijdens het spelen je limieten wel eens bereikt?

Basis: Deelnemers aan legale online kansspelen (18+) die speellimieten hebben ingesteld (n=961)*.



*alle deelnemers aan online kansspelen die tenminste één limiet hebben ingesteld kregen de vraag voorgelegd, maar alleen de antwoordopties voor de limieten die ze hebben ingesteld werden aan hen getoond.

Verschillen tussen typen spelers

Er zijn verschillen tussen typen online kansspelers en de mate waarin ze hun speellimieten bereiken. Spelers met drie of meer accounts bereiken significant vaker een limiet (57%) dan spelers met één (34%) of twee accounts (35%). Er zijn ook verschillen naar PGSI-score. Een vijfde van de niet problematische spelers bereikte wel eens een limiet, terwijl 70 procent van de hoog-risico gokkers in het afgelopen jaar een limiet bereikte. Verder zijn er verschillen naar opleidingsniveau (meer laagopgeleiden bereikten een limiet dan hoogopgeleiden) en speelfrequentie (meer frequente spelers bereikten een limiet dan niet-frequente spelers). Naar leeftijd zijn er nauwelijks verschillen (zie voor en overzicht van de verschillen tussen categorieën spelers Bijlage B.1.8).

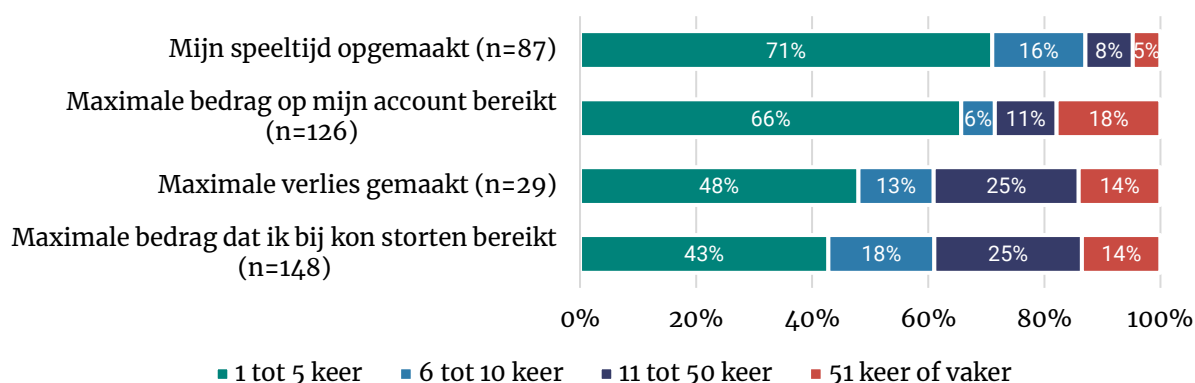
Stortingslimiet wordt het vaakst bereikt

Het bereiken van de stortingslimiet is van alle limieten de limiet die door het grootste deel van de spelers wordt bereikt (Figuur 4.3). Figuur 4.4 laat zien dat dit ook de limiet is die spelers vervolgens het vaakst bereiken: Bij een kwart kwam dit 11 tot 50 keer voor en voor nog eens 14 procent gebeurde het nog vaker. Bij zeven op de tien spelers die hun speeltijd opmaakten, gebeurde dit één tot vijf keer. Tot slot zijn er relatief veel spelers (18%) die meer dan 50 keer het maximale bedrag op het account bereikten (dit gebeurt vooral door geld te winnen maar het kan ook gebeuren door bij te storten).



Figuur 4.4 - Hoe vaak kwam het in het afgelopen jaar voor dat je je limieten bereikte?

Basis: Deelnemers aan legale online kansspelen (18+) die de betreffende speellimieten bereikten.



4.5 Omgang met bereiken van speellimieten

Op de vraag wat spelers hebben gedaan nadat zij een limiet bereikten in het afgelopen jaar, geeft meer dan de helft (53%) aan dat ze wel eens tijdelijk zijn gestopt met het spelen van online kansspelen op alle websites (Figuur 4.5).²⁷ Iets minder dan de helft (44%) zegt (ook) tenminste een keer door te hebben gespeeld op een andere website. Dit betrof in 93 procent van de gevallen een legale website. Een op drie (30%) zegt de limiet(en) te hebben verhoogd naar aanleiding van het bereiken van een ervan, en een iets kleiner deel (21%) zegt ze juist te hebben verlaagd. Het zoeken van hulp of ondersteuning naar aanleiding van het bereiken van een limiet wordt het minst genoemd.

²⁷ Een belangrijke kanttekening is dat een walletlimiet (met name) bereikt wordt door geld te winnen. Het bereiken van deze limiet is dan ook niet (altijd) het gevolg van het gokgedrag van de speler, wat het in die zin een ander soort limiet maakt.



Figuur 4.5 - Is het wel eens gebeurd dat je na het bereiken van je speellimiet... (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: deelnemers aan online kansspelen die in het afgelopen jaar een limiet hebben bereikt (n=354).



*Online kansspelers kunnen, nadat ze hun speellimiet hebben bereikt op een website, ervoor kiezen om helemaal te stoppen met spelen op die site. Het is wel mogelijk dat zij doorspeelden op een ander account en het is ook niet uit te sluiten dat ze hun account later weer openen/opnieuw aanmaken.

**Het is mogelijk dat spelers helemaal stoppen met spelen op alle sites, maar hun accounts later toch weer openen/opnieuw aanmaken. Door de vraagstelling (is het wel eens gebeurd dat...) kunnen spelers deze antwoordmogelijkheid geïnterpreteerd hebben als het stoppen met spelen op alle websites, en later toch weer verder spelen.

***Het gaat hier om 21 procent van de spelers die in het afgelopen jaar een limiet bereikten. Omgerekend naar alle spelers met een of meerdere accounts, betekent dit dat 5 procent van het totaal aantal spelers zich heeft aangemeld voor een gokstop.

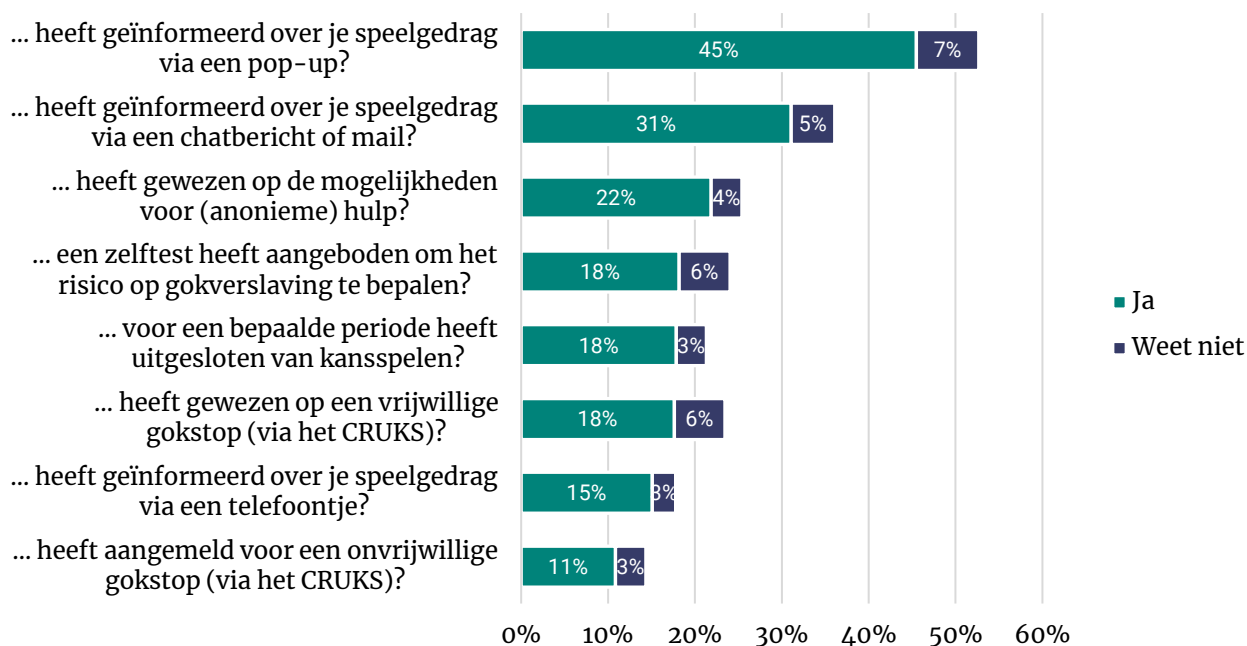
Spelers konden bij deze enquêtevraag meerdere antwoorden kiezen. Het gaat dus om alle acties die zij in het afgelopen jaar hebben ondernomen bij het bereiken van een limiet. Nadere inspectie toont aan dat spelers verschillende acties ondernemen. Zo is het bij meer dan de helft (54%) die na het bereiken van een limiet tijdelijk zijn gestopt met spelen in het afgelopen jaar, óók voorgekomen dat ze na het bereiken van een limiet verder zijn gaan spelen op een andere website.

Verder zegt driekwart van de spelers die in het afgelopen jaar een limiet bereikte, dat de kansspelaanbieder actie ondernam. Een groep van 28 procent zag geen enkele actie vanuit de aanbieder. De pop-up met informatie over gokgedrag wordt het meest genoemd als actie van de kansspelaanbieder, gevolgd door een chatbericht of een mail (Figuur 4.6). Bijna één op vijf (18%) spelers die een speellimiet bereikte, geeft aan dat de kansspelaanbieder hen wees op een vrijwillige gokstop bij het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (CRUKS).



Figuur 4.6 - Is het wel eens gebeurd dat de kanspelaanbieder (de website waar je op speelde) jou, bij het bereiken van je speellimiet...

Basis: deelnemers aan online kansspelen die in het afgelopen jaar een limiet hebben bereikt (n=354).



*Het gaat hier om 18 procent van de spelers die in het afgelopen jaar een limiet bereikten. Omgerekend naar alle spelers met één of meerdere accounts, betekent dit dat 4,3 procent van het totaal aantal spelers door de kanspelaanbieder is gewezen op een vrijwillige gokstop.

4.6 Resumé

Dit hoofdstuk ging over hoe deelnemers aan online kansspelen omgaan met hun limieten nadat ze deze de eerste keer hadden ingesteld. Als het gaat om het aanpassen van de limieten dan blijkt dat de meesten hun limieten niet aanpassen (niet verhogen en niet verlagen). Opvallend is dat de frequente spelers en diegenen die volgens de PGSI ‘hoog-risicogokker’ zijn, hun limieten vaker dan gemiddeld bijstellen. Het gaat om zowel verhogen als verlagen.

Voor wat betreft het bereiken van limieten is er een meerderheid bij wie dat in het afgelopen jaar niet is gebeurd. De reacties op het bereiken van een limiet lopen sterk uiteen en kunnen per situatie waarin een speler dit is overkomen, verschillen. Er is - op basis van de antwoorden van de spelers - lang niet altijd sprake van een remmend effect. Soms stoppen spelers tijdelijk met het online gokken of ze stoppen helemaal met spelen op die website. Daar staat tegenover dat er (ook) een groep is die wel eens verder is gaan spelen op een andere website of (als reactie op het bereiken van de limiet) de limiet heeft verhoogd.

Een ander deel van dit hoofdstuk ging over het inzicht in de speellimieten. Een kleine meerderheid heeft meestal wel in de gaten of ze erbij in de buurt komen. Er zijn ook spelers die dit naar eigen zeggen ‘op gevoel’ doen. Het zijn met name jongvolwassenen en hoog-risicospelers die het in mindere mate in de gaten houden.



5 Houding en perceptie van effectiviteit

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de houding van deelnemers aan online kansspelen ten aanzien van het verplicht instellen van speellimieten. Verder wordt ingegaan op de veronderstelde effectiviteit van zelfregulering: in welke mate hebben spelers volgens hun eigen inschatting hun gokgedrag onder controle?

Belangrijkste resultaten

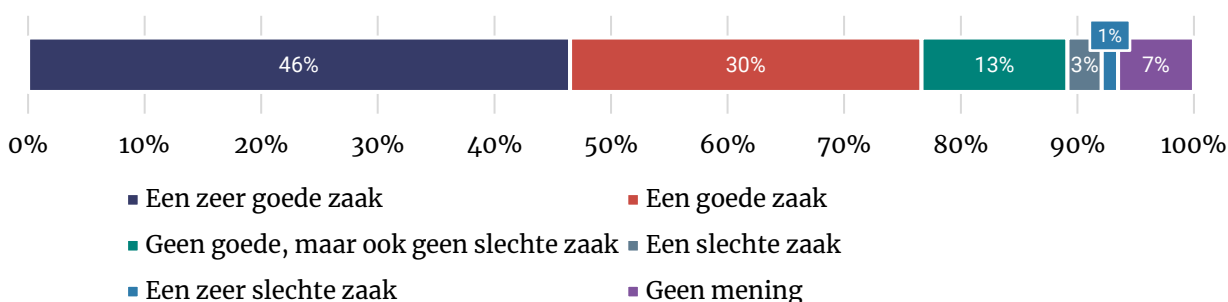
- De meerderheid van de deelnemers aan online kansspelen vindt het *in algemene zin* een goede zaak dat spelers bij legale websites voor online kansspelen speellimieten moeten instellen.
- Echter, minder dan de helft van de online kansspelers zegt dat speellimieten *voor henzelf* helpen met het in de hand houden van het eigen speelgedrag. De meeste spelers zeggen ook dat ze hun speelgedrag onder controle hebben en om die reden geen limieten nodig hebben. Een op vijf is van mening dat dit niet zo is.
- De gematigd-risicogokkers zijn positiever over de mate waarin limieten hen helpen in vergelijking met niet-problematische en laag-risicogokkers. Maar, hoog-risicogokkers ervaren daarentegen minder positieve effecten van de limieten op het onder controle houden van het eigen speelgedrag.

5.2 Algemene houding tegenover speellimieten

De meerderheid van de deelnemers aan online kansspelen vindt het een goede zaak dat spelers bij legale websites voor online kansspelen speellimieten moeten instellen (76%). Slechts vier procent vindt het een slechte zaak of een zeer slechte zaak (Figuur 5.1). De stelling 'Het is goed dat het verplicht is om vooraf je eigen limieten in te stellen' (niet in figuur) geeft vrijwel gelijke resultaten: 71 procent is het hier (helemaal) mee eens; 17 procent oordeelt neutraal, en 9 procent is het (helemaal) oneens.

Figuur 5.1 - Wat vind je ervan dat spelers bij legale online kansspelen verplicht speellimieten moeten instellen?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen (n=1.698).



Hoogopgeleiden staan positiever tegenover speellimieten dan laagopgeleiden (zie bijlage B.1.10), en spelers met één of twee accounts zijn positiever dan spelers met drie of meer accounts. De hoog-risicogokkers vinden speellimieten veel vaker een slechte zaak (16%) dan de andere typen spelers (1-2%).



Op de vraag waarom deelnemers aan online kansspelen de limieten een goede zaak vinden, gebruiken velen - in het veld waarin het antwoord kan worden toegelicht - de woorden: 'behoeden', 'begrenzen', 'beperken' of 'beschermen'. Ze zijn van mening dat de limieten de (kans op) negatieve gevolgen, waaronder het verliezen van veel geld of het ontwikkelen van een verslaving, kunnen voorkomen.

Dat beperkt de kans op meer inzetten dan je kunt missen.²⁸

Ook beseffen sommige spelers dat ze tijdens het spelen uit hun 'rationele denken' gaan, en dat de limieten helpen om de emotie niet leidend te laten zijn. Zo zegt een speler dat hij zich door de limieten beschermd voelt als hij in een "win/verlies-roes" zit. Een ander zegt:

Dat je de limieten op een relatief helder moment kunt beslissen en niet in de verleiding komt om bij te storten.

Een laatste veelgenoemd argument waarom limieten een goede zaak zijn, heeft te maken met bewustwording. Het bereiken van een limiet werkt voor hen als het ware als een wake-up-call: "Dan realiseer je hoeveel je erdoorheen hebt gespeeld.

De sceptici zien vooral hoe de limieten niet kunnen werken: je kunt ze enorm hoog instellen, je kunt op een andere site verder spelen en je kunt naar een fysiek casino gaan. Dit zijn zowel mensen die een neutrale houding aannemen tegenover de speellimieten, als mensen die de limieten een slechte zaak vinden.

Het kan helpen maar ook vrij eenvoudig te omzeilen door een hoog limiet in te stellen of meerdere accounts te maken bij eenzelfde of meerdere aanbieders.

Je kunt toch zelf die limieten weer aanpassen. Zo'n limiet is een wassen neus als je de verantwoordelijkheid bij de speler zelf legt en zal slechts enkelen misschien helpen.

Anderen (met name de mensen die de limieten een slechte zaak vinden) zijn van mening dat de verantwoordelijkheid bij de gokker zelf ligt. Speellimieten zijn volgens hen daarom niet nodig, en zijn voor sommigen zelfs betuttelend. Zo zegt een speler: "niet iedereen hoeft beschermd te worden" en een ander "er is ook zoiets als eigen verantwoordelijkheid, alles wordt nu haast opgelegd".

Een aantal spelers met een neutrale houding vindt dat de limieten alleen voor bepaalde mensen verplicht moeten zijn, bijvoorbeeld problematische spelers en mensen die weinig controle over zichzelf hebben.

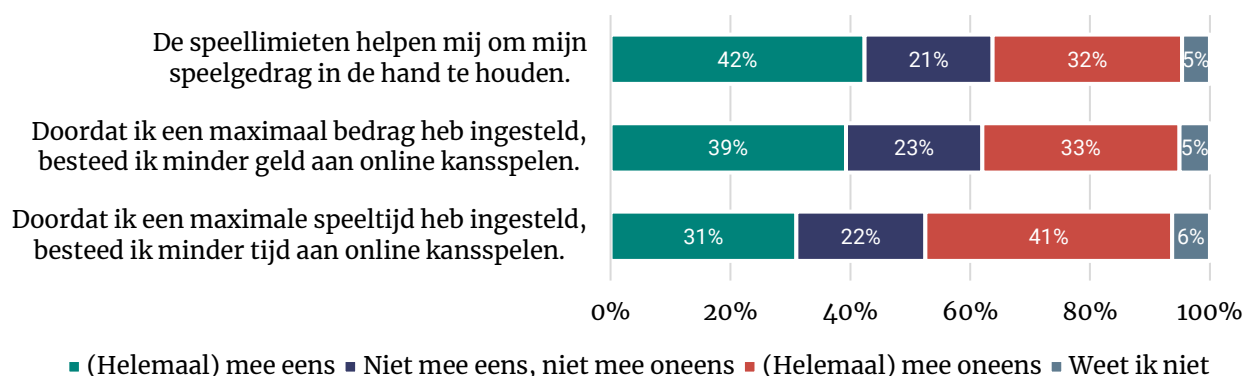
²⁸ Gebruikte citaten zijn toelichtingen uit het open antwoordenveld van deelnemers aan de enquête.

