



## **Toezichtagenda 2018-2019**

### **Kansspelautoriteit**

Datum 29 november 2017

Status **Definitief**

## Colofon

Afzendgegevens

**Kansspelautoriteit**

Rijnstraat 50  
2515 XP Den Haag  
Postbus 298  
2501 CG Den Haag  
[www.kansspelautoriteit.nl](http://www.kansspelautoriteit.nl)  
T 070 302 1300  
F 070 302 1399  
[info@kansspelautoriteit.nl](mailto:info@kansspelautoriteit.nl)

Contactgegevens

## Inleiding

De Kansspelautoriteit zet zich in voor een eerlijke en veilige kansspelmarkt. Zij werkt doorlopend aan de borging van de drie publieke doelen: het beschermen van de consument, het tegengaan van verslaving en het bestrijden van illegaliteit en criminaliteit. De Kansspelautoriteit kijkt daarvoor steeds waar de grootste risico's voor de publieke belangen zich voordoen en zet haar toezicht daar vervolgens actief op in. Op welke wijze de Kansspelautoriteit dat in 2018 en 2019 doet en welke strategische keuzes zij daarbij maakt? Daarop geeft deze Toezichtagenda een antwoord.

Voorheen stelde de Kansspelautoriteit ieder jaar een activiteitenplan op. De wijziging van naam naar Toezichtagenda geeft niet alleen uiting aan een gewijzigde opzet van het document, maar past ook bij de ontwikkeling die (het toezicht door) de Kansspelautoriteit doormaakt.

Deze agenda houdt rekening met het beschikbare budget en de capaciteit waarover de Kansspelautoriteit beschikt.

De Kansspelautoriteit heeft de Toezichtagenda via haar website in een openbare consultatie voorgelegd, waarbij een ieder de mogelijkheid heeft gekregen te reageren. Daarnaast heeft zij diverse belanghebbenden, waaronder vergunninghouders, brancheorganisaties en collega-toezichthouders gericht om een reactie gevraagd. De reacties uit de consultatie zijn gewogen en verwerkt in het definitieve document. Deze definitieve versie is vastgesteld door de Raad van Bestuur van de Kansspelautoriteit en wordt vervolgens gepubliceerd op de website van de Kansspelautoriteit.

De Toezichtagenda bestaat uit twee delen.

Het eerste deel gaat nader in op de prioriteiten van het toezicht op de kanspelsector door de Kansspelautoriteit in de periode 2018-2019. Dit deel beschrijft wat de Kansspelautoriteit waarneemt in de markt, waarom dit als een probleem wordt gezien en wat de Kansspelautoriteit zal ondernemen om het risico weg te nemen of – als dat niet goed mogelijk is - tenminste beheersbaar te houden.

Het tweede deel gaat over de (door)ontwikkeling van de organisatie van de Kansspelautoriteit. Het betreft de inrichting van randvoorwaarden die noodzakelijk zijn voor goed toezicht op de kansspelmarkt.

Voorafgaande hieraan wordt de Toezichtagenda kort gepositioneerd ten opzichte van de missie en visie van de Kansspelautoriteit bij het vervullen van haar rol als toezichthouder op de kansspelmarkten.

## **Publieke doelen, missie en visie Kansspelautoriteit**

De Kansspelautoriteit heeft als toezichthouder een maatschappelijke opdracht om de publieke belangen in de kansspelmarkt te borgen.

De publieke belangen vormen al sinds de oprichting van de Kansspelautoriteit het uitgangspunt voor al ons denken en doen. De publieke belangen zijn:

1. beschermen en informeren van consumenten, kortweg samengevat als 'consumentenbescherming';
2. voorkomen van verslaving, kortweg 'verslavingspreventie';
3. tegengaan van illegaliteit en criminaliteit.

Deze publieke belangen zijn vertaald in de Strategie 2016-2020 van de Kansspelautoriteit. De kern van onze strategie en missie is *het begeleiden van de kansspelmarkt naar een nieuw verantwoord evenwicht*.

Dit doen we door te streven naar een hoge kanalisatiegraad zonder te tornen aan de vastgestelde normen. Want alleen wanneer consumenten spelen bij vergunde aanbieders kunnen wij hen effectief beschermen en resterende illegaliteit en criminaliteit tegengaan.

De kansspelmarkt is op dit moment volop in beweging. Door technologische ontwikkelingen, de herziening van de wetgeving Modernisering speelcasino's en Kansspelen op afstand en de (verwachte) toetreding van nieuwe aanbieders van kansspelen. We vinden het daarom extra belangrijk dat de belangen van consumenten goed zijn geborgd. De strategie 2016-2020 van de Kansspelautoriteit kent dan ook zes doelstellingen die leidend zijn voor al het handelen van de Kansspelautoriteit:

1. online aanbieders kiezen voor vergunning
2. Kansspelautoriteit gaat resterende illegaliteit en criminaliteit tegen
3. vergunninghouders nemen hun verantwoordelijkheid
4. deelnemers spelen verantwoord, kansspelverslaving blijft relatief gering
5. deelnemers spelen bij legale aanbieders
6. deelnemers worden in staat gesteld eigen verantwoordelijkheid te nemen

Deze doelstellingen uit de strategie 2016-2020 zijn dan ook richtinggevend voor de activiteiten in deze Toezichtagenda 2018-2019. Zo zijn alle in de Toezichtagenda geformuleerde prioriteiten dienend aan de publieke doelen van de Kansspelautoriteit en dragen ze daar aan bij.

## Deel 1: Prioriteiten voor de Kansspelautoriteit

De Kansspelautoriteit werkt steeds meer risico gestuurd. Voor verschillende delen van de markt, te weten speelautomaten, casino's, loterijen, sportweddenschappen (fysiek aanbod) en online kansspelen maakt ze een analyse, waarbij de marktontwikkelingen in kaart worden gebracht en de risico's voor de publieke belangen worden ingeschat. De risico's worden vervolgens geclassificeerd. Voor de belangrijkste risico's wordt een plan van aanpak gemaakt om de publieke belangen zo veel mogelijk te beschermen. Daarbij is ook steeds meer aandacht voor de aantoonbaarheid van de effecten van het toezicht.

In de kern betekent dit voor de Kansspelautoriteit een verschuiving van reactief toezicht naar proactief toezicht. Deze manier van werken sluit goed aan bij de aanbevelingen uit de evaluatie<sup>1</sup> van de Kansspelautoriteit. De Kansspelautoriteit gaat ook meer *zichtbaar* toezicht houden, wat betekent meer buiten ter plaatse en minder van achter het bureau.

Hieronder beschrijft de Kansspelautoriteit de prioriteiten waarop ze zich bij haar toezicht in de periode 2018-2019 richt. Deze prioriteiten zijn gebaseerd op de risico's die zij onderkent in de verschillende deelmarkten, wat niet betekent dat alle door haar onderkende risico's hierna zijn opgenomen. De risico's die de grootste impact kunnen hebben op de publieke doelen van de Kansspelautoriteit zijn als prioriteit opgenomen.

De volgorde van prioriteiten geeft daarbij het belang aan, waarbij wordt opgemerkt dat de focus ligt op de eerste drie prioriteiten. Wat niet betekent dat voor andere onderwerpen geen aandacht zal zijn. Ook kunnen nieuwe ontwikkelingen of incidenten aanleiding geven tot het moeten bijstellen van activiteiten. De Kansspelautoriteit continueert haar inzet op onderwerpen die niet in dit document genoemd worden, zoals vergunningverlening, toezicht op maatregelen ter voorkoming van witwassen (Wwft) en juridische procedures.