5.3 Perceptie van het nut van speellimieten

In de vorige paragraaf ging het over de *algemene* houding ten opzichte van speellimieten. In het onderzoek is ook gevraagd naar de mate waarin de limieten voor *henzelf* behulpzaam zijn om problematisch gokken te voorkomen. Van de online kansspelers zegt minder dan de helft (42%) dat speellimieten helpen het eigen speelgedrag in de hand te houden. Voor 32 procent geldt dat niet. Verder ziet ook minder dan de helft dat ze door de limieten minder geld besteden aan online kansspelen (39%). Wat betreft het beperken van speeltijd ligt dit op 31 procent.

Figuur 5.2 - In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen, die zich herinneren dat ze limieten hebben ingesteld (n=1.112).



Er is een verband tussen de verschillende typen spelers en hun perceptie van het effect van de speellimieten op hun eigen gedrag. De verschillen zitten met name in de PGSI-risicocategorieën. De algemene lijn is dat hoe hoger de PGSI-score, hoe positiever spelers zijn over de mate waarin de limieten helpen om het online gokken in de hand te houden (Tabel 5.1). Dit geldt echter *niet* voor de categorie hoog-risicogokkers. Deze groep is minder overtuigd van een positief effect op hun speelgedrag dan de groep die een gematigd risico loopt.

Tabel 5.1 - In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen? Weergegeven = % (helemaal) mee eens.

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen, die zich herinneren dat ze limieten hebben ingesteld (n=1.112).

	Totaal (n=1.112)	Niet-problematische gokker (n=503)	Laag-risicogokker (n=224)	Gematigd-risicogokker (n=178)	Hoog-risicogokker (n=207)
De speellimieten helpen mij om mijn speelgedrag in de hand te houden.	42%	34%	51%	56%	39%
Doordat ik een maximale speeltijd heb ingesteld, besteed ik minder tijd aan online kansspelen.	31%	27%	28%	41%	33%
Doordat ik een maximaal bedrag heb ingesteld, besteed ik minder geld aan online kansspelen.	39%	32%	43%	52%	39%

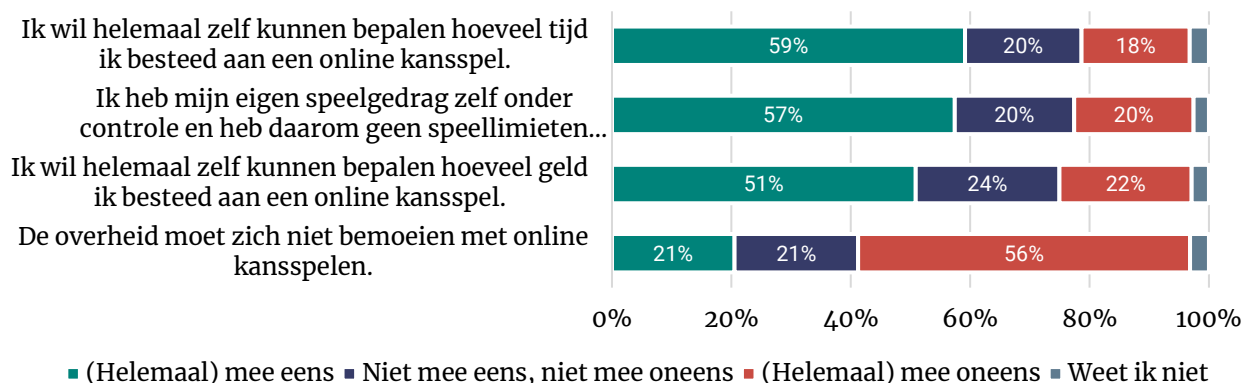


5.4 Eigen verantwoordelijkheid

Zes op de tien spelers vinden dat ze zelf moeten kunnen bepalen hoeveel tijd ze aan kansspelen besteden en de helft vindt dat ten aanzien van het geld dat ze besteden (Figuur 5.3). Tegelijkertijd betekent dit voor spelers niet automatisch dat de overheid zich niet meer moet bemoeien met online kansspelen.

Figuur 5.3 - In hoeverre ben je het eens met onderstaande stellingen?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen, die zich herinneren dat ze limieten hebben ingesteld (n=1.112).



Online gokkers met een PGSI-score van 3 of hoger (gematigd of hoog risico) zijn vaker van mening dat de overheid zich niet moet bemoeien met online kansspelen dan anderen. Verder lijkt het erop dat een deel van de hoog-risicogokkers inziet dat het beter is als ze begrensd worden in termen van speeltijd: laag-risicogokkers (65%) en gematigd-risicogokkers (66%) willen in hogere mate zelf kunnen bepalen hoeveel ze besteden aan een online kansspel dan hoog-risicogokkers (50%). Voor de stelling “Ik wil helemaal zelf kunnen bepalen hoeveel geld ik besteed aan een online kansspel” bestaan deze verschillen echter niet.

Tabel 5.2 - In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen? (% (helemaal) mee eens)

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen, die zich herinneren dat ze limieten hebben ingesteld (n=1.112).

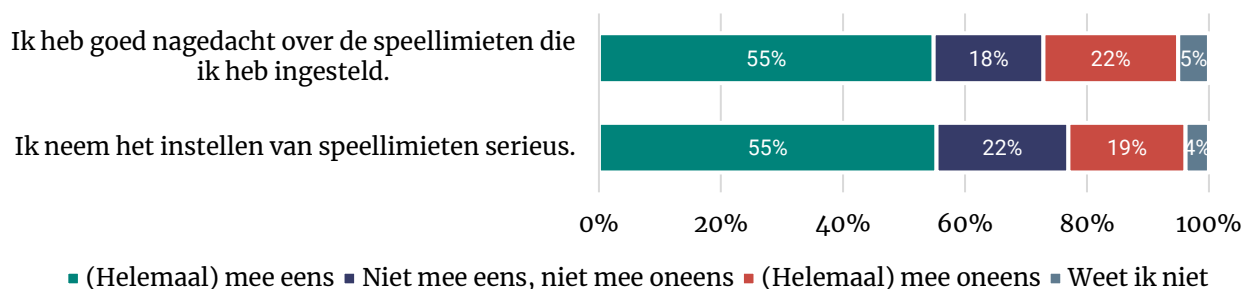
	Totaal (n=1.112)	Niet-problematische gokker (n=503)	Laag-risicogokker (n=224)	Gematigd-risicogokker (n=178)	Hoog-risicogokker (n=207)
Ik wil helemaal zelf kunnen bepalen hoeveel tijd ik besteed aan een online kansspel.	59%	60%	65%	66%	45%
Ik wil helemaal zelf kunnen bepalen hoeveel geld ik besteed aan een online kansspel.	51%	53%	53%	53%	41%
De overheid moet zich niet bemoeien met online kansspelen.	21%	16%	19%	25%	28%



Een op de vijf deelnemers aan online kansspelen die zich herinneren dat ze limieten hebben ingesteld, neemt het instellen van de speellimieten niet serieus (18%) en een even groot deel heeft er niet goed over nagedacht (21%). Positief geformuleerd hebben bijna zes op de tien het wel serieus genomen (57%).

Figuur 5.4 - In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen, die zich herinneren dat ze limieten hebben ingesteld (n=1.112).



De hoog-risicogokkers gaven in mindere mate aan goed na te hebben gedacht over de hoogte van hun limieten en namen ook in mindere mate het instellen van de limieten serieus dan gokkers in lagere risicoklassen (Tabel 5.3).

Tabel 5.3 - In hoeverre ben je het eens met de volgende stellingen? (% (helemaal) mee eens)

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen, die zich herinneren dat ze limieten hebben ingesteld (n=1.112).

	Totaal (n=1.112)	Niet- problematische gokker (n=503)	Laag- risico- gokker (n=224)	Gematigd- risicogokker (n=178)	Hoog- risicogokker (n=207)
Ik neem het instellen van de speellimieten serieus	55%	60%	58%	57%	40%
Ik heb goed nagedacht over de speellimieten die ik heb ingesteld.	55%	59%	64%	58%	33%



5.5 Veronderstelde eigen effectiviteit

Eigen effectiviteit is simpel gezegd het geloof in eigen kunnen. De veronderstelde positieve werking van speellimieten gaat ervan uit dat de speler in staat is goede limieten in te stellen en zich hieraan te houden. Om deze reden zijn aan de online kansspelers vragen gesteld over hun eigen inschatting hiervan.

De meeste spelers (57%) zeggen dat ze hun speelgedrag onder controle hebben en om die reden geen limieten nodig hebben (Tabel 5.4). Een op vijf is van mening dat dit niet zo is. De veronderstelde eigen effectiviteit is niet voor alle typen spelers hetzelfde. Hoogopgeleiden (62%) zijn het vaker eens met de stelling dan middelbaar opgeleiden (52%). Laagopgeleiden zitten ertussenin. Ook spelers met één (60%) of twee accounts (68%) vinden in hogere mate dat ze geen limieten nodig hebben omdat ze hun speelgedrag goed onder controle hebben in vergelijking met spelers met drie of meer accounts (51%). Tot slot, zo is af te lezen uit Tabel 5.4, vindt 76 procent van de niet-problematische gokkers dat ze geen speellimieten nodig hebben, ten opzichte van slechts 38 en 36 procent van de gematigd- en hoog-risicogokkers.

Tabel 5.4 – Stelling: Ik heb mijn eigen speelgedrag zelf onder controle en heb daarom geen speellimieten nodig.

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen, die zich herinneren dat ze limieten hebben ingesteld (n=1.112).

	Totaal	Niet-problematische gokker (n=503)	Laag-risicogokker (n=224)	Gematigd-risicogokker (n=178)	Hoog-risicogokker (n=207)
(Helemaal) mee eens	57%	76%	56%	38%	36%
Niet eens, niet oneens	20%	13%	24%	23%	28%
(Helemaal) mee oneens	20%	8%	18%	38%	30%
Weet ik niet	3%	2%	2%	1%	5%

5.6 Resumé

Aan de orde kwam hoe deelnemers aan online kansspelen in het algemeen aankijken tegen het verplicht instellen van speellimieten bij vergunde aanbieders en hun inschatting van de mate waarin de limieten voor henzelf helpend zijn. De meerderheid van de deelnemers aan online kansspelen vindt het in algemene zin een goede zaak dat spelers bij legale websites voor online kansspelen speellimieten moeten instellen. Tevens is meer dan de helft van mening dat de overheid zich mag bemoeien met online kansspelen. Sceptici zien vooral hoe limieten niet kunnen werken, bijvoorbeeld omdat je ze enorm hoog in kunt stellen. Daarnaast wijst ook een deel op de eigen verantwoordelijkheid van gokkers.

Een minderheid vindt dat speellimieten voor henzelf helpen met het in de hand houden van het eigen speelgedrag. De meeste spelers zeggen dan ook dat ze hun speelgedrag onder controle hebben en om die reden geen limieten nodig hebben. De hoog-risicogokkers vallen op: ze vinden minder dan gemiddeld dat ze hun eigen speelgedrag onder controle hebben, en ervaren tegelijkertijd ook minder positieve effecten van de limieten op het onder controle houden van het eigen speelgedrag.



6 Behoeftte aan informatie en ondersteuning

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wensen en behoeften van online kansspelers met betrekking tot (het instellen van) speellimieten, en of zij verwachten baat te hebben bij andere mogelijke manieren om het speelgedrag te beheersen.

Belangrijkste resultaten

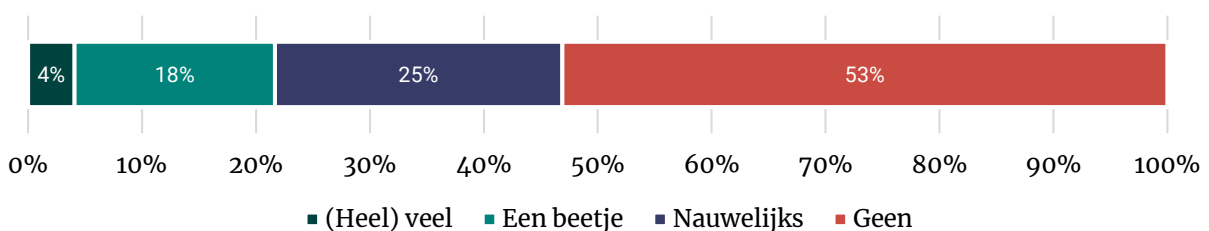
- De meeste online kansspelers hebben niet of nauwelijks behoefte aan informatie of hulp bij het instellen van de limieten. Onder degenen die dat wel hebben, zijn relatief veel jongeren tussen 18 en 23 jaar, mensen met drie of meer accounts en spelers met een hoge PGSI-score.
- Naast speellimieten zijn er verschillende andere manieren die spelers kunnen helpen om niet te veel te spelen en om niet te veel geld kwijt te raken. Online kansspelers denken vooral dat het in beeld brengen van het tot dan toe ingezette bedrag (bijvoorbeeld met behulp van een melding of een dashboard) ervoor kan zorgen dat ze niet te veel spelen of te veel geld kwijtraken. Ook is een meerderheid voorstander van één overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt.
- De behoeften van jongeren (18-23 jaar) wijken iets af van de oudere spelers: voor hen eindigt de rekenhulp/budgetcalculator in de top 3 van maatregelen die zeker of waarschijnlijk zouden helpen om niet te veel geld uit te geven of te veel tijd te besteden. Voor de overige leeftijdsgroepen is dat niet het geval.
- Voor hoog-risicogokkers staat 'één limiet die automatisch hetzelfde is voor alle websites waarop je een account hebt' in de top drie, waar dat voor de lagere risicoklassen niet zo is.

6.2 Informatiebehoefte

De meeste online kansspelers hebben niet of nauwelijks behoefte aan informatie of hulp bij het instellen van de limieten (Figuur 6.1). Een kwart van de online gokkers geeft aan wel in enige mate behoefte te hebben aan informatie of hulp bij het instellen van speellimieten.

Figuur 6.1 - In hoeverre heb je behoefte aan informatie of hulp bij het instellen van je speellimieten?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts op een legale website voor online kansspelen (n=1654).



Het percentage dat behoefte heeft aan informatie of hulp is hoger onder 18- tot 23-jarigen (33%) dan onder de oudere leeftijdsgroepen (Tabel 6.1). Ook is er een samenhang tussen de informatiebehoefte en score op de PGSI-schaal. Waar twee derde van de niet-problematische gokkers geen behoefte heeft aan meer informatie of hulp bij het kiezen van een speellimiet, geldt dat maar voor een op kwart van de gokkers die in de hoog-risicocategorie vallen.



Van die laatste groep geeft meer dan de helft (54%) aan ‘een beetje’ of ‘veel’ behoefte te hebben aan hulp hierbij. In de tabellenbijlage B.1.11 staan aanvullend de uitsplitsingen naar opleidingsniveau, aantal accounts en speelfrequentie.

Tabel 6.1 - In hoeverre heb je behoefte aan informatie of hulp bij het instellen van je speellimieten?

Basis: Nederlanders (18+) met een of meerdere accounts voor legale online kansspelen (n=1654).

	Leeftijd					
	Totaal (n=1654)	18-23 (n=238)	24-34 (n=601)	35-49 (n=416)	50-64 (n=261)	65+ (n=138)
(Heel) veel	4%	6%	5%	4%	2%	2%
Een beetje	18%	30%	19%	18%	12%	6%
Nauwelijks	25%	32%	26%	26%	19%	21%
Geen	53%	33%	50%	53%	66%	71%

Tabel 6.2 - In hoeverre heb je behoefte aan informatie of hulp bij het instellen van je speellimieten?

Basis: Nederlanders (18+) met een of meerdere accounts voor legale online kansspelen (n=1654).

	PGSI				
	Totaal (n=1654)	Niet problematische gokker (n=881)	Laag-risicogokker (n=312)	Gematigd- risicogokker (n=223)	Hoog-risicogokker (n=238)
(Heel) veel	4%	1%	2%	6%	14%
Een beetje	18%	10%	15%	23%	40%
Nauwelijks	25%	21%	32%	34%	24%
Geen	53%	68%	51%	38%	23%

Van de online gokkers die in meer of mindere mate behoefte hebben aan informatie of hulp bij het instellen van de speellimieten hebben sommigen zelf ideeën over hoe dat eruit zou moeten zien. Genoemde suggesties door respondenten in de enquête zijn bijvoorbeeld:

Verplicht door een video heen waarin de risico's worden uitgelegd aan de hand van praktijkvoorbeelden.

Afhankelijk van inkomen strenge limieten vooraf berekenen die maximaal met x% veranderd kunnen worden.

Eerst een half uur spelen met nep geld. En een algoritme kan dan zien hoe snel iemand het uitgeeft en waaraan. Dit schematisch laten zien en wat de gevolgen daarvan zijn. Daar moet de persoon dan mee akkoord gaan.



6.3 Waardering van ideeën om spelers te beschermen

Naast het instellen van speellimieten zijn er ook andere manieren die ervoor kunnen zorgen dat online gokkers niet te lang spelen of te veel geld verliezen. Denk bijvoorbeeld aan een verplichte speelpauze. Spelers gaven voor een aantal van deze ideeën aan in welke mate het hen zou helpen om niet te veel te spelen of niet te veel geld kwijt te raken. Voor iedere manier is de groep die denkt dat het kan helpen groter dan de groep die van mening is dat het niet zal helpen.

Online kansspelers denken vooral dat het in beeld brengen van het tot dan toe ingezette bedrag, met behulp van een dashboard (59%) of een melding (59%), ervoor kan zorgen dat ze niet te lang spelen of te veel geld kwijtraken. Verder is 57 procent voorstander van één overkoepelende limiet voor alle websites waarop ze een account hebben en 52 procent denkt baat te hebben bij één limiet die automatisch hetzelfde is voor alle websites waarop ze een account hebben.



Tabel 6.3 - Kun je van onderstaande manieren aangeven of ze jou zouden helpen om niet te veel te spelen of te veel geld kwijt te raken?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen (n=1698).