### *i. Deelname door minderjarigen*

*Wat zien we?*

Voor minderjarigen is het in sommige gevallen mogelijk om deel te nemen aan kansspelen. Dit geldt niet in even sterke mate voor alle vormen van kansspelen. De Kansspelautoriteit ziet de grootste risico's in de deelmarkten sportweddenschappen en online kansspelen.

De Kansspelautoriteit ziet twee problemen die het risico op deelname aan kansspelen door minderjarigen vergroten. De eerste betreft aanbieders die niet bewust minderjarigen toelaten tot kansspelen, maar onvoldoende maatregelen nemen om deelname door minderjarigen te voorkomen. De tweede betreft aanbieders die minderjarigen bewust niet weren bij deelname aan kansspelen. Deze tweede vorm ziet de Kansspelautoriteit uitsluitend bij illegale aanbieders van kansspelen.

Nauw verwant hieraan is dat de Kansspelautoriteit constateert dat sommige aanbieders van kansspelen reclame en/of marketing gericht op minderjarigen inzetten. Daarop wordt onder IV nader ingegaan.

*Waarom is dat een probleem?*

Minderjarigen zijn kwetsbaar als het gaat om kansspelen. Omdat hun hersenen nog volop in ontwikkeling zijn is de kans op verslaving groter. Ook is het daardoor voor minderjarigen moeilijker om grenzen te stellen. De druk van leeftijdsgenoten die ook deelnemen aan kansspelen kan ertoe

---

<sup>1</sup> WODC, "Kansen begrensd: evaluatie van de Kansspelautoriteit 2012-2016", september 2017.

leiden dat minderjarigen eerder of meer deelnemen aan kansspelen dan wenselijk is. In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat jongeren door speelschulden kwetsbaar worden voor chantage, waarbij wederdiensten gevraagd kunnen worden die hen in aanraking brengt met criminele activiteiten.

Een extra risico lopen minderjarigen die afkomstig zijn uit een gemeenschap waarin het deelnemen aan kansspelen, met name deelname aan sportweddenschappen, breed geaccepteerd wordt. Acceptatie verlaagt de drempel voor deelname en leidt ertoe dat probleemgedrag in relatie tot kansspelen minder snel wordt opgemerkt.

Doordat aanbieders minderjarigen niet weren van deelname of niet voldoende maatregelen nemen om te voorkomen dat minderjarigen kunnen deelnemen, stellen ze minderjarigen bloot aan deze risico's. Spelers die op jonge leeftijd starten met de deelname aan kansspelen lopen daarnaast een extra risico ten aanzien van verslaving, omdat eenmaal verslaafd, het op een latere leeftijd veel lastiger blijkt om er weer vanaf te komen; "jong geleerd is oud gedaan".

#### *Wat gaan we doen?*

De bescherming van minderjarigen heeft prioriteit in het toezicht van de Kansspelautoriteit. De Kansspelautoriteit vindt het niet aanvaardbaar indien aanbieders onvoldoende maatregelen treffen om minderjarigen te beschermen. Het toezicht zal in 2018 en ook in 2019 gericht zijn op het voorkomen van deelname van minderjarigen aan kansspelen en het zeker stellen dat aanbieders voldoende maatregelen nemen om deelname van minderjarigen te voorkomen.

De Kansspelautoriteit zal in 2018-2019 daarom tenminste de volgende acties ondernemen.

- Om deelname door minderjarigen te voorkomen gaan we:
  - jongeren voorlichten over de risico's die deelname aan kansspelen met zich meebrengen. Om een zo groot mogelijk bereik te realiseren zal hiervoor worden samengewerkt met andere partners.
  - ouders en andere betrokkenen voorlichten over de risico's die deelname aan kansspelen met zich meebrengen. Om een zo groot mogelijk bereik te realiseren zal hiervoor worden samengewerkt met andere partners.
- Om aanbieders voldoende maatregelen te laten nemen ter voorkoming van deelname door minderjarigen gaan we:
  - actief controleren of vergunde aanbieders van kansspelen hun processen op orde hebben. De processen moeten deelname door minderjarigen aan kansspelen en de gerichtheid van kansspelen op jongeren voorkomen. Steekproefsgewijs zal de Kansspelautoriteit de proef op de som nemen, bijvoorbeeld door te controleren op leeftijd bij deelnemers.
  - de deelname door minderjarigen aan kansspelen als een verzwarende omstandigheid meewegen bij het opleggen van een sancties. Hierover zal de Kansspelautoriteit actief naar buiten treden om aanbieders daarover te informeren.
  - bij toezicht en handhaving voorrang geven aan signalen over deelname door jongeren aan kansspelen. De prioriteit geldt zowel in het toezicht op vergunninghouders als in de handhaving tegenover illegale aanbieders.

## *ii. Verslaving*

### *Wat zien we?*

De Kansspelautoriteit ziet in verschillende deelmarkten belangrijke risico's voor een adequate verslavingspreventie. Binnen de deelmarkt speelautomaten is de ontwikkeling van kansspelverslaving een risico. Dit risico is inherent aan het bedrijfsmodel binnen deze deelmarkt. Binnen de deelmarkt speelautomaten, heeft de Kansspelautoriteit bij een steekproef onder speelhallen gesignaleerd dat veel van de onderzochte aanbieders van kansspelen onvoldoende doen aan preventie. Dat leidt tot de zorg dat het preventiebeleid van aanbieders onvoldoende werkt om te voorkomen dat recreatieve spelers verworden tot risicospelers of probleemspelers.

Na inwerkingtreding van het wetsvoorstel Kansspelen op afstand krijgen speelhallen meer verplichtingen ten aanzien van de zorgplicht. Deze regels zullen echter niet één op één gaan gelden voor de horeca. Dat kan er toe leiden dat spelen in de horeca in vergelijking met speelhallen en casino's toegankelijker en aantrekkelijker wordt. In de horeca wordt echter geen vergelijkbare invulling gegeven aan de zorgplicht als bij speelhallen en casino's. De Kansspelautoriteit ziet dit als een risico. Hierbij wordt ook in aanmerking genomen dat speelautomaten in de horeca nauwelijks minder verslavend zijn dan speelautomaten in speelhallen. Daarentegen zijn er wel signalen dat vanuit de (horeca-)branche recentelijk meer aandacht wordt besteed aan gokproblematiek.

Binnen de deelmarkt sportweddenschappen is het aanbod zoals dat via 'e-commerce' wordt gedaan een risico. Dergelijk spelaanbod vertoont qua verslavingsgevoeligheid veel gelijkenis met online kansspelaanbod, terwijl de maatregelen door vergunninghouders nog niet op dat niveau lijken te zijn.

Een ander punt van zorg is de groei van het illegaal aanbod van kansspelen. Het is onduidelijk of bij illegaal aanbod consumenten voldoende beschermd worden tegen kansspelverslaving. De Kansspelautoriteit constateert dat illegale aanbieders onvoldoende (externe) prikkels krijgen om (adequate) maatregelen te nemen ter voorkoming van kansspelverslaving. De wettelijke bevoegdheden en middelen van de Kansspelautoriteit om door middel van toezicht of handhaving bij te sturen zijn hier beperkt. Met name binnen het illegale deel van de deelmarkt sportweddenschappen, in de vorm van gokzuilen, leidt dit tot grote risico's voor de publieke doelen van de Kansspelautoriteit.

### *Waarom is dit een probleem?*

Kansspelverslaving heeft een grote impact op het individu en heeft de potentie om gezinnen te ontwrichten. Kansspelverslaving kan vrij plotseling sterk negatieve gevolgen hebben. De verslaving heeft negatieve financiële gevolgen (geldnood), negatieve sociale gevolgen (verlies van werk, benadeling gezin) en negatieve maatschappelijke gevolgen (schuldsanering, kosten behandeling, kosten van gerelateerde criminaliteit). Kansspelverslaving is daarom niet alleen een probleem voor het individu, maar ook een maatschappelijk probleem.

Consumenten die aan kansspelen deelnemen hebben een eigen verantwoordelijkheid om verslaving te voorkomen. Tegelijkertijd hebben kansspelaanbieders een maatschappelijke verantwoordelijkheid en een wettelijke zorgplicht om verslaving aan hun spelaanbod zo veel mogelijk te voorkomen. Zij moeten de spelers informeren, voorkomen dat minderjarige deelnemen, het speelgedrag monitoren om risico's op verslaving te identificeren, en waar nodig tijdig ingrijpen om kansspelverslaving te voorkomen.

Een adequaat preventiebeleid en uitvoering daarvan door kansspelaanbieders is de 'first line of defence' in de strijd tegen kansspelverslaving. Wanneer aanbieders van kansspelen onvoldoende

doen om kansspelsverslaving tegen te gaan dan ondermijnt dat het maatschappelijk draagvlak om kansspelen toe te staan. De Kansspelautoriteit ondersteunt en controleert de zorgplicht die de kansspelaanbieder heeft.

#### *Wat gaan we doen?*

De Kansspelautoriteit gaat de samenwerking met gemeenten intensiveren. Ten aanzien van speelautomaten hebben zowel de Kansspelautoriteit als gemeenten een toezichttaak op basis van de Wet op de Kansspelen. Deze taken zullen voor beide partijen nog uitgebreider worden als de zorgplicht wordt aangescherpt met inwerkingtreding van het wetsvoorstel Kansspelen op afstand (KOA). Samen optrekken is daardoor dus essentieel om effectief te kunnen zijn. De Kansspelautoriteit heeft reeds in 2017 initiatieven ontplooid om de samenwerking te verbeteren, en deze zullen ook in 2018 prioriteit hebben. Daarin is het uitgangspunt dat de Kansspelautoriteit gemeenten gaat ondersteunen om toezicht te houden op de zorgplicht van de speelautomatenmarkt (speelhallen én speelautomaten in de horeca), door het geven van voorlichting, het opstellen van een model aanwezigheidsvergunning en het verstrekken van een wegwijzer voor gemeenten. Daarnaast zal de Ksa (regionale) bijeenkomsten organiseren waarin kennis wordt gedeeld en gestuurd wordt op samenwerking.

De Kansspelautoriteit zet in 2018 tevens in op verbetering van de voorlichting aan consumenten. Ook hier zijn in 2017 reeds stappen gezet, onder andere door verbetering van de informatie op de website van de Kansspelautoriteit. In 2018 wordt gestart met een voorlichtingscampagne gericht op consumenten waarin nadrukkelijk aandacht wordt besteed aan preventie van kansspelsverslaving en informatie over hulpverlening.

Voor 2018 zal de Kansspelautoriteit rapportageverplichtingen formuleren, zodat vergunninghouders in hun rapportages transparant maken in welke mate zij maatregelen hebben getroffen om kansspelsverslaving onder spelers te voorkomen. Wanneer blijkt dat vergunninghouders onvoldoende maatregelen treffen zal de Kansspelautoriteit daar onmiddellijk op acteren.

Tenslotte zal de Kansspelautoriteit, mede naar aanleiding van een brede meting naar invulling van de zorgplicht in 2017, een leidraad verslavingspreventie gaan opstellen waarin de Kansspelautoriteit duidelijke verwachtingen formuleert. Ook zal de Kansspelautoriteit haar coördinerende rol ten aanzien van verslavingspreventie actiever gaan invullen, onder meer door themabijeenkomsten te organiseren en aan te sluiten bij gemeentelijke overleggen (onder andere van de G4).

#### ***iii. Illegaal aanbod***

##### *Wat zien we?*

Elk legaal kansspelaanbod kent een illegale variant waarbij een aanbieder het betreffende spel zonder vergunning aanbiedt. Bij veel vormen van kansspelaanbod is de omvang van het illegale deel van de markt relatief beperkt. Daarop zijn twee grote uitzonderingen, te weten de markt voor online kansspelen en de markt voor sportwedenschappen (veelal door middel van de zogenaamde 'gokzuilen').

Het aanbieden van en deelnemen aan online kansspelen is - in afwachting op de inwerkingtreding van het wetsvoorstel Kansspelen op afstand - nog steeds illegaal. In de praktijk constateert de Kansspelautoriteit evenwel dat online kansspelen worden aangeboden en dat al veel Nederlandse spelers online deelnemen aan kansspelen.

De Kansspelautoriteit treedt actief handhavend op tegen online kansspelaanbieders die zich richten op de Nederlandse consument. Echter, dit repressief toezicht is slechts beperkt effectief. Dat heeft een aantal oorzaken. Ten eerste heeft de Kansspelautoriteit beperkte bevoegdheden onder de nu



geldende wetgeving. Ten tweede is de beschikbare capaciteit van de Kansspelautoriteit te klein om alle illegale aanbieders aan te pakken. Tot slot brengt de aard van het internet en daarmee van het online aanbod met zich mee dat het eenvoudig is om steeds (op)nieuw illegale kansspelen aan te bieden.

Een soortgelijk probleem speelt bij de zogenaamde 'gokzuilen'. Het aanbod van sportwedenschappen door middel van gokzuilen is wijdverbreid. Een legaal alternatief is niet of nauwelijks voorhanden. Door de wijdverbreidheid van het fenomeen van gokzuilen, de voortdurende anticipatie van illegale aanbieders op toezicht, de beperkte bevoegdheden en de beperkte capaciteit van de Kansspelautoriteit blijkt een effectieve bestrijding van het illegale aanbod nog steeds lastig.

#### *Waarom is dit een probleem?*

Lange tijd bestond er binnen de markt voor kansspelen een stabiele situatie van overwegend gereguleerd aanbod waarbij belangen van deelnemers werden gewaarborgd door een vergunningensysteem met bijbehorend toezicht. Door de grote toename van het illegale online aanbod is een verstoorde marktsituatie ontstaan. Nieuwe regelgeving die opnieuw een overwegend gereguleerd aanbod van kansspelen mogelijk moet maken laat nog op zich wachten (het wetsvoorstel Kansspelen op afstand). Tot dan is het aanbod van online kansspelen illegaal.

Ook voor andere vormen van illegaal en daarmee ongereguleerd spelaanbod – zoals gokzuilen – geldt dat de Kansspelautoriteit slechts beperkte mogelijkheden heeft om aanbieders te bewegen tot adequate maatregelen ter bescherming van de publieke belangen. Veelal rest alleen repressief, handhavend optreden.