	Zou mij zeker/misschien kunnen helpen	Zou mij waarschijnlijk/zeker niet helpen	Weet ik niet
Een dashboard dat altijd in beeld is waarop je kunt zien hoeveel geld je die dag, week of maand hebt verloren of gewonnen.	59%	28%	12%
Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren.	59%	28%	12%
Eén overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld (dus als je een stortingslimiet van 20 euro instelt, mag je in totaal 20 euro storten).	57%	28%	16%
Een bericht (bijvoorbeeld via e-mail) waarin je direct kunt zien hoe veel je per dag, week of maand hebt ingezet, gewonnen en verloren.	53%	34%	13%
Een limiet die automatisch hetzelfde is voor alle websites waarop je een account hebt (dus als je een stortingslimiet van 20 euro instelt, mag je in op ieder account 20 euro storten).	52%	32%	16%
Een standaardlimiet dat je per maand kunt storten. De limiet kun je alleen verhogen als je kan aantonen dat je dit geld kunt 'missen'.	51%	33%	16%
Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe lang je al ingelogd bent.	48%	40%	13%
Een verplichte speelpauze na een bepaalde tijd onafgebroken spelen.	47%	38%	15%
Een standaardlimiet dat je per maand kunt storten. De limiet kun je alleen verhogen als je informatie hebt gelezen over de risico's van online kansspelen.	47%	38%	15%
Een rekenhulp waarmee je geholpen wordt om een goede speellimiet te bepalen (ook wel budgetcalculator genoemd).	45%	39%	16%

Spelers met verschillende PGSI-scores hebben verschillende behoeften met betrekking tot manieren die kunnen helpen om niet te veel te spelen of te veel geld kwijt te raken (Figuur 6.2). De niet problematische, laag- en gematigd-risicogokkers zijn vooral voorstanders van een dashboard en een melding. Hoog-risicogokkers daarentegen zijn vooral voorstander van één limiet die automatisch hetzelfde is. In bijlage B.1.12 zijn de uitsplitsingen naar PGSI-score en leeftijd te vinden.



Figuur 6.2 - Kun je van onderstaande manieren aangeven of ze jou zouden helpen om niet te veel te spelen of te veel geld kwijt te raken? Top 3 van aandeel (%) dat aangeeft dat het misschien of zeker zou kunnen helpen. Uitgesplitst naar PGSI-score.

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen (n=1698).

	Niet-problematische gokker	Laag-risicogokker	Gematigd-risicogokker	Hoog-risicogokker
1.	Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren. (54%)	Een dashboard dat altijd in beeld is waarop je kunt zien hoeveel geld je die dag, week of maand hebt verloren of gewonnen. (69%)	Een dashboard dat altijd in beeld is waarop je kunt zien hoeveel geld je die dag, week of maand hebt verloren of gewonnen. (74%)	Een limiet die automatisch hetzelfde is voor alle websites waarop je een account hebt. (63%)
2.	Een dashboard dat altijd in beeld is waarop je kunt zien hoeveel geld je die dag, week of maand hebt verloren of gewonnen. (53%)	Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren. (65%)	Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren. (71%)	Eén overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld. (63%)
3.	Eén overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld. (49%)	Eén overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld. (60%)	Eén overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld. (71%)	Een bericht waarin je direct kunt zien hoe veel je per dag, week of maand hebt ingezet, gewonnen en verloren. (60%)

Ook de behoeften van jongeren (18-23 jaar) wijken iets af van andere (oudere) spelers: voor hen eindigt de rekenhulp/budgetcalculator in de top 3 van maatregelen die zeker of waarschijnlijk zouden helpen om niet te veel geld uit te geven of te veel tijd te besteden. Voor de overige leeftijdsgroepen is dat niet het geval. Bij deze oudere groepen staat juist het dashboard waarop altijd te zien is hoeveel je hebt ingezet, gewonnen en verloren hoog in de ranking.

Tabel 6.4 - Kun je van onderstaande manieren aangeven of ze jou zouden helpen om niet te veel te spelen of te veel geld kwijt te raken? Top 3 van aandeel (%) dat aangeeft dat het misschien of zeker zou kunnen helpen. Uitgesplitst naar leeftijd

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen (n=1698).

	18 tot 23 jaar	24 tot 34 jaar	35 tot 49 jaar	50 tot 64 jaar	65+
1	Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren. (69%)	Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren. (67%)	Een dashboard dat altijd in beeld is waarop je kunt zien hoeveel geld je die dag, week of maand hebt verloren of gewonnen. (60%)	Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren. (57%)	Een dashboard dat altijd in beeld is waarop je kunt zien hoeveel geld je die dag, week of maand hebt verloren of gewonnen. (34%)
2	Eén overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld. (69%)	Een dashboard dat altijd in beeld is waarop je kunt zien hoeveel geld je die dag, week of maand hebt verloren of gewonnen. (66%)	Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren. (56%)	Een dashboard dat altijd in beeld is waarop je kunt zien hoeveel geld je die dag, week of maand hebt verloren of gewonnen. (54%)	Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren. (32%)
3	Een rekenhulp waarmee je geholpen wordt om een goede limiet te bepalen. (66%)	Eén overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld. (62%)	Eén overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld. (55%)	Eén overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld. (53%)	Eén overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld. (30%)



Verplichte speel pauze na één of twee uur heeft voorkeur

Ongeveer de helft van de online gokkers (47%) gaf aan dat een verplichte speel pauze na een bepaalde tijd onafgebroken spelen hen 'zeker' of 'misschien' zou kunnen helpen. Uit onderstaande Tabel 6.5 is af te lezen dat veel spelers 70 minuten een goed moment vinden voor een speel pauze. Voor veel niet-problematische en laag-risicogokkers geldt dat zij deze na 60 minuten ingelast zouden willen zien, gematigd- en hoog-risicogokkers graag na 90 minuten.

Tabel 6.5 - Na hoe lang spelen zou je een verplichte speel pauze willen krijgen?

Basis: deelnemers aan online kansspelen die een verplichte speel pauze na een bepaalde tijd onafgebroken spelen misschien of zeker een goed idee vinden (n=411).

	Mediaan (in minuten*)	1 ^e kwartiel (in minuten)	3 ^e kwartiel (in minuten)	Range (in minuten)
Totaal	70	60	120	8-6000
Niet-problematische gokker (n=217)	60	60	120	15-6000
Laag-risicogokker (n=86)	60	60	120	10-1440
Gematigd-risicogokker (n=70)	90	60	120	8-1440
Hoog-risicogokker (n=38)	90	60	165	30-2700

*Spelers kregen de mogelijkheid om hun voorkeur in uren en minuten op te geven. In de analyse is dit omgerekend naar aantal minuten.

Omgezet naar categorieën blijkt dat de verplichte speel pauze na 1 tot 2 uur voor ongeveer de helft de voorkeur heeft (46%). Een derde (32%) wil na 2 tot 3 uur spelen een verplichte pauze. Spelers met meer dan drie accounts zijn vaker voorstander van een pauze na meer dan drie uur (17%) dan spelers met één account (6%).

In Tabel 6.6 is af te lezen hoelang men vindt dat deze verplichte speel pauze zou moeten duren. Veel spelers vinden 90 minuten een goede duur. Frequente spelers (één keer per maand of vaker) willen gemiddeld langer spelen voor de speel pauze (mediaan = 120 minuten), vergeleken met spelers die minder dan één keer per maand spelen (mediaan = 90 minuten) of die niet in het afgelopen jaar hebben gespeeld (mediaan = 60 minuten). Niet-problematische gokkers zijn veelal voorstander van een pauze van een uur. De andere type gokkers vinden 120 minuten een geschikte duur.

Tabel 6.6 - Hoelang zou de verplichte speelpauze volgens jou moeten duren?

Basis: deelnemers aan online kansspelen die een verplichte speelpauze na een bepaalde tijd onafgebroken spelen misschien of zeker een goed idee vinden (n=364).

	Mediaan (in minuten*)	1 ^e kwartiel (in minuten)	3 ^e kwartiel (in minuten)	Range (in minuten)
Totaal	90	60	250	2-7380
Speelfrequentie				
≥ 1 x per maand (n=173)	120	60	300	2-4320
< 1x per maand (n=112)	90	60	240	6-6000
Niet in het afgelopen jaar (n=79)	60	30	120	10-7380
PGSI-score				
Niet problematische gokker (n=181)	60	60	180	10-4320
Laag risico gokker (n=86)	120	30	240	2-1800
Gematigd risico gokker (n=59)	120	60	570	6-2880
Hoog risico gokker (n=38)	120	60	480	10-7380

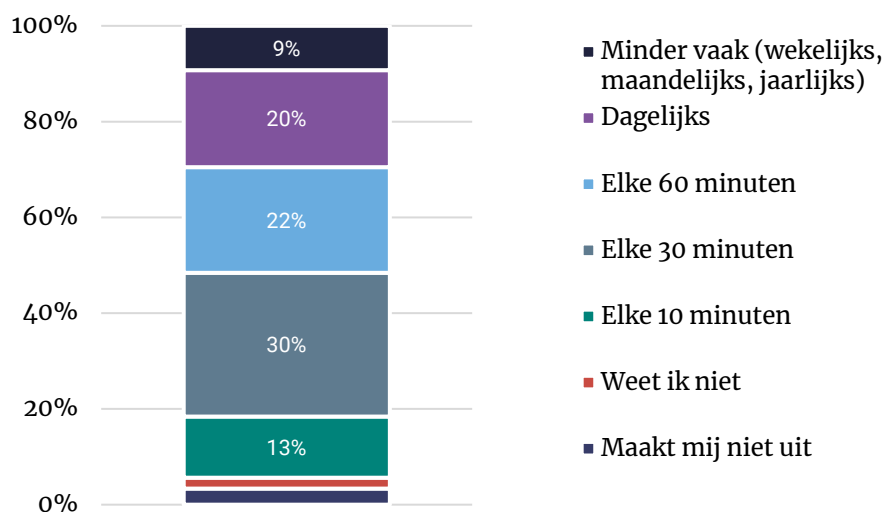
*Spelers kregen de mogelijkheid om hun voorkeur in uren en minuten op te geven. In de analyse is dit omgerekend naar aantal minuten.

Melding tijdens het spelen

Zes op de tien spelers denken dat een melding (pop-up) tijdens het spelen kan helpen (Tabel 6.3). In die melding is dan te zien hoeveel tot dan toe is ingezet, gewonnen en verloren. Als het gaat om de frequentie waarmee een dergelijke melding verschijnt, is van alle voorgelegde opties het grootste deel (30%) voorstander van een melding elk halfuur. Eén op vijf (22%) vindt elke 60 minuten een goede frequentie, een even grote groep vindt een dagelijks bericht voldoende (20%).

Figuur 6.3 - Je denkt dat het (misschien) een goed idee is om tijdens het spelen een melding te krijgen. Hierin zie je hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren. Hoe vaak zou je een melding willen krijgen?

Basis: deelnemers aan online kansspelen die een melding tijdens het spelen misschien of zeker een goed idee vinden (n=1033).



6.4 Resumé

Een belangrijke uitkomst uit dit hoofdstuk is dat de meeste online kansspelers niet of nauwelijks behoefte hebben aan informatie of hulp bij het instellen van de limieten. Onder degenen die dat wel hebben, zijn relatief veel jongeren tussen 18 en 23 jaar, mensen met drie of meer accounts en een hoge PGSI-score. Gevraagd naar de waardering van ideeën om spelers op andere of aanvullende manieren te behoeden voor onmatig gokken, blijkt dat voor ieder idee om en nabij de helft denkt dat het zeker of waarschijnlijk helpend zou zijn. Het meest positief kijkt men aan tegen het in beeld brengen van het tot dan toe ingezette bedrag met behulp van een dashboard of een melding, en één overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld. De behoeften zijn niet voor alle spelers gelijk. Vooral die van jongeren (18-23 jaar) wijken af ten opzichte van de oudere spelers en dat geldt ook voor hoog-risicogokkers (o.b.v. de PGSI) ten opzichte van de lagere risicoklassen.



7 Profiel van online kansspelers

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit Nederlanders van 18 jaar en ouder, die één of meerdere accounts hebben voor online kansspelen (zie definitie in onderstaand kader). Het maakt niet uit of deze respondenten in het afgelopen jaar en online kansspel hebben gespeeld. De beschrijving van spelers en hun gokgedrag in de eerdere hoofdstukken is gebaseerd op deze doelgroep. In dit hoofdstuk worden de kenmerken van deze spelers en hun speelgedrag beschreven. Het gaat onder andere over het aantal accounts dat deelnemers aan online kansspelen hebben, hoe vaak ze gokken en wat voor soort kansspelen het met name betreft. Daarnaast wordt de typering aan de hand van de *Problem Gambling Severity Index* (PGSI) gegeven. De PGSI is een screeningsinstrument om de mate van risicovol gokken vast te stellen.

Onder *online kansspelen* worden in dit onderzoek verstaan:

- online casino's waarin je tegen anderen speelt (bijv. poker);
- online casino's waarin je tegen de computer speelt (roulette, fruitautomaat, etc.);
- online sportwedenschappen (bijv. wedden op de uitslag van een voetbalwedstrijd, paardenrace of een ander sportevenement).

Het gaat niet om het online kopen van loten (voor een loterij).

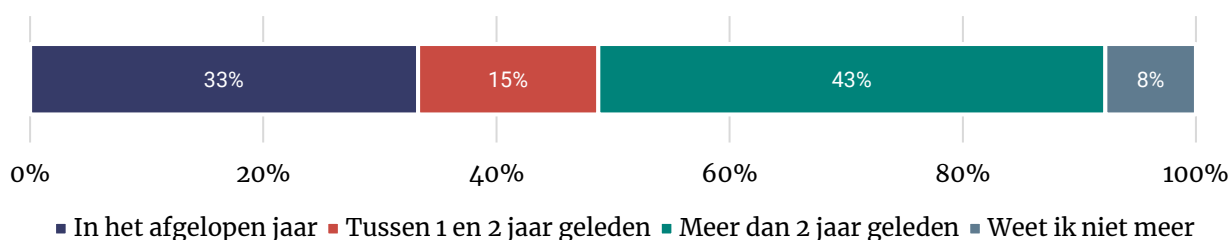
7.1 Kenmerken van deelnemers aan online kansspelen

Bijna de helft speelt korter dan twee jaar

Het Besluit kansspelen op afstand ging van kracht op 1 oktober 2021. Iets minder dan de helft van de online kansspelers is meer dan twee jaar geleden begonnen met online gokken, dus voordat het Besluit van kracht ging²⁹. Een groep van 15 procent begon één tot twee jaar geleden en 33 procent begon er in het afgelopen jaar mee. Het overige deel weet het niet meer (Figuur 7.1).

Figuur 7.1 - Wanneer heb je voor het eerst een online kansspel gespeeld?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen (n=1.698).



Drie op de tien spelers hebben drie of meer verschillende accounts

De helft van de volwassen Nederlanders met één of meerdere accounts om online te gokken, beschikt over één account (53%), 15 procent heeft twee verschillende accounts en 30 procent

²⁹ De dataverzameling liep tussen 29 september en 11 oktober 2023. Het ging er bij deze vraag niet om wanneer de speler voor het eerst bij een vergunde aanbieder gokte.



geeft aan over drie accounts of meer te beschikken.³⁰ Tot slot is er een groep van 2 procent die meerdere accounts heeft, maar niet precies weet hoeveel (Figuur 7.2).

Figuur 7.2 - Heb je één of meerdere account(s) om een online kansspel te spelen?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen (n=1.698).



Iets meer dan de helft gokt tenminste één keer per maand online

Van de online kansspelers met één of meerdere accounts speelde 21 procent niet in het afgelopen jaar. Een kwart (26%) speelde in het afgelopen jaar één of een paar keer. Een iets kleinere groep (22%) speelde één of enkele keren per maand. Weer een kwart speelde één of meerdere keren per week (23%). Tot slot is er een relatief kleine groep (8%) die (bijna) iedere dag online gokt.

Figuur 7.3 - Hoe vaak speelde je in het afgelopen jaar een online kansspel?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen (n=1698).

Frequentie	%
(Bijna) iedere dag	8%
Een paar keer per week	9%
Een keer per week	13%
Een paar keer per maand	15%
Een keer per maand	7%
Een paar keer per jaar	20%
Een keer in het afgelopen jaar	6%
Niet in het afgelopen jaar gespeeld	21%

Meeste online kansspelers gokken legaal

Het overgrote deel van de online kansspelers (81%) speelt alleen op (een) legale website(s). Er is een kleine groep van zes procent die (ook) op illegale websites gokt. Iets meer dan één op tien weet niet of ze een account op een legale of illegale website hebben.

³⁰ Voor dit onderzoek is een weging toegepast op de kenmerken geslacht, leeftijd, opleiding en aantal accounts per speler o.b.v. kengetallen van de Kansspelautoriteit (KSA). Deze percentages komen daarom overeen met de door de KSA gepubliceerde kengetallen in 'Rapport Inzicht in spelers 2023'

Figuur 7.4 - Speel je online kansspelen op legale of illegale websites?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen (n=1698).



Zorgen om financiële situatie

Het overgrote deel van de online kansspelers maakt zich weinig (40%) of geen (28%) zorgen om zijn of haar financiële situatie (Figuur 7.5). Eén op tien heeft deze zorgen redelijk veel of heel veel. Ook kunnen de meesten (zeer) gemakkelijk rondkomen van hun inkomen (73%, Figuur 7.5). Voor negen procent is dat niet het geval.

Figuur 7.5 - In hoeverre maak je je zorgen om je financiële situatie? Hoe moeilijk of makkelijk kun je rondkomen met het totale inkomen van je huishouden?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen (n=1698).

Zorgen om financiële situatie	%	Moeilijk of makkelijk kunnen rondkomen	%
Heel veel	4%	Zeer moeilijk	3%
Redelijk veel	6%	Moeilijk	6%
Enigszins	22%	Kom net rond	20%
Weinig	40%	Gemakkelijk	49%
Helemaal niet	28%	Zeer gemakkelijk	24%

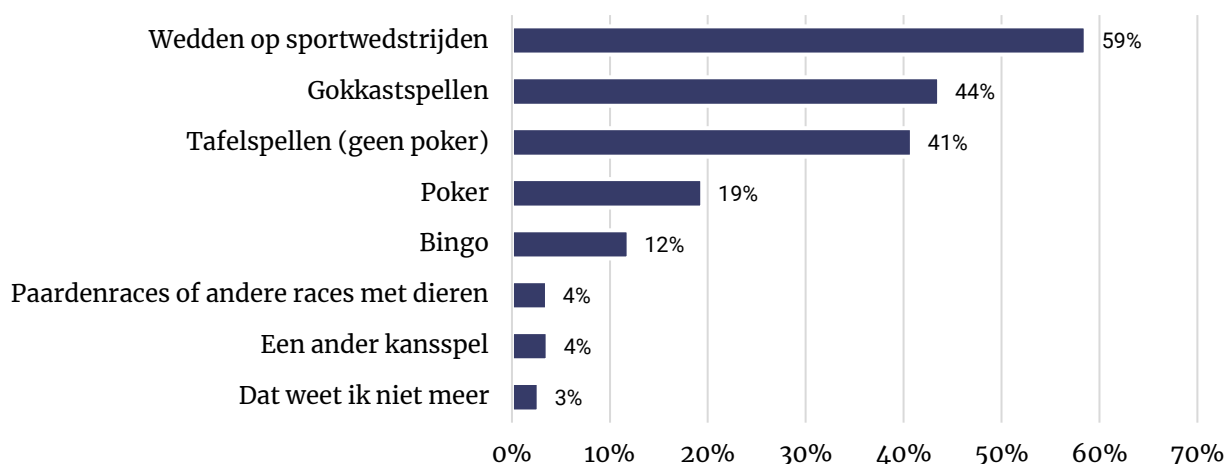
7.2 Soorten online kansspelen

Het wedden op sportwedstrijden zoals voetbal of tennis is de meest voorkomende vorm van online gokken. Ruim de helft van de spelers zet hier wel eens op in (59%). Daarna volgen gokkastspellen (44%) en tafelspellen (41%, geen poker). In mindere mate speelt men online poker (19%) of bingo (12%).



Figuur 7.6 - Welke soorten online kansspelen heb je in het afgelopen jaar gespeeld?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen en die in het afgelopen jaar tenminste één keer een kansspel speelden (n=1346).



7.3 Problematisch gokken

Naast de in de vorige paragrafen besproken kenmerken zijn spelers ook te typeren aan de hand van de *Canadian Problem Gambling Index/Problem Gambling Severity Index* (CPGI/PGSI, zie bijlage C voor de volledige vragenlijst). Deze test bestaat uit negen vragen en laat zien in welke mate iemand risicovol gokgedrag vertoont. Op basis van de somscore van de vragen valt iemand in een van de volgende categorieën: niet-problematische gokker (score 0), laag-risicogokker (score 1 of 2); gematigd-risicogokker (score 3 tot en met 7) of hoog-risicogokker (score 8 of hoger).³¹ In Tabel 3.1 staat weergegeven wat deze categorieën betekenen volgens het Loket Kansspel.

Tabel 7.1 - PGSI-indeling en toelichting volgens Loket Kansspel³²

Score	Betekenis
0 (niet-problematische gokker)	Niet-problematische gokkers gokken zonder negatieve gevolgen.
1 – 2 (laag-risicogokker)	Gokkers met een laag risico ervaren een laag niveau van problemen met weinig of geen geïdentificeerde negatieve gevolgen. Ze kunnen bijvoorbeeld heel af en toe meer uitgeven dan ze zich kunnen veroorloven of zich schuldig voelen over hun gokken.
3 – 7 (gematigd-risicogokker)	Gokkers met een matig risico ervaren een matig niveau van problemen die tot enkele negatieve gevolgen leiden. Ze geven bijvoorbeeld soms meer uit dan ze zich kunnen veroorloven, verliezen de tijd uit het oog of voelen zich schuldig over het gokken.
8 of hoger (hoog-risicogokker)	Hoog-risicogokkers gokken met negatieve gevolgen en mogelijk controleverlies. Ze geven bijvoorbeeld vaak meer uit dan ze zich kunnen veroorloven, gokken om geld terug te winnen en zich gestrest voelen over hun gokken.

³¹ Het in hoofdstuk 2 benoemde onderzoek van Bielemans (2011) deelt spelers in drie categorieën in op basis van de SOGS-vragenlijst. Zowel de SOGS als de PGSI geven een mate risicovol gokgedrag aan, waarbij de PGSI-vragenlijst minder items bevat. De PGSI wordt met name in niet-klinische contexten gebruikt. Het moet worden gezien als een screeningsinstrument, geen diagnose-instrument. Voor de SOGS, zie Lesieur & Blume (1987). Voor de PGSI, zie Ferris & Wynne (2001).

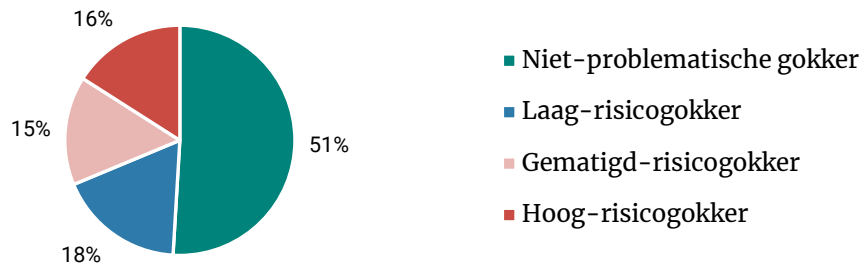
³² Bron: <https://www.loketkansspel.nl/pgsi-cpgi-test-result.html>, geraadpleegd 26 oktober 2023.



Een meerderheid vertoont geen (51%) of weinig (18%) risicovol gokgedrag. Tegelijkertijd voldoet 15 procent aan de criteria voor een gematigd-risicogokker en nog eens 16 procent valt in de categorie hoog-risicogokker (Figuur 7.7).

Figuur 7.7 - Risicovol gokgedrag op basis van de PGSI, in categorieën

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen (n=1698).



Betekenis en gebruik van de PGSI

Het doel van het voorliggende onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van online gokkers met de zelf ingestelde speellimieten bij online kansspelaanbieders. Hierbij is speciale aandacht voor de (verschillen in) ervaringen en beleving van verschillende ‘typen’ spelers. De online kansspelers zijn om die reden onderverdeeld in een aantal categorieën naar leeftijd, geslacht, gokfrequentie, het aantal accounts voor online kansspelen en mate van problematisch gokken. Voor dit laatste onderscheid is in dit onderzoek gebruik gemaakt van de Problem Gambling Severity Index (PGSI).³³

De PGSI bestaat uit negen items, en is een van de meest gebruikte instrumenten om deelnemers aan kansspelen categorisch in te delen op basis van de mate waarin hun gedrag als problematisch is te beschouwen. De items zijn beschrijvingen van gebeurtenissen die te relateren zijn aan kansspelverslaving, zoals het lenen van geld om verloren geld terug te winnen, het ervaren van schuldgevoelens en gezondheidsklachten. De test geeft een somscore tussen 0 en 27 punten, waarbij iemand met een score vanaf 8 punten volgens de test beschouwd kan worden als iemand met een hoog risico op kansspelverslaving (‘hoog-risicogokkers’). Gokkers met een score van 0 worden aangemerkt als niet-problematische gokkers; met een score van 1 of 2 als ‘laag risico-gokkers’ en tussen 3 en 7 als ‘gematigd-risicogokkers’.

De PGSI is speciaal ontwikkeld voor epidemiologische doeleinden. Dat wil zeggen: om de mate van problematisch gokken te meten in algemene populaties of subgroepen, en niet om gokverslaving vast te stellen, zoals gebeurt in klinische settingen.³⁴ De uitkomst van de test is dus niet gelijk aan een DSM-V-diagnose voor gokverslaving (‘gambling disorder’). Studies waarbij de PGSI wordt vergeleken met klinische diagnoses laten dan ook zien dat de PGSI niet geschikt is voor het diagnosticeren van gokverslaving, en veelal een overschatting oplevert van het aantal gokkers ‘at risk’.³⁵ Een ander kritiekpunt op de PGSI is dat de vragen abstracte fenomenen

³³ Ferris & Wynne (2001).

³⁴ Holtgraves (2009).

³⁵ Zie onder meer Williams & Volberg (2014).

bevatten zoals ‘liegen’ of ‘problemen’, die verschillende interpretaties toelaten tussen individuen, waardoor er ook vals positieven of vals negatieven uit naar voren kunnen komen.³⁶ Echter, deze punten van discussie leveren voor de interpretatie van resultaten in dit onderzoek geen problemen op, omdat het doel van het onderzoek niet is om de prevalentie van gokproblematiek onder online gokkers vast te stellen, maar de categorieën slechts gebruikt worden om verschillende typen gokkers van elkaar te onderscheiden.

Desondanks is het goed om het aandeel ‘hoog-risicogokkers’ in context te plaatsen. Uit dit onderzoek komt naar voren dat 16 procent van de online gokkers met één of meerdere accounts classificeert als een ‘hoog-risicogokker’. Dit is substantieel hoger dan in de recente ‘meting modernisering kansspelbeleid’ uit 2021, waarin 3 procent van de recente spelers als ‘hoog-risicogokker’ classificeerde (volgens de PGSI).³⁷ Het ging hier echter om zowel offline als online kansspelers. De Bruin en Labree vonden in een steekproef van uitsluitend online kansspelers in 2015 al dat 8,1 procent als probleemspeler aangemerkt kon worden op basis van de SOGS.³⁸ Uitgaande van de PGSI ging het om 7,7 procent van de spelers.³⁹ Dit was nog voordat online kansspelen in Nederland legaal werden. Recentere vergelijkbare Nederlandse of buitenlandse studies naar online gokken zijn – binnen het bestek van dit onderzoek – niet beschikbaar. Hoewel de literatuur naar problematisch gokken bij online kansspelen nog beperkt is, blijkt uit meerdere studies wel dat problematisch gokken vaker voorkomt onder online gokkers dan onder ‘offline’ gokkers.⁴⁰ Over de verklaring hiervoor wordt nog gediscussieerd. Sommige studies schrijven het mogelijk grotere verslavingspotentieel van online gokken toe aan situationele aspecten, zoals makkelijke beschikbaarheid, toegankelijkheid en hoge snelheid waarmee je kunt gokken.⁴¹ Andere auteurs stellen dat online gokken op zichzelf niet problematischer is, maar dat mensen die al probleemgokkers zijn, vaker betrokken zijn bij online gokken.⁴² Een laatste mogelijke verklaring voor het relatief hoge aandeel hoog-risicogokkers onder online gokkers wordt gezocht in de leeftijd: jongvolwassenen zijn kwetsbaar voor het ontwikkelen van offline gokproblemen⁴³, maar ook voor online gokproblemen.⁴⁴ Onder de spelers van online kansspelen in Nederland zijn veel jongvolwassenen.⁴⁵ Daarom is deze hypothese mogelijk van toepassing op de Nederlandse situatie.

³⁶ Samuelsson, Wennberg & Sundqvist (2019).

³⁷ Inclusief niet-recente spelers viel bijna 2 procent in de klasse ‘hoog risico’. De PGSI-items zijn alleen voorgelegd aan respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête (afgenomen in april 2021) wel eens aan een kansspel hebben deelgenomen. Dit betrof 63,6 procent van de respondenten. Als we uitgaan van de recente spelers gaat het om drie procent (Kruize, Snippe & de Muijnck, 2021, pp. 17–18).

³⁸ Bruin & Labree (2015).

³⁹ Dit percentage is niet als zodanig door de onderzoekers gerapporteerd, maar is wel uit het rapport te herleiden. In totaal hebben 38 van de 495 online spelers (op basis van gewogen aantallen) een PGSI-score van 8 of hoger (zie tabel 8 op pagina 26 en tabel 2 op pagina 49). Dit is een percentage van 7,7 procent. Op basis van de gecombineerde uitkomsten van de SOGS en de PGSI kwalificeert 5,2 procent (met een foutmarge van 1,9%) van de deelnemers aan online kansspelen als probleemspeler.

⁴⁰ Zie onder anderen McBride & Derevensky (2012); Chóliz (2016); Scholes-Balog & Hemphill (2012); Hing, Russell, Gainsbury & Blaszczynski (2015); Goldstein, Vilhena-Churchill, Stewart, Hoaken & Flett (2016).

⁴¹ Chóliz (2016).

⁴² Onder anderen Emond, Griffiths & Hollén (2022).

⁴³ Calado, Alexandre & Griffiths (2017).

⁴⁴ Hubert & Griffiths (2018).

⁴⁵ Kansspelautoriteit (2023a, 2023b).

7.4 Geldbesteding aan online kansspelen

Om inzicht te krijgen in de bestedingen aan online kansspelen is gevraagd naar hoeveel geld spelers in de afgelopen maand op hun account(s) hebben gestort. Iets meer dan de helft (51%) van de online gokkers (die nog wisten of ze iets hadden gestort en niet kozen voor het antwoord 'wil ik niet zeggen', zie Tabel 7.2) stortte de afgelopen maand een bedrag op zijn of haar account(s). Daarbij ging het voor een op de vijf (19%) om een bedrag onder de vijftig euro. Een groep van 9 procent besteedde 50 tot 100 euro en 17 procent tussen de 100 en 500 euro. Tot slot stortte 6 procent meer dan 500 euro.

Hogere stortingen (van 500 euro of meer) komen vaker voor onder hoog risico gokkers (16%) en gematigd risico gokkers (11%) dan onder niet problematische gokkers (1%). Van de niet problematische gokkers zeggen zes op de tien de afgelopen maand geen geld op het account te hebben gezet, onder de andere drie groepen is dat met 42%, 37% en 34% substantieel lager. Naar leeftijd zijn er nauwelijks verschillen in de hoogte van de stortingen (Tabel 7.3). In bijlage B.1.14 staat beschreven welk deel van de spelers niet meer wist of en welk bedrag ze hadden gestort, of het niet wilden zeggen.

Tabel 7.2 - Hoeveel geld stortte je de afgelopen maand in totaal op je account(s) voor online kansspelen/in je wallet(s)? Uitgesplitst naar PGSI-categorieën. Exclusief categorieën "weet ik niet meer" en "wil ik liever niet zeggen".

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen en die in het afgelopen jaar tenminste één keer een kansspel speelden (n=1184).

	Totaal (n=1184)	Niet-problematische gokker (n=604)	Laag- risicogokker (n=258)	Gematigd- risicogokker (n=169)	Hoog- risicogokker (n=153)
500 euro of meer	6%	1%	5%	11%	16%
400-499 euro	1%	1%	0%	1%	2%
300-399 euro	3%	0%	2%	6%	9%
200-299 euro	4%	1%	5%	12%	5%
100-199 euro	9%	7%	9%	13%	11%
50-99 euro	9%	6%	13%	8%	13%
20-49 euro	12%	13%	16%	10%	5%
1-19 euro	7%	9%	8%	2%	5%
Niets gestort afgelopen maand	49%	61%	42%	37%	34%

Tabel 7.3 - Hoeveel geld stortte je de afgelopen maand in totaal op je account(s) voor online kansspelen/in je wallet(s)? Uitgesplitst naar leeftijd

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen en die in het afgelopen jaar tenminste één keer een kansspel speelden (n=1184).

	Leeftijd					
	Totaal (n=1184)	18 tot 23 (n=165)	24 tot 34 (n=444)	35 tot 49 (n=302)	50-64 (n=187)	65+ (n=86)
500 euro of meer	6%	5%	5%	8%	4%	2%
400-499 euro	1%	0%	1%	2%	0%	1%
300-399 euro	3%	3%	2%	2%	4%	4%
200-299 euro	4%	1%	3%	6%	3%	10%
100-199 euro	9%	8%	10%	9%	9%	5%
50-99 euro	9%	11%	6%	11%	10%	5%
20-49 euro	12%	16%	11%	10%	12%	17%
1-19 euro	7%	9%	8%	6%	8%	7%
Niets gestort afgelopen maand	49%	49%	55%	44%	49%	48%

A Literatuur

- Bieleman, B., Biesma, S., Kruize, A., Zimmerman, C., Boendermaker, M., Nijkamp, R., & Bak, T. (2011). *Gokken in kaart. Tweede meting aard en omvang kansspelen in Nederland*. Groningen/Rotterdam: IntraVal.
- Calado, F., Alexandre, J., & Griffiths, M. D. (2017). Prevalence of adolescent problem gambling: A systematic review of recent research. *Journal of Gambling Studies*, 33, 397–424. <https://doi.org/10.1007/s10899-016-9627-5>
- Chóliz, M. (2016). The challenge of online gambling: the effect of legalization on the increase in online gambling addiction. *Journal of Gambling Studies*, 32, 749–756. <https://doi.org/10.1007/s10899-015-9558-6>
- De Bruin, D. E., & Labree, M. J. (2015). *Prevalentie van problematisch speelgedrag onder deelnemers aan online kansspelen*. Utrecht: CVO – Research & Consultancy.
- Delfabbro, P. H., & King, D. L. (2021). The value of voluntary vs. mandatory responsible gambling limit-setting systems: A review of the evidence. *International Gambling Studies*, 21(2), 255–271, <https://doi.org/10.1080/14459795.2020.1853196>
- Emond, A., Griffiths, M. D., & Hollén, L. (2022). Problem gambling in early adulthood: A population-based study. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 20, 754–770. <https://doi.org/10.1007/s11469-020-00401-1>
- Ferris, J., & Wynne, H. (2001). *Canadian Problem Gambling Index (CPGI)*. Canadian Consortium for Gambling Research.
- Goldstein, A. L., Vilhena-Churchill, N., Stewart, S. H., Hoaken, P. N., & Flett, G. L. (2016). Mood, motives, and money: An examination of factors that differentiate online and non-online young adult gamblers. *Journal of Behavioral Addictions*, 5(1), 68–76. <https://doi.org/10.1556/2006.5.2016.003>
- Hakansson, A., & Widinghoff, C. (2020). Over-indebtedness and problem gambling in a general population sample of online gamblers. *Frontiers in Psychiatry*, 11, Article 7. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.00007>
- Hing, N., Russell, A. M., Gainsbury, S. M., & Blaszczynski, A. (2015). Characteristics and help-seeking behaviors of internet gamblers based on most problematic mode of gambling. *Journal of Medical Internet Research*, 17(1), Article e13. <https://doi.org/10.2196/jmir.3781>
- Holtgraves, T. (2009). Evaluating the Problem Gambling Severity Index. *Journal of Gambling Studies*, 25, 105–120. <https://doi.org/10.1007/s10899-008-9107-7>