Tegelijkertijd nemen veel spelers deel aan illegale kansspelen. De Kansspelautoriteit maakt zich zorgen om de risico's die illegaal aanbod voor spelers met zich meebrengt. De Kansspelautoriteit kan consumenten bij de deelname aan illegale kansspelen onvoldoende beschermen. Het is voor de Kansspelautoriteit niet mogelijk om vergunningen en - met toezicht- afdwingbare eisen te stellen aan het illegale spelaanbod.

#### *Wat gaan we doen?*

De Kansspelautoriteit ziet kansen in het meer betrekken van vergunninghouders bij het detecteren van illegaal aanbod. De vergunninghouders hebben belang bij het tegengaan van oneerlijke concurrentie door illegale aanbieders en beschikken vaak over informatie die de Kansspelautoriteit kan gebruiken bij het tegengaan van illegaal aanbod.

Bij het bestrijden van het illegale aanbod van kansspelen op afstand (*online*) heeft de Kansspelautoriteit vlak voor de zomer van 2017 een nieuwe stap gezet. In de aanpak concentreert de Kansspelautoriteit zich verder op kansspelaanbieders die zich (nog) specifiek en onmiskenbaar richten op Nederlandse spelers. Die lijn wordt in 2018 doorgezet.

Met het oog op de risico's van gokzuilen zal de Kansspelautoriteit in 2018 net als in voorgaande jaren inzetten op de bestrijding van deze vorm van illegaal aanbod. Daarbij ondersteunt de Kansspelautoriteit andere partners, zoals gemeenten, politie, belastingdienst bij controles en onderzoeken. Ook het opleiden van gemeentelijke handhavers zet de Kansspelautoriteit door in 2018. Door samen te werken met andere partijen kan de Kansspelautoriteit meer effect realiseren met een beperkte capaciteit.

In 2017 is gestart met het ontwikkelen van een app die partners, zoals bijvoorbeeld gemeentelijke toezichthouders, in staat moet stellen om op eenvoudiger wijze informatie over illegaal aanbod en criminaliteit met de Kansspelautoriteit te delen. Deze app wordt in de eerste helft van 2018

operationeel.

#### ***iv. Reclame & werving***

*Wat zien we?*

De Kansspelautoriteit heeft in de “Leidraad reclame voor kansspelen”<sup>2</sup> neergelegd welke algemene kaders zij stelt voor het maken van reclame voor kansspelen. Kern daarin is hoe aanbieders van kansspelen en hun reclamemakers moeten omgaan met het maken van reclame voor kansspelen. Reclame voor kansspelen dient zorgvuldig, evenwichtig en verantwoord te zijn en niet agressief of misleidend. Bij reclame dienen zij bovendien rekening te houden met de risico’s die deelname aan kansspelen voor de consument met zich meebrengen.

Aanbieders van kansspelen maken veel reclame. Daarbij zoeken aanbieders ook regelmatig de grenzen van het toelaatbare op. Dit geeft een risico op agressieve reclame of misleiding. De Kansspelautoriteit constateert verder dat aanbieders zich regelmatig richten op specifieke doelgroepen. Soms zelfs op kwetsbare doelgroepen, bijvoorbeeld op jongeren of consumenten op hoge leeftijd. Door het toekennen van bonussen kunnen spelers worden aangezet tot onmatige deelname. De Kansspelautoriteit ontvangt relatief vaak klachten van spelers over reclame en promoties. Zij ziet dit als een belangrijk signaal voor de wijze waarop reclame en promotionele acties van kansspelaanbieders door de spelers worden ervaren en beoordeeld.

Het aantal aanbieders van kansspelen zal de komende jaren waarschijnlijk groeien. Voor de deelmarkt loterijen geldt al dat er nieuwe aanbieders zijn bijgekomen. Met de inwerkingtreding van het wetsvoorstel Kansspelen op afstand en het wetsvoorstel Modernisering speelcasino’s zal de komende jaren het aantal aanbieders blijven groeien. De Kansspelautoriteit voorziet dat de toenemende concurrentie tussen (bestaande en nieuwe) aanbieders met een vergunning zal resulteren in meer reclame voor kansspelen. De toenemende commerciële belangen vergroten het risico dat een aanbieder agressieve of zelfs misleidende reclame zal maken.

*Waarom is dit een probleem?*

De bescherming van de consument is een van de publieke doelen van het toezicht door de Kansspelautoriteit. De Kansspelautoriteit vindt het belangrijk dat consumenten in vrijheid en zonder druk of misleiding zelfstandig een afweging kunnen maken of zij willen deelnemen aan een kansspel. Dat kan alleen als de reclame-uitingen en promotionele acties van aanbieders binnen het toelaatbare blijven.

Het richten van reclame of promotie op het werven van kwetsbare groepen als jongeren of consumenten op hoge leeftijd kan ertoe leiden dat zij eerder geneigd zullen zijn om over te gaan tot deelname zonder zich daarbij goed bewust te zijn van de risico’s.

*Wat gaan we doen?*

In 2018 en 2019 wordt het toezicht op reclame voortgezet. In 2018 rondt de Kansspelautoriteit een lopend onderzoek naar reclame voor kansspelen af. De uitkomsten daarvan zullen de basis vormen voor de activiteiten van het toezicht op reclame. De belangrijkste activiteiten in 2018 zijn:

- een nauwere samenwerking met de Autoriteit Consument en Markt en de Reclame Code Commissie. Beide organisaties houden toezicht op reclame-uitingen, afstemming en samenwerking zal daarom bijdragen aan de effectiviteit van het toezicht.

---

<sup>2</sup> Kansspelautoriteit, februari 2016.

- handhavend optreden tegen normoverschrijdend gedrag bij reclame of promotionele acties. Wanneer vergunninghouders duidelijk over de schreef gaan volgt handhaving door de Kansspelautoriteit of een andere toezichthouder als deze daarvoor beter is toegerust.
- een evaluatie van de leidraad reclame, waarin wordt geïnventariseerd wat de werking is van de leidraad en waaruit aanbevelingen en conclusies worden getrokken over de wijze waarop de consument beter kan worden beschermd.

#### **v. Criminaliteit tegengaan**

##### *Wat zien we?*

Algemeen wordt aangenomen dat de kansspelsector relatief kwetsbaar is voor criminele invloeden. Zonder goede regulering en toezicht kunnen kansspelen zelfs een ondermijnend effect hebben op de samenleving, zeker als deze samengaan met criminaliteit.

Het risico op aan kansspelen gerelateerde criminaliteit kan zowel in het legale deel (kansspelaanbod van vergunninghouders) als in het illegale deel van de markt voorkomen. Niet bij elke vorm van kansspelen is het risico op criminaliteit even grootschalig en nadrukkelijk aanwezig of heeft het een even grote impact op de samenleving.

Binnen het legale deel van de markt kan criminaliteit een risico zijn als aanbieders onvoldoende integer zijn. Dit risico wordt groter wanneer personen met antecedenten een vergunning verkrijgen of reeds hebben.

Bij het illegale kansspelaanbod zien we dat de opbrengsten van illegaal aangeboden kansspelen niet aan de fiscus worden opgegeven (belastingontduiking). Ook zien we dat veel gemeenten bij illegaal kansspelaanbod overlast voor de openbare orde ervaren door aan het illegale aanbod gelieerde criminele activiteiten en overlast voor de (woon-)omgeving. Tot slot ziet de Ksa het risico op witwassen en van het financieren van criminele activiteiten met de opbrengsten van illegaal aangeboden kansspelen.

De grootste risico's op criminaliteit ziet de Kansspelautoriteit in de deelmarkt sportwedenschappen. Het betreft dan het fysieke aanbod in de vorm van gokzuilen. Deze vorm van aanbod kent, blijkens onderzoek, een grote verwevenheid met andere vormen van criminaliteit. De uitbaters van de gokzuilen hebben veelal forse antecedenten. Ondermijning is een reëel risico. Ook de organisatoren achter de uitbaters blijken regelmatig zware criminele antecedenten te hebben.

##### *Waarom is dit een probleem?*

Wanneer (illegale) kansspelen verweven zijn met andere vormen van criminaliteit dan neemt de kans toe dat ook spelers in aanraking komen met de criminele activiteiten. Het risico daarop is - vanzelfsprekend - bij illegaal aanbod het duidelijkst aanwezig. De aanwezigheid van illegale kansspelen met daaraan verwante criminaliteit in een wijk of buurt zorgt vaak voor gevoelens van onveiligheid bij omwonenden. Nog concreter wordt dat wanneer er ook vormen van overlast optreden. Dit heeft direct effect op het welzijn van mensen en is daarmee onwenselijk.

Tot slot kan de verwevenheid van illegaal aanbod van kansspelen en criminaliteit de legitimiteit van de hele kansspelmarkt onder druk zetten. Het is van belang om een gereguleerde kansspelmarkt te behouden waar de consument veilig kan spelen. En te voorkomen dat illegaal aanbod van kansspelen het legale aanbod ondermijnt.

### *Wat gaan we doen?*

De Kansspelautoriteit wil voorkomen dat personen met criminele antecedenten in staat zijn om een vergunning te krijgen om legaal kansspelen aan te kunnen bieden of hierbij betrokken kunnen zijn. Om die reden zet de Kansspelautoriteit ook in 2018 in op de integriteitstoetsing van vergunninghouders door middel van de wet Bibob. Niet alleen wordt gekeken naar nieuwe aanvragen, maar ook bestaande vergunninghouders worden tegen het licht gehouden als daar aanleiding toe is.

Met de aanpak van illegale gokzuilen bestrijdt de Kansspelautoriteit de criminaliteit die daarmee samenhangt. Zoals beschreven werkt de Kansspelautoriteit hierbij actief samen met verschillende partners; waaronder de politie, de belastingdienst, FIOD en gemeenten (zie iii illegaal aanbod). Wanneer de Kansspelautoriteit, of een van deze partners, zicht hebben gekregen op criminele activiteiten gerelateerd aan kansspelen biedt de Kansspelautoriteit ondersteuning in het bestrijden daarvan.

In 2018 wil de Kansspelautoriteit meer en beter inzicht krijgen in illegaliteit en criminaliteit in de kansspelsector. In 2018 laat zij een onderzoek verrichten naar de aard en omvang van illegaliteit en criminaliteit. De uitkomsten van dit onderzoek gebruikt de Kansspelautoriteit om haar toezicht en handhaving effectiever in te zetten. De uitkomsten van dit onderzoek zullen ook actief worden gedeeld met haar samenwerkingspartners.

### **vi. Bedrijfsvoering & control**

#### *Wat zien we?*

De Kansspelmarkt is volop in beweging. Voorbeelden zijn: nieuwe toetreders die de markt betreden of nieuwe wetgeving die wordt geïntroduceerd of juist langer op zich laat wachten. De Kansspelautoriteit maakt zich zorgen dat aanbieders mede door deze ontwikkelingen hun bedrijfsvoering onvoldoende ingericht houden op de borging van de publieke belangen.

Een onbeheerste bedrijfsvoering vergroot het risico op incidenten die de belangen van de consument rechtstreeks raken. De Kansspelautoriteit heeft in enkele gevallen geconstateerd dat vergunninghouders de interne bedrijfsvoering niet op orde hebben. Ook ziet de Kansspelautoriteit gevallen waarbij aanbieders processen deels aan derden hebben uitbesteed, maar waarbij intern onvoldoende kennis aanwezig is om de risico's van de uitbesteede processen en/of werk op afdoende wijze te beheersen.

Op grond van de verstrekte vergunning hebben vergunninghouders de verplichting een beleid erop na te houden dat gericht is op het onderkennen en voorkomen van risico's. De Kansspelautoriteit richt zich primair op de uitkomsten en bemoeit zich in beginsel niet met het (bedrijfsvoerings)proces, tenzij dat relevant is of zelfs noodzakelijk om de publieke doelen te kunnen waarborgen.

De regels waar aanbieders aan moeten voldoen zijn complex en de wetgeving binnen de kansspelmarkt is volop in beweging. De Kansspelautoriteit constateert dat er niet altijd voldoende kennis en aandacht is voor een afdoende borging van compliance.

#### *Waarom is dit een probleem?*

Een beheerste bedrijfsvoering is *op zichzelf* geen publiek doel. De zorgplicht van kansspelaanbieders om bij hun spelaanbod de publieke belangen te borgen betekent wel dat de bedrijfsvoering de 'first line of defence' is tegen risico's die de publieke belangen kunnen schaden. Onder meer op gebied van verslavingspreventie en het voorkomen van deelname door minderjarigen.

De Kansspelautoriteit vindt dit daarom een belangrijke randvoorwaarde die een kansspelaanbieder moet invullen om de risico's te beheersen die het spelaanbod voor de publieke belangen oplevert. Een beheerste bedrijfsvoering kan ook bijdragen aan het beperken of beheersbaar houden van andere risico's.

#### *Wat gaan we doen?*

Daar waar een niet beheerste bedrijfsvoering direct of indirect een risico oplevert voor een of meerdere publieke doelen is dat aanleiding voor de Kansspelautoriteit om actie te ondernemen. In control zijn hangt nauw samen met het compliant zijn. Vergunninghouders moeten compliant zijn. Een overschrijding van wet- en regelgeving levert een reactie op van de Kansspelautoriteit.

In control zijn is in de eerste plaats een verantwoordelijkheid van de vergunninghouders zelf. De Kansspelautoriteit wil dan ook vergunninghouders vooral zelf aan het werk zetten met de risicobeheersing. De uitkomsten daarvan in de vorm van een analyse en de bijbehorende maatregelen moeten vervolgens worden voorgelegd aan de Kansspelautoriteit.

Tegelijkertijd werkt de Kansspelautoriteit aan een kader met heldere, objectieve normen om de bedrijfsvoering te beoordelen. Brengt een toetsing in dit kader zorgpunten aan het licht dan zal de Kansspelautoriteit met de vergunninghouder in gesprek gaan om verbeteringen in de bedrijfsvoering te bevorderen.

De Kansspelautoriteit maakt onderscheid tussen twee doelgroepen. Ten eerste de bestaande vergunninghouders, waarbij de Kansspelautoriteit zal toezien of zij de bedrijfsvoering op orde hebben en houden. Op de tweede plaats zijn daar de nieuwe toetreders. Voor het verlenen van de vergunning zal reeds de check plaatsvinden of nieuwe toetreders tot de markt voldoen aan de eisen. Na de vergunningverlening zal doorlopend toezicht plaatsvinden om te zorgen dat het niveau op orde blijft.