- Hubert, P., & Griffiths, M. D. (2018). A comparison of online versus offline gambling harm in Portuguese pathological gamblers: An empirical study. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 16, 1219–1237. <https://doi.org/10.1007/s11469-017-9846-8>
- Kansspelautoriteit. (2023a). *Monitoringsrapportage online kansspelen – najaar 2023*. Den Haag: Kansspelautoriteit.
- Kansspelautoriteit. (2023b). *Inzicht in spelers van online kansspelen. Spelers over aanbieders heen en door de tijd*. Den Haag: Kansspelautoriteit.
- Kruger, J., & Dunning, D. (1999). Unskilled and unaware of it: How difficulties in recognizing one's own incompetence lead to inflated self-assessments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(6), 1121–1134. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.77.6.1121>
- Kruize, A., Snippe, J. & de Muijnck, J. (2021). *Nieuwe meting modernisering kansspelbeleid*. Groningen: Breuer & IntraVal.
- Lesieur, H, & Blume, S. (1987). The South Oaks Gambling Screen (SOGS): A New Instrument for the Identification of Pathological Gamblers. *American Journal of Psychiatry*, 144(9), 1184–1188. <https://doi.org/10.1176/ajp.144.9.1184>
- Loket Kansspel. (2023). *CPGI: Canadian Problem Gambling Index*. Geraadpleegd 26 oktober 2023, via <https://www.loketkansspel.nl/pgsi-cpgi-test-result.html>
- Mazor, M., & Fleming, S. M. (2021). The Dunning–Kruger effect revisited. *Nature Human Behaviour*, 5(6), 677–678. <https://doi.org/10.1038/s41562-021-01101-z>
- Mcbride, J., & Derevensky, J. (2012). Internet gambling and risk-taking among students: an exploratory study. *Journal of Behavioral Addictions*, 1(2), 50–58. <https://doi.org/10.1556/JBA.1.2012.2.2>
- Mertes, M. (2023). *Onderzoek: Speellimieten lopen sterk uiteen bij legale online casino's*. Casinonieuws. Geraadpleegd 15 september 2023, via <https://www.casinonieuws.nl/online/onderzoek-speellimieten/#>
- Samuelsson, E., Wennberg, P., Sundqvist, K. (2019). Gamblers' (mis-)interpretations of Problem Gambling Severity Index items: Ambiguities in qualitative accounts from the Swedish Longitudinal Gambling Study. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*, 36(2), 140–160. <https://doi.org/10.1177/1455072519829407>
- Scholes–Balog, K. E., Hemphill, S. A. (2012). Relationships between online gambling, mental health, and substance use: a review. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, 15(12), 688–692. <https://doi.org/10.1089/cyber.2012.0232>
- Williams, R. J., & Volberg, R. A. (2014). The classification accuracy of four problem gambling assessment instruments in population research. *International Gambling Studies*, 14(1), 15–28. <https://doi.org/10.1080/14459795.2013.839731>





B Tabellenbijlagen

B.1.1 Bijlage bij figuur 3.1

Tabel 7.4 - Weet je nog welke speellimieten je hebt ingesteld?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor legale online kansspelen (n=1.654)

	Leeftijd					Opleidingsniveau			Aantal accounts		
	18-23 n=238 (a)	24-34 n=601 (b)	35-49 n=416 (c)	50-64 n=261 (d)	65+ n=138 (e)	Laag n=205 (a)	Midden n=535 (b)	Hoog n=904 (c)	1 n=1076 (a)	2 n=260 (b)	3 of 3+ n=282 (c)
Ik weet precies welke limieten ik heb ingesteld	28%	22%	32% B	34% B	25%	33% C	34% C	21%	25%	29%	34% A
Ik weet ongeveer welke limieten ik heb ingesteld	34% C D E	25% E	22%	18%	14%	22%	21%	26%	19%	28% A	29% A
Ik weet nog dat ik limieten heb ingesteld, maar ik weet niet meer hoe hoog die zijn	20% E	24% C D E	15%	14%	8%	19%	15%	19%	15%	20%	20%
Ik kan me echt niet herinneren dat ik limieten heb ingesteld	18%	29% A	31% A	34% A	54% A B C D	26%	29%	34%	41% B C	24%	17%

	PGSI categorie				Frequentie online gokken		
	Niet problematisch n=881 (a)	Laag risico n=312 (b)	Gematigd risico n=223 (c)	Hoog risico n=238 (d)	≥ 1x per maand n=867 (a)	< 1x per maand n=443 (b)	Niet in laatste jaar n=335 (c)
Ik weet precies welke limieten ik heb ingesteld	25%	35% A	30%	28%	37% B C	20%	14%
Ik weet ongeveer welke limieten ik heb ingesteld	17%	23%	36% A B	34% A B	30% B C	22% C	9%
Ik weet nog dat ik limieten heb ingesteld, maar ik weet niet meer hoe hoog die zijn	16%	17%	18%	25% A	19% C	22% C	10%
Ik kan me echt niet herinneren dat ik limieten heb ingesteld	43% B C D	25% D	17%	13%	15%	36% A	67% A B

Voor iedere significante afwijking per rij ($p < 0,05$, tweezijdige test) is/zijn de letters van de categorieën waar de blauw gearceerde cel vanaf wijkt weergegeven.



B.1.2 Bijlage bij tabel 3.3

Tabel 7.5 – Welke limieten heb je ingesteld? Hoe lang ik per dag ingelogd mag zijn

Basis: Deelnemers aan online kansspelen die de betreffende limiet hebben ingesteld (n=381)

	Leeftijd					Opleidingsniveau			Aantal accounts		
	18-23 n=59	24-34 n=133	35-49 n=98	50-64 n=62	65+ n=29	Laag n=51	Midden n=142	Hoog n=188	1 n=178	2 n=76	3 of 3+ n=118
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(a)	(b)	(c)	(a)	(b)	(c)
maximaal 2 uur	19%	16%	14%	13%	43% B C D	28%	16%	14%	34% B C	13%	6%
2 tot 4 uur	19%	20%	32%	27%	17%	20%	27%	23%	33%	21%	21%
4 tot 8 uur	23%	11%	23%	25%	13%	27%	13%	22%	12%	29% A	18%
8 tot 16 uur	30%	42%	30%	31%	20%	22%	39%	32%	16%	30%	47% A
Meer dan 16 uur	8%	11% C	1%	4%	8%	3%	5%	9%	5%	6%	8%

	PGSI categorie				Frequentie online gokken		
	Niet problematische n=167	Laag risico n=91	Gematigd risico n=66	Hoog risico n=57	≥ 1x per maand n=303	< 1x per maand n=63 (b)	Niet in laatste jaar n=15*
	(a)	(b)	(c)	(d)	(a)	(b)	(c)
maximaal 2 uur	26% B C	13%	8%	11%	14%	24%	
2 tot 4 uur	23%	24%	21%	36%	23%	31%	
4 tot 8 uur	17%	14%	31% B	14%	20%	13%	
8 tot 16 uur	26%	45% A	37%	31%	37% B	21%	
Meer dan 16 uur	7%	5%	4%	9%	6%	11%	

*vanwege het kleine aantal observaties is de groep die niet heeft gespeeld in het afgelopen jaar (n=15) buiten beschouwing gelaten in de analyse.

Voor iedere significante afwijking per rij ($p < 0,05$, tweezijdige test) is/zijn de letters van de categorieën waar de **blauw gearceerde** cel vanaf wijkt weergegeven.



B.1.3 Bijlage bij tabel 3.4 (1)

Tabel 7.6 – Welke limieten heb je ingesteld? Hoeveel geld ik maximaal op mijn account/in mijn wallet kan hebben

Basis: Deelnemers aan online kansspelen die de betreffende limiet hebben ingesteld (n=430)

	Leeftijd					Opleidingsniveau			Aantal accounts		
	18-23 n=74 (a)	24-34 n=138 (b)	35-49 n=106 (c)	50-64 n=77 (d)	65+ n=35 (e)	Laag n=54 (a)	Midden n=159 (b)	Hoog n=216 (c)	1 n=219 (a)	2 n=75 (b)	3 of 3+ n=123 (c)
1-50 euro	21%	15%	13%	18%	34% C	28%	15%	17%	33% B C	6%	8%
51-100 euro	19%	11%	15%	28% B	5%	14%	21%	12%	24% C	16%	10%
101-200 euro	6%	9%	8%	6%	18%	5%	7%	10%	9%	14% C	5%
201-500 euro	18%	21%	26%	26%	24%	15%	25%	24%	12%	23%	34% A
501-1000 euro	21%	14%	22%	13%	7%	9%	17%	19%	14%	19%	16%
1001+ euro	15%	30% D	16%	9%	13%	29%	16%	19%	7%	21% A	28% A

	PGSI categorie				Frequentie online gokken		
	Niet problematisch n=195 (a)	Laag risico n=101 (b)	Gematigd risico n=81 (c)	Hoog risico n=53 (d)	≥ 1x per maand n=323 (a)	< 1x per maand n=77 (b)	Niet in laatste jaar n=30 (c)
1-50 euro	22% C	19%	8%	11%	14%	21%	35% A
51-100 euro	17%	18%	13%	13%	17%	13%	19%
101-200 euro	9%	9%	6%	9%	8%	14% A	0%
201-500 euro	22%	21%	31%	18%	23%	22%	35%
501-1000 euro	13%	17%	22%	19%	19%	14%	0%
1001+ euro	16%	16%	20%	30%	20%	15%	11%

Voor iedere significante afwijking *per rij* ($p < 0,05$, tweezijdige test) is/zijn de letters van de categorieën waar de blauw gearceerde cel vanaf wijkt weergegeven.



B.1.4 Bijlage bij tabel 3.4 (2)

Tabel 7.7 – Welke limieten heb je ingesteld? Het maximale bedrag dat ik per dag kan storten op mijn account/in mijn wallet

Basis: Deelnemers aan online kansspelen die de betreffende limiet hebben ingesteld (n=419)

	Leeftijd					Opleidingsniveau			Aantal accounts		
	18-23 n=80 (a)	24-34 n=138 (b)	35-49 n=108 (c)	50-64 n=68 (d)	65+ n=25* (e)	Laag n=50 (a)	Midden n=147 (b)	Hoog n=222 (c)	1 n=214 (a)	2 n=69 (b)	3 of 3+ n=125 (c)
1-50 euro	55%	42%	50%	46%		42%	49%	46%	63% C	46%	35%
51-100 euro	27%	23%	19%	21%		27%	23%	21%	19%	24%	24%
101-200 euro	8%	6%	6%	14%		4%	8%	10%	8%	12%	8%
201-500 euro	6%	21% A	17%	15%		16%	16%	16%	6%	9%	25% A B
501-1000 euro	4%	3%	5%	2%		4%	2%	5%	3%	3%	4%
1001+ euro	0% ¹	5%	3%	1%		7%	2%	3%	0%	4%	4% A

	PGSI categorie				Frequentie online gokken		
	Niet problematisch n=178 (a)	Laag risico n=98 (b)	Gematigd risico n=82 (c)	Hoog risico n=61 (d)	≥ 1x per maand n=313 (a)	< 1x per maand n=83 (b)	Niet in laatste jaar n=23* (c)
1-50 euro	55% C D	50%	36%	34%	46%	49%	
51-100 euro	26%	14%	26%	19%	24%	18%	
101-200 euro	5%	14% A	12%	8%	9%	10%	
201-500 euro	8%	16%	23% A	27% A	17%	14%	
501-1000 euro	3%	2%	2%	8%	3%	6%	
1001+ euro	3%	4%	1%	3%	2%	3%	

*vanwege het kleine aantal observaties is de groep 65-plussers (n=25) en de groep die in het afgelopen jaar geen online kansspel heeft gespeeld (n=23) buiten beschouwing gelaten in deze analyse.

Voor iedere significante afwijking per rij ($p < 0,05$, tweezijdige test) is/zijn de letters van de categorieën waar de **blauw gearceerde** cel vanaf wijkt weergegeven.



B.1.5 Bijlage bij figuur 3.4 en 3.5

Tabel 7.8 - In hoeverre ben je het eens met deze stellingen? Bij het instellen van de limiet voor de maximale tijd die ik wil besteden aan online kansspelen... (weergegeven = % helemaal mee eens)

Basis: Nederlanders (18+) met een of meerdere accounts voor legale online kansspelen die een tijdslimiet hebben ingesteld, n=670

	Leeftijd					Opleidingsniveau			Aantal accounts		
	18-23 n=115 (a)	24-34 n=246 (b)	35-49 n=166 (c)	50-64 n=98 (d)	65+ n=45 (e)	Laag n=86 (a)	Midden n=231 (b)	Hoog n=351 (c)	1 n=344 (a)	2 n=121 (b)	3 of 3+ n=185 (c)
Vulde ik maar iets in, zodat ik snel kon gaan spelen.	38% D	44% D	32% D	17%	23%	26%	23%	46% A B	27%	26%	44% A B
Vulde ik een hoog limiet in, zodat ik geen last zou hebben van de limiet.	35% D	45% D	34% D	17%	29%	23%	28%	45% A B	23%	28%	49% A B
Vond ik het lastig om een goede limiet te kiezen.	42% D	27%	32%	20%	24%	25%	29%	31%	23%	21%	37% A B

	PGSI categorie				Frequentie online gokken		
	Niet problematisch n=297 (a)	Laag risico n=133 (b)	Gematigd risico n=120 (c)	Hoog risico n=120 (d)	≥ 1x per maand n=489 (a)	< 1x per maand n=133 (b)	Niet in laatste jaar n=39 (c)
Vulde ik maar iets in, zodat ik snel kon gaan spelen.	24%	25%	42% A B	57% A B	35%	34%	28%
Vulde ik een hoog limiet in, zodat ik geen last zou hebben van de limiet.	26%	24%	50% A B	51% A B	38% ^C	31%	14%
Vond ik het lastig om een goede limiet te kiezen.	17%	19%	44% A B	53% A B	31%	25%	22%

	Ik heb mijn eigen speelgedrag zelf onder controle en heb daarom geen speellimieten nodig.		
	(helemaal) eens (a)	Niet eens, niet oneens (b)	(helemaal) oneens (c)
Vulde ik maar iets in, zodat ik snel kon gaan spelen.	38% B	21%	40% B
Vulde ik een hoog limiet in, zodat ik geen last zou hebben van de limiet.	38% B	25%	38%
Vond ik het lastig om een goede limiet te kiezen.	29%	22%	40% B

Voor iedere significante afwijking per rij ($p < 0,05$, tweezijdige test) is/zijn de letters van de categorieën waar de blauw gearceerde cel vanaf wijkt weergegeven..



B.1.6 Bijlage bij figuur 3.6 en 3.7

Tabel 7.9 - In hoeverre ben je het eens met deze stellingen? Bij het instellen van de limiet voor het maximale geldbedrag dat ik wil besteden aan online kansspelen... (weergegeven = % helemaal mee eens)

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen op een legale website die een maximaal geldbedrag hebben ingesteld, n=915

	Leeftijd					Opleidingsniveau			Aantal accounts		
	18-23 n=169 (a)	24-34 n=331 (b)	35-49 n=217 (c)	50-64 n=140 (d)	65+ n=58 (e)	Laag n=118 (a)	Midden n=331 (b)	Hoog n=480 (c)	1 n=507 (a)	2 n=163 (b)	3 of 3+ n=223 (c)
Vulde ik maar iets in, zodat ik snel kon gaan spelen.	30% D	32% D	22% D	11%	22%	20%	18%	33% A B	19%	18%	36% A B
Vulde ik een hoog bedrag in, zodat ik geen last zou hebben van de limiet.	32% D	30% D	24% D	12%	15%	21%	20%	31% B	14%	24% A	36% A B
Vond ik het lastig om een goede limiet te kiezen.	37% C D E	31% D	23%	14%	16%	25%	22%	30%	24%	18%	32% B

	PGSI-categorie				Frequentie online gokken		
	Niet problematisch n=405 (a)	Laag risico n=195 (b)	Gematigd risico n=158 (c)	Hoog risico n=157 (d)	≥ 1x per maand n=630 (a)	< 1x per maand n=207 (b)	Niet in laatste jaar n=78 (c)
Vulde ik maar iets in, zodat ik snel kon gaan spelen.	17%	18%	30% A B	47% A B C	27%	21%	22%
Vulde ik een hoog limiet in, zodat ik geen last zou hebben van de limiet.	17%	16%	28% A B	53% A B C	29% B C	19%	10%
Vond ik het lastig om een goede limiet te kiezen.	14%	19%	36% A B	52% A B C	27%	21%	31%

	Ik heb mijn eigen speelgedrag zelf onder controle en heb daarom geen speellimieten nodig.		
	(helemaal) eens (a)	Niet eens, niet oneens (b)	(helemaal) oneens (c)
Vulde ik maar iets in, zodat ik snel kon gaan spelen.	29% B	14%	26% B
Vulde ik een hoog limiet in, zodat ik geen last zou hebben van de limiet.	29% B	16%	23%
Vond ik het lastig om een goede limiet te kiezen.	25%	22%	34%

Voor iedere significante afwijking *per rij* ($p < 0,05$, tweezijdige test) is/zijn de letters van de categorieën waar de blauw gearceerde cel vanaf wijkt weergegeven.



B.1.7 Bijlage bij tabel 4.1

Tabel 7.10 - Nadat je de limieten de eerste keer had ingesteld, heb je ze daarna nog wel eens verhoogd of verlaagd?

Basis: Deelnemers aan legale online kansspelen (18+) die speellimieten hebben ingesteld (n=961)

	Leeftijd					Opleidingsniveau			Aantal accounts		
	18-23 n=175 (a)	24-34 n=352 (b)	35-49 n=229 (c)	50-64 n=145 (d)	65+ n=60 (e)	Laag n=123 (a)	Midden n=321 (b)	Hoog n=511 (c)	1 n=553 (a)	2 n=177 (b)	3 of 3+ n=228 (c)
Niet verhoogd en niet verlaagd	50%	67% A	64%	74% A	84% A C	64%	63%	68%	75% C	71% C	56%
Verhoogd	8%	7%	8%	10%	3%	4%	10%	6%	5%	6%	11% A
Verlaagd	15%	13%	14%	8%	5%	11%	13%	12%	9%	11%	17% A
Zowel verhoogd als verlaagd	27% B C D E	13%	13%	9%	8%	21%	13%	14%	12%	11%	17%

	PGSI-categorie				Frequentie online gokken		
	Niet problematisch n=426 (a)	Laag risico n=206 (b)	Gematigd risico n=166 (c)	Hoog risico n=163 (d)	≥ 1x per maand n=657 (a)	< 1x per maand n=221 (b)	Niet in laatste jaar n=83 (c)
Niet verhoogd en niet verlaagd	86% B C D	76% C D	46% D	28%	59%	83% A	75% A
Verhoogd	4%	9%	16% A D	5%	9% B	2%	10% B
Verlaagd	7%	12%	18% A	21% A	15% B	5%	10%
Zowel verhoogd als verlaagd	3%	3%	21% A B	47% A B C	17% B C	9%	6%

Voor iedere significante afwijking per rij ($p < 0,05$, tweezijdige test) is/zijn de letters van de categorieën waar de blauw gearceerde cel vanaf wijkt weergegeven.



B.1.8 Bijlage bij figuur 4.3

Tabel 7.11 - Heb je in het afgelopen jaar tijdens het spelen je limieten wel eens bereikt?

Basis: Deelnemers aan legale online kansspelen (18+) die speellimieten hebben ingesteld (n=961)

	Leeftijd					Opleidingsniveau			Aantal accounts		
	18-23 n=175 (a)	24-34 n=352 (b)	35-49 n=229 (c)	50-64 n=145 (d)	65+ n=60 (e)	Laag n=123 (a)	Midden n=321 (b)	Hoog n=511 (c)	1 n=553 (a)	2 n=177 (b)	3 of 3+ n=228 (c)
Maximale inlogtijd opgemaakt*	16%	10%	15%	7%	12%	11%	12%	13%	7%	9%	18% A B
Maximale bedrag op het account bereikt	14%	13%	19%	15%	16%	15%	18%	12%	13%	11%	20% A
Maximale bedrag bereikt dat speler bij kon storten	23%	20%	21%	20%	11%	17%	20%	21%	13%	16%	28% A B
Limieten niet bereikt in afgelopen jaar	47%	63% A	53%	57%	65%	47%	55%	61% A	66% C D	65% C D	43%

*vanwege het kleine aantal observaties is de uitsplitsing voor 'het maximale verlies' (n=37) achterwege gelaten.

	PGSI-categorie				Frequentie online gokken		
	Niet problematisch n=426 (a)	Laag risico n=206 (b)	Gematigd risico n=166 (c)	Hoog risico n=163 (d)	≥ 1x per maand n=657 (a)	< 1x per maand n=221 (b)	Niet in laatste jaar n=83 (c)
Maximale inlogtijd opgemaakt*	4%	14% A	16% A	24% A	14% B C	8%	4%
Maximale bedrag op het account bereikt	9%	15%	23% A	22% A	18% B	10%	11%
Maximale bedrag bereikt dat speler bij kon storten	7%	20% A	38% A B	32% A B	25% B	12%	0%
Limieten niet bereikt in afgelopen jaar	80% B C D	54% C D	33%	30%	49%	71% A	82% A

Voor iedere significante afwijking per rij ($p < 0,05$, tweezijdige test) is/zijn de letters van de categorieën waar de blauw gearceerde cel vanaf wijkt weergegeven.

*vanwege het kleine aantal observaties is de uitsplitsing voor 'het maximale verlies' (n=37) achterwege gelaten



B.1.9 Bijlage bij figuur 4.5

Tabel 7.12 - Is het wel eens gebeurd dat je na het bereiken van je speellimiet... (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: deelnemers aan online kansspelen die in het afgelopen jaar een limiet hebben bereikt (n=354)

	Leeftijd					Opleidingsniveau			Aantal accounts		
	18-23 n=82 (a)	24-34 n=108 (b)	35-49 n=92 (c)	50-64 n=51 (d)	65+ n=21* (e)	Laag n=48 (a)	Midden n=121 (b)	Hoog n=122 (c)	1 n=153 (a)	2 n=62 (b)	3 of 3+ n=123 (c)
... je automatisch bent uitgelogd op de website?	42%	28%	30%	32%		34%	32%	31%	27%	37%	35%
... op een andere website bent gaan spelen?	46%	48%	50%	28%		52%	41%	45%	17%	27%	62% A B
... in een fysieke speelhal of casino bent gaan spelen? (dus niet online)	34% B D	15%	21%	11%		38% C	20%	15%	22%	17%	21%
... tijdelijk bent gestopt met spelen op alle websites?	56%	48%	53%	57%		49%	55%	54%	52%	50%	54%
... helemaal bent gestopt met spelen op alle websites?	34%	30%	27%	23%		28%	32%	28%	33%	25%	27%
... je limieten hebt verlaagd?	29%	16%	23%	18%		29%	19%	21%	16%	24%	22%
... je limieten hebt verhoogd?	44% C D	38% D	24%	13%		30%	30%	29%	22%	35%	32%
... je hulp of ondersteuning hebt gezocht?	24% B C	9%	10%	0%		18%	9%	10%	9%	12%	12%

*vanwege het kleine aantal observaties is de groep 65-plussers (n=21) in deze analyse buiten beschouwing gelaten.



Tabel 7.13 - Is het wel eens gebeurd dat je na het bereiken van je speellimiet... (meerdere antwoorden mogelijk)

Basis: deelnemers aan online kansspelen die in het afgelopen jaar een limiet hebben bereikt (n=354)

	PGSI-categorie				Frequentie online gokken		
	Niet problematisch n=75 (a)	Laag risico n=86 (b)	Gematigd risico n=93 (c)	Hoog risico n=100 (d)	≥ 1x per maand n=289 (a)	< 1x per maand n=54 (b)	Niet in laatste jaar n=11* (c)
... je automatisch bent uitgelogd op de website?	17%	29%	34%	42% A	35% B	18%	
... op een andere website bent gaan spelen?	10%	26% A	63% A B	59% A B	49% B	21%	
... in een fysieke speelhal of casino bent gaan spelen? (dus niet online)	5%	11%	17%	41% A B C	20%	18%	
... tijdelijk bent gestopt met spelen op alle websites?	43%	49%	63% A	53%	53%	55%	
... helemaal bent gestopt met spelen op deze website?	26%	31%	30%	49% A C	32%	44%	
... je limieten hebt verlaagd?	5%	14%	25% A	33% A B	24% B	6%	
... je limieten hebt verhoogd?	14%	13%	33% A B	49% A B	31%	26%	
... je hulp of ondersteuning hebt gezocht?	2%		6%	30% A C	12%	2%	

Voor iedere significante afwijking per rij ($p < 0,05$, tweezijdige test) is/zijn de letters van de categorieën waar de blauw gearceerde cel vanaf wijkt weergegeven.

*vanwege het kleine aantal observaties is de groep die niet heeft gespeeld in het afgelopen jaar (n=11) in deze analyse buiten beschouwing gelaten



B.1.10 Bijlage bij figuur 5.1

Tabel 7.14 - Wat vind je ervan dat spelers bij legale online kansspelen verplicht speellimieten moeten instellen?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen (n=1.698)

	Leeftijd					Opleidingsniveau			Aantal accounts		
	18-23 n=246 (a)	24-34 n=616 (b)	35-49 n=428 (c)	50-64 n=266 (d)	65+ n=142 (e)	Laag n=215 (a)	Midden n=543 (b)	Hoog n=929 (c)	1 n=1103 (a)	2 n=267 (b)	3 of 3+ n=290 (c)
(zeer) goede zaak	74%	79%	73%	82% C	73%	67%	76%	80% A	80% C	80% C	70%
geen goede geen slechte zaak	16% D	12%	15% D	8%	7%	14%	13%	11%	11%	10%	16% A
(zeer) slechte zaak	7%	4%	5%	4%	2%	8% C	4%	4%	3%	5%	6% A
geen mening	3%	5%	6%	6%	17% A B C D	10% C	7%	5%	7%	5%	7%

	PGSI				Frequentie online gokken		
	Niet problematisch n=900 (a)	Laag risico n=317 (b)	Gematigd risico n=229 (c)	Hoog risico n=252 (d)	≥ 1x per maand n=896 (a)	< 1x per maand n=451 (b)	Niet in laatste jaar n=351 (c)
(zeer) goede zaak	81% D	84% D	77% D	55%	76%	80%	73%
geen goede geen slechte zaak	9%	10%	17% A	21% A B	13%	11%	12%
(zeer) slechte zaak	2%	1%	2%	16% A B C	5%	4%	2%
geen mening	8% C	4%	3%	7%	5%	5%	12% A B

Voor iedere significante afwijking per rij ($p < 0,05$, tweezijdige test) is/zijn de letters van de categorieën waar de blauw gearceerde cel vanaf wijkt weergegeven. Voorbeeld: spelers met één (a) of twee accounts (b) vinden speellimieten significant vaker een (zeer) goede zaak dan spelers met drie of meer accounts (c).



B.1.11 Bijlage bij figuur 6.1

Tabel 7.15 - In hoeverre heb je behoefte aan informatie of hulp bij het instellen van je spellimieten?

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts op een legale website voor online kansspelen (n=1654)

	Leeftijd					Opleidingsniveau			Aantal accounts		
	18-23 n=238 (a)	24-34 n=601 (b)	35-49 n=416 (c)	50-64 n=261 (d)	65+ n=138 (e)	Laag n=205 (a)	Midden n=535 (b)	Hoog n=904 (c)	1 n=1076 (a)	2 n=260 (b)	3 of 3+ n=282 (c)
(Heel) veel	6%	5%	4%	2%	2%	7% B	3%	4%	4%	3%	5%
Een beetje	30% B C D E	19% E	18% E	12%	6%	20%	17%	17%	17%	13%	21% B
Nauwelijks	32% D	26%	26%	19%	21%	25%	27%	23%	23%	32% A	25%
Geen	33%	50% A	53% A	66% A B C	71% A B C	48%	52%	55%	56%	53%	49%

	PGSI-categorie				Frequentie online gokken		
	Niet problematisch n=881 (a)	Laag risico n=312 (b)	Gematigd risico n=223 (c)	Hoog risico n=238 (d)	≥ 1x per maand n=876 (a)	< 1x per maand n=443 (b)	Niet in laatste jaar n=335 (c)
(Heel) veel	1%	2%	6% A	14% A B C	5%	3%	3%
Een beetje	10%	15%	23% A	40% A B C	21% B	11%	16%
Nauwelijks	21%	32% A	34% A	24%	29% C	23%	19%
Geen	68% B C D	51% C D	38% D	23%	45%	63% A	62% A

Voor iedere significante afwijking per rij ($p < 0,05$, tweezijdige test) is/zijn de letters van de categorieën waar de blauw gearceerde cel vanaf wijkt weergegeven. Voorbeeld: laagopgeleiden (a) hebben significant vaker (heel) veel behoefte aan ondersteuning dan middelbaar opgeleiden (b).



B.1.12 Bijlage bij tabel 6.3

Tabel 7.16 - Kun je van onderstaande manieren aangeven of ze jou zouden helpen om niet te veel te spelen of te veel geld kwijt te raken? Percentage (%) dat aangeeft dat het misschien of zeker zou kunnen helpen. Uitgesplitst naar PGSI-score.

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen (n=1698).

	Niet- problematische gokker n=900 (a)	Laag- risicogokker n=317 (b)	Gematigd- risicogokker n=229 (c)	Hoog- risicogokker n=252 (d)
Een rekenhulp waarmee je geholpen wordt om een goede speellimiet te bepalen.	37%	50% A	56% A	58% A
Een verplichte speelpauze na een bepaalde tijd onafgebroken spelen.	42%	48%	58% A	50%
Een bericht waarin je direct kunt zien hoe veel je per dag, week of maand hebt ingezet, gewonnen en verloren.	47%	52%	65% A B	60% A
Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren.	54%	65% A	71% A D	58%
Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe lang je al ingelogd bent.	42%	53% A	62% A D	45%
Eén overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld.	49%	60% A	71% A B	63% A
Een limiet die automatisch hetzelfde is voor alle websites waarop je een account hebt.	43%	58% A	64% A	63% A
Een standaardlimiet dat je per maand kunt storten. De limiet kun je alleen verhogen als je kan aantonen dat je dit geld kunt 'missen'.	44%	57% A	63% A	56% A
Een standaardlimiet dat je per maand kunt storten. De limiet kun je alleen verhogen als je informatie hebt gelezen over de risico's van online kansspelen.	39%	49% A	62% A B	54% A
Een dashboard dat altijd in beeld is waarop je kunt zien hoeveel geld je die dag, week of maand hebt verloren of gewonnen.	53%	69% A D	74% A D	56%

Voor iedere significante afwijking *per rij* ($p < 0,05$, tweezijdige test) is/zijn de letters van de categorieën waar de blauw gearceerde cel vanaf wijkt weergegeven. Voorbeeld: Met de stelling 'een verplichte speelpauze na een bepaalde tijd onafgebroken spelen' zijn gematigd-risicogokkers (c) het significant vaker eens dan 18-23 jarigen (a).



B.1.13 Bijlage bij tabel 6.4

Tabel 7.17 - Kun je van onderstaande manieren aangeven of ze jou zouden helpen om niet te veel te spelen of te veel geld kwijt te raken? Percentage (%) dat aangeeft dat het misschien of zeker zou kunnen helpen. Uitgesplitst naar leeftijd

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen (n=1698).

	18 tot 23 n=246 (a)	24 tot 34 n=616 (b)	35 tot 49 n=428 (c)	50-64 n=266 (d)	65+ n=142 (e)
Een rekenhulp waarmee je geholpen wordt om een goede speellimiet te bepalen.	66% B C D E	53% C D E	41% E	35%	23%
Een verplichte speel pauze na een bepaalde tijd onafgebroken spelen.	57% C D E	54% C D E	44% E	40% E	25%
Een bericht waarin je direct kunt zien hoe veel je per dag, week of maand hebt ingezet, gewonnen en verloren.	59% E	60% E	52% E	50% E	25%
Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren.	69% C D E	67% C D E	56% E	57% E	32%
Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe lang je al ingelogd bent.	59% C E	51% E	44% E	49% E	27%
Eén overkoepelende limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld.	69% C D E	62% E	55% E	53% E	30%
Een limiet die automatisch hetzelfde is voor alle websites waarop je een account hebt.	62% D E	56% E	52% E	49% E	26%
Een standaardlimiet dat je per maand kunt storten. De limiet kun je alleen verhogen als je kan aantonen dat je dit geld kunt 'missen'.	63% D E	56% D E	52% E	45% E	24%
Een standaardlimiet dat je per maand kunt storten. De limiet kun je alleen verhogen als je informatie hebt gelezen over de risico's van online kansspelen.	62% B C D E	47% E	48% E	42% E	24%
Een dashboard dat altijd in beeld is waarop je kunt zien hoeveel geld je die dag, week of maand hebt verloren of gewonnen.	64% E	66% D E	60% E	54% E	34%

Voor iedere significante afwijking *per rij* ($p < 0,05$, tweezijdige test) is/zijn de letters van de categorieën waar de blauw gearceerde cel vanaf wijkt weergegeven. Voorbeeld: Met de stelling 'een verplichte speel pauze na een bepaalde tijd onafgebroken spelen' zijn 18-23 jarigen (a) het significant vaker eens dan 35-49 jarigen (c), 50-64 jarigen (d) en 65-plussers (e)..



B.1.14 Bijlage bij tabel 7.2 en 7.3

Tabel 7.18 - Hoeveel geld stortte je de afgelopen maand in totaal op je account(s) voor online kansspelen/in je wallet(s)? Uitgesplitst naar PGSI-categorieën.

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen en die in het afgelopen jaar tenminste één keer een kansspel speelden (n=1.346)

	Totaal (n=1346)	Niet-problematische gokker (n=640)	Laag- risicogokker (n=282)	Gematigd- risicogokker (n=201)	Hoog- risicogokker (n=223)
500 euro of meer	5%	1%	5%	10%	11%
400-499 euro	1%	1%	0%	1%	2%
300-399 euro	3%	0%	2%	5%	6%
200-299 euro	4%	1%	5%	10%	3%
100-199 euro	8%	6%	8%	11%	8%
50-99 euro	8%	6%	12%	7%	9%
20-49 euro	10%	12%	14%	8%	3%
1-19 euro	6%	8%	7%	2%	3%
Niets gestort afgelopen maand	44%	58%	38%	33%	24%
Weet ik niet meer	8%	3%	6%	8%	20%
Wil ik niet zeggen	4%	2%	2%	5%	10%

Tabel 7.19 - Hoeveel geld stortte je de afgelopen maand in totaal op je account(s) voor online kansspelen/in je wallet(s)? Uitgesplitst naar leeftijd

Basis: Nederlanders (18+) met één of meerdere accounts voor online kansspelen en die in het afgelopen jaar tenminste één keer een kansspel speelden (n=1.346)

	Leeftijd					
	Totaal (n=1346)	18 tot 23 (n=221)	24 tot 34 (n=448)	35 tot 49 (n=343)	50-64 (n=202)	65+ (n=92)
500 euro of meer	5%	4%	5%	7%	4%	2%
400-499 euro	1%	0%	1%	2%	0%	1%
300-399 euro	3%	2%	2%	2%	4%	4%
200-299 euro	4%	1%	3%	5%	3%	9%A
100-199 euro	8%	6%	9%	8%	8%	5%
50-99 euro	8%	8%	6%	10%	9%	5%
20-49 euro	10%	12%	10%	9%	11%	16%
1-19 euro	6%	7%	7%	5%	7%	6%
Niets gestort afgelopen maand	44%	37%	51%	38%	46%	44%
Weet ik niet meer	8%	19%	5%	9%	3%	3%
Wil ik niet zeggen	4%	5%	2%	4%	4%	5%



C PGSI

De *Canadian Problem Gambling Index (CPGI)* of *Problem Gambling Severity Index (PGSI)* is een gestandaardiseerde vragenlijst die gebruikt wordt om risicovol gokgedrag te meten. De index geeft de mate van problematisch gokken aan, lopend van 'niet-problematische gokker' tot 'hoog-risicogokker'. De PGSI bestaat uit de onderstaande negen vragen. De antwoordoptie 'nooit' staat gelijk aan 0 punten, 'soms' aan 1 punt, 'meestal' aan 2 punten en 'altijd' is goed voor 3 punten. Door deze punten bij elkaar op te tellen, komt men op een somscore (0-27). Op basis van deze somscore valt iemand in een van de volgende categorieën: niet-problematische gokker (score 0), laag-risicogokker (score 1 of 2); gematigd-risicogokker (score 3 tot en met 7) of hoog-risicogokker (score 8 of hoger) (Ferris & Wynne, 2001; Loket Kansspel, 2023).

Als je terugdenkt aan de afgelopen twaalf maanden, hoe vaak...