## Deel 2: De (door)ontwikkeling van de organisatie

De Kansspelautoriteit werkt aan een professionele organisatie die opkomt voor de belangen van consumenten en in haar optreden professioneel en daadkrachtig is. Ook in 2018-2019 werkt zij daarom aan de verdere professionalisering van haar organisatie. De Kansspelautoriteit is volop in beweging en ontplooit hiervoor de volgende activiteiten.

### Zicht op of inzicht in de markt

Het is essentieel voor de Kansspelautoriteit om een goed zicht en inzicht te hebben op de markt. Niet in de laatste plaats om de inspanningen te kunnen richten op de grootste risico's die zich voordoen in de markt. De Kansspelautoriteit heeft verschillende instrumenten tot haar beschikking om dat te bewerkstelligen.

In 2017 is de Kansspelautoriteit begonnen met het maken van deelmarktanalyses, waarbij systematisch de kenmerken, ontwikkelingen en risico's van de verschillende deelmarkten in kaart worden gebracht (marktverkenning). Op onderdelen zijn deze analyses nog onvolledig. Zo is er in sommige gevallen onvoldoende zicht op maatregelen die vergunninghouders treffen om risico's te beperken. Ontbrekende informatie kan ertoe leiden dat ook de risico-inschatting niet optimaal plaatsvindt en daardoor ook de inzet van capaciteit niet optimaal plaatsvindt.

De blinde vlekken worden ingevuld door intern, of zo nodig extern, onderzoek te (laten) doen naar dat specifieke onderwerp. Daarvoor kan onder meer gebruik worden gemaakt van kennis in de organisatie, literatuur en gesprekken met marktpartijen. Ook zal gebruik worden gemaakt van rapportages die de Kansspelautoriteit ontvangt of opvraagt bij marktpartijen (doorlopende monitoring en regulier onderzoek). De belangrijkste blinde vlekken zullen in 2018 en 2019 opgepakt worden.

Samengevat heeft de Kansspelautoriteit de volgende instrumenten tot haar beschikking:

Toezichtactiviteiten	Omschrijving
Doorlopende monitoring	Toezichtactiviteiten die doorlopend, op afstand en gestandaardiseerd worden uitgevoerd om signalen over risico's te verzamelen
Marktverkenningen	Algemene onderzoeken die gericht zijn op het verdiepen van de kennis over een bepaald risico-onderwerp
Reguliere onderzoeken	Onderzoeken die periodiek en mogelijk on site uit worden gevoerd om vast te stellen of marktpartijen zich gedragen overeenkomstig de verwachtingen. Dit kan eventueel overgaan in handhaving.
Incidentele onderzoeken	Diepgaande onderzoeken die worden uitgevoerd als er een concreet vermoeden is ontstaan dat er iets misgaat. Dit kan eventueel overgaan in handhaving.

### Detectie & analyse

De Kansspelautoriteit zet in 2018 en 2019 actief in op de verdere verbetering van de risicodetectie en –analysefunctie (doorlopende monitoring). Daarbij wordt ingezet op het verstevigen van het organisatorisch vermogen om het monitoren van de ontwikkeling van bekende risico's en het signaleren van nieuwe risico's verder te verbeteren. De veranderingen van de markt, zowel die

reeds plaatsvinden als die nog moeten plaatsvinden, betekenen in de eerste plaats dat de Kansspelautoriteit waakzaam moet zijn op manifestaties van nieuwe risico's en problemen en deze tijdig moet detecteren.

De Kansspelautoriteit maakt gebruik van analyse en detectietools. Deze tools stellen de Kansspelautoriteit in staat om met een beperkte hoeveelheid capaciteit toch veel te kunnen doen en daardoor als kleine organisatie effectief te kunnen zijn. In 2018 en 2019 zal de Kansspelautoriteit om die reden actief op zoek gaan naar nieuwe tools die de Kansspelautoriteit in staat stellen om met dezelfde middelen nog meer en beter toezicht te houden. Tot slot halen we de banden met samenwerkingspartners verder aan om beter en meer informatie te ontsluiten.

### Ontwikkelingen

In de komende jaren zal nieuwe wetgeving een grote impact hebben op de kansspelsector en daarmee ook op de Kansspelautoriteit. De effecten zullen naar verwachting al merkbaar zijn in 2018 en doorwerken in de jaren daarna. De belangrijkste zijn de wetsvoorstellen Kansspelen op afstand (KOA) en Modernisering speelcasino's. De voorbereiding daarop heeft voor de Kansspelautoriteit in 2018 dan ook de hoogste prioriteit.

#### 1) KOA

Het wetsvoorstel KOA is in 2016 aangenomen door de Tweede Kamer en ligt nu voor behandeling bij de Eerste Kamer. De Kansspelautoriteit bereidt zich voor op een inwerkingtreding van KOA volgens de huidige planning op 1 oktober 2018. Deze planning is afhankelijk van de parlementaire behandeling van wet- en lagere regelgeving. Om de invoering soepel te laten verlopen is de Kansspelautoriteit volop bezig met de voorbereiding van het proces van vergunningverlening.

De op handen zijnde aanpassingen in de Wet op de kansspelen (Wok) gaan leiden tot fundamentele wijzigingen in de kansspelmarkt. De aankomende wijzigingen in de kansspelmarkt zullen niet alleen leiden tot een wijziging van het speelveld, maar ook tot het manifestatie van nieuwe risico's voor de publieke belangen.

De verwachting is dat na de inwerkingtreding van het wetsvoorstel KOA een grote hoeveelheid vergunningaanvragen zal worden ingediend. De Kansspelautoriteit streeft naar een zorgvuldige en efficiënte toetsing van de vergunningaanvragen, waardoor zo snel mogelijk een veilige en betrouwbare markt voor de consument kan worden gecreëerd. Om het vergunningsproces zo soepel mogelijk te laten verlopen is de voorbereiding erop gericht om het vergunningtraject te consulteren met de markt. Dit zal in het laatste kwartaal van 2017 starten.

De marktconsultatie zal zich specifiek richten op het vergunningproces en de inhoudelijke eisen die worden gesteld aan de vergunningverlening. Zo zijn KOA-geïnteresseerden ook voorbereid op de eisen die de Kansspelautoriteit van nieuwe vergunninghouders stelt in het toezicht. Daarbij zal het uitgangspunt zijn dat nieuwe aanbieders ons moeten overtuigen *dat* zij aan de gestelde norm voldoen en dat zij vrijheid hebben in de *wijze waarop* zij daaraan voldoen.

Onder KOA zijn vergunde aanbieders verplicht tot het instellen van een "*near real time data rapportage systeem*", ook wel controledatabank genoemd. De informatie uit de controledatabank helpt de Kansspelautoriteit bij het detecteren en analyseren van risico's, zoals manipulatie van het spel, witwassen of onmatige deelname. In 2018 stelt de Kansspelautoriteit een protocol en een datamodel op voor aanbieders op grond waarvan data-uitwisseling kan plaatsvinden. De Kansspelautoriteit ontwikkelt in 2018 een prototype systeem voor de data-analyse waarop de controle-databanken van de vergunninghouders op aangesloten kunnen worden. In 2018 wordt dit prototype gebruikt om het functioneren van het datamodel en protocol in de praktijk te

toetsen. Op basis van de ervaringen die worden opgedaan zal de Kansspelautoriteit onderzoeken of het wenselijk is om ook andere (niet online) aanbieders te laten rapporteren aan de hand van verzamelde data. Een jaar na de eerste release volgt een tweede release van het systeem voor de data-analyse waarin de lessen die zijn geleerd van de eerste release zijn verwerkt en de Europese standaard is doorgevoerd indien deze tijdig gereed is.