	Nooit (0)	Soms (1)	Meestal (2)	(Bijna) altijd (3)
...heb je meer ingezet dan je je eigenlijk kon veroorloven te verliezen?				
...heb je met meer geld moeten gokken om hetzelfde gevoel van opwinding te krijgen?				
... ben je een andere dag verder gaan spelen om geld dat je verloren had proberen terug te winnen?				
... heb je geld geleend of iets verkocht, om met dat geld te kunnen gaan gokken?				
...heb je het gevoel gehad dat je misschien een probleem hebt met gokken?				
... heeft gokken gezondheidsproblemen voor je veroorzaakt, inclusief stress of angst?				
...hebben mensen kritiek gehad op je speelgedrag of je verteld dat je een gokprobleem had? Het maakt niet uit of dit waar is of niet.				
...is jouw gokken de oorzaak geweest voor geldproblemen?				
... heb je je schuldig gevoeld over de wijze waarop je gokt of wat er gebeurt wanneer je gokt?				



Tabel 7.20 - PGSI-indeling en toelichting volgens Loket Kansspel

Score	Beschrijving
0 (niet-problematische gokker)	Niet-problematische gokkers gokken zonder negatieve gevolgen.
1 – 2 (laag-risicogokker)	Gokkers met een laag risico ervaren een laag niveau van problemen met weinig of geen geïdentificeerde negatieve gevolgen. Ze kunnen bijvoorbeeld heel af en toe meer uitgeven dan ze zich kunnen veroorloven of zich schuldig voelen over hun gokken.
3 – 7 (gematigd-risicogokker)	Gokkers met een matig risico ervaren een matig niveau van problemen die tot enkele negatieve gevolgen leiden. Ze geven bijvoorbeeld soms meer uit dan ze zich kunnen veroorloven, verliezen de tijd uit het oog of voelen zich schuldig over het gokken.
8 of hoger (hoog-risicogokker)	Hoog-risicogokkers gokken met negatieve gevolgen en mogelijk controleverlies. Ze geven bijvoorbeeld vaak meer uit dan ze zich kunnen veroorloven, gokken om geld terug te winnen en zich gestrest voelen over hun gokken.

D Vragenlijst

Leeswijzer vragenlijst

- Schuingedrukte teksten in het rood geven de routing van de vragen aan en/of instructies voor de programmeur.
- Vragen waarbij de antwoordopties door een nummer voorgaan, zijn single-respons vragen. Vragen waarbij de antwoordopties met opsommingstekens voorgaan, zijn multiple respons vragen. Als er bij een multiple respons vraag (*exclusief) bij een antwoord staat, betekent dit dat het antwoord niet in combinatie met andere antwoorden mocht worden gekozen.
- Op iedere plek in deze vragenlijst waar ‘online kansspel’ of ‘online kansspelen’ staat, is een informatieballon (i) bijgevoegd, waaronder de respondenten de in dit onderzoek gebruikte definitie konden lezen (zie definitie onder V1).
- Hetzelfde geldt voor de uitleg over speellimieten (zie uitleg onder V7a).



Introductie

Introtekst voor respondenten o.b.v. screening tot de doelgroep behoren:

Fijn dat je interesse hebt in dit onderzoek. Je hebt aangegeven dat je in het afgelopen jaar een online kansspel hebt gespeeld en/of dat je een account hebt op een website waar je een online kansspel kunt spelen. We willen je daar graag een aantal vragen over stellen.

I&O Research voert dit onderzoek uit in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC). Door mee te doen, lever je een belangrijke bijdrage aan wetenschappelijk onderzoek. De gegevens die je invult, worden anoniem gemaakt. Jouw persoonlijke gegevens zijn nooit terug te zien in de resultaten van het onderzoek.

Alvast hartelijk bedankt voor het meedoen!

Introtekst voor respondenten die nog niet meededen aan de screening:

Fijn dat je interesse hebt in dit onderzoek. De vragen in deze vragenlijst gaan over online kansspelen (zoals online casinospelen of online sportweddenschappen). Het invullen duurt, afhankelijk van je ervaringen, 2 tot 10 minuten.

I&O Research voert dit onderzoek uit in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC). Door mee te doen, lever je een belangrijke bijdrage aan wetenschappelijk onderzoek. De gegevens die je invult, worden anoniem gemaakt. Jouw persoonlijke gegevens zijn nooit terug te zien in de resultaten van het onderzoek.

Alvast hartelijk bedankt voor het meedoen!



V1-V3: alleen als respondent nog niet heeft meegedaan aan screening.

V1. Speelde je in het afgelopen jaar wel eens een online kansspel?

Met een online kansspel bedoelen we:

- online casino's waarin je tegen anderen speelt (bijv. poker)
- online casino's waarin je tegen de computer speelt (roulette, fruitautomaat, etc.),
- online sportweddenschappen (bijv. wedden op de uitslag van een voetbalwedstrijd, paardenrace of een ander sportevenement)

Het gaat niet om het online kopen van loten (bijv. voor de Staatsloterij).

1. Ja
2. Nee

V2. Heb je één of meerdere account(s) om een online kansspel (i) te spelen?

1. Ja, ik heb één account
2. Ja, ik heb twee accounts
3. Ja, ik heb drie accounts
4. Ja, ik heb meer dan drie accounts, namelijk [...]
5. Ik heb meerdere accounts, maar weet niet precies hoeveel
6. Nee, ik heb geen account

Als V1 = ja en V2 = 1 t/m 5: door naar V3 en verder.

Als V1 = nee en V2 = 1 t/m 5: door naar V3b, V4 en dan V7a en verder.

Als V1 = nee en V2 = nee; of als V1 = ja en V2 = nee: screen-out tekst. 'De vragen in deze vragenlijst zijn bedoeld voor mensen die wel eens meedoen aan een online kansspel en daar ook een account voor hebben. Je valt buiten de doelgroep. Hartelijk dank voor je interesse.'

V3. Hoe vaak speelde je in het afgelopen jaar een online kansspel (i)?

Kies het antwoord dat het beste bij je past.

1. (Bijna) iedere dag
2. Een paar keer per week
3. Een keer per week
4. Een paar keer per maand
5. Een keer per maand
6. Een paar keer per jaar
7. Een keer in het afgelopen jaar



V3b. Speel je online kansspelen (i) op legale of illegale websites?

Meerdere antwoorden mogelijk

Je herkent een legale website bijvoorbeeld aan ...

- Het uitvoeren van een identiteitscontrole voordat je mag gaan spelen
- Het moeten instellen van speellimieten
- Het kenmerk van de Kansspelautoriteit
- Verwijzingen naar het Loket Kansspel en Cruks
- De waarschuwende tekst "Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+"

Op de website van de kansspelautoriteit vind je een overzicht van alle legale websites:

<https://kansspelautoriteit.nl/veilig-spelen/veilig-online-gokken/kansspelwijzer-online-gokken/>

- Ik heb een account op een legale website
- Ik heb een account op een illegale website > indien respondent alleen op illegale websites speelt, doorverwijzen naar vraag 4, 5, 6, 10, 11, 23, 24, 27, 29 en verder
- Dat weet ik echt niet (*exclusief)

V4. Wanneer heb je voor het eerst een online kansspel (i) gespeeld?

1. In de afgelopen maand
2. In het afgelopen half jaar
3. In het afgelopen jaar
4. Tussen 1 en 2 jaar geleden
5. Tussen 2 en 3 jaar geleden
6. Meer dan 3 jaar geleden
7. Weet ik niet meer

V5. Welke soorten online kansspelen (i) heb je in het afgelopen jaar gespeeld?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Wedden op sportwedstrijden, zoals voetbal of tennis
- Paardenraces of andere races met dieren
- Poker
- Casinospellen en tafelspellen (bijvoorbeeld: Roulette, Blackjack, Baccarat, Punto Banco, Rad van Fortuin, Moneywheel)
- Bingo
- Slots, fruitautomaat, drops&wins, jackpotautomaten, of andere gokkastspellen
- Iets anders, namelijk *[open antwoord]*
- Dat weet ik niet meer (*exclusief)

V6. Hoeveel geld stortte je de afgelopen maand in totaal op je account(s) voor online kansspelen/in je wallet(s)?

Heb je meerdere accounts? In dat geval gaat het om de optelsom van alle accounts.

Als je het niet precies weet, mag je het schatten.

1. [...] euro
2. Ik heb niets gestort de afgelopen maand
3. Dat weet ik echt niet
4. Wil ik liever niet zeggen



Speellimieten

V7a. Toen je je account(s) aanmaakte voor online kansspelen, welk van de volgende stappen heb je toen doorlopen?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Ik moest mijn naam en adres doorgeven
- Ik moest mijn leeftijd doorgeven
- Ik moest een id-bewijs uploaden
- Ik moet mijn rekeningnummer doorgeven
- Ik moest limieten instellen
- Dat weet ik niet meer (**exclusief*)

<Nieuw scherm>

Als je een account aanmaakt op een legale website voor online kansspelen (i), dan moet je op de website speellimieten instellen.

Speellimieten zijn grenzen waarmee je bijvoorbeeld aangeeft...

- hoe lang je maximaal per dag, week of maand ingelogd mag zijn op de website (sessielimiet, inloglimiet)
- hoeveel geld je maximaal op je account/in je wallet kunt hebben (saldolimiet, walletlimiet, balanslimiet)
- het bedrag dat je per dag, week of maand maximaal kunt storten op je account/in je wallet (opwaardeerlimiet, stortingslimiet)
- hoeveel je maximaal per dag, week en/of maand mag verliezen (verlieslimiet)

Het verschilt per website welke grenzen je moet of kunt instellen.

<Nieuw scherm>

V7b. Weet je nog welke limiet(en) (i) je hebt ingesteld?

1. Ik weet precies welke limieten ik voor mezelf heb ingesteld
2. Ik weet ongeveer welke limieten ik voor mezelf heb ingesteld
3. Ik weet nog dat ik limieten heb ingesteld, maar ik weet echt niet meer hoe hoog die zijn
4. Ik kan me echt niet herinneren dat ik limieten heb ingesteld *> ga naar vraag 10, 11, 23 en verder*



Indien V7b = 1, 2 of 3 & V2=1

V8a. Heb je deze speellimieten (i) ingesteld op je account?

Als je het niet meer zeker weet, kun je het ook nakijken in je accountoverzicht.

	Ja	Nee	Weet ik niet (meer)	Wil ik niet zeggen
a. Hoe lang ik <u>per dag</u> ingelogd mag zijn				
b. Hoe lang ik <u>per week</u> ingelogd mag zijn				
c. Hoe lang ik <u>per maand</u> ingelogd mag zijn				
d. Hoeveel geld ik maximaal op mijn account/in mijn wallet kan hebben				
e. Het maximale bedrag dat ik <u>per dag</u> kan storten op mijn account/in mijn wallet				
f. Het maximale bedrag dat ik <u>per week</u> kan storten op mijn account/in mijn wallet				
g. Het maximale bedrag dat ik <u>per maand</u> kan storten op mijn account/in mijn wallet				
h. Hoeveel ik maximaal <u>per dag</u> kan verliezen				
i. Hoeveel ik maximaal <u>per week</u> kan verliezen				
j. Hoeveel ik maximaal <u>per maand</u> kan verliezen				

Indien V7b = 1, 2 of 3 & V2=2, 3, 4 of 5

V8b. Je hebt meerdere accounts voor online kansspelen. Als je denkt aan het account waar je het meest op speelt, heb je deze speellimieten (i) daar ingesteld?

Als je het niet meer zeker weet, kun je het ook nakijken in je accountoverzicht.

	Ja	Nee	Weet ik niet (meer)	Wil ik niet zeggen
a. Hoe lang ik <u>per dag</u> ingelogd mag zijn				
b. Hoe lang ik <u>per week</u> ingelogd mag zijn				
c. Hoe lang ik <u>per maand</u> ingelogd mag zijn				
d. Hoeveel geld ik maximaal op mijn account/in mijn wallet kan hebben				
e. Het maximale bedrag dat ik <u>per dag</u> kan storten op mijn account/in mijn wallet				
f. Het maximale bedrag dat ik <u>per week</u> kan storten op mijn account/in mijn wallet				
g. Het maximale bedrag dat ik <u>per maand</u> kan storten op mijn account/in mijn wallet				
h. Hoeveel ik maximaal <u>per dag</u> kan verliezen				
i. Hoeveel ik maximaal <u>per week</u> kan verliezen				
j. Hoeveel ik maximaal <u>per maand</u> kan verliezen				



Indien V7b= 1, 2 + V2=1

Toon alleen opties waarbij geldt V8a=ja

V9a. Welke speellimieten (i) heb je ingesteld?

Als je het niet meer zeker weet, kun je het ook nakijken in je accountoverzicht. Anders mag je het schatten.

			Weet ik niet (meer)	Wil ik niet zeggen
a. Hoe lang ik <u>per dag</u> ingelogd mag zijn	...	uur		
b. Hoe lang ik <u>per week</u> ingelogd mag zijn	...	dagen		
c. Hoe lang ik <u>per maand</u> ingelogd mag zijn	...	dagen		
d. Hoeveel geld ik maximaal op mijn account/in mijn wallet kan hebben	...	euro		
e. Het maximale bedrag dat ik <u>per dag</u> kan storten op mijn account/in mijn wallet	...	euro		
f. Het maximale bedrag dat ik <u>per week</u> kan storten op mijn account/in mijn wallet	...	euro		
g. Het maximale bedrag dat ik <u>per maand</u> kan storten op mijn account/in mijn wallet	...	euro		
h. Hoeveel ik maximaal <u>per dag</u> kan verliezen	...	euro		
i. Hoeveel ik maximaal <u>per week</u> kan verliezen	...	euro		
j. Hoeveel ik maximaal <u>per maand</u> kan verliezen	...	euro		

Indien V7b = 1, 2 & V2=2, 3, 4 of 5 (meerdere accounts)

Toon alleen opties waarbij geldt V8b=ja

V9b. Je hebt meerdere accounts voor online kansspelen. Als je denkt aan het account waar je het meest op speelt, welke speellimieten (i) heb je daar ingesteld?

Als je het niet meer zeker weet, kun je het ook nakijken in je accountoverzicht. Anders mag je het schatten.

			Weet ik niet (meer)	Wil ik niet zeggen
a. Hoe lang ik <u>per dag</u> ingelogd mag zijn	...	uur		
b. Hoe lang ik <u>per week</u> ingelogd mag zijn	...	dagen		
c. Hoe lang ik <u>per maand</u> ingelogd mag zijn	...	dagen		
d. Hoeveel geld ik maximaal op mijn account/in mijn wallet kan hebben	...	euro		
e. Het maximale bedrag dat ik <u>per dag</u> kan storten op mijn account/in mijn wallet	...	euro		
f. Het maximale bedrag dat ik <u>per week</u> kan storten op mijn account/in mijn wallet	...	euro		
g. Het maximale bedrag dat ik <u>per maand</u> kan storten op mijn account/in mijn wallet	...	euro		
h. Hoeveel ik maximaal <u>per dag</u> kan verliezen	...	euro		
i. Hoeveel ik maximaal <u>per week</u> kan verliezen	...	euro		
j. Hoeveel ik maximaal <u>per maand</u> kan verliezen	...	euro		



Indien V2 = 2, 3, 4 of 5

V9c. Je hebt op meerdere websites voor online kansspelen een account. Heb je op al je accounts dezelfde speellimieten (i) ingesteld?

1. Ja, voor alle accounts houd ik (ongeveer) dezelfde limieten aan
2. Nee, het verschilt per account welke limieten ik heb ingesteld
3. Dat weet ik niet meer

Keuze voor limieten

V10. Wat vind je ervan dat spelers bij legale online kansspelen verplicht speellimieten (i) moeten instellen?

1. Een zeer goede zaak
2. Een goede zaak
3. Geen goede, maar ook geen slechte zaak
4. Een slechte zaak
5. Een zeer slechte zaak
6. Geen mening

Indien V10 = 1, 2, 3, 4 of 5

V11. Kun je je antwoord toelichten? Waarom vind je dit <antwoord V10>?

1. *[Open antwoord]*
2. Dat kan ik niet toelichten

Indien V2=1

V12a. Op websites van online kansspelaanbieders staat (soms) informatie over het instellen van limieten. Welke informatie heb je gezien toen je je account instelde?

Meerdere antwoorden mogelijk

1. Algemene informatie over speellimieten
2. Een rekenhulp waarmee ik kon berekenen welke limieten bij mij zouden passen (budgetcalculator)
3. Een vooraf ingevuld standaardlimiet. Deze kon ik zelf aanpassen.
4. Welke limieten andere spelers kozen (bijvoorbeeld in de vorm van 'meest gekozen')
5. Informatie over welke limieten bij mij zouden passen, gebaseerd op mijn gegevens
6. Ik heb geen informatie over speellimieten gezien (**exclusief*)
7. Dat weet ik niet meer (**exclusief*)



Indien V2 = 2, 3, 4

V12b. Op websites van online kansspelaanbieders staat (soms) informatie over het instellen van limieten. Als je denkt aan het account waar je het meest op speelt, welke informatie heb je daar gezien?

Meerdere antwoorden mogelijk

1. Algemene informatie over speellimieten
2. Een rekenhulp waarmee ik kon berekenen welke limieten bij mij zouden passen
3. Een vooraf ingevuld standaardlimiet. Deze kon ik zelf aanpassen.
4. Welke limieten andere spelers kozen (bijvoorbeeld in de vorm van 'meest gekozen')
5. Informatie over welke speellimieten bij mij zouden passen, gebaseerd op mijn gegevens
6. Ik heb geen informatie over speellimieten gezien (**exclusief*)
7. Dat weet ik niet meer (**exclusief*)

Indien V7b = 1, 2 of 3

V13. Heb je nog ergens anders informatie gezocht voordat je de limieten over speeltijd en geld instelde?

Meerdere antwoorden mogelijk

	Bij vrienden of familie	Op een andere website of forum	Ergens anders	Nee (<i>*exclusief</i>)	Weet ik niet meer (<i>*exclusief</i>)
a. Voor de maximale tijd die ik per dag, week en/of maand kan spelen					
b. Voor het maximale geldbedrag dat ik per dag, week en/of maand kan inzetten					

Indien V13a of V13b= 'ergens anders'

V13b. Je geeft aan dat je ergens anders informatie zoekt. Waar zoekt je informatie?

1. [*Open antwoord*]
2. Geen antwoord



Indien V8a.a, b, c of V8b.a, b, c = ja

Stellingen random aanbieden

V14. In hoeverre ben je het eens met deze stellingen?

Bij het instellen van de limiet voor de maximale tijd die ik wil besteden aan online kansspelen (i)...

	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Weet ik niet
Heb ik goed nagedacht over de tijd die ik maximaal aan online kansspelen wil besteden.						
Dacht ik aan andere hobby's waar ik ook tijd aan wil besteden.						
Vulde ik maar iets in, zodat ik snel kon gaan spelen.						
Vulde ik een hoge limiet in, zodat ik geen last zou hebben van de limiet.						
Vulde ik een lage limiet in zodat ik niet te veel tijd aan kansspelen kan besteden.						
Had ik geen idee wat een goede tijdslimiet voor mij zou zijn.						
Vond ik het lastig om een goede limiet te kiezen.						