Met het in werking treden van KOA krijgt de Kansspelautoriteit twee belangrijke nieuwe instrumenten in handen in het kader van de verslavingspreventie. De voorbereiding van beleid, beheer en processen is in volle gang en zal in 2018 worden afgerond, klaar voor de invoering van KOA. Het eerste nieuwe instrument betreft de invoering van CRUKS, het centrale uitsluitingsregister voor spelers. Dit systeem is vanaf 2016 in de steigers gezet en nadert zijn voltooiing. Dit systeem wordt inmiddels getest en in 2018 zal ook de aansluiting van (potentiële) vergunninghouders op CRUKS worden getest.

Het tweede instrument is het verslavingsfonds, dat wordt betaald door de vergunninghouders en waar zowel het ministerie van VWS als de Kansspelautoriteit zeggenschap over hebben. Gewerkt wordt aan enerzijds de governance structuur van het fonds en anderzijds aan het vaststellen en inrichten van het onderzoeksprogramma.

Het belangrijkste publieke doel van de Kansspelautoriteit is en blijft dat consumenten veilig moeten kunnen spelen bij betrouwbare vergunninghouders. Dit betekent dat aanbieders zonder vergunning worden aangepakt. De Kansspelautoriteit streeft dan ook vanaf de inwerkingtreding van KOA een zogenaamde 'massieve beweging' van illegaal naar legaal aanbod na om zo maximale kanalisatie te realiseren. In 2018 zal, voorafgaande aan de inwerkingtreding van KOA, een plan worden opgesteld op welke wijze deze beweging op gang gebracht kan worden.

In 2018, direct na de inwerkingtreding van KOA, onderneemt de Kansspelautoriteit actie om voorlichting te geven gericht op zowel de aanbieder als de consument. Doel is ervoor te zorgen dat spelers zoveel mogelijk bij legale aanbieders gaan en blijven spelen.

Vanaf de nu beoogde inwerkingtreding van KOA per 1 oktober 2018 is de Kansspelautoriteit gericht op de vergunningverlening aan nieuwe aanbieders. Voor marktpartijen die zich direct melden en tijdig alle benodigde informatie aanleveren is dat proces volgens planning afgerond op 1 april 2019. Voor marktpartijen die zich later melden of die niet tijdig de benodigde informatie aanleveren zal dat later zijn. Vanaf het moment dat de vergunningen zijn verleend worden de nieuwe vergunninghouders onderworpen aan toezicht, zoals dat ook bij alle andere vergunninghouders plaats vindt.

## *2) Voorbereiding wetsvoorstel Modernisering speelcasino's*

Net als het wetsvoorstel KOA is het wetsvoorstel Modernisering speelcasino's aangenomen door de Tweede Kamer en wacht op behandeling in de Eerste Kamer. Ook hier ligt een belangrijke opgave voor de Kansspelautoriteit om zich voor te bereiden op de wijzigingen die de nieuwe wetgeving met zich mee zal brengen.

Onder de nieuwe wetgeving wordt het monopolie op speelcasino's opgeheven en wordt Holland Casino geprivatiseerd en door middel van een veiling in meerdere delen verkocht. De kopers hebben op hun beurt een vergunning nodig van de Kansspelautoriteit. Deelnemers aan de veiling worden vooraf gescreend. De verwachting is dat veel geïnteresseerde partijen zich zullen melden voor de verkoop.

In 2018 onderneemt de Kansspelautoriteit actie om te zorgen voor een goede communicatie rondom de openstelling van de markt, de procedure, de eisen die worden gesteld aan deelnemers aan de veiling en de eisen die worden gesteld vanuit het toezicht door de Kansspelautoriteit na het



verkrijgen van een vergunning.

Er wordt door het ministerie van J&V nog hard gewerkt aan de lagere regelgeving. Vanuit de Kansspelautoriteit wordt daarover veel overleg gevoerd met het ministerie, waarbij op basis van de kennis van de markt en ervaringen uit het toezicht advies wordt gegeven over de haalbaarheid en effectiviteit van de op te stellen regels. Dit traject zal ook in 2018 nog doorlopen en de aandacht van de Kansspelautoriteit vragen.

Het wetsvoorstel Modernisering speelcasino's is in 2017 door de Tweede Kamer aangenomen en ligt voor behandeling bij de Eerste Kamer. De Kansspelautoriteit gaat zich in 2018 voorbereiden op de inwerkingtreding van de nieuwe wetgeving door het vormgeven van de benodigde processen en voorbereidingen op producten als beoordelings- en toetsingskaders, standaardbrieven en het opleiden van medewerkers voor het toetsen van potentiële deelnemers aan de veiling voor casinovergunningen. De Kansspelautoriteit zal het vergunningstraject consulteren met de markt.

Op basis van de huidige planning zal de Kansspelautoriteit in het vierde kwartaal van 2018 starten met het proces om de potentiële deelnemers te toetsen, de zogenoemde geschiktheidstoets. Daarna zal de daadwerkelijke veiling van de 14 vestigingen van Holland Casino plaatsvinden alsmede de twee nieuwe vergunningen. Verwacht wordt dat na uitvoering van de geschiktheidstoets er geruime tijd over heen kan gaan voordat de uitslag van de veiling definitief is. In die tijd kunnen er ook bij de deelnemers veel zaken gewijzigd zijn, vandaar dat daarna nog een laatste controle op de geschiktheid volgt.

### 3) *Speelautomaten*

Binnen een ander deel van de kansspelmarkt, namelijk in de speelautomatenbranche, is de regelgeving sterk verouderd. Op dit moment is nog geen traject ingezet om te komen tot een herziening van deze regelgeving. Tegelijkertijd constateert de Kansspelautoriteit wel dat deze verouderde regelgeving onvoldoende bijdraagt aan de bescherming van consumenten en de innovatie in de markt remt. En exploitanten van speelautomaten krijgen in de toekomst wel te maken met nieuwe, en meer, wettelijke eisen waaraan ze moeten voldoen. Dit zet de markt onder druk en kan op langere termijn schadelijk zijn voor de publieke doelen die de Kansspelautoriteit nastreeft. De beperkte ruimte om te innoveren belemmert ook de mogelijkheden om spelers te kanaliseren en kan de vraag naar illegaal aanbod van kansspelen vergroten.

De Kansspelautoriteit is in 2017 gestart met een innovatietraject in samenwerking met de speelautomatenmarkt om binnen de huidige wetgeving te onderzoeken welke innovatie mogelijk is en welke stappen kunnen worden gezet. Tegelijkertijd krijgt de Kansspelautoriteit hiermee mogelijk nieuwe mogelijkheden voor het houden van toezicht door middel van technische systemen. Dit traject is gestart in 2017 en in de loop van 2018 zal er meer zicht zijn op de belemmeringen die kunnen worden weggenomen om innovatie mogelijk te maken en op welke wijze. Deze zullen dan in 2018 en 2019 geïmplementeerd worden.

### Communicatie

Communicatie stelt de Kansspelautoriteit in staat om met consumenten, aanbieders en andere stakeholders te komen tot een gedragen borging van de publieke belangen op de kansspelmarkten. De Kansspelautoriteit stelt zich ten doel om ook de komende twee jaar te investeren in de communicatie met haar stakeholders. Daarbij kent de Kansspelautoriteit in 2018 en 2019 een aantal specifieke aandachtspunten:

- Meer transparantie in de doelstellingen van het toezicht. Dit ondersteunt marktpartijen in het nemen van verantwoordelijkheid voor de borging van publieke belangen en de naleving

van regels en voorschriften.

- Geven van inzicht in de effecten van handhavingsactiviteiten die zijn ondernomen. Daarbij is het doel om enerzijds duidelijker te laten zien waar de Kansspelautoriteit mee bezig is en anderzijds overtreders of illegale aanbieders af te schrikken.
- Meer voorlichting aan de consument over risico's op de markt en de eisen die aan een aanbieder van kansspelen gesteld mogen worden. Dit versterkt de zelfredzaamheid van spelers in de markt en draagt bij aan het bevorderen van de publieke doelen van de Kansspelautoriteit in het illegale domein. De Kansspelautoriteit gaat meer inzetten op publieksvoorlichting en deze zal ook een meer interactief karakter krijgen dan tot nu toe het geval is geweest. De publieksvoorlichting zal zich steeds meer gaan richten op de individuele consument en op specifieke groepen. In 2017 is in dit kader gestart met een facebookcampagne en de verspreiding van nieuwsbrieven.

De Kansspelautoriteit ziet communicatie als een middel voor gedragsbeïnvloeding in de markt en zal de wijze waarop dat kan worden ingezet in 2018 verder ontwikkelen.

#### Samenwerking met externe partners

De Kansspelautoriteit kan niet geïsoleerd te werk gaan, maar heeft voor een effectieve en doelmatige uitoefening van de taken andere partijen nodig. Samenwerken met andere partijen is daarom een belangrijk aandachtspunt voor de Kansspelautoriteit. Een investering in de samenwerking met gemeenten was in de evaluatie van de Kansspelautoriteit een belangrijke aanbeveling.

Onder prioriteit ii, tegengaan van verslaving, is reeds aandacht besteed aan de intensivering van de samenwerking met gemeenten. Aanvullend daarop wordt samengewerkt met gemeenten om gemeentelijke handhavers op te leiden, zoals beschreven onder prioriteit iii.

Naast een intensivering van de samenwerking met gemeentes gaat in 2018 en 2019 bijzondere aandacht uit naar internationale samenwerking. Een bijzondere internationale samenwerking is die met autoriteiten in het Caribisch deel van het Koninkrijk.

Doel van de samenwerking is onder meer dat het detecterend vermogen van de Kansspelautoriteit wordt vergroot. Daarnaast maakt een intensivering van de internationale samenwerking mogelijk om meer grensoverschrijdende handhavingsprojecten te starten en toezicht over de grenzen heen te realiseren. Meer algemeen maakt internationale samenwerking het delen van kennis en kunde mogelijk.

Naast samenwerken is het voor de Kansspelautoriteit van groot belang om te blijven bouwen aan een nationaal en internationaal netwerk van informatieleveranciers. In 2018 en 2019 zal de Kansspelautoriteit blijven werken aan het verder uitbouwen van dit netwerk.

Tot slot zal in 2018 en 2019 onverkort aandacht worden besteed aan het innen van boetes door de Kansspelautoriteit.

#### Dienstverlening

De Kansspelautoriteit werkt aan het verbeteren van haar dienstverlening. Doelstelling daarbij is de toegevoegde waarde van het toezicht te vergroten en de administratieve lasten zo beperkt mogelijk te houden. Een belangrijk activiteit daarbij is digitalisering. De volgende activiteiten worden in dat kader in 2018 uitgevoerd:

- Realiseren van een webportal: er wordt in 2018 gewerkt aan een webportal die geschikt is

om alle vergunninghouders te bedienen. Het webportal maakt het in de toekomst beter mogelijk om informatie digitaal en dus eenvoudig en snel met de Kansspelautoriteit te delen.

- Digitaliseren en stroomlijnen van aanvraagprocedures voor wie een vergunning wil aanvragen: een andere vorm van verbeterde dienstverlening is het streven van de Kansspelautoriteit om de aanvraagprocedure te versnellen en te digitaliseren. Dat kan door het verder standaardiseren van processen. Daardoor krijgen potentiële vergunninghouders sneller uitsluitsel over hun aanvraag.
- Verbeteren van de toegankelijkheid van de website: de informatievoorziening op de website wordt verder verbeterd.

### Opstellen van normenkaders en beleid

De Kansspelautoriteit wil duidelijk zijn naar aanbieders van kansspelen over de verwachtingen. Daarom is het belangrijk om tot heldere en praktische normenkaders te komen. Zonder heldere normen is het immers lastig om te bepalen of een aanbieder zich op een wenselijke manier gedraagt. In 2018 en doorlopend in 2019, wordt daarom verder gegaan met het verder opstellen van richtlijnen, leidraden, risicokaarten en normenkaders.

Voorbeelden waar de Kansspelautoriteit in 2018 aan zal werken is een normenkader ten aanzien van de bedrijfsvoering van aanbieders van kansspelen, een normenkader voor verslavingspreventie en er wordt gewerkt aan een incidentenbeleid.

### Vergroten van deskundigheid

De Kansspelautoriteit wil een deskundige toezichthouder zijn, vanuit de visie dat deskundigheid een absoluut vereiste is om de doelen van consumentenbescherming, verslavingspreventie en het tegengaan van illegaliteit en criminaliteit te kunnen realiseren.

Uit de evaluatie van de Kansspelautoriteit is gebleken dat het daarbij ook belangrijk is om te investeren in praktijkgerichte kennis van de sector.

De Kansspelautoriteit kenmerkt zich door de kleine schaal en een relatief sterk multidisciplinaire karakter van haar toezichtdomein. De hoeveelheid “zaken” waar de Kansspelautoriteit “kennis” van moet hebben, is groot, en daarmee is er dus de noodzaak om te blijven investeren in kennis en deskundigheid van medewerkers. Dit doet de Kansspelautoriteit in 2018 en 2019 door doorlopend te investeren in:

- Toezichtvaardigheden: het houden van toezicht is de kerntaak van de Kansspelautoriteit en neemt daardoor een prominente plek in. Door te leren van andere toezichthouders, door ontwikkelingen in het toezicht bij te houden en door medewerkers doorlopend trainingen op specifieke onderdelen aan te bieden.
- Kennis van de markt: de Kansspelautoriteit kan alleen goed toezicht houden op de kansspelmarkt als er voldoende kennis van deze markt aanwezig is bij de toezichthouder. Daaronder valt ook praktijkgerichte kennis van de kanspelsector. Daardoor wordt er doorlopend aandacht besteed aan het onderling delen en uitbreiden van deze kennis en het invullen van nog ontbrekende kennis.
- Nieuwe taken: de kanspelsector is volop in beweging, niet in de laatste plaats vanwege de nieuwe wet- en regelgeving die er aan komt. Deze nieuwe regels vragen ook nieuwe vaardigheden en kennis van de Kansspelautoriteit om daar uitvoering aan te geven of

toezicht op te houden. Er wordt daarom geïnvesteerd in kennis en vaardigheden om aan die opgave te kunnen voldoen.

Overeenkomstig de aanbevelingen van de evaluatie van de Kansspelautoriteit zal in 2018 en 2019 meer aandacht worden besteed aan de diversiteit, opleiding, herkomst en ervaring van de medewerkers van de Kansspelautoriteit.