Indien V8a.d t/m j of V8b.d t/m j = ja

Stellingen random aanbieden

V15. In hoeverre ben je het eens met deze stellingen?

Bij het instellen van de limiet voor het maximale geldbedrag dat ik wil besteden aan online kansspelen (i)...

	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Weet ik niet
Heb ik goed nagedacht over het bedrag dat ik maximaal aan online kansspelen wil besteden.						
Dacht ik aan hoeveel geld ik verdien en hoeveel vaste lasten ik heb.						
Heb ik goed nagedacht over hoeveel geld ik kan missen voor kansspelen.						
Vulde ik maar iets in, zodat ik snel kon gaan spelen.						
Vulde ik een hoog bedrag in, zodat ik geen last zou hebben van de limiet.						
Vulde ik een laag bedrag in, zodat ik niet te veel geld aan kansspelen kan uitgeven.						
Had ik geen idee wat een goede limiet voor mij zou zijn.						
Vond ik het lastig om een goede limiet te kiezen.						

Aanpassen van limieten en limieten bereiken

Indien minimaal 1 item bij V8a of V8b=ja

V17a. Nadat je de limieten (i) de eerste keer had ingesteld, heb je ze daarna nog wel eens verhoogd?

Meerdere antwoorden mogelijk

- (toon indien v8a/b.a, v8a/b.b of v8a/b.c = ja) Ja, zodat ik langer kon spelen
- (toon indien v8a/b.d = ja) Ja, zodat ik meer geld op mijn account mocht hebben
- (toon indien v8a/b.e, v8a/b.f of v8a/b.g = ja) Ja, zodat ik meer bij kon storten
- (toon indien v8a/b.h, v8a/b.i, v8a/b.j = ja) Ja, zodat ik meer verlies kon maken
- Nee, ik heb de limieten nooit verhoogd (*exclusief)
- Dat weet ik niet meer (*exclusief)



Indien minimaal 1 item bij V8a of V8b=ja

V17b. Nadat je de limieten (i) de eerste keer had ingesteld, heb je ze daarna nog wel eens verlaagd?

Meerdere antwoorden mogelijk

- *(toon indien v8a/b.a, v8a/b.b of v8a/b.c = ja)* Ja, zodat ik minder lang kon spelen
- *(toon indien v8a/b.d = ja)* Ja, zodat ik minder geld op mijn account mocht hebben
- *(toon indien v8a/b.e, v8a/b.f of v8a/b.g = ja)* Ja, zodat ik minder bij kon storten
- *(toon indien v8a/b.h, v8a/b.i, v8a/b.j = ja)* Ja, zodat ik minder verlies kon maken
- Nee, ik heb de limieten nooit verlaagd (**exclusief*)
- Dat weet ik niet meer (**exclusief*)

Indien minimaal 1 item bij V8a of V8b=ja

V18a. Heb je in het afgelopen jaar tijdens het spelen je limieten (i) wel eens bereikt?

Meerdere antwoorden mogelijk

- *(toon indien v8a/b.a, v8a/b.b of v8a/b.c = ja)* Ja, ik had de maximale inlogtijd opgemaakt
- *(toon indien v8a/b.d = ja)* Ja, ik had het maximale bedrag op mijn account bereikt
- *(toon indien v8a/b.e, v8a/b.f of v8a/b.g = ja)* Ja, ik had het maximale bedrag bereikt dat ik bij kon storten
- *(toon indien v8a/b.h, v8a/b.i, v8a/b.j = ja)* Ja, ik had het maximale verlies gemaakt
- Nee, dat is in het afgelopen jaar niet gebeurd (**exclusief*)
- Dat weet ik niet meer (**exclusief*)

Indien V18a=1, 2, 3 of 4 (limiet bereikt)

V18b. Hoe vaak kwam het in het afgelopen jaar voor dat je een limiet (i) bereikte?

Noteer in het open veld het aantal keer dat dit is voorgekomen.

Als je het niet meer precies weet, mag je het schatten. Als je het antwoord echt niet weet, mag je de vraag leeg laten.

	Aantal keer
<i>(toon indien v18a.1 = ja)</i> Mijn speeltijd opgemaakt	
<i>(toon indien v18a.2 = ja)</i> Maximale bedrag op mijn account bereikt	
<i>(toon indien v18a.3 = ja)</i> Maximale bedrag dat ik bij kon storten bereikt	
<i>(toon indien v18a.4 = ja)</i> Maximale verlies gemaakt	



Indien V18a=1, 2, 3 of 4

V18c. Is het wel eens gebeurd dat je na het bereiken van je speellimiet (i) ...

	Ja	Nee	Weet niet
... je automatisch bent uitgelogd op de website?			
... op een andere website bent gaan spelen?			
... in een fysieke speelhal of casino bent gaan spelen? (dus niet online)			
... tijdelijk bent gestopt met spelen op alle websites?			
... helemaal bent gestopt met spelen op deze website?			
... helemaal bent gestopt met spelen op alle websites?			
... je limieten hebt verlaagd?			
... je limieten hebt verhoogd?			
... je vrijwillig hebt aangemeld voor een gokstop (via het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (CRUKS))?			
... je hulp of ondersteuning hebt gezocht?			

Indien V18a=1, 2, 3 of 4

V18d. Heb je nog iets anders gedaan bij het bereiken van je speellimiet (i)?

1. Ja, namelijk [open antwoord]
2. Nee

Indien V18c = 'op een andere website bent gaan spelen'

V18e. Nadat je een limiet (i) bereikte, ben je verder gaan spelen op een andere website. Was dit een legale website of een illegale website voor online kansspelen?

Meerdere antwoorden mogelijk

Je herkent een legale website bijvoorbeeld aan

- Het uitvoeren van een identiteitscontrole voordat je mag gaan spelen
- Het moeten instellen van speellimieten
- Het kenmerk van de Kansspelautoriteit
- Verwijzingen naar het Loket Kansspel en Cruks
- De waarschuwende tekst "Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18+"

- Een legale website
- Een illegale website
- Dat weet ik niet (*exclusief)



Indien V18a=1, 2, 3 of 4

V18e. Is het wel eens gebeurd dat de kansspelaanbieder (de website waar je op speelde) jou, bij het bereiken van je speellimiet (i) ...

	Ja	Nee	Weet niet
... heeft geïnformeerd over je speelgedrag via een pop-up?			
... heeft geïnformeerd over je speelgedrag via een chatbericht of mail?			
... heeft geïnformeerd over je speelgedrag via een telefoontje?			
... heeft gewezen op de mogelijkheden voor (anonieme) hulp?			
... een zelftest heeft aangeboden om het risico op gokverslaving te bepalen?			
... voor een bepaalde periode heeft uitgesloten van deelname aan kansspelen?			
... heeft gewezen op een vrijwillige gokstop bij alle kansspelaanbieders (via het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (CRUKS))?			
... heeft aangemeld voor een onvrijwillige gokstop (via het Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (CRUKS))?			

Indien V18a=1, 2, 3 of 4

V18f. Heeft de kansspelaanbieder (de website) nog iets anders gedaan, toen je je speellimiet (i) bereikte?

1. Ja, namelijk *[open antwoord]*
2. Nee



Attitude en veronderstelde effectiviteit

Stellingen random aanbieden.

Stellingen verdelen over 2 pagina's.

V19. Ben je het eens of oneens met deze uitspraken?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Weet ik niet
a. De overheid moet zich niet bemoeien met online kansspelen.						
b. Ik wil helemaal zelf kunnen bepalen hoeveel <u>tijd</u> ik besteed aan een online kansspel.						
c. Ik wil helemaal zelf kunnen bepalen hoeveel <u>geld</u> ik besteed aan een online kansspel.						
d. De speellimieten helpen mij om mijn speelgedrag in de hand te houden.						
e. Doordat ik een maximale speeltijd heb ingesteld, besteed ik minder tijd aan online kansspelen.						
f. Doordat ik een maximaal bedrag heb ingesteld, besteed ik minder geld aan online kansspelen.						
g. Het is goed dat het verplicht is om vooraf je eigen limieten aan te geven.						
h. Ik neem het instellen van speellimieten serieus.						
i. Ik heb goed nagedacht over de speellimieten die ik heb ingesteld.						
j. Als ik een speellimiet bereik, ga ik verder spelen op een ander account.						
l. Als ik een speellimiet bereik, is dat irritant.						
m. Ik heb mijn eigen speelgedrag zelf onder controle en heb daarom geen speellimieten nodig.						



V20. Als je bezig bent met online kansspelen (i), weet je dan of je in de buurt komt van je limieten (i)?

1. Altijd
2. Meestal
3. Soms
4. Zelden
5. Nooit

Indien V20 = 1, 2, 3 of 4

V20b. Hoe weet je dat je in de buurt komt van een speellimiet (i)?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Ik krijg (soms) een pop-up van de website waarin bijvoorbeeld staat hoe lang ik heb gespeeld en hoeveel geld ik heb gewonnen of verloren.
- Ik kijk in mijn account terug op mijn speelgedrag (bijvoorbeeld hoe lang ik heb gespeeld en hoeveel geld ik heb gewonnen of verloren).
- Op een andere manier, namelijk *[open antwoord]*
- Dat weet ik niet meer (**exclusief*)

Sociale norm

V23. In hoeverre spelen mensen in jouw directe omgeving (dus je vrienden, familie of collega's) wel eens online kansspelen (i)?

1. Veel mensen in mijn directe omgeving
2. Redelijk veel mensen
3. Een paar mensen
4. Bijna niemand
5. Niemand
6. Weet ik niet

V24. Ben je het eens of oneens met deze uitspraken over het spelen van online kansspelen (i) in het algemeen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Weet ik niet
a. Het spelen van online kansspelen is door de meeste mensen in Nederland geaccepteerd.						
b. Het spelen van online kansspelen is geaccepteerd in mijn familie.						
c. Het spelen van online kansspelen is geaccepteerd in mijn vriendenkring.						



Wensen en behoeften

De volgende vragen gaan weer over deelname aan online kansspelen en het instellen van speellimieten.

V25. In hoeverre heb je behoefte aan informatie of hulp bij het instellen van je speellimieten (i)?

1. (Heel) veel
2. Een beetje
3. Nauwelijks
4. Geen

Indien V25 = 1, 2 of 3

V26. Heb je ideeën over hoe deze hulp bij het instellen van speellimieten er dan uit moet zien?

1. Ja, namelijk...
2. Nee



Stellingen random aanbieden.

Stellingen verdelen over 2 pagina's.

V27. Er zijn behalve speellimieten nog andere manieren om ervoor te zorgen dat je niet te lang speelt of te veel geld kwijtraakt.

Kun je van onderstaande manieren aangeven of ze jou zouden helpen om niet te veel te spelen of te veel geld kwijt te raken?

	Zou mij <u>zeker</u> kunnen helpen	Zou mij <u>misschien</u> kunnen helpen	Zou mij <u>waarschijnlijk niet</u> helpen	Zou mij <u>zeker niet</u> helpen	Weet ik niet
a. Een rekenhulp waarmee je geholpen wordt om een goede speellimiet te bepalen (ook wel budgetcalculator genoemd).					
b. Een verplichte speelpauze na een bepaalde tijd onafgebroken spelen.					
c. Een bericht (bijvoorbeeld via e-mail) waarin je direct kunt zien hoe veel je per dag, week of maand hebt ingezet, gewonnen en verloren.					
d. Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren.					
e. Een melding (pop-up) tijdens het spelen waarin je ziet hoe lang je al ingelogd bent.					
f. Eén limiet voor alle websites waarop je een account hebt bij elkaar opgeteld (dus als je een stortingslimiet van 20 euro instelt, mag je in totaal 20 euro storten).					
g. Een limiet die automatisch hetzelfde is voor alle websites waarop je een account hebt (dus als je een stortingslimiet van 20 euro instelt, mag je in op ieder account 20 euro storten).					
h. Een standaardlimiet dat je per maand kunt storten. De limiet kun je alleen verhogen als je kan aantonen dat je dit geld kunt 'missen'.					
i. Een standaardlimiet dat je per maand kunt storten. De limiet kun je alleen verhogen als je informatie hebt gelezen over de risico's van online kansspelen.					
j. Een dashboard dat altijd in beeld is waarop je kunt zien hoeveel geld je die dag, week of maand hebt verloren of gewonnen.					



Indien V27b= zou zeker helpen/zou waarschijnlijk helpen

V28a. Je denkt dat een verplichte speelpauze je zeker of waarschijnlijk zou helpen. Na hoe lang spelen zou je een verplichte speelpauze willen krijgen?

- [...] minuten
- [...] uur
- Maakt mij niet uit
- Weet ik niet

Indien V27b=zou zeker helpen/zou waarschijnlijk helpen

V28b. Hoelang zou de verplichte speelpauze volgens jou moeten duren?

- [...] minuten
- [...] uur
- Maakt mij niet uit
- Weet ik niet

Indien V27d= zou zeker helpen/zou waarschijnlijk helpen

V28c. Je denkt dat een melding tijdens het spelen je zeker of waarschijnlijk zou helpen. Hierin zie je hoe veel je hebt ingezet, gewonnen en verloren. Hoe vaak zou je een melding willen krijgen?

- Elke 10 minuten
- Elke 30 minuten
- Elke 60 minuten
- Dagelijks
- Wekelijks
- Maandelijks
- Een keer per jaar
- Maakt mij niet uit
- Weet ik niet



Problemen met gokken

De volgende vragen gaan over hoe jij naar je eigen speelgedrag kijkt.

V29. Als je terugdenkt aan de afgelopen twaalf maanden, hoe vaak...

	Nooit	Soms	Meestal	(Bijna) altijd
...heb je meer ingezet dan je je eigenlijk kon veroorloven te verliezen?				
...heb je met meer geld moeten gokken om hetzelfde gevoel van opwinding te krijgen?				
... ben je een andere dag verder gaan spelen om geld dat je verloren had proberen terug te winnen?				
... heb je geld geleend of iets verkocht, om met dat geld te kunnen gaan gokken?				
...heb je het gevoel gehad dat je misschien een probleem hebt met gokken?				
... heeft gokken gezondheidsproblemen voor je veroorzaakt, inclusief stress of angst?				
...hebben mensen kritiek gehad op je speelgedrag of je verteld dat je een gokprobleem had? Het maakt niet uit of dit waar is of niet.				
...is jouw gokken de oorzaak geweest voor geldproblemen?				
... heb je je schuldig gevoeld over de wijze waarop je gokt of wat er gebeurt wanneer je gokt?				

Achtergrondvragen

Tot slot hebben we nog een aantal vragen voor je over je achtergrond.

V30. Hoe moeilijk of makkelijk kun je rondkomen met het totale inkomen van je huishouden?

1. Zeer moeilijk
2. Moeilijk
3. Kom net rond
4. Gemakkelijk
5. Zeer gemakkelijk

V30b. In hoeverre maak je je zorgen over je financiële situatie?

- Heel veel
- Redelijk veel
- Enigszins
- Weinig
- Helemaal niet

Indien respondent I&O Research Panel → ga naar Afsluiting

Indien respondent extern panel > V31 t/m V35

V31. Wat is je leeftijd?



- *[open antwoord]* ... jaar

V32. Ben je...?

Vul het geslacht in dat in je paspoort of op je identiteitskaart staat.

1. Man
2. Vrouw
3. X (genderneutraal)
4. Wil ik niet zeggen

V33. Welke situatie past op dit moment het beste bij jou?

1. Ondernemer met personeel
2. ZZP'er/freelancer
3. Werkzaam in loondienst (bedrijfsleven)
4. Werkzaam bij de overheid
5. Werkzaam bij de semi-overheid (onderwijs, zorg, politie, etc.)
6. Arbeidsongeschikt
7. Werkloos / werkzoekend / bijstand
8. Gepensioneerd of VUT
9. Studerend / schoolgaand
10. Huisvrouw / huisman
11. Anders

V34. Wat is je hoogst gevolgde opleiding?

Deze opleiding hoeft niet te zijn afgemaakt.

Ben je student? Vul dan de opleiding in die je momenteel volgt.

1. Geen onderwijs / basisonderwijs / cursus inburgering / cursus Nederlandse taal
2. LBO / VBO / VMBO (kader- of beroepsgerichte leerweg) / MBO 1 (assistentenopleiding)
3. MAVO / HAVO of VWO (eerste drie jaar) / ULO / MULO / VMBO (theoretische of gemengde leerweg) / voortgezet speciaal onderwijs
4. MBO 2, 3, 4 (basisberoeps-, vak-, middenkader- of specialistenopleiding) of MBO oude structuur (vóór 1998)
5. HAVO of VWO (overgegaan naar de 4e klas) / HBS / MMS / HBO-propedeuse of WO-propedeuse
6. HBO (behalve HBO-master) / WO-kandidaats- of WO-bachelor
7. WO-doctoraal of WO-master of HBO-master / postdoctoraal onderwijs
8. Weet niet / wil niet zeggen

V35. Wat zijn de vier cijfers van je postcode?

_____ + Wil ik niet zeggen



Afsluiting

Je bent aan het einde gekomen van deze vragenlijst. Bedankt voor het invullen!

Heb je behoefte aan hulp of ondersteuning? Wil je tips om veilig te spelen? Of heb je een probleem met een kansspel? Kijk dan eens op de volgende sites:

Tips voor veilig spelen

Als je meedoet aan een kansspel, zijn er [10 tips](#) om het spelen leuk te houden.

Advies en hulp bij gokproblemen

Loket Kansspel <<https://www.loketkansspel.nl/index.html>> helpt spelers met gokproblemen. En hun familie. Je kunt dag en nacht bij het Loket terecht. Je kunt hier ook contact maken met mensen in dezelfde situatie. Gratis en anoniem.

Een gokstop nemen

Heb je geen controle meer over je gokgedrag? Het is mogelijk om een gokstop te nemen. De [gokstop](#) geldt voor alle goksites, speelhallen en casino's met een Nederlandse vergunning. De gokstop duurt altijd minstens 6 maanden.

Probleem met een kansspel melden

Heb je een probleem met een kansspel? Had je bijvoorbeeld te maken met een illegale aanbieder, oneerlijk spel, niet uitbetalen van winst, fraude, oplichting of onjuiste voorlichting? Dit kun je (anoniem) [melden bij de Kansspelautoriteit](#).





Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl