

EEN VERANTWOORD ONLINE KANSSPELAANBOD

Online Kansspel Barometer

Rapport voor NOGA |



Om de vragen
die we stellen
én die we
beantwoorden



ZEKER WETEN



Inhoudsopgave

- 02** Inhoudsopgave
- 03** Waarom dit onderzoek
- 04** Introductie
- 05** Onderzoeksverantwoording
- 06** Conclusies & aanbevelingen
- Belangrijkste inzichten:**
- 08** *1. Deelname & Attitudes*
- 22** *2. Kanalisatie*
- 31** *3. Reclame*
- 37** *4. Verantwoord spelen*
- 47** Bijlagen

Online Kansspel Barometer: naar synergie onder álle stakeholders



Huidige situatie

- Per 1 januari 2021 treedt de 'Wet Kansspelen op afstand' in werking waarna op 1 juli 2021 de markt wordt geopend. NOGA behartigt als branchevereniging de belangen van aanbieders die middels een vergunning tot de markt willen toetreden.
- Een verantwoorde legalisering vraagt om een afstemming van de belangen en opinies van alle betrokken partijen, zowel vanuit de overheid, het bedrijfsleven en de burger.
- NOGA neemt hiertoe graag het initiatief maar zoekt een onafhankelijke onderzoekspartner voor een zo objectief mogelijke dataverzameling en kennisdeling.



Gewenste situatie

- Het ultieme doel van NOGA is een uniform, continu en datagedreven stakeholdersdebat. Eén dataset die eenduidig richting geeft en waar alle partijen samen op kunnen acteren. Door periodiek te peilen ontstaat er een iteratieve, duurzame en efficiënte manier om tot synergie van alle stakeholders te komen.
- Het initiatief dient daarnaast als 'uitgestoken hand' naar met name de partijen voor wie inspraak doorgaans moeilijk is, denk aan verslavingszorg en kwetsbare burgers.
- Tot slot, biedt de barometer NOGA inzicht in haar eigen functioneren en reputatie en de handvatten om deze te optimaliseren.



Met de Online Kansspel Barometer

Een doorlopend onderzoeksprogramma, geheel gefaciliteerd door Ipsos, voor het peilen en in kaart brengen van de belangen en opinies van alle betrokken partijen.

- Kwantitatieve metingen en kwalitatieve verdiepingen onder burgersegmenten
- Expertinterviews en ronde-tafel-sessies (workshops) onder stakeholders uit de overheid en bedrijfsleven
- Compacte, visuele dashboards en deelbare rapporten

De hoofdvraag om te beantwoorden

Wat is de stand van zaken omtrent online kansspelen in Nederland voorafgaand aan legalisering?

Wat we moeten begrijpen om dit te beantwoorden:



1. Percepties & speelgedrag

- Hoe kijkt Nederland tegen online gokspelen aan?
- In welke mate spelen Nederlanders?
- Wat zijn de overwegingen & triggers om te spelen?



2. Kanalisatie

- In hoeverre is Nederland bekend met de legalisering en hoe staat men hier tegenover?
- In hoeverre gaat de Nederlandse speler straks bij een legale aanbieder spelen?
- In hoeverre worden nieuwe spelers aangetrokken?



3. Reclame

- Hoeveel reclame voor online kansspelen ziet men nu en waar komt men die tegen?
- Hoe staat men tegenover reclame voor online kansspelen?
- Wat zijn de behoeften & verwachtingen ten aanzien van reclame voor online kansspelen bij legalisering?



4. Voorkomen gokverslaving

- Wat is er voor de speler nodig om problematisch gokken te voorkomen?
- Wie zijn daar verantwoordelijk voor en hoe?
- Wat zijn de behoeften & verwachtingen in het voorkomen van problematisch gokken?

Online kansspel barometer

Onderzoeksverantwoording

Kwantitatieve meting

- Online vragenlijst tussen 13 en 18 januari
- NL representatief: n = 1004
 - Spelers*: n = 108
 - Niet-spelers: n = 866
- Jongvolwassenen (18-34 jaar): n = 569
 - Spelers*: n = 100
 - Niet-spelers: n = 450
- Vragenlijst tot stand gekomen op basis van interviews met het stakeholderveld.

* Heeft afgelopen 12 maanden online gokspelen gespeeld



Kwantitatieve verdieping

- Kwalitatieve online community tussen 1 en 7 februari.
- 26 Deelnemers uit het kwantitatieve sample verdeeld over:
 - 4 Niet-spelers 35+
 - 7 Spelers 35+
 - 4 High risk spelers**
 - 4 Jongvolwassen niet-spelers (18-34)
 - 7 Jongvolwassen spelers (18-34)

** Geselecteerd op basis van positieve antwoorden op beide vragen:

- Heeft u ooit tegen mensen die voor u belangrijk zijn gelogen over hoeveel u gokte?
- Heeft u ooit de behoefte gevoeld om steeds meer geld in te zetten bij het gokken?

Conclusie



1. De huidige groep Nederlandse spelers is klein en concentreert zich op (de deels legale) sportweddenschappen

De groep huidige Nederlandse spelers is klein. Wel is het aandeel spelers onder jongvolwassenen (18-34 jaar) hoger dan NL rep.

Spelers komen veelal door spelers in hun sociale kring met online gokspelen in aanraking. De aantrekkingskracht van online kansspelen is de spanning die verschilt per type gokspel, waarvan sportweddenschappen mede door de legale aanwezigheid van Toto het meest populair is: sport gerelateerd gokken verhoogt de wedstrijdbeleving en is een leuke sociale bezigheid. Pokeren vraagt strategisch denken en online casinospelen draaien puur om de anticipatie om te kunnen winnen.

Niet spelers denken niet aan online gokken, omdat het niet in hun sociale kring voorkomt. Of ze wagen zich niet aan online kansspelen vanwege het schimmige karakter van met name buitenlandse aanbieders.



2. Een meerderheid spelers trekt naar het legale aanbod toe en zal ook nieuwe spelers aantrekken

Nederlanders die bekend zijn met de aanstaande legalisatie staan positiever tegenover dit feit dan Nederlanders die hier (nog) niet mee bekend zijn.

Het merendeel van de huidige spelers wil legaal spelen, maar die groep wordt kleiner wanneer ze zouden moeten overstappen. Er blijft een grote groep over die nog overtuigd moet worden van de voordelen van legaal online gokken.

De intentie van niet-spelers om na legalisering te gaan gokken is beperkt, maar met legalisatie vallen redenen weg om niet te spelen, waardoor waarschijnlijk toch een groep nieuwe spelers aangetrokken zal worden:

- Een Nederlandse licentie neemt het schimmige karakter van buitenlandse aanbieders bij niet-spelers weg (normalisatie).
- Voor uit eigen overweging gestopte spelers is het aantrekkelijk om terug te keren nu online gokken 'normaal' kan.
- Reclame zorgt voor exposure en kan nieuwsgierigheid triggeren.



3. Nederlanders staan reclame voor online kansspelen onder voorwaarden toe

Met name jongvolwassenen zien momenteel reclame: via internet & social media, maar ook traditionele media (TV & buitenreclame).

Nederlanders verwachten na legalisering meer reclame voor online kansspelen en staan het, onder voorwaarden, toe. Jongvolwassenen zijn hierin toleranter dan NL rep.

Onder spelers & niet-spelers bestaat de angst dat meer reclame leidt tot meer gokverslaving, maar zelf geven mensen aan dat ze niet vatbaar zijn voor reclame.

Toch zien we dat reclame triggert tot deelname en dat het de perceptie van een aanbieder positief kan beïnvloeden.

De consument verwacht een meer realistische boodschap, geen stuntaanbiedingen en dat reclame niet op jongeren is gericht.



4. Men verwacht dat de aanbieder zorgt voor de speler. Van de overheid verwacht men toezicht op de aanbieder.

Spelers stellen zichzelf verantwoordelijk voor hun gokgedrag en het voorkomen van problematisch gokken. Toch verwachten spelers ook een actieve rol van de aanbieder: toegankelijke informatie bieden, screenen, monitoren en de speler attenderen op grensoverschrijdend gokgedrag.

Spelers noemen ook het delen van spelersgegevens tussen aanbieders als belangrijk onderdeel van hun zorgplicht.

Over de uitvoering van deze rol, en die van de overheid als toezichthouder, is men echter sceptisch.

- Men verwacht dat commerciële belangen van de aanbieder de uitvoering van de zorgplicht overschaduwet.
- Men heeft niet altijd vertrouwen in de overheid als toezichthouder.

Aanbevelingen

Voor de online kansspel branche



1.

Informeer de Nederlander

Met informatie over de legalisering groeit ook de acceptatie. Spelers zijn meer dan niet-spelers op de hoogte, maar de niet-speler kan actief geïnformeerd worden over de legalisering om daar ook positiever tegenover te staan.

2.

Overtuig huidige spelers

Een grote groep huidige spelers ziet nog niet de noodzaak & voordelen van het spelen bij een aanbieder met licentie. Maak proactief de voordelen duidelijk en bied bevestiging van een even aantrekkelijk aanbod.

3.

Neem de scepsis weg

Wat betreft de invulling van de zorgplicht door de aanbieders en de mogelijkheden hierin zijn spelers sceptisch. NOGA kan zich hard maken voor punten die voor spelers het verschil bepalen tussen goede bedoelingen en maatregelen die echt helpen: proactief en toegankelijk informeren over winkansen & risico's, merkbaar het gokgedrag monitoren en interveniëren, het delen van *best practices* en spelersprofielen, voorkomen dat spelers het gokken spreiden over verschillende gokmethoden, door bij een andere aanbieder te spelen.

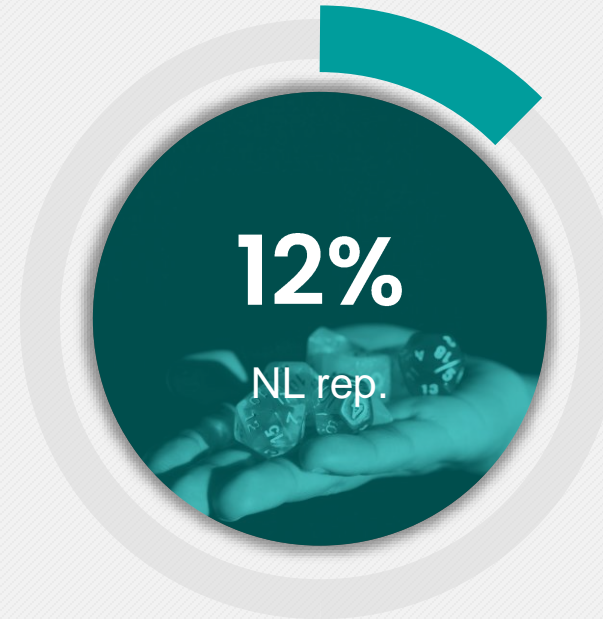
DEELNAME & ATTITUDES

1



De groep huidige Nederlandse spelers is nog klein

In welke mate bent u bekend met online gokspelen (kansspelen)?

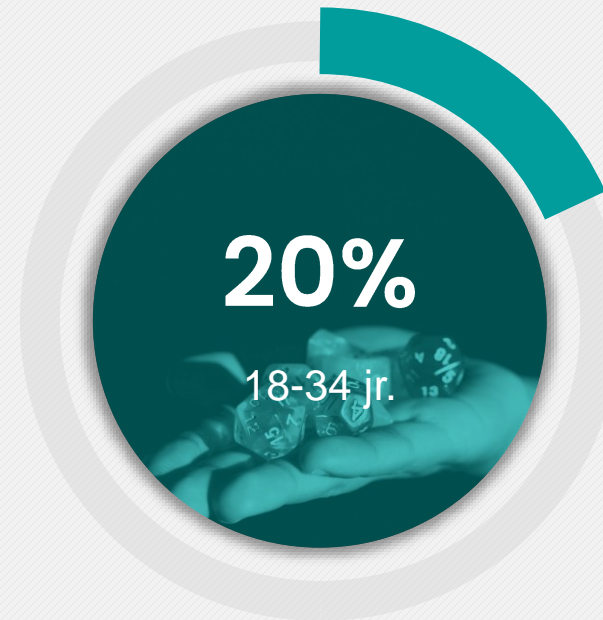


van de Nederlanders heeft in de afgelopen 12 maanden online gegokt

3% niet in de afgelopen 12 maanden

Vooral jongvolwassenen vinden hun weg naar online kansspelen

In welke mate bent u bekend met online gokspelen (kansspelen)?



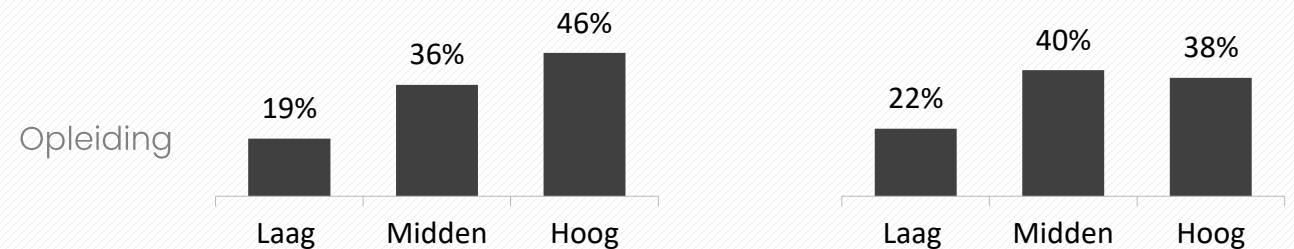
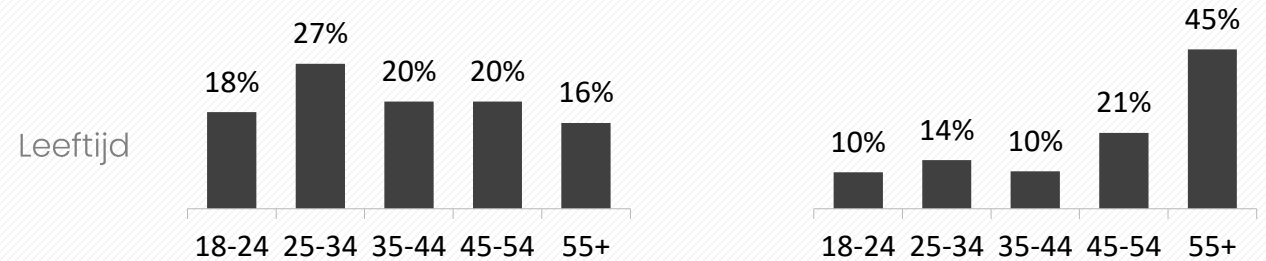
van jongvolwassenen heeft in de afgelopen 12 maanden online gegokt

3% niet in de afgelopen 12 maanden

Meerderheid Nederlandse spelers is man

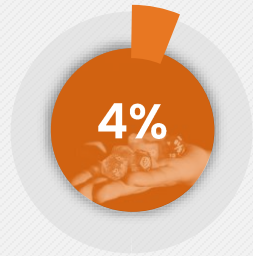
Speler afgelopen 12 maanden (n=108)

Niet-speler (n=866)



Basis: Nederland representatief (n=1004)

* Definitie risicospeler: zie bijlage I



... van de Nederlanders behoort tot risicogroep*

... heeft afgelopen 12 maanden gespeeld

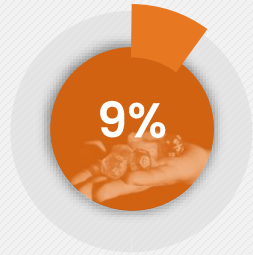
3% heeft afgelopen 12 maanden niet gespeeld

85% heeft niet gespeeld

12%

NL. rep.

Ook meerderheid jongvolwassen spelers is man



... van de Nederlanders behoort tot risicogroep*

...heeft afgelopen 12 maanden gespeeld

3% heeft afgelopen 12 maanden niet gespeeld

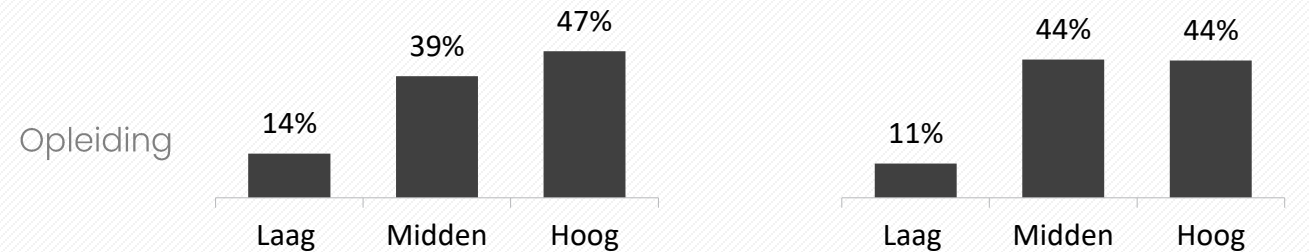
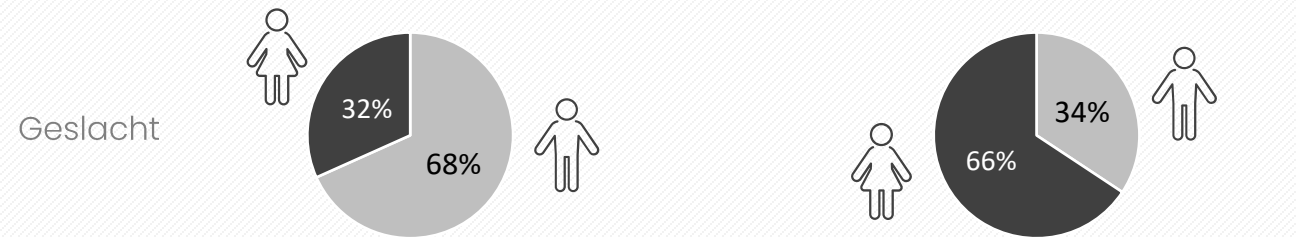
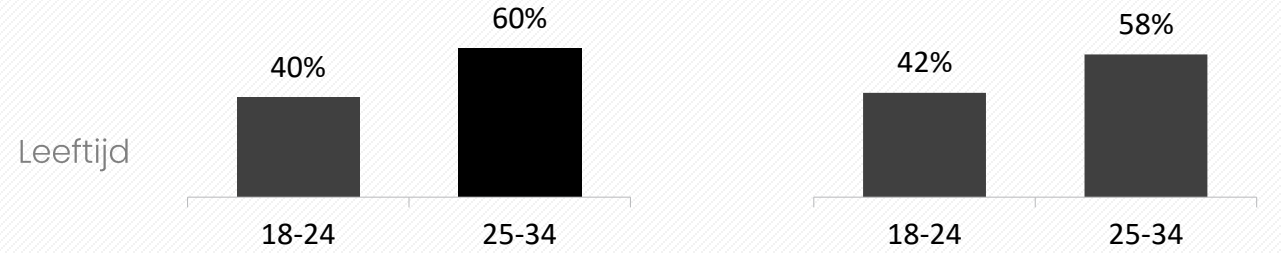
77% heeft niet gespeeld

20%

18-34 jr.

Speler afgelopen 12 maanden (n=100)

Niet-speler (n=450)



Basis: Jongvolwassenen 18-34 jaar (n=569).

* Definitie risicospeler: zie bijlage I

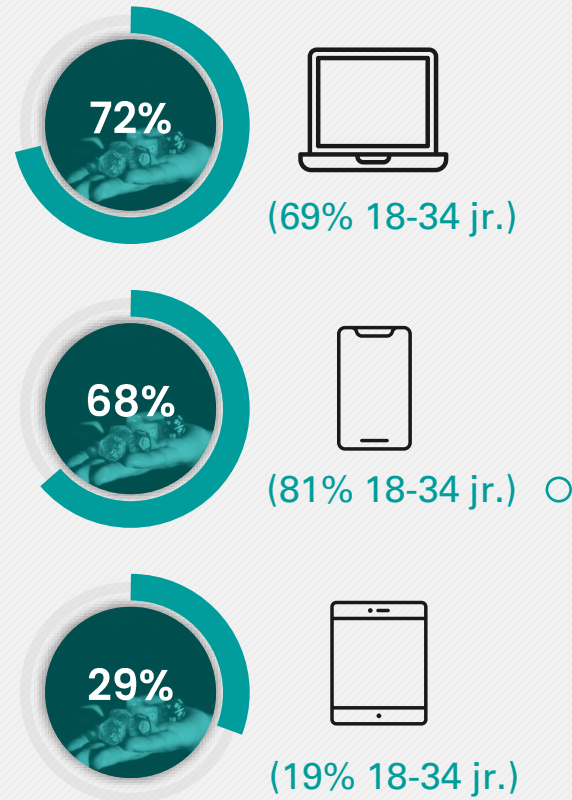
Hoe vaak en op welke apparaten wordt er gespeeld?

Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden online gokspelen gespeeld?



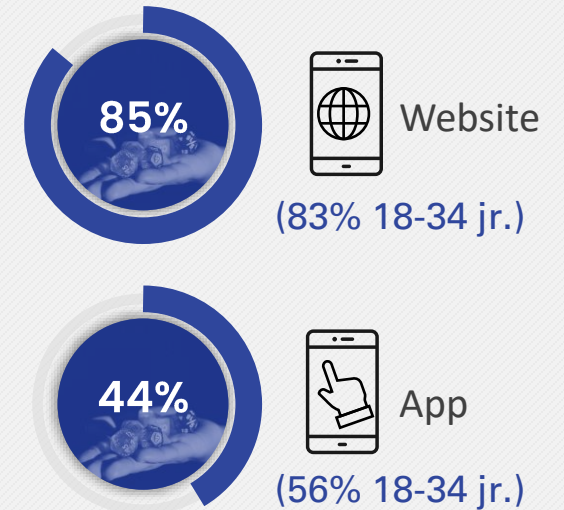
Basis: Nederland representatief (n=138). Jongvolwassenen 18-34 jaar (n=119)

Op welk(e) apparaat/apparaten heeft u deze online gokspelen gespeeld



Basis: NL rep. spelers (n=108). Jongvolwassen spelers 18-34 jaar (n=100)

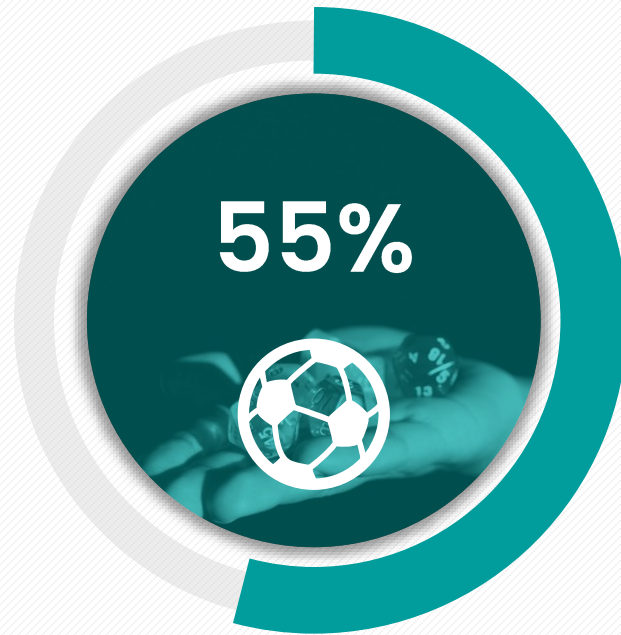
Op welk(e) apparaat/apparaten heeft u deze online gokspelen gespeeld



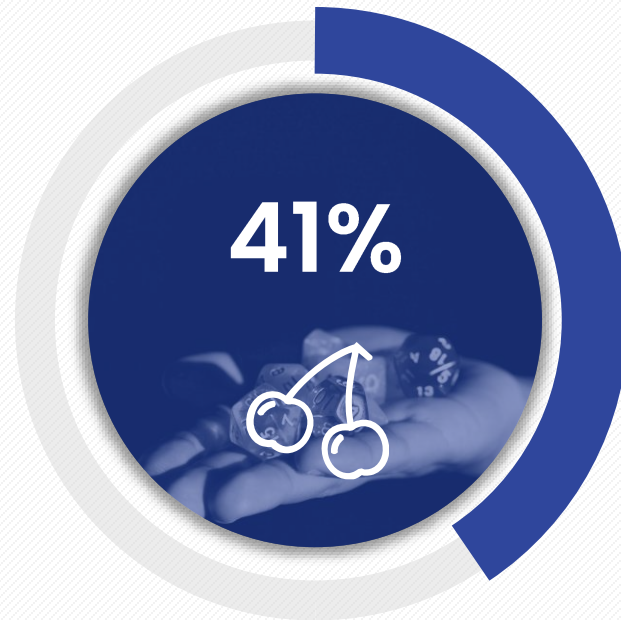
○ Sign. hoger dan NL rep.

© Ipsos 2021

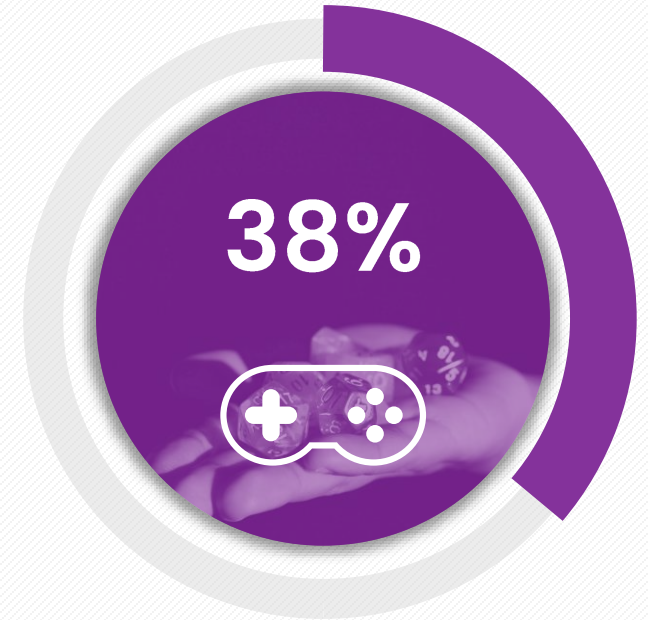
WAT WORDT ER GESPEELD?



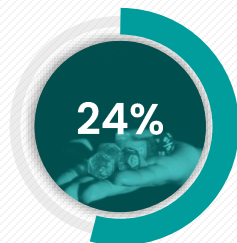
Online sportweddenschappen
(53% 18-34 jr.)



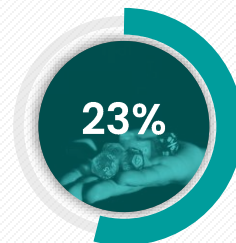
Online casinospelen & speelautomaten
(43% 18-34 jr.)



Online games
(45% 18-34 jr.)



Online bingo
(18% 18-34 jr.)



Online poker
(29% 18-34 jr.)

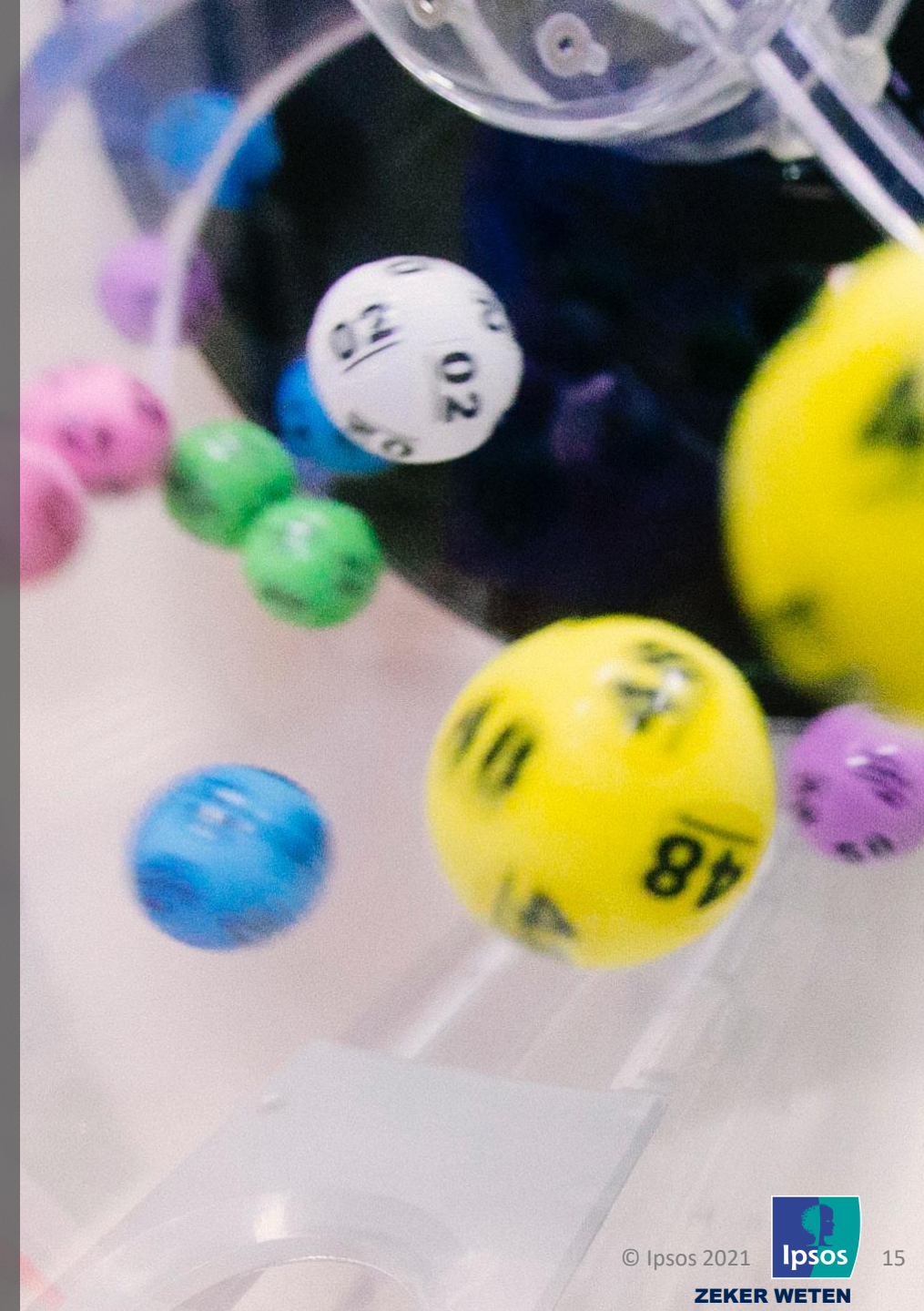


Live online casino
(20% 18-34 jr.) ○

Ook loterijen worden als online gokken gepercipieerd

Ook loterijen worden door consumenten spontaan genoemd als hen wordt gevraagd naar online gokbedrijven. Maar niet-spelers die (weleens) een online lot kopen, voelen zich niet altijd gokker:

- Gokken wordt geassocieerd met een hoog risico om de controle te verliezen.
- Doordat een loterij minder frequent is en er langere tijd tussen inleg en resultaat zit, voelt het een stuk minder risicovol dan andere online gokspelen.



Online gokspelen kunnen een unieke ervaring bieden...



Spelers

- Competitie, spanning
- Verfrissing, gedachten verzetten
- Onberekenbaar



Onzekerheid en uitdaging horen voor de speler bij online gokken

Spelers zien online gokspelen als onberekenbaar, maar daarmee juist ook als spannend en competitief. Online gokken biedt spelers een verfrissende stap uit de dagelijkse realiteit.

En bieden daarnaast ook unieke mogelijkheden ten opzichte van landgebonden gokspelen

Online gokspelen bieden mogelijkheden die landgebonden gokspelen niet bieden:

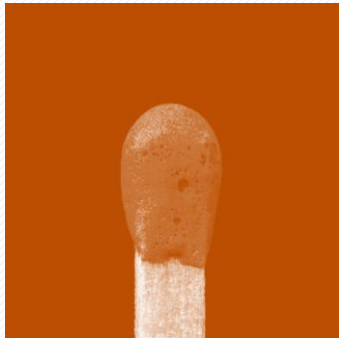
- Live wedden op sportwedstrijden.
- Een vernieuwend aanbod online casino's en gokspelen, (bijv. crypto casino's).

...maar met name buitenlandse aanbieders moeten aan betrouwbaarheid winnen



Spelers

- Competitie, spanning
- Verfrissing, gedachten verzetten
- Onberekenbaar
- **Onbetrouwbaarder dan landgebonden**



Niet-spelers

- Shady
- Ongrijpbaar
- Even leuk, maar ook gevaarlijk



Niet-spelers hebben veelal een negatieve perceptie van gokken in het algemeen

Veel niet-spelers vinden (online) gokken zonde van hun geld; ze zien het als het uitgeven van geld zonder dat ze er iets voor terugkrijgen. Daarnaast noemen niet-spelers het risico om veel geld te verliezen en verslaafd te raken als redenen om niet (online) te gokken.

Voor sommigen zijn negatieve ervaringen met de risico's van gokken in de omgeving (verslaving, schulden, negatieve invloed op relaties en in aanraking komen met verkeerde personen) reden om weg te blijven van (online) gokken.

Voor spelers voelen online gokspelen soms minder betrouwbaar dan landgebonden spelen

Waar spelers in het casino qua betrouwbaarheid van het spel houvast hebben aan een croupier die de kaarten voor hun neus schudt, heeft de speler van online kansspelen geen zicht op wat er 'aan de achterkant' gebeurt. Algoritmen voelen als ongrijpbaar en in perceptie kan daar door de aanbieder van het gokspel mee gefraudeerd worden.

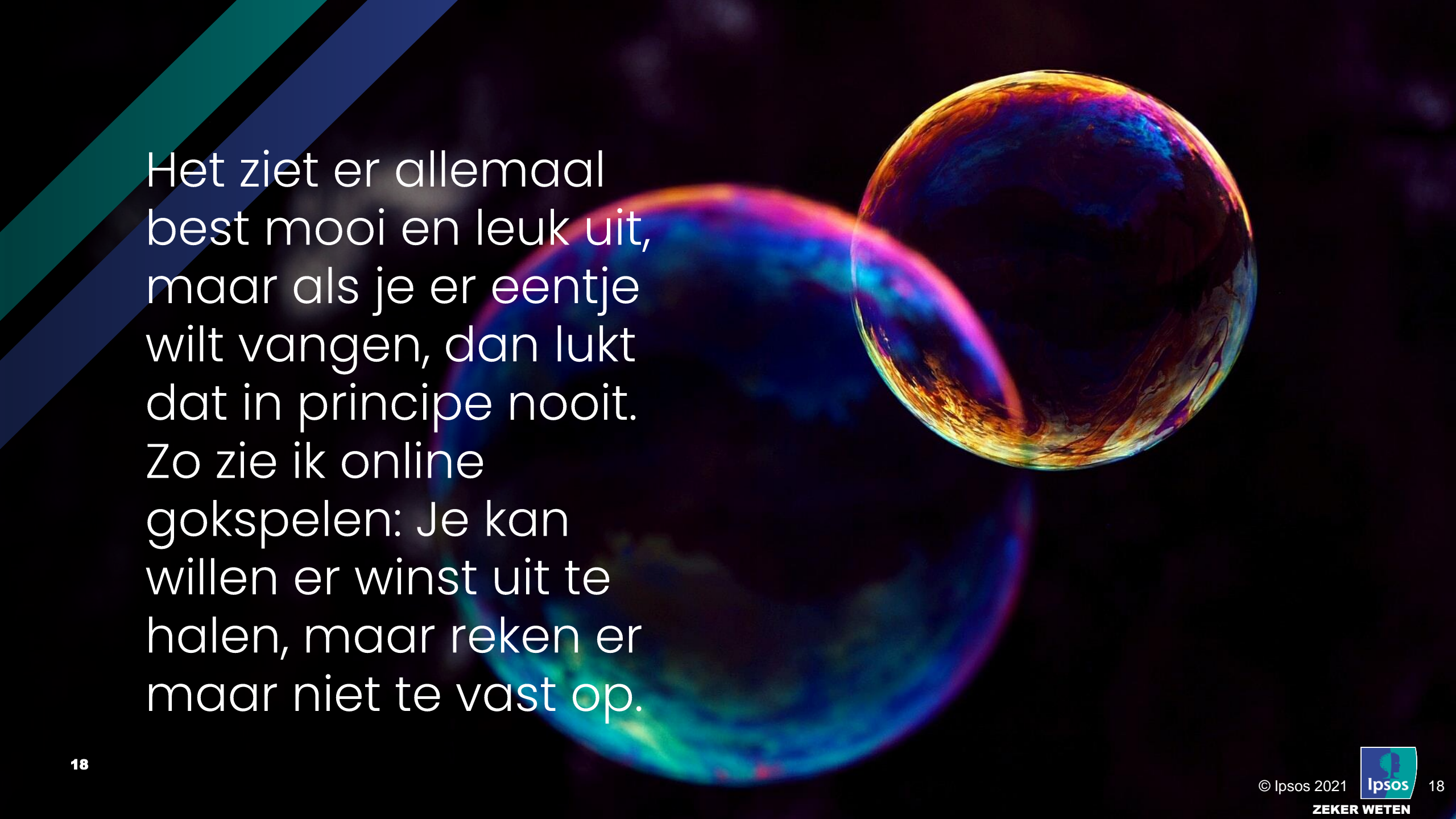
Met name buitenlandse aanbieders moeten een onbetrouwbaar beeld goedmaken

Toto en de Nederlandse loterijen zijn in perceptie betrouwbaar. Spelers hebben hier geen negatieve ervaringen mee en voor niet-spelers betekent de Nederlandse afkomst in ieder geval dat er geen malafide onderneming achter het gokspel zit. Daarentegen worden buitenlandse aanbieders gepercipieerd als minder betrouwbaar:

- Sommige spelers hebben negatieve ervaringen met bijvoorbeeld uitbetalen door een aanbieder.
- Met name door niet-spelers worden buitenlandse aanbieders gezien als schimmig en gedreven door commercieel gewin over de rug van de speler.

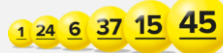
Online kansspelen zijn voor sommige spelers minder aantrekkelijk dan landgebonden gokspelen

Bij online gokken ontbreekt de gezelligheid. Het sociale aspect van een avondje naar het casino met vrienden is voor niet-spelers en – met name incidentele – gokkers een belangrijk onderdeel van de beleving die bij online kansspelen ontbreekt.



Het ziet er allemaal
best mooi en leuk uit,
maar als je er eentje
wilt vangen, dan lukt
dat in principe nooit.
Zo zie ik online
gokspelen: Je kan
willen er winst uit te
halen, maar reken er
maar niet te vast op.

Percepties van aanbieders verschillen



Lotto.



Staatsloterij



Bekend bij niet-spelers

- Nederlands, betrouwbaar
- Voelt voor sommigen niet als gokken



- “Wedden op alles wat er te wedden valt”
- Bekend van sponsoring in (buitenlandse) sportcompetities.
- Internationaal georiënteerd.
- Betere odds dan Toto (Bwin).



Enkel bekend bij spelers

- Traditioneel Brits, onderdeel van de Britse pubcultuur
- Bekend bij sommige spelers van een specifiek spel: Poker (Pokerstars & Partypoker), Snooker (Betfred, Paddypower)



- Online slot machines, in perceptie weinig verschil tussen aanbieders

Verschillende motivaties om online te gokken

Spanning staat centraal

De spanning van het kunnen winnen & verliezen staat centraal bij online te gokken. De spanning biedt spelers een verfrissende break van de dagelijkse realiteit.

Toch worden online gokspelen vanuit verschillende motivaties gespeeld.

Verhogen van de wedstrijdbeleving met sportwedden


Sportweddenschappen versterken de spanning als onderdeel van de (gezamenlijke) wedstrijdbeleving.

Met *skill-based* gokspelen willen spelers vaardigheid & strategie opbouwen en toepassen

- Competitief: laten zien dat je kennis hebt van de sport of goed bent in het spel. De uitdaging is om de *odds* of je vrienden te verslaan.
- Met sportweddenschappen & poker voelt de speler een mate van controle over de uitkomst: met voetbalkennis kun je winnen.
- Ook bij casinogames als roulette hebben spelers soms het gevoel strategieën te kunnen ontwikkelen die (soms tegen beter weten in) lijken te werken.

De kans om (geld) te winnen

- Voor spelers van andere gokspelen draait het gokken niet om vaardigheid of strategie, maar puur om de kans om te winnen, de anticipatie.



Ik vind dat Poker ook echt je geheugen en je skills test, het is niet alleen gokken maar er komt ook vaardigheid bij kijken. Dat soort strategieën vind ik altijd leuk.

Belangrijkste triggers voor online gokken komen uit de sociale kring



Aanwezigheid kansspelen in de sociale omgeving

- Veel spelers zijn begonnen omdat ze dit bij vrienden, familie of collega's zagen of omdat zij het hen aanraadden. Veel niet-spelers zien juist ook geen spelers in hun omgeving.
- Mond-tot-mond is niet alleen een trigger om online te gokken, maar ook een driver voor de keuze voor een aanbieder.



Beweging van landgebonden kansspelen naar online kansspelen

- Aangewakkerd door de COVID-pandemie zijn spelers online gaan gokken nu casino's gesloten zijn.



Beweging van spelen met fictief geld naar gokken met echt geld

- Sommige spellen of apps bieden de mogelijkheid om (eerst) voor punten of fictief geld te spelen. De stap naar spelen met echt geld is voor spelers vervolgens kleiner.

Ik gok al een tijdje, denk een jaar of 10, dus zal er mee begonnen zijn toen ik rond de 25 was. Vrienden deden het al en toen ben ik er ook mee begonnen. Aangezien zij al gebruik maakten van Unibet, ben ik dat ook gaan doen en ik heb sindsdien eigenlijk ook niet echt om me heen gekeken, omdat wat ik nu heb prima bevalt.

In het algemeen denk ik al zelden aan gokspellen omdat ik daar niet mee ben opgegroeid.
– Niet-speler, 23

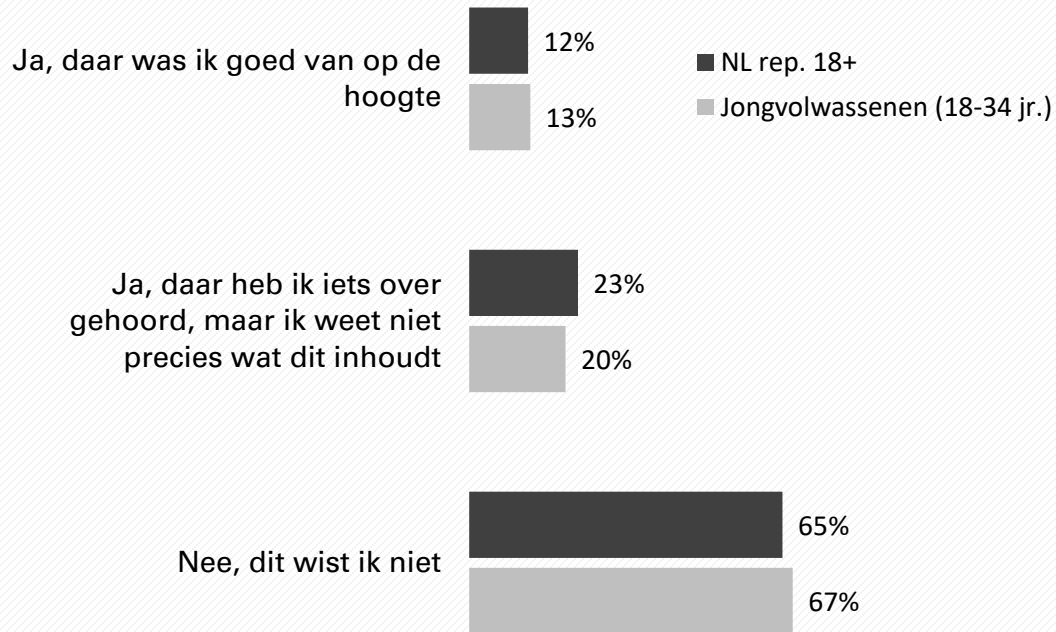
KANALISATIE

2



Voornamelijk spelers zijn bekend met of hebben gehoord van de legalisering

Was u op de hoogte van de legalisering van online gokspelen?



Basis: Nederland representatief (n=1004). Jongvolwassenen 18-34 jaar (n=569)



van de spelers is (enigszins) bekend met de legalisering van online gokspelen

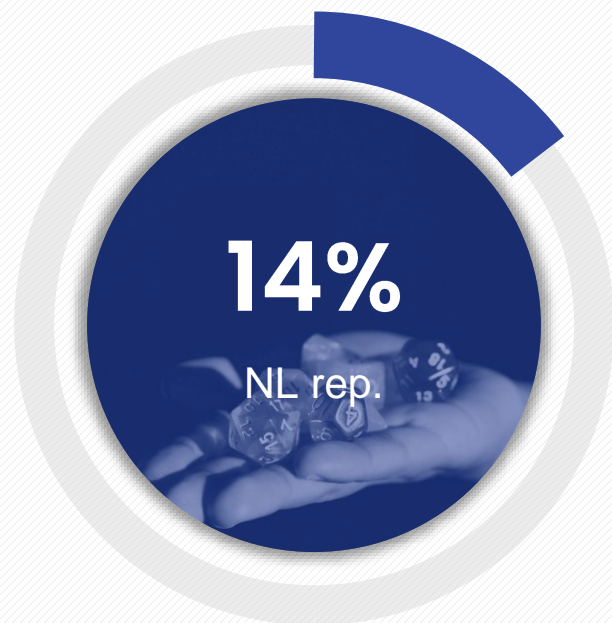
(31% niet-spelers)

Basis: NL rep. spelers (n=108), niet-spelers (n=866)

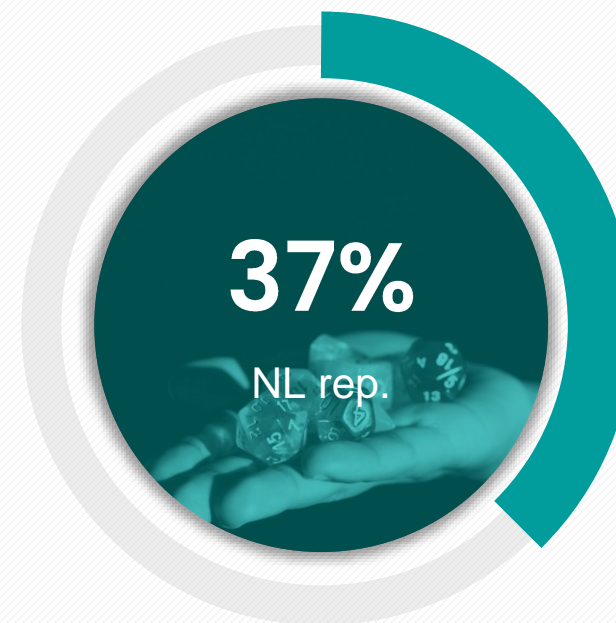
○ Sign. lager dan spelers.

Met informatie over de legalisering kan ook de acceptatie groeien

Hoe staat Nederland tegenover legalisering?



...is **onbekend** met de legalisering en vindt het goed dat online kansspelen worden gelegaliseerd



...is **bekend** met de legalisering en vindt het goed dat online kansspelen worden gelegaliseerd



Nederlanders zijn waakzaam voor de risico's van legalisatie

In lijn met het stakeholderveld hinken ook consumenten op twee gedachten als het gaat om de legalisering van online kansspelen:

Enerzijds voelt legalisering logisch

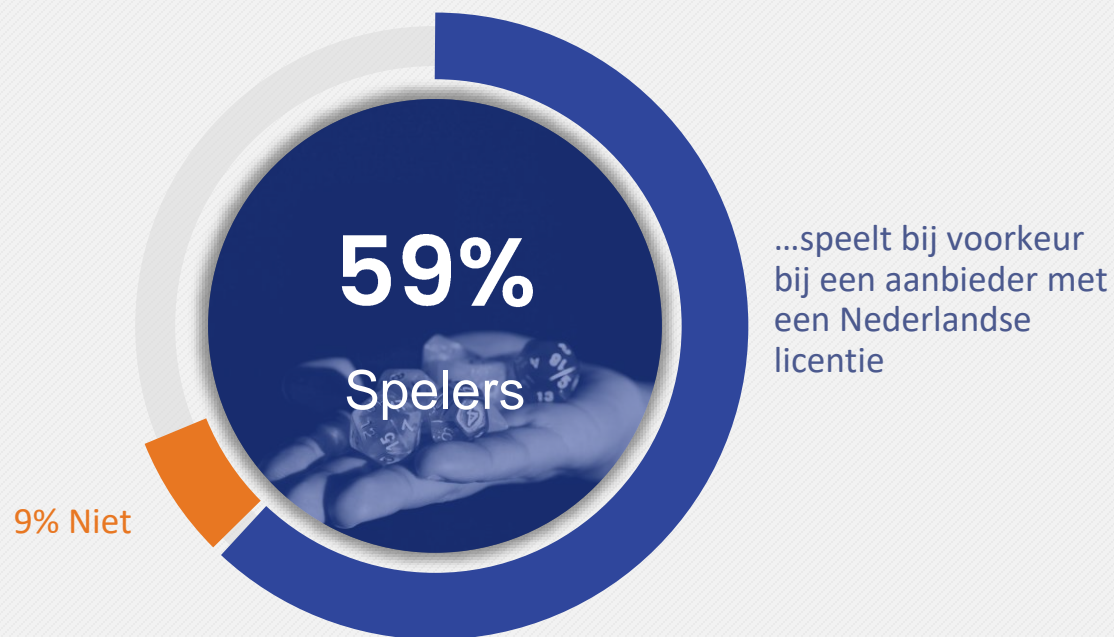
- Onvermijdelijk, het is niet reëel om te doen of online gokken niet bestaat.
- Met regelgeving beter toezicht op aanbieders en controle van verslavingsproblematiek.
- Nu illegale geldstromen worden met legalisering legale geldstromen.

Anderzijds verwacht men dat er juist risico's kunnen ontstaan

- Meer mensen krijgen toegang, worden blootgesteld aan verslavingsrisico.
- Begrip van toezicht & controle, maar sceptisch over de invulling.
- Er ontstaat in het vacuüm dat de legalisering van sommige aanbieders achterlaat juist een markt voor illegale aanbieders.

Een merendeel van de spelers wil legaal spelen

32% heeft geen voorkeur om bij een aanbieder met licentie te spelen



Drivers



Wil niet illegaal bezig zijn



Licentie biedt vertrouwen

- 69% van de spelers vindt dat er risico's zitten aan spelen bij een illegale aanbieder.
- Spelers verwachten dat de toezichthouder zorgt dat er geen frauduleuze algoritmes achter de gokspelen zitten.
- De licentie biedt zekerheid over uitbetalen en houvast in eventuele geschillen met de aanbieder.



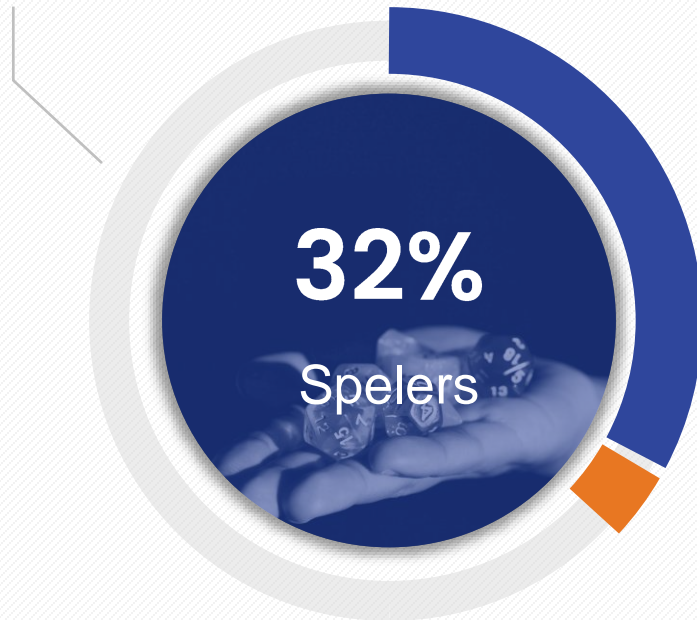
Maakt spelen makkelijker

- Er is geen omweg via een VPN verbinding meer nodig om te kunnen spelen.

Voorwaarde is een even aantrekkelijk spelaanbod.

Maar een grote groep spelers zal nog overtuigd moeten worden

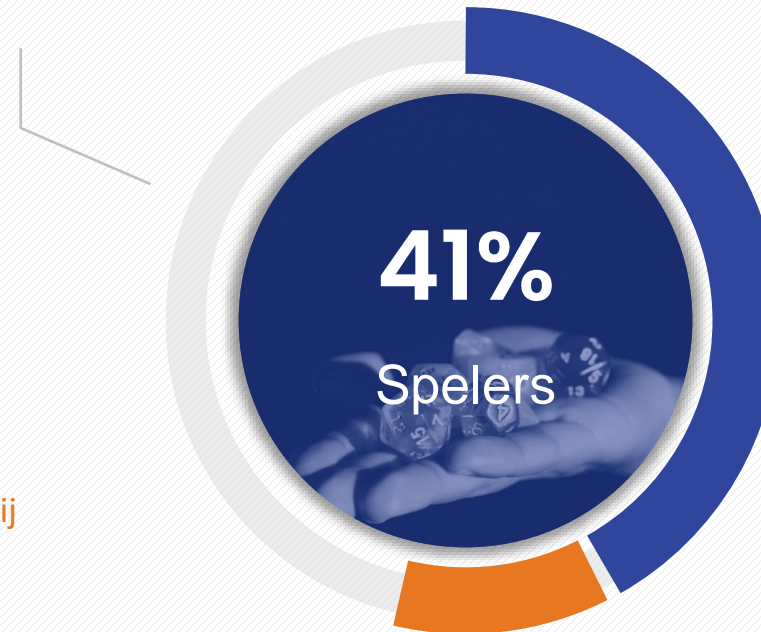
59% speelt bij voorkeur bij een aanbieder met een Nederlandse licentie



...heeft geen voorkeur voor spelen bij een aanbieder met of zonder licentie

9% speelt **niet** bij voorkeur bij een aanbieder met een Nederlandse licentie

45% kiest voor een andere aanbieder wanneer de huidige aanbieder na legalisering geen vergunning aanvraagt



...kiest niet per definitie voor een andere aanbieder wanneer de huidige aanbieder na legalisering geen vergunning aanvraagt

14% kiest **niet** voor een andere aanbieder wanneer de huidige aanbieder na legalisering geen vergunning aanvraagt



Een licentie is een NL goedkeuring, dat is leuk voor de aanbieder die reclame mag maken, maar voor mij verandert er niets. Mijn aanbieder heeft al een UK goedkeuring en die vertrouw ik ook.

– Speler, 31

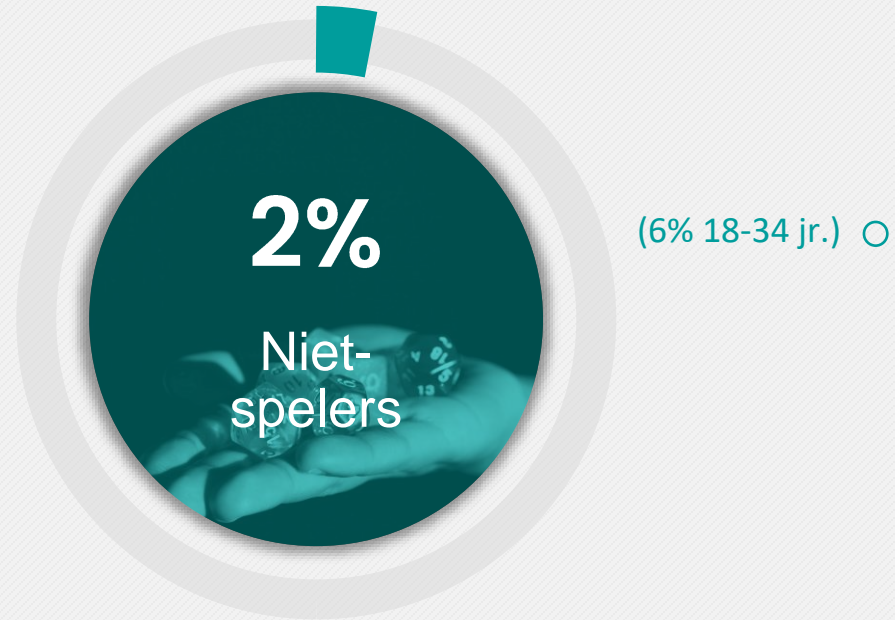
Niet iedere speler ziet de noodzaak of de voordelen van een licentie voor zichzelf:

14% van de spelers vindt dat er geen risico's zitten aan spelen bij een illegale aanbieder

Spelers ervaren op dit moment nauwelijks nadelen van spelen bij een illegale aanbieder. De negatieve ervaring die er is, heeft eerder te maken met slechte service (laat uitbetalen), dan grote risico's.

Spelers verwachten niet dat er veel verandert

Spelers ervaren dat ze op dit moment – en veel spelers al veel langer – ‘gewoon’ een account aan kunnen maken, geld kunnen storten, spelen en laten uitbetalen. Dat is voor hen het belangrijkste en daarin verwachten spelers niet dat er iets verandert met de licentie.



Intentie om te beginnen met spelen lijkt beperkt

...lijkt het waarschijnlijk om te gaan spelen via nieuwe legale aanbieders

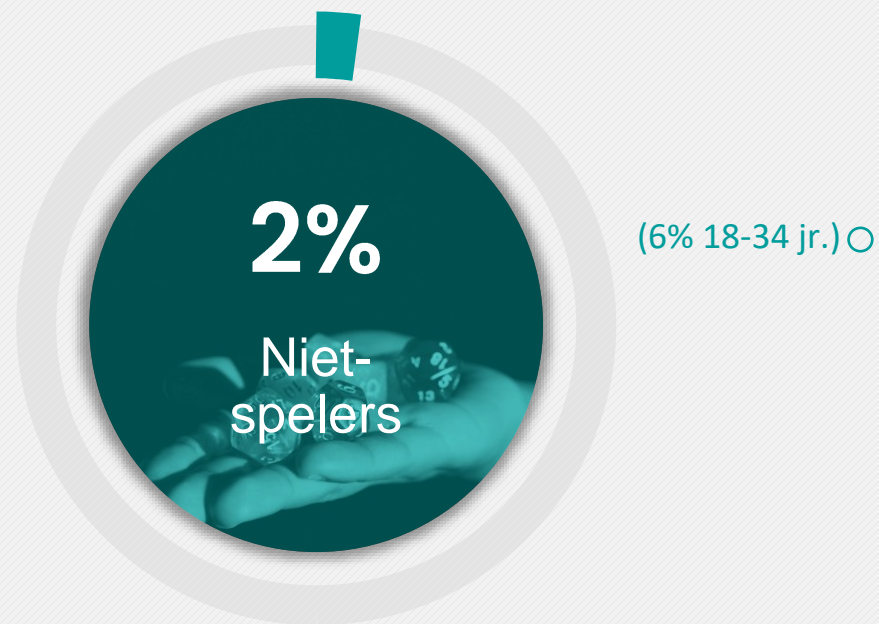
3% vindt dit niet
(14% spelers) ○



...vindt dat er risico's kleven aan het spelen bij een illegale online gokspelaanbieder

(69% spelers) ○

Intentie om te beginnen met spelen lijkt beperkt



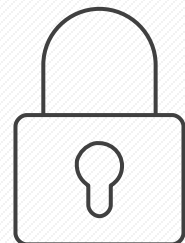
...lijkt het waarschijnlijk om te gaan spelen via nieuwe legale aanbieders

Toch kan de groep nieuwe spelers groeien



Terugkerende oud-spelers

Voor sommige oud-spelers wordt het aantrekkelijk weer eens te gaan kijken nu het 'normaal' kan.



Licentie biedt vertrouwen

Negatieve perceptie buitenlandse aanbieder wordt weggenomen door Nederlands *stamp of approval*.



Exposure & normalisatie

Reclame en meer spelers in de omgeving kunnen leiden tot normalisatie.

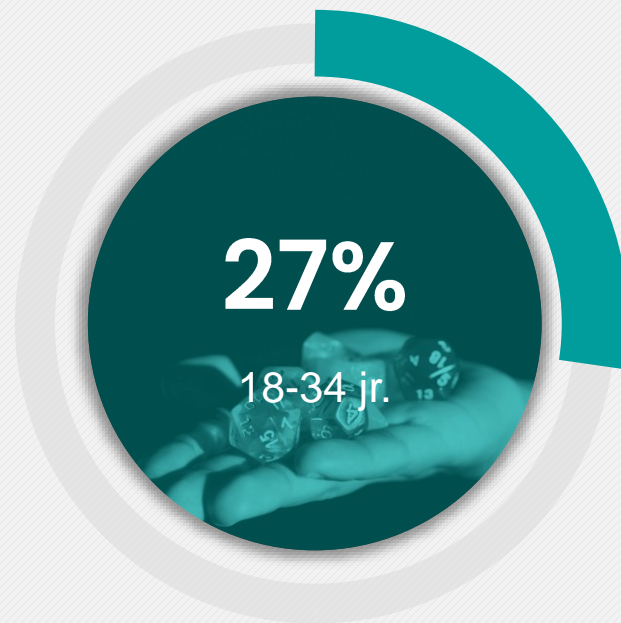
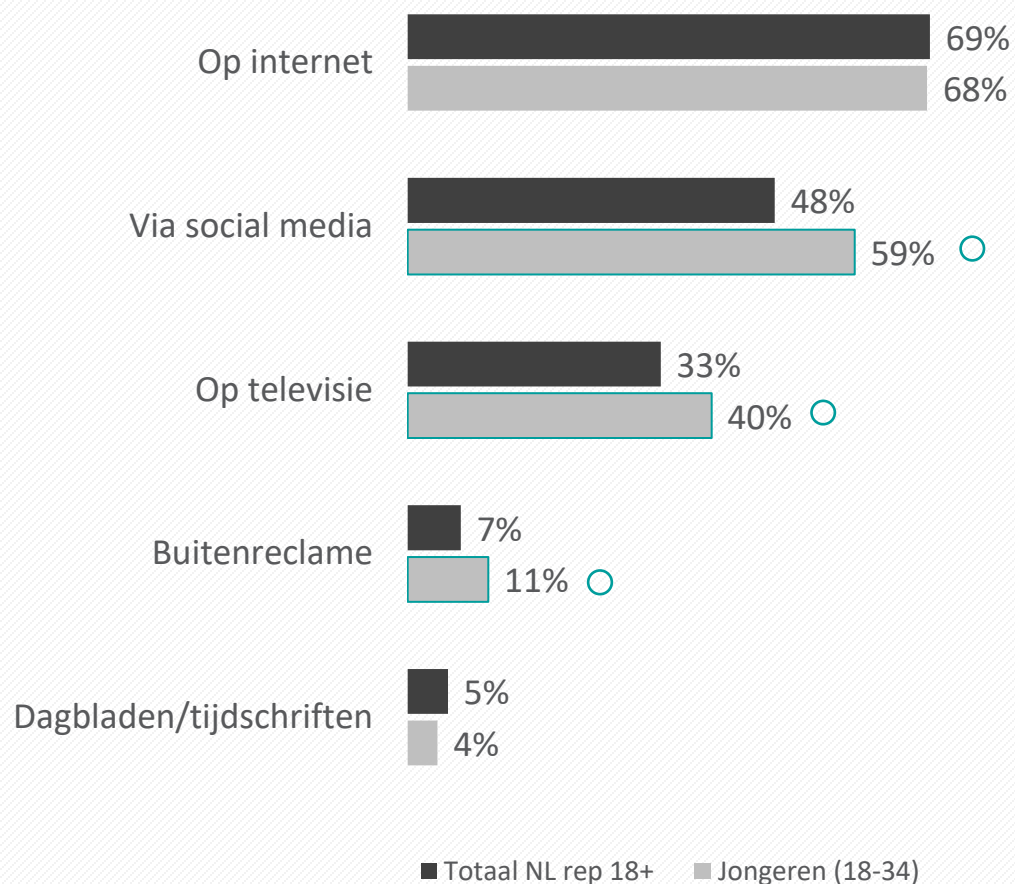
RECLAME

3



Juist jong-volwassenen komen reclame voor online kansspelen tegen

Waar heeft u deze reclames gezien?



Van de jongvolwassenen zegt vaak of zelfs heel vaak reclame voor online kansspelen tegen te komen (19% NL rep.)

Jongvolwassenen laten in reclame voor online kansspelen meer toe

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Online gokspelaanbieders moeten ervoor zorgen dat reclames voor online gokspelen zo min mogelijk gericht zijn aan jongeren en mensen uit kwetsbare groepen.



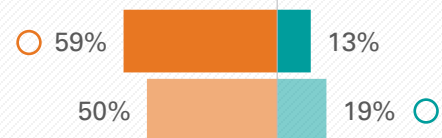
Reclames voor online gokspelen zouden op televisie alleen in de avonden na 21:00 uur mogen worden uitgezonden.



Ik vind het niet erg om reclame voor online gokspelen te ontvangen/zien.

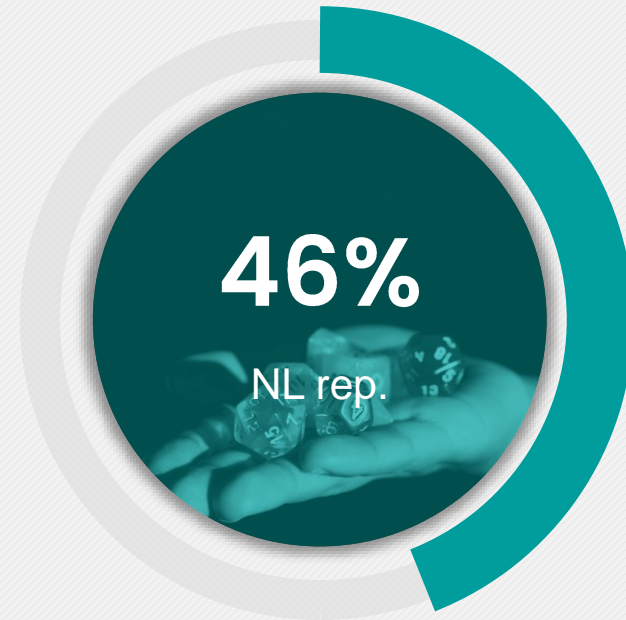


Het gebruik van rolmodellen (influencers) en atleten in reclames voor online gokspelen moet kunnen.



■ (Helemaal) mee oneens - NL rep. 18+ ■ (Helemaal) mee eens - NL rep. 18+
 ■ (Helemaal) mee oneens - 18-34 jaar ■ (Helemaal) mee eens - 18-34 jaar

Basis: Nederland representatief (n=1004). Jongvolwassenen 18-34 jaar (n=569) ○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen



...vindt het vervelend om reclame voor online kansspelen te zien
 (34% 18-34 jr.) ○

○ Sign. lager dan NI rep.

Reclame brengt risico met zich mee

Zowel spelers als niet-spelers zeggen niet vatbaar te zijn voor reclame. Maar onbewust lijkt reclame toch een effect te hebben op consumenten. Een leuke/ grappige reclame normaliseert het karakter van gokken.



Advertenties & aanbiedingen triggeren

Consumenten geven aan weleens op een advertentie te hebben geklikt of te zijn ingegaan, omdat ze nieuwsgierig waren naar het bedrijf erachter of om een aanbieding (bijv. een gratis bet).



Reclame beïnvloedt perceptie aanbieders positief

Een recente reclame voor sportweddenschappen wordt door consumenten positief gepercipieerd, wat voor hen afstraalt op de aanbieder.



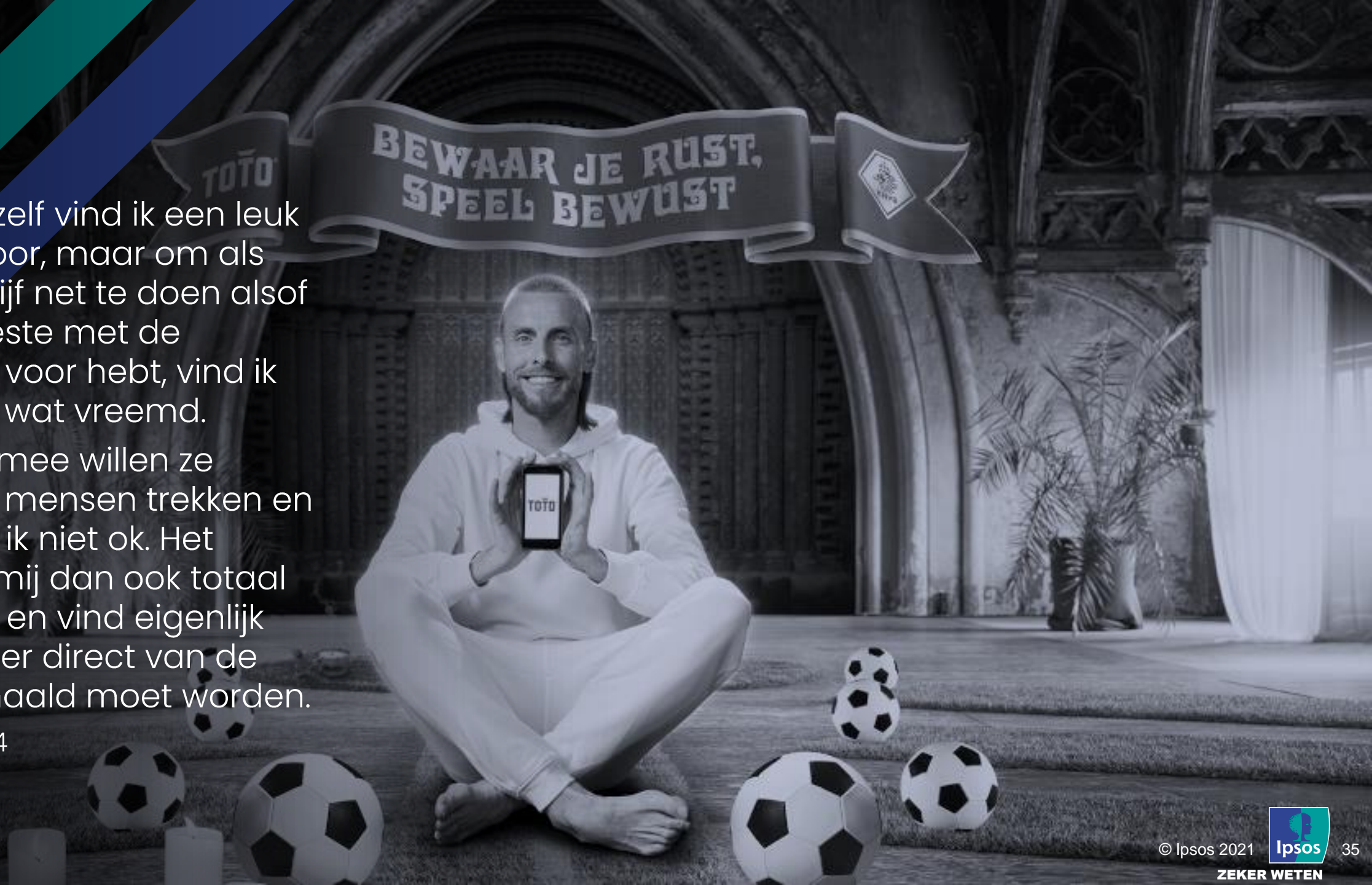
Het zorgt wel voor een beter gevoel bij Toto, het is een best verantwoorde boodschap die ze brengen- en doordat er zo nagedacht is over deze reclame geeft dit wel aan dat ze om de spelers geven.

- Speler, 32

Nathan zelf vind ik een leuk figuur hoor, maar om als gokbedrijf net te doen alsof je het beste met de mensen voor hebt, vind ik gewoon wat vreemd.

Ook hiermee willen ze gewoon mensen trekken en dat vind ik niet ok. Het spreekt mij dan ook totaal niet aan en vind eigenlijk dat dit per direct van de buis gehaald moet worden.

- Speler, 34



Daarom zitten er ook voor de consument voorwaarden aan de acceptatie van reclame voor online kansspelen



Een meer realistische boodschap

Met name loterijen beloven in reclame gouden bergen en ze wijzen niet op de risico's van gokken. Consumenten hebben behoefte aan een realistische weergave van het gokken, de winkansen en het actief benoemen van de risico's.



Geen reclame met stuntaanbiedingen

Stuntaanbiedingen verlagen de drempel om te beginnen met gokken en worden daarom als onverantwoord gezien.



Niet gericht op jongeren

59% van de Nederlanders is het eens dat het gebruik van rolmodellen niet moet worden toegestaan.

71% is het eens dat reclame voor online gokken alleen na 21:00 getoond mag worden.

VERANTWOORD SPELEN

4

De barometer kijkt tot slot naar de behoeften en voorzieningen als het gaat om het voorkomen van problematische deelname, de wettelijke zorgplicht, het voorkomen van verslaving.





Spelers zijn bewust bezig met wat voor hen verantwoord gokken is

Voor Nederlanders is gokverslaving het grootste risico van online gokken.

Nederlanders ervaren gokgedrag als problematisch wanneer:

- Er geen controle meer is over emoties / mentale gezondheid
- De gokker veel geld verliest met schulden tot gevolg
- Gokken impact heeft op het leven (bijv. een scheiding)
- De gokker in aanraking komt met verkeerde personen.

Verantwoord gokken doet men door grenzen te stellen en zelfbeheersing

- Geld: wat kan je missen en wat geef je uit.
- Tijd: niet vaker of langer spelen dan zou moeten.
- Beleving: beheersing van emoties, plezier moet de boventoon voeren, niet het winstbejag.

Spelers vertrouwen op eigen mechanismen voor beheersing gokgedrag



Bewustwording risico's



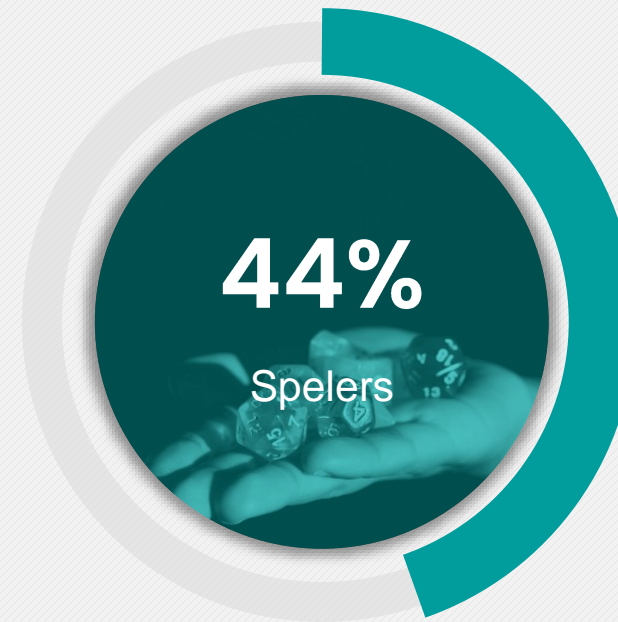
Grenzen stellen

- Aan budget
- Aan het aantal spellen, om switchen tussen accounts te voorkomen



Sociale verplichtingen & controle

- Bewust tijd vrij moeten maken
- Familie & vrienden die niet aansporen tot gokken, die gokgedrag zien en mensen erop kunnen aanspreken.



...vindt dat ze zelf verantwoordelijk zijn voor het speelgedrag en dat het instellen van speellimieten niet de verantwoordelijkheid van de aanbieder is.

(27% niet-spelers) ○

De consument voelt een grote eigen verantwoordelijkheid

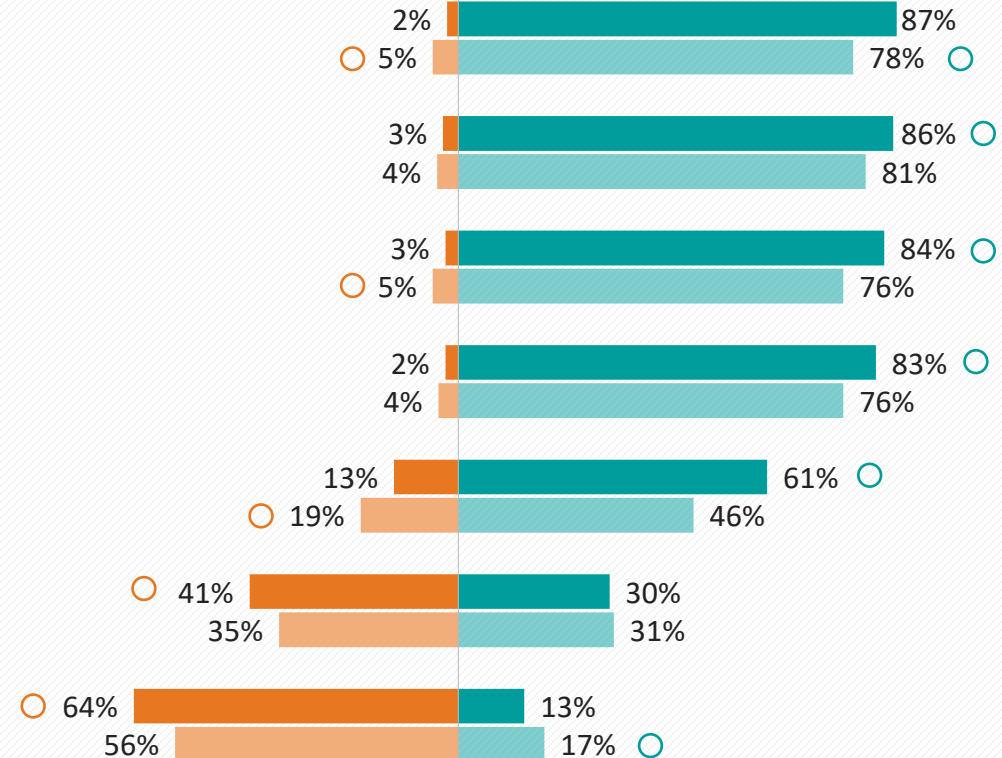
○ Sign. verschil

Jongvolwassenen leggen minder dan gemiddeld de verantwoordelijkheid bij de aanbieder

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen:

NL rep. 18+ (n=1004) | Jongeren (n=569)

- Online gokspelaanbieders moeten goede informatie geven over het spelen van online gokspelen en de risico's die hieraan verbonden zijn.
- Online gokspelaanbieders moeten ervoor zorgen dat spelers vooraf gecontroleerd worden op leeftijd.
- Online gokspelaanbieders moeten spelers de mogelijkheid bieden om eenvoudig op te zeggen op een manier die hun voorkeur heeft.
- Het verslaafd raken aan gokspelen vormt een groot risico bij het spelen van online gokspelen.
- De kosten voor het voorkomen en behandelen van gokverslaving moeten (mede) gedragen worden door de aanbieders van online gokspelen.
- Spelers zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen speelgedrag, het instellen van speellimieten is niet de verantwoordelijkheid van de online gokspelaanbieder.
- Online gokspelaanbieders hoeven geen verantwoordelijkheid te dragen voor het voorkomen van gokverslaving.



■ (Helemaal) mee oneens - NL rep. 18+
 ■ (Helemaal) mee oneens - 18-34 jaar

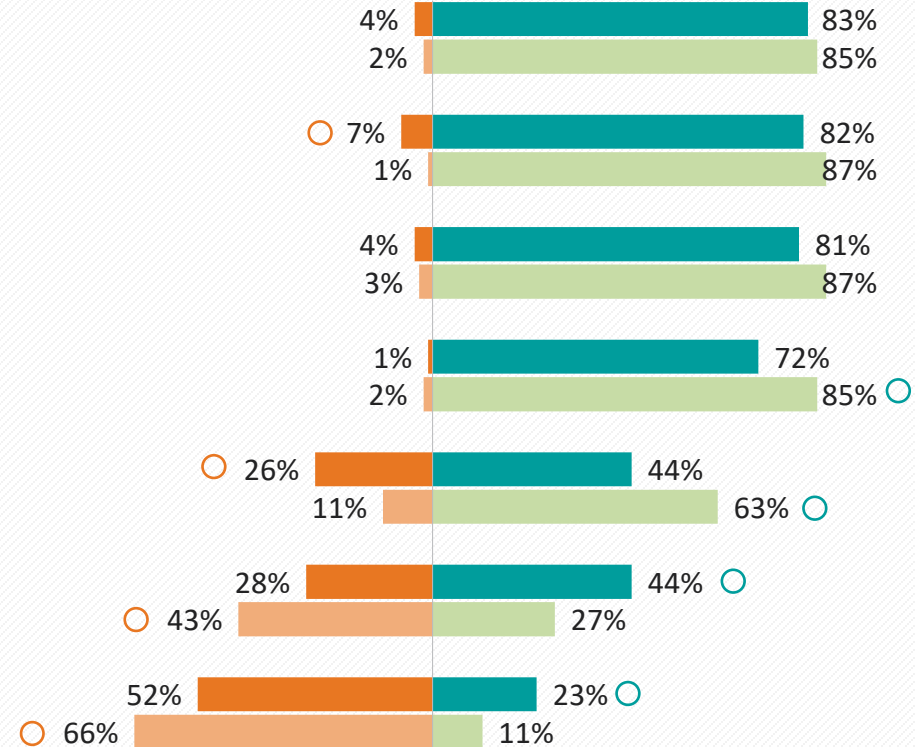
■ (Helemaal) mee eens - NL rep. 18+
 ■ (Helemaal) mee eens - 18-34 jaar

Ook spelers leggen minder de verantwoordelijkheid bij de aanbieder dan niet-spelers

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen:

NL rep. 18+ | Spelers (n=108) | Niet-spelers (n=866)

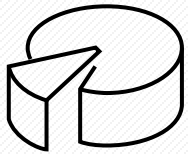
- Online gokspelaanbieders moeten spelers de mogelijkheid bieden om eenvoudig op te zeggen op een manier die hun voorkeur heeft.
- Online gokspelaanbieders moeten goede informatie geven over het spelen van online gokspelen en de risico's die hieraan verbonden zijn.
- Online gokspelaanbieders moeten ervoor zorgen dat spelers vooraf gecontroleerd worden op leeftijd.
- Het verslaafd raken aan gokspelen vormt een groot risico bij het spelen van online gokspelen.
- De kosten voor het voorkomen en behandelen van gokverslaving moeten (mede) gedragen worden door de aanbieders van online gokspelen.
- Spelers zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen speelgedrag, het instellen van speellimieten is niet de verantwoordelijkheid van de online gokspelaanbieder.
- Online gokspelaanbieders hoeven geen verantwoordelijkheid te dragen voor het voorkomen van gokverslaving.



■ (Helemaal) mee oneens - Spelers ■ (Helemaal) mee eens - Spelers
■ (Helemaal) mee oneens - Niet-spelers ■ (Helemaal) mee eens - Niet-spelers

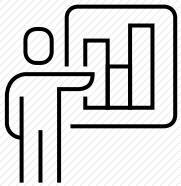
○ Sign. hoger dan speler/niet-speler

Informatie verwachtingen



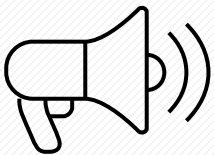
Werking, spelregels & winkansen

Online gokspelen worden geassocieerd met onzichtbare en ongrijpbare algoritmen. Spelers hebben behoefte aan geruststelling door hier meer inzicht in te krijgen, alsmede aan eerlijke informatie over de winkansen.



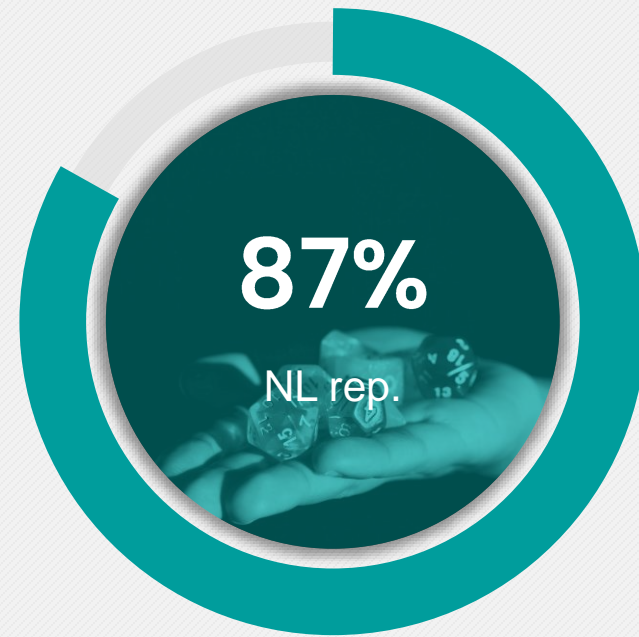
Toegankelijker

Informatie die de speler nu tot zijn beschikking heeft, is vaak verpakt in ellenlange ontoegankelijke voorwaarden, die worden weggeklikt.



Niet enkel een slogan

18+ Speel Bewust blijft hangen, maar verliest kracht.



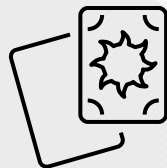
van Nederlanders vindt dat aanbieders goede informatie over gokspelen en de risico's moeten geven.

(78% 18-34 jr.)

Spelers verwachten van aanbieders dat goede informatie toegankelijker wordt gemaakt

Desondanks mag (moet) enkel de aanbieder zich met de speler bemoeien

Ondanks het grote gevoel van eigen verantwoordelijkheid, verwacht de speler dat de aanbieder invulling geeft aan haar zorgplicht:



Aanbieder

- Screening: ID, leeftijd, maar ook krediet-check.
- Monitoring speelgedrag. Succesvol monitoren zit in het voorkomen van overstappen naar andere aanbieders: red flags delen met de branchegenoten.
- Limieten, afhankelijk van de persoon. Misschien zelfs een risicoprofiel kunnen kiezen, zoals bij beleggen.
- Proactieve interventie bij overschrijden limiet, ook als dit spelen iets moeilijker maakt.



Overheid

- Informatie & educatie over de verslavingsrisico's
- Toezicht & handhaving op aanbieders
- Mag géén inzage in speelgedrag



Bank

- Blokkade/limieten als dienstverlening
- Mag géén inzage in speelgedrag / uitgaven



Aanbieders moeten merkbaar invulling geven aan hun zorgplicht

Op dit moment voelen spelers niet dat het online gokspel hen actief behoedt voor problematisch gokken

- Weliswaar wordt vanuit de aanbieder de identiteit van de speler gecheckt en worden er limieten gesteld aan het te storten bedrag.
- Maar verder leunt de speler vooral op zijn eigen verantwoordelijkheid en grenzen. Spelers merken niet dat het gokspel hen monitort en actief voor hen zorgt.



De ideale relatie met een aanbieder is als kennissen: die gun je af en toe wat, maar vrijblijvend, kan ook nee zeggen.

Of ook als vrienden, die eerlijk tegen je kunnen zijn en hun ongezouten mening durven geven (verslavingsrisico's).

De branche en het ecosysteem moeten Nederlanders nog vertrouwen gaan geven in het succes

De Nederlandse consument heeft verwachtingen van de zorgplicht, de invulling vanuit de aanbieder en de toezichhoudende en handhavende rol van de overheid. Mensen zijn echter sceptisch over de invulling op twee fronten:

Ten aanzien van de aanbieders

- Consumenten verwachten dat de commerciële belangen van aanbieders de investering in de invulling van de zorgplicht kunnen overschaduwen.

Ten aanzien van de overheid

- Sommige consumenten twijfelen aan de kennis & capaciteit van de overheid om effectief toe te zien op de aanbieders en op handhaving van de gestelde richtlijnen.



Spelersprofielen kunnen ook worden gebruikt om het spel juist geraffineerder te maken.
Niet-speler, 42

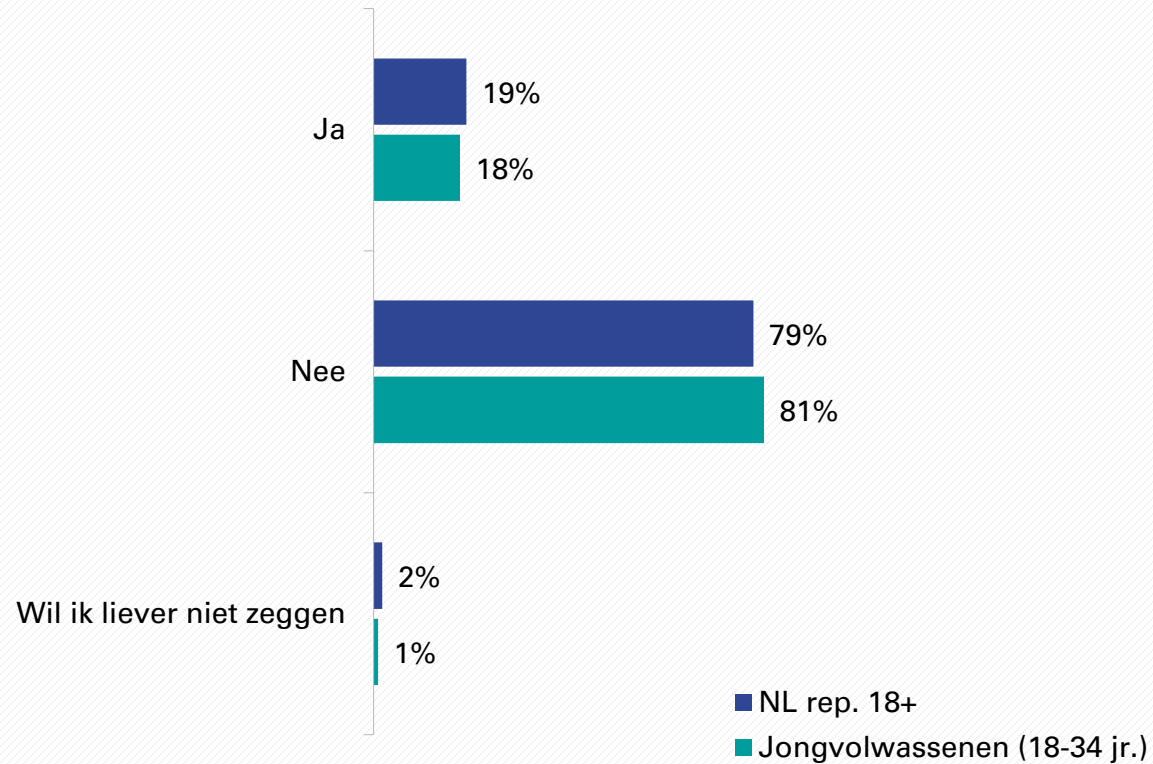
BIJLAGEN

5



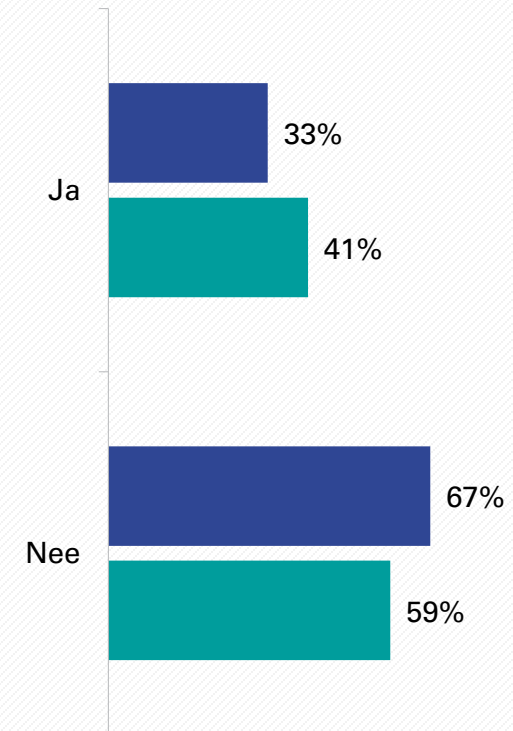
BIJLAGE 1

Heeft u ooit tegen mensen die voor u belangrijk zijn gelogen over hoeveel u gokte?



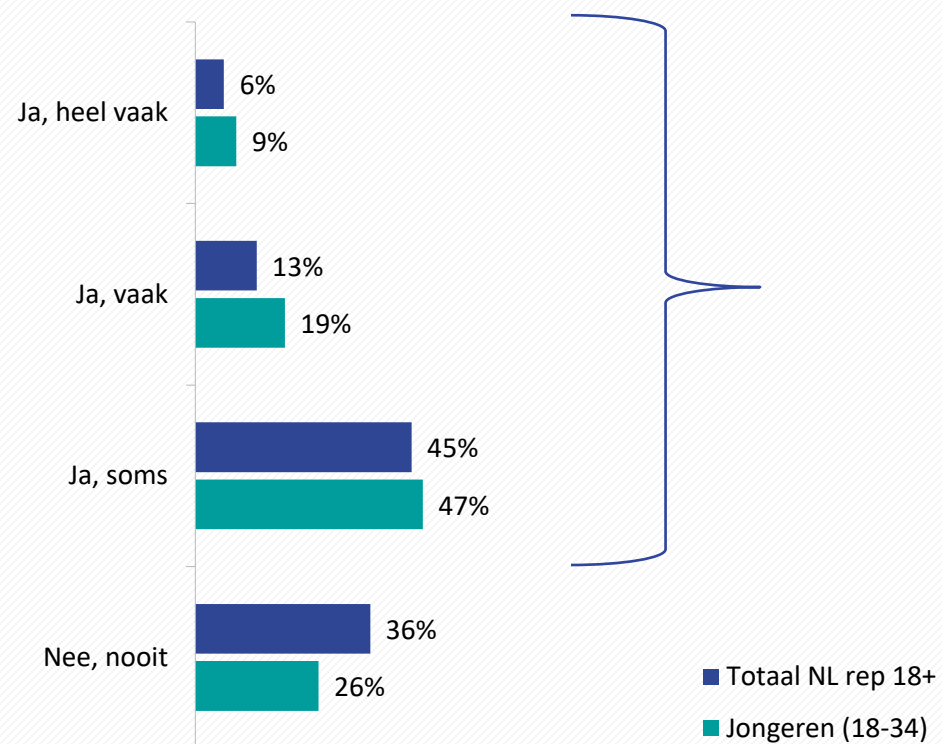
Risicospeler: heeft op één of beide van bovenstaande vragen "ja" geantwoord

Heeft u ooit de behoefte gevoeld om steeds meer geld in te zetten bij het gokken?



BIJLAGE 2

Ziet u wel eens reclame van online aanbieders van online sportweddenschappen, online bingo, online poker, live casino online of online casinospellen/speelautomaten?



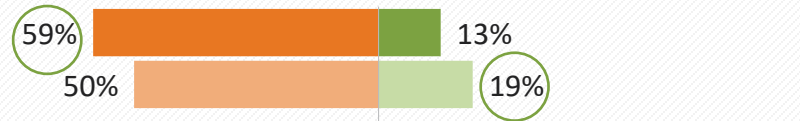
Waar heeft u deze reclames gezien?



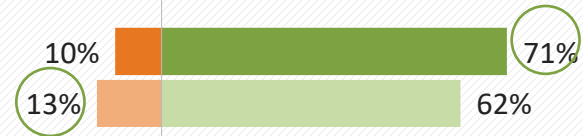
BIJLAGE 3

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen:

Het gebruik van rolmodellen (influencers) en atleten in reclames voor online gokspelen moet kunnen.



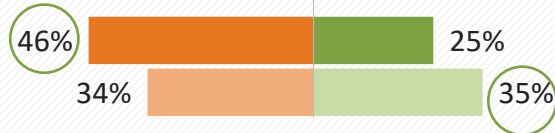
Reclames voor online gokspelen zouden op televisie alleen in de avonden na 21:00 uur mogen worden uitgezonden.



Online gokspelaanbieders moeten ervoor zorgen dat reclames voor online gokspelen zo min mogelijk gericht zijn aan jongeren en mensen uit kwetsbare groepen.



Ik vind het niet erg om reclame voor online gokspelen te ontvangen/zien.



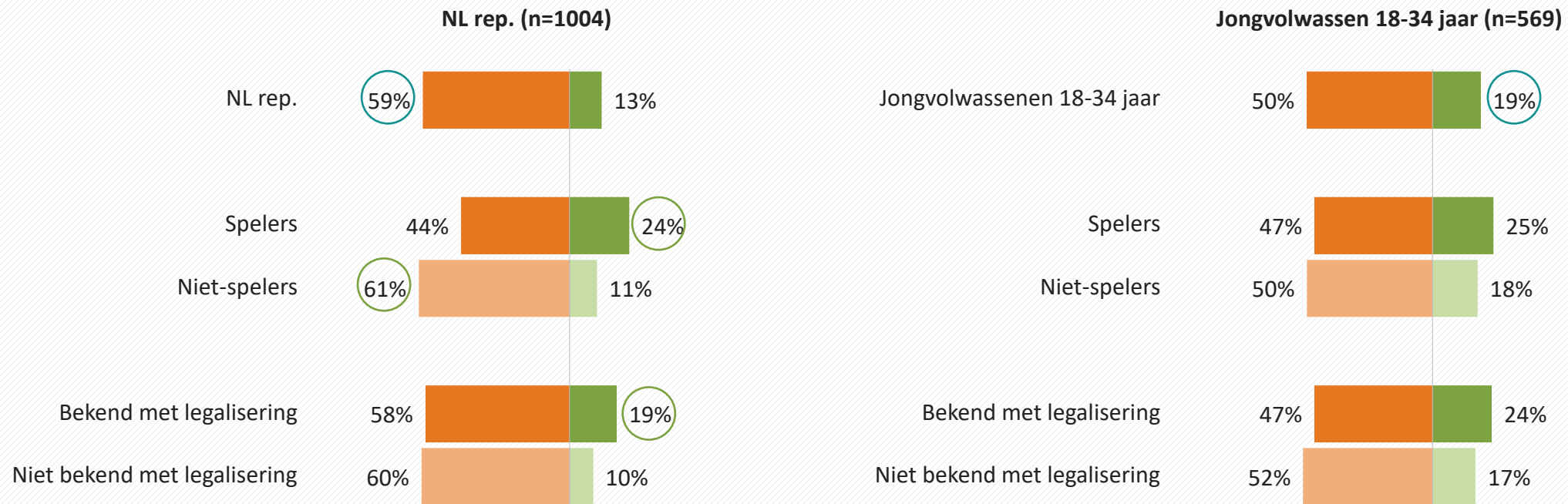
■ (Helemaal) mee oneens - NL rep 18+ ■ (Helemaal) mee eens - NL rep 18+
■ (Helemaal) mee oneens - Jongeren ■ (Helemaal) mee eens - Jongeren

NL rep. 18+ (n=1004)
Jongeren (n=569)

C3) In hoeverre ben tu het eens met de volgende stellingen?

BIJLAGE 4

Het gebruik van rolmodellen (influencers) en atleten in reclames voor online gokspelen moet kunnen

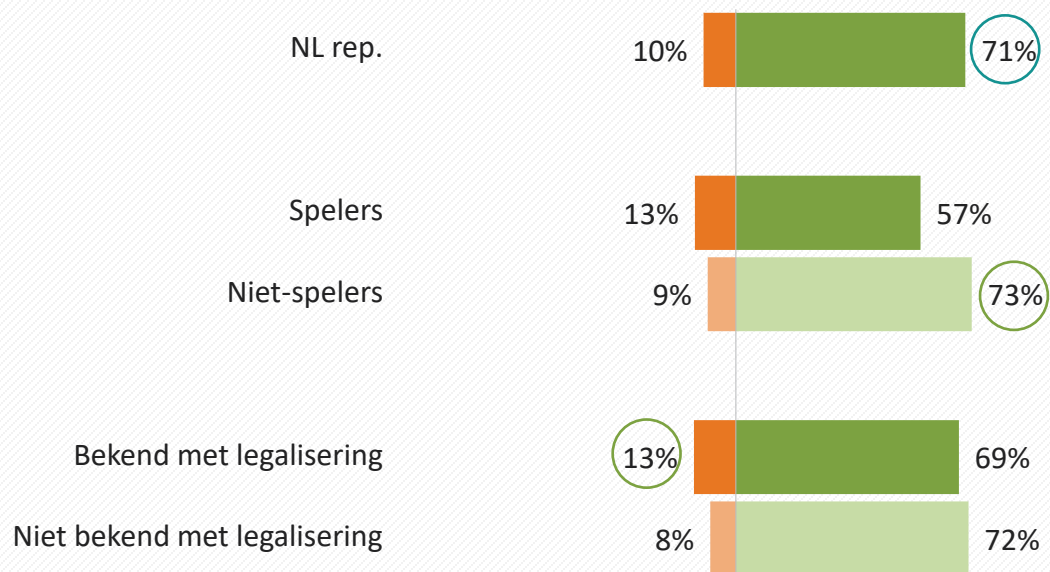


○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

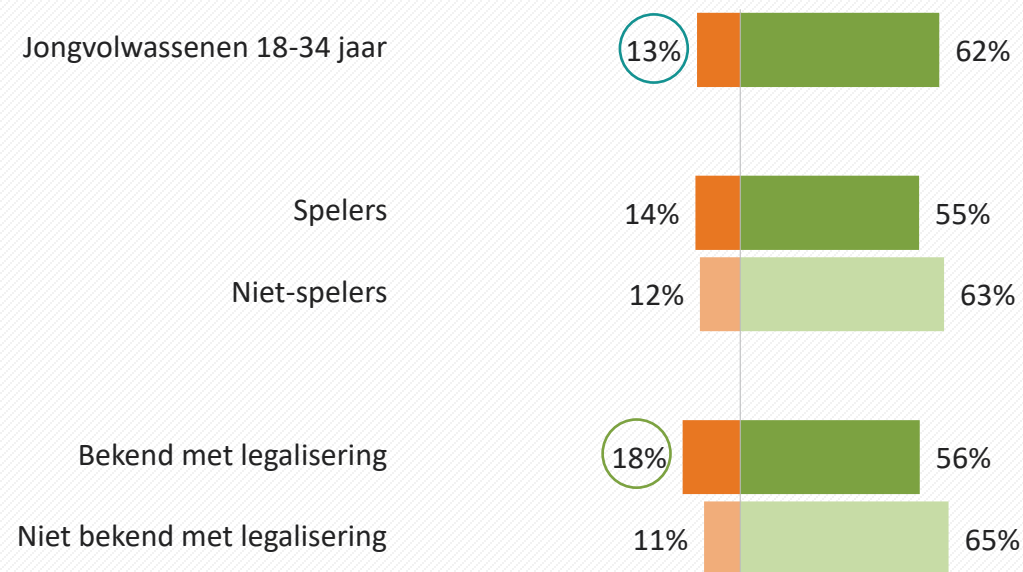
BIJLAGE 5

Reclames voor online gokspelen zouden op televisie alleen in de avonden na 21:00 uur mogen worden uitgezonden.

NL rep. (n=1004)



Jongvolwassenen 18-34 jaar (n=569)

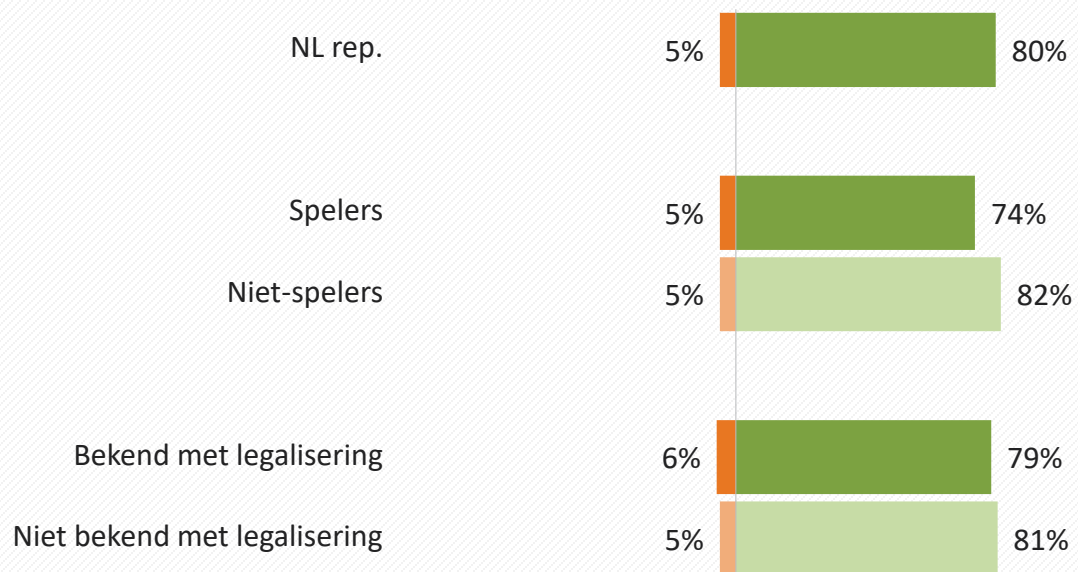


○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

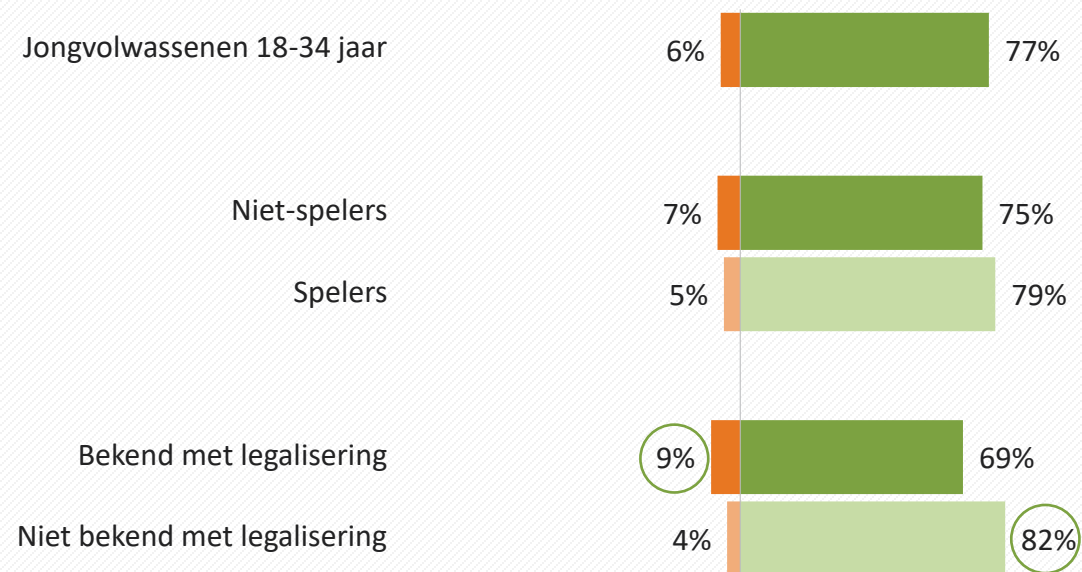
BIJLAGE 6

Online gokspelaanbieders moeten ervoor zorgen dat reclames voor online gokspelen zo min mogelijk gericht zijn aan jongeren en mensen uit kwetsbare groepen

NL rep. (n=1004)



Jongvolwassenen 18-34 jaar (n=569)

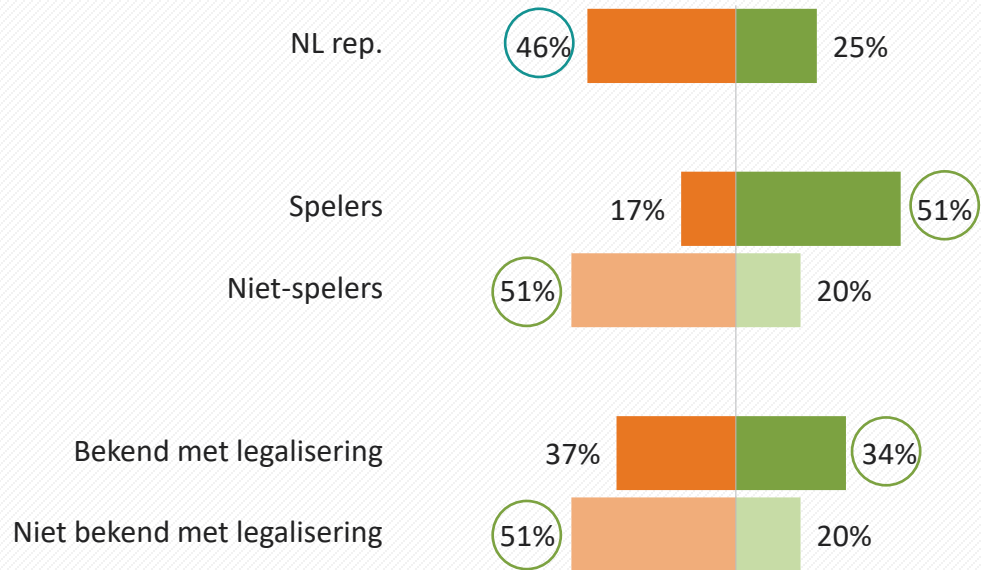


○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

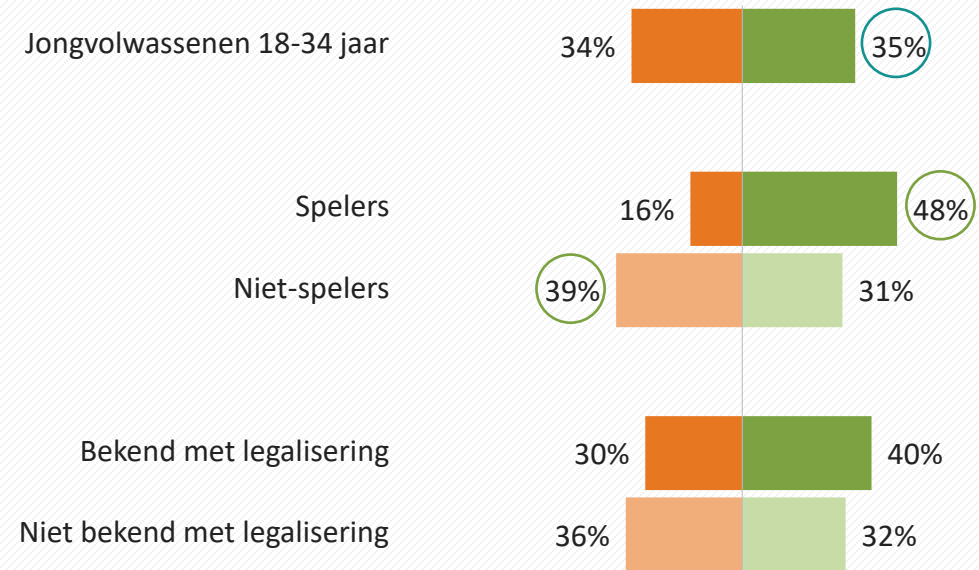
BIJLAGE 7

Ik vind het niet erg om reclame voor online gokspelen te ontvangen/zien

NL rep. (n=1004)



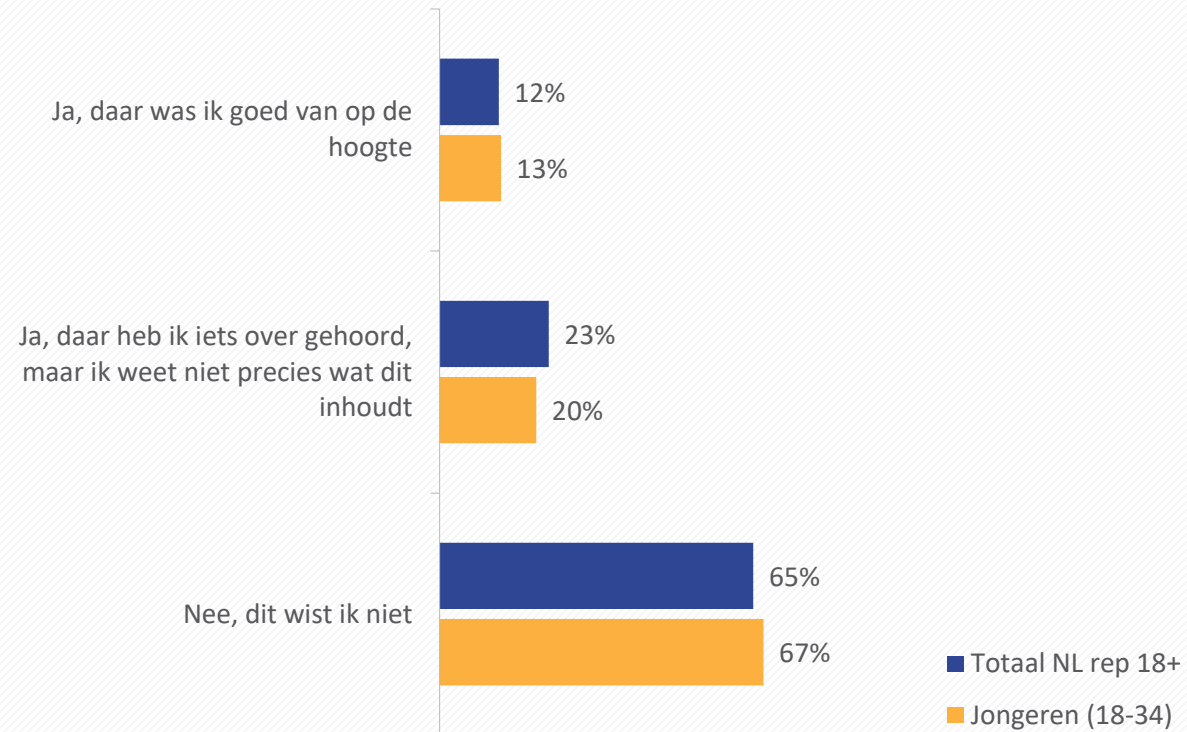
Jongvolwassenen 18-34 jaar (n=569)



○ Sign. hoger dan NL rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

BIJLAGE 8

Was u op de hoogte van de legalisering van online gokspelen?



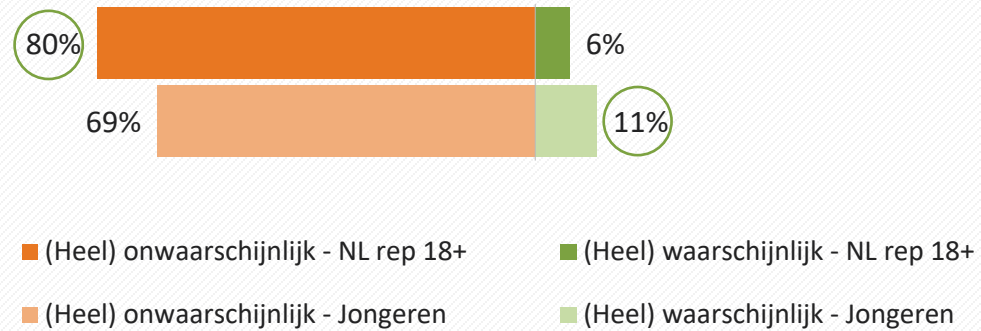
NL rep. 18+ (n=1004)

Jongeren (n=569)

Base: all respondents (n=xxx)

BIJLAGE 9

Hoe waarschijnlijk is het dat u zelf online gaat gokken via nieuwe legale aanbieders?



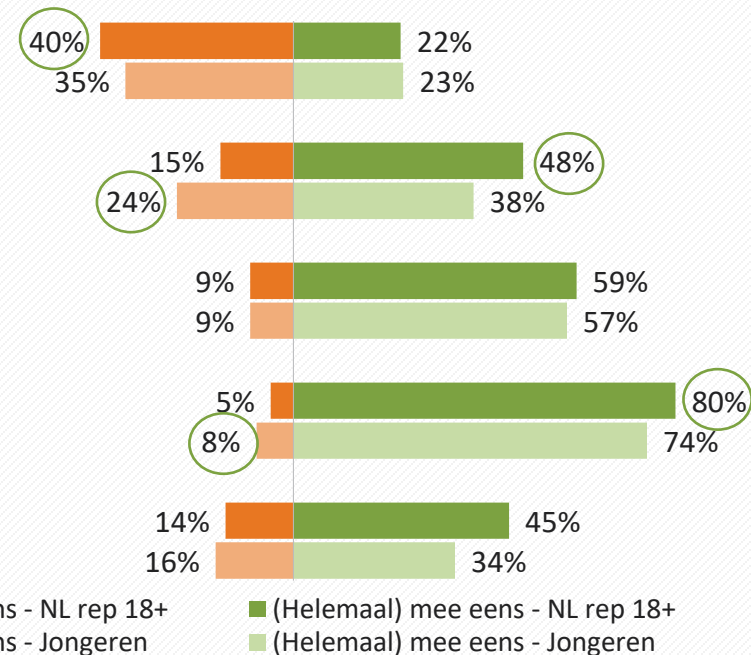
NL rep. 18+ (n=1004)

Jongeren (n=569)

BIJLAGE 10

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen:

- Ik vind het goed dat online gokspelen worden gelegaliseerd
- Een deel van de winst van online sport weddenschappen moet in de sport gestoken worden
- Ik speel bij voorkeur bij een online gokspelaanbieder met een Nederlandse * licentie
- Ik vind dat er risico's kleven aan het spelen bij een illegale online gokspelaanbieder
- Wanneer mijn huidige online gokspelaanbieder na legalisering geen * vergunning aanvraagt, dan kies ik voor een andere aanbieder



■ (Helemaal) mee oneens - NL rep 18+ ■ (Helemaal) mee eens - NL rep 18+
■ (Helemaal) mee oneens - Jongeren ■ (Helemaal) mee eens - Jongeren

* Alleen gesteld aan spelers

○ Sign. hoger dan NL rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

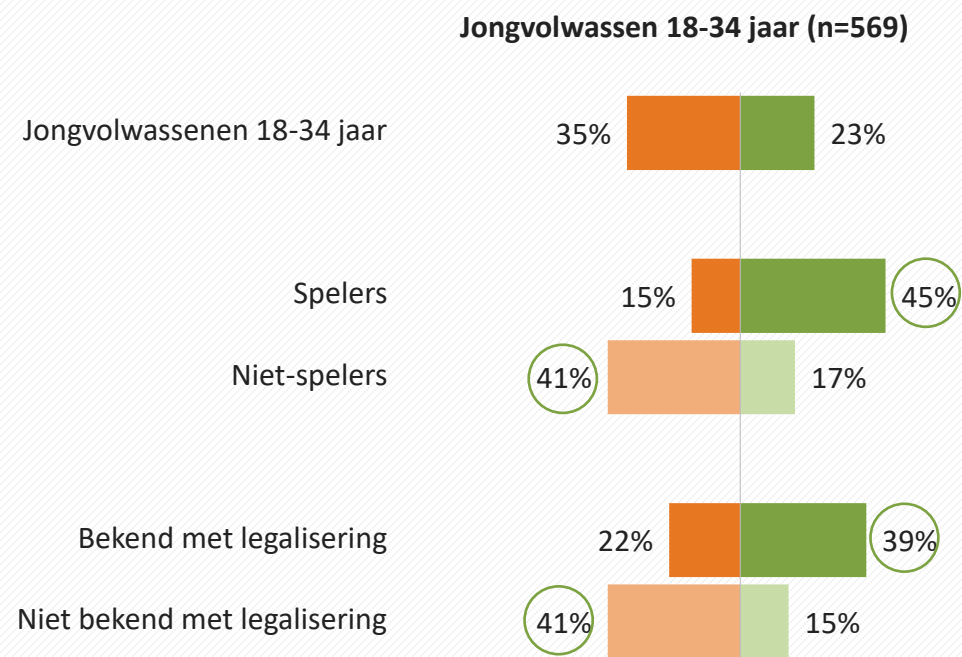
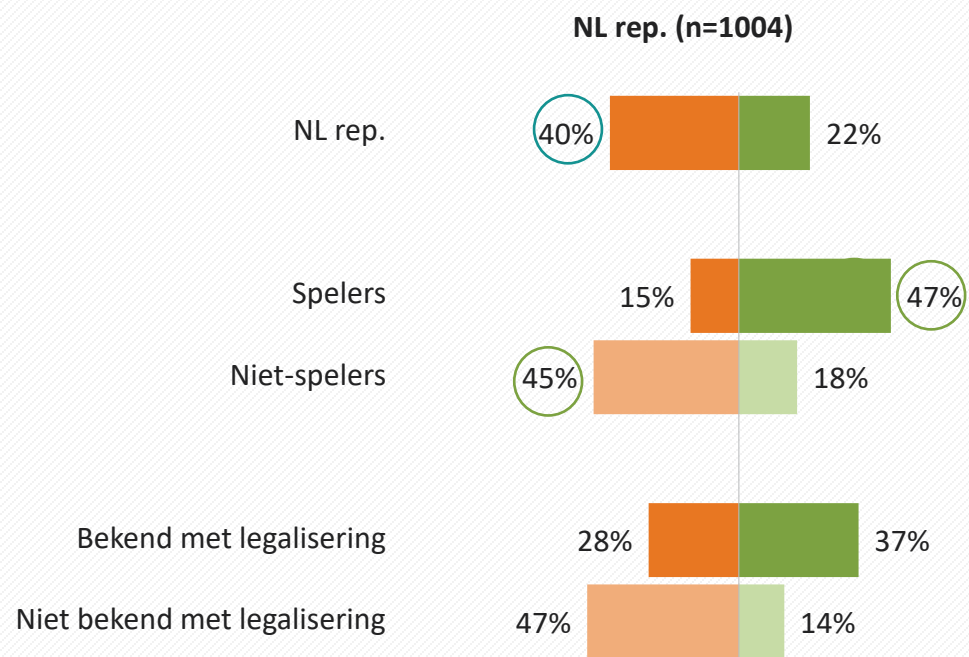
NL rep. 18+ (n=1004)

Jongeren (n=569)

D3)

BIJLAGE 11

Ik vind het goed dat online gokspelen worden gelegaliseerd

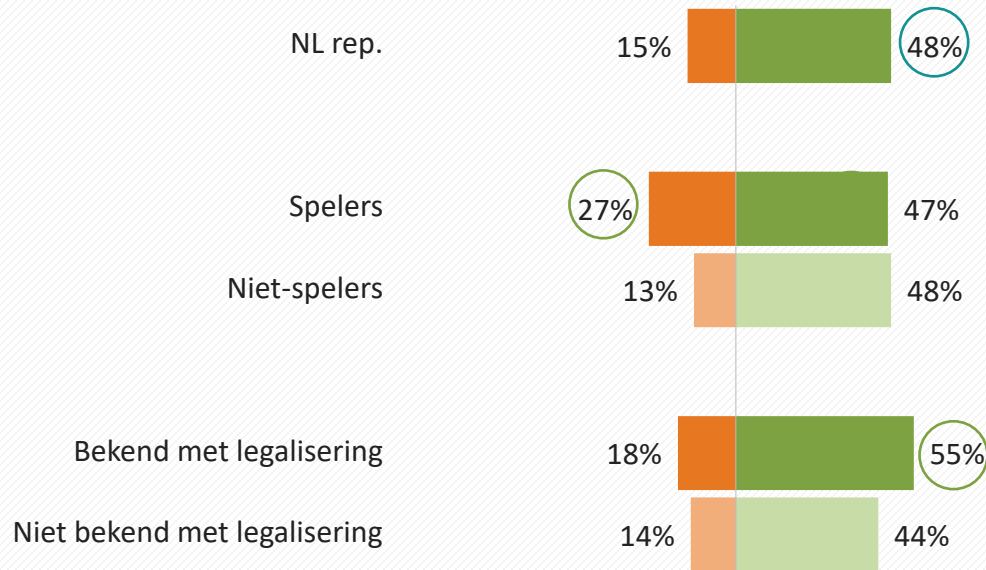


○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

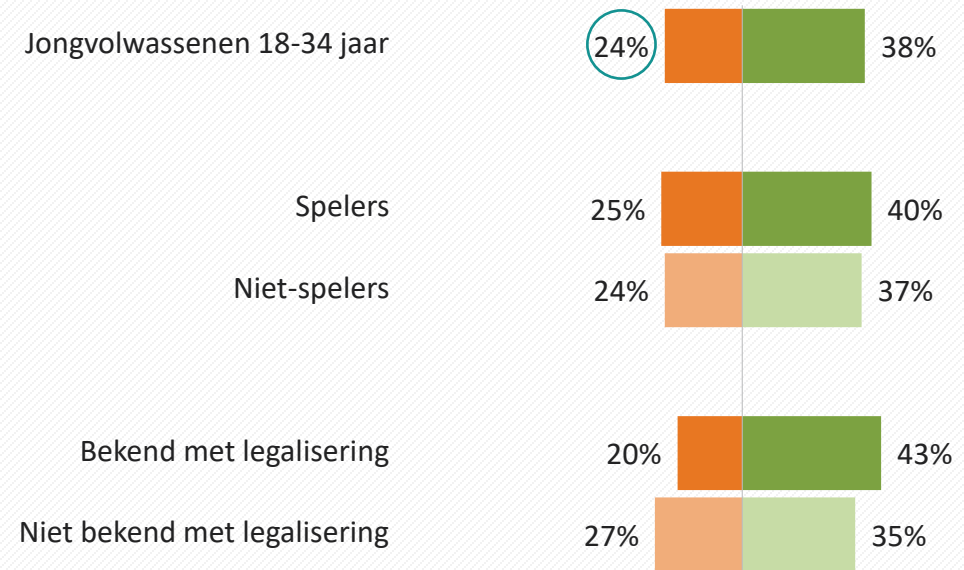
BIJLAGE 12

Een deel van de winst van online sport weddenschappen moet in de sport gestoken worden

NL rep. (n=1004)



Jongvolwassenen 18-34 jaar (n=569)

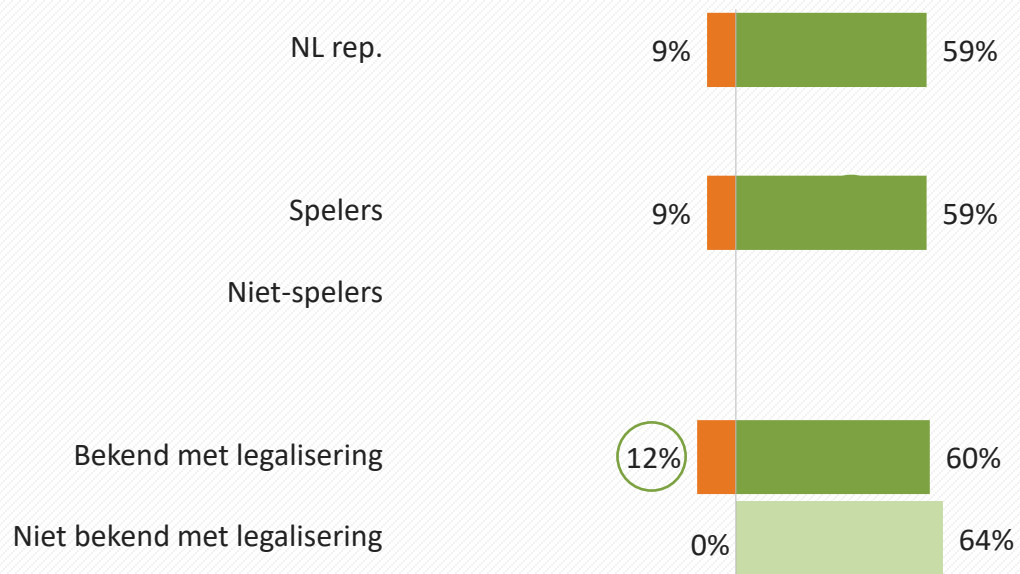


○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

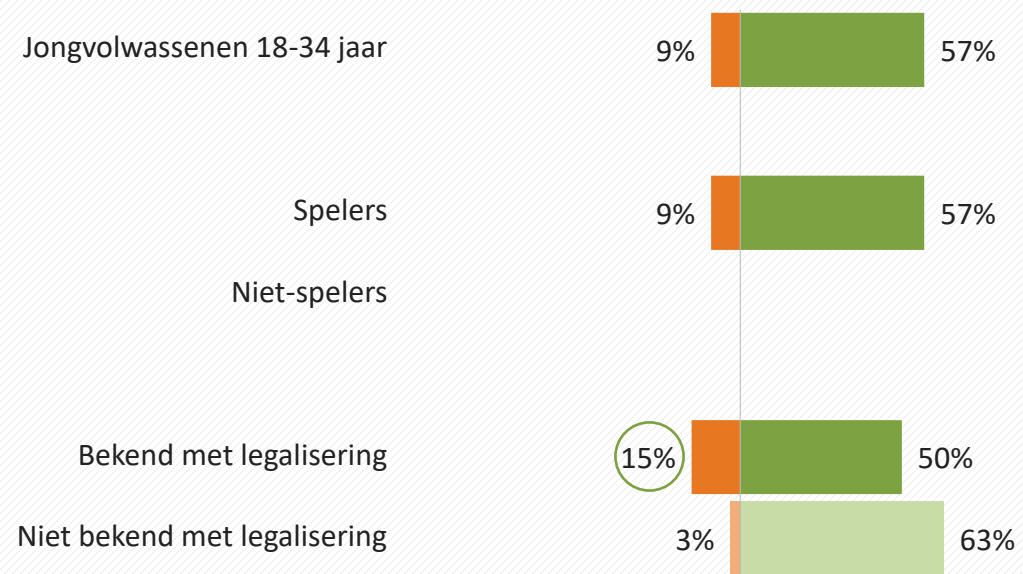
BIJLAGE 13

Ik speel bij voorkeur bij een online gokspelaanbieder met een Nederlandse licentie *

Spelers NL rep. (n=108)



Spelers jongvolwassenen 18-34 jaar (n=100)



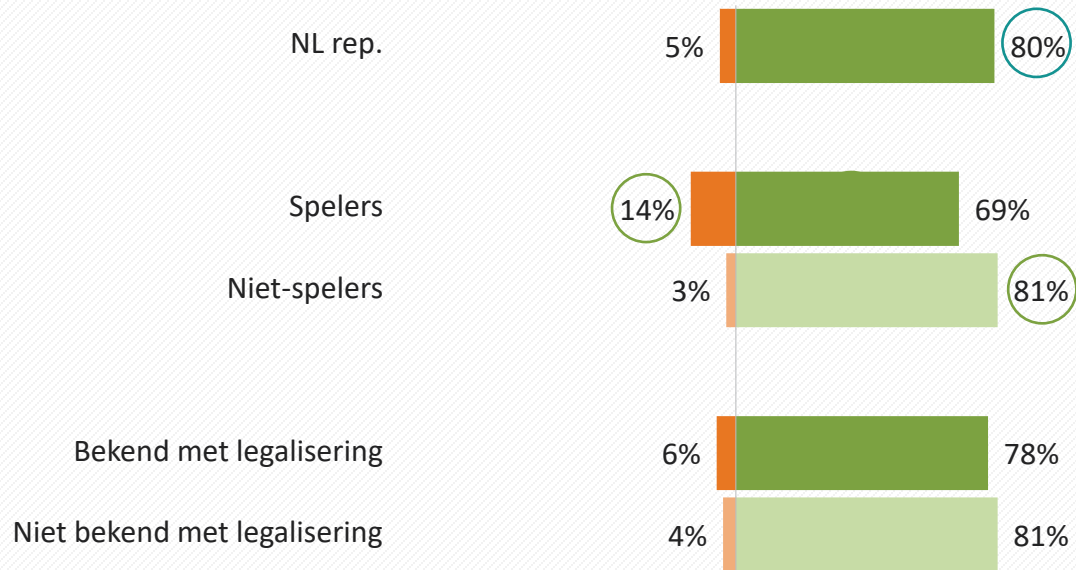
* Alleen gesteld aan spelers

○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

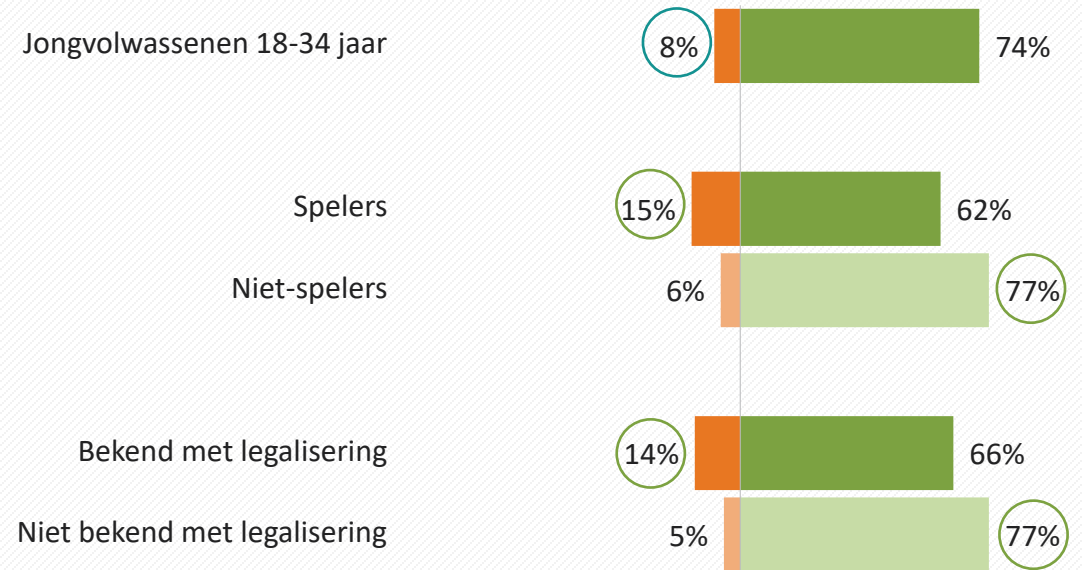
BIJLAGE 14

Ik vind dat er risico's kleven
aan het spelen bij een illegale
online gokspelaanbieder

NL rep. (n=1004)



Jongvolwassenen 18-34 jaar (n=569)

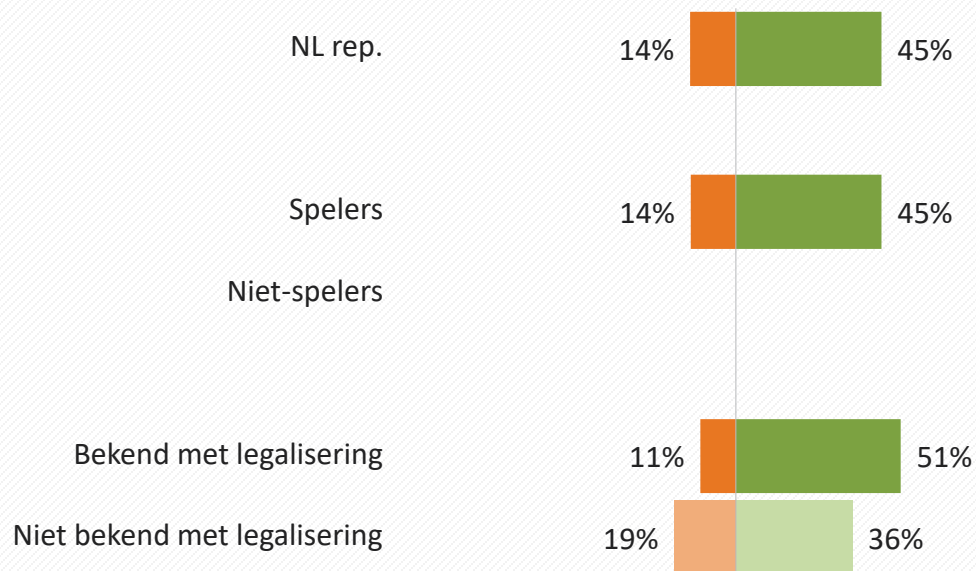


○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

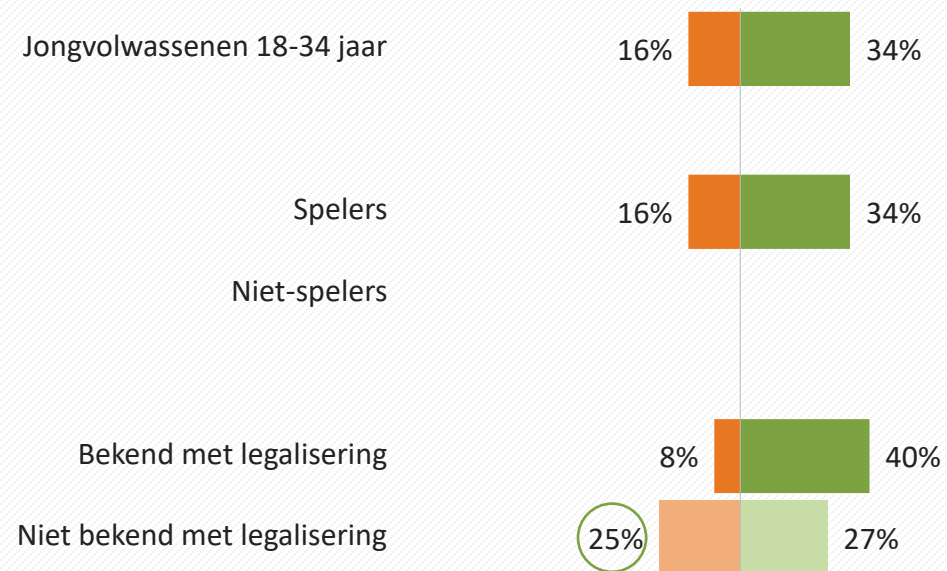
BIJLAGE 15

Wanneer mijn huidige online gokspelaanbieder na legalisering geen vergunning aanvraagt, dan kies ik voor een andere aanbieder *

Spelers NL rep. (n=108)



Spelers jongvolwassenen 18-34 jaar (n=100)



* Alleen gesteld aan spelers

 Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
 Sign. hoger dan andere groep

BIJLAGE 16

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen:

Online gokspelaanbieders hoeven geen verantwoordelijkheid te dragen voor het voorkomen van gokverslaving.

Online gokspelaanbieders moeten goede informatie geven over het spelen van online gokspelen en de risico's die hieraan verbonden zijn.

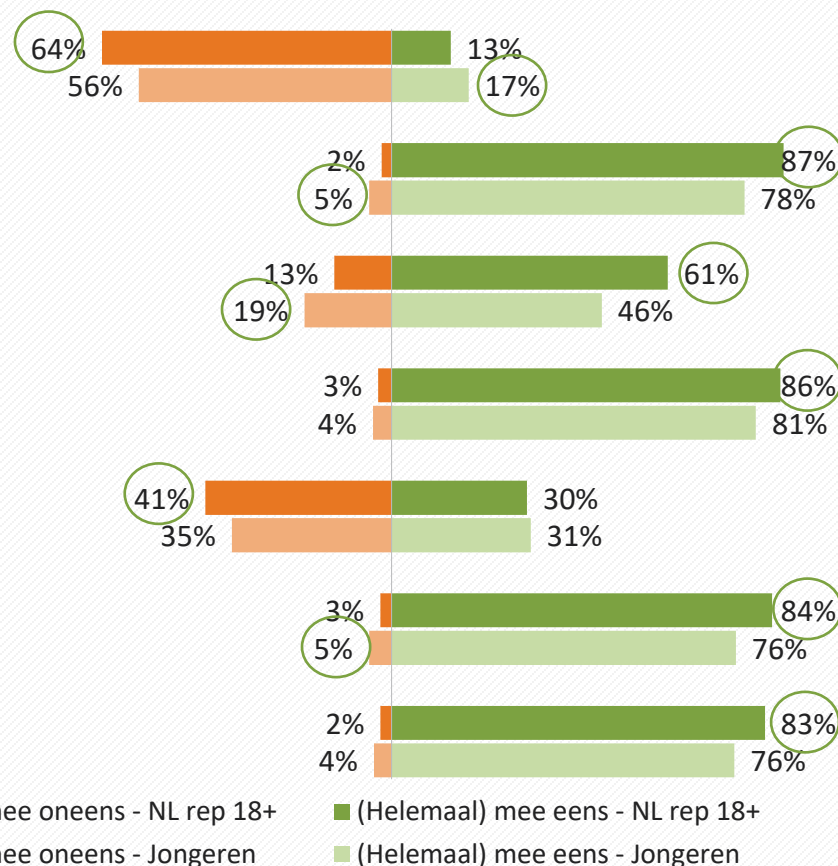
De kosten voor het voorkomen en behandelen van gokverslaving moeten (mede) gedragen worden door de aanbieders van online gokspelen.

Online gokspelaanbieders moeten ervoor zorgen dat spelers vooraf gecontroleerd worden op leeftijd.

Spelers zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen speelgedrag, het instellen van speellimieten is niet de verantwoordelijkheid van de online gokspelaanbieder.

Online gokspelaanbieders moeten spelers de mogelijkheid bieden om eenvoudig op te zeggen op een manier die hun voorkeur heeft.

Het verslaafd raken aan gokspelen vormt een groot risico bij het spelen van online gokspelen.



■ (Helemaal) mee oneens - NL rep 18+
■ (Helemaal) mee oneens - Jongeren

■ (Helemaal) mee eens - NL rep 18+
■ (Helemaal) mee eens - Jongeren

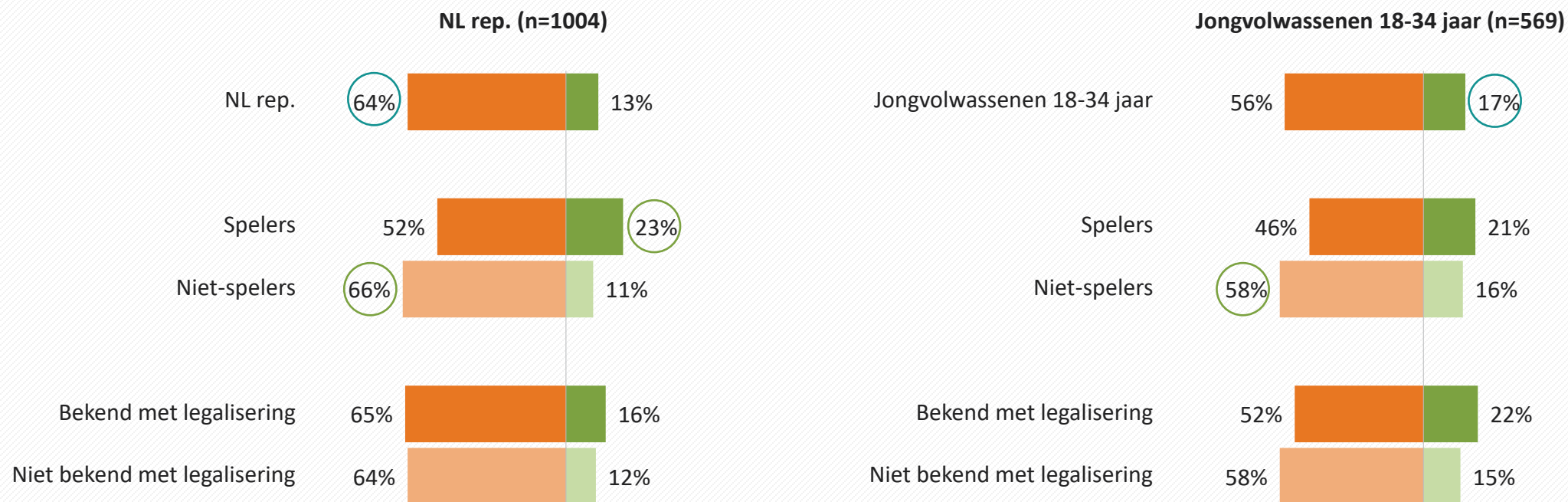
NL rep. 18+ (n=1004)

Jongeren (n=569)

D4) In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

BIJLAGE 17

Online gokspelaanbieders
hoeven geen
verantwoordelijkheid te
dragen voor het voorkomen
van gokverslaving

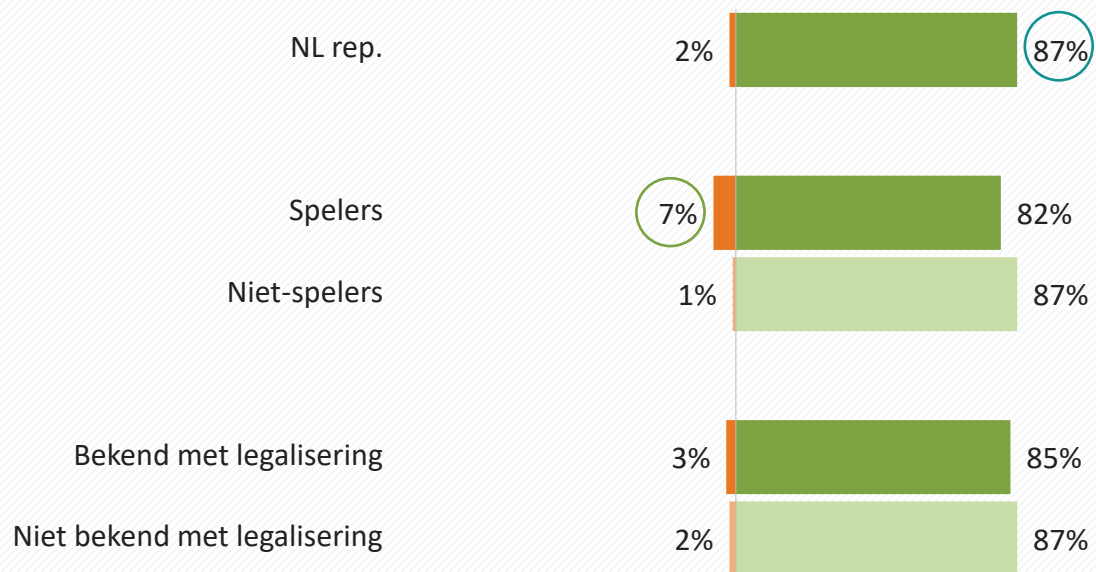


○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

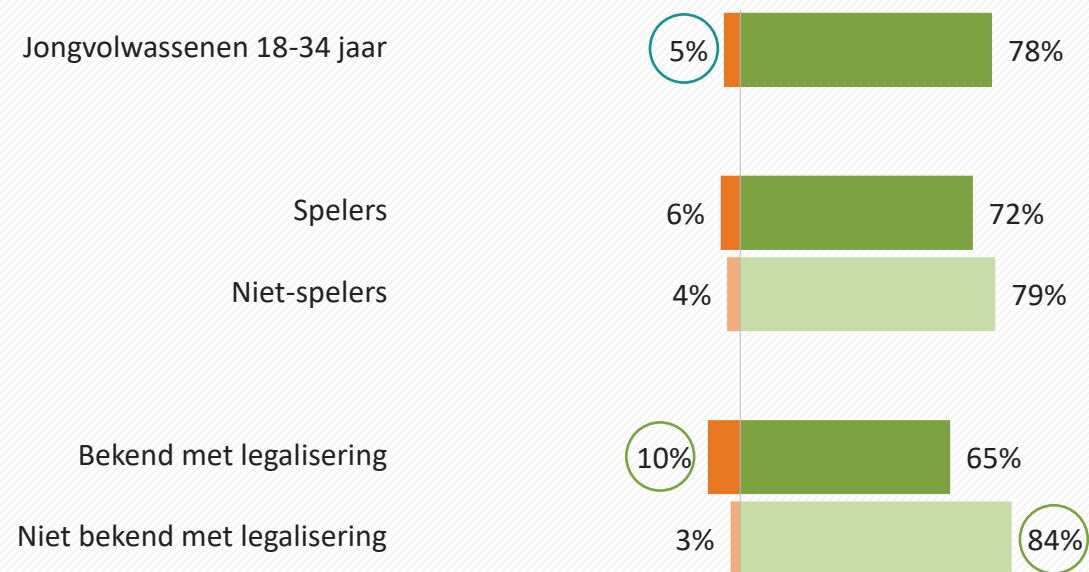
BIJLAGE 18

Online gokspelaanbieders moeten goede informatie geven over het spelen van online gokspelen en de risico's die hieraan verbonden zijn

NL rep. (n=1004)



Jongvolwassenen 18-34 jaar (n=569)

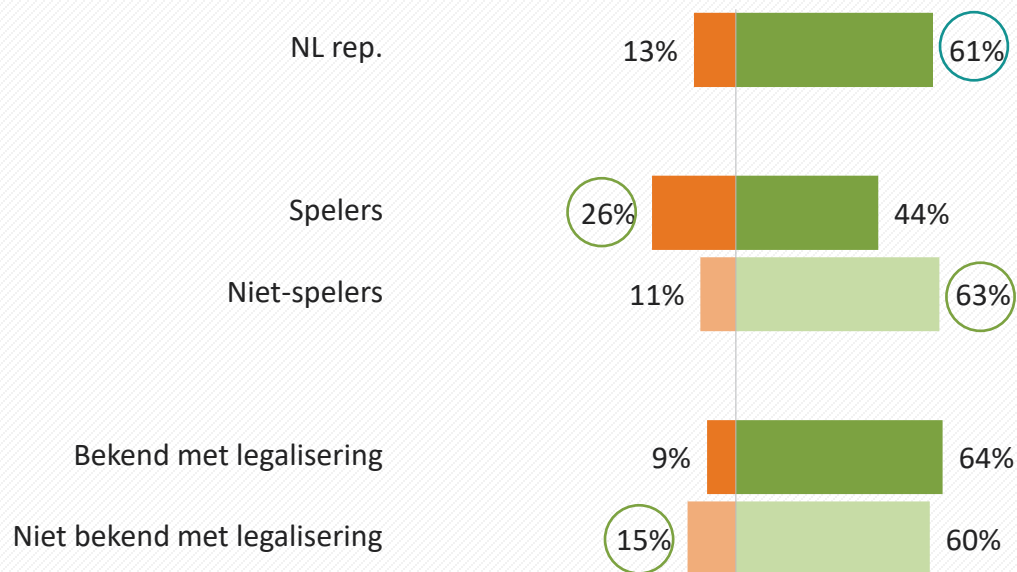


○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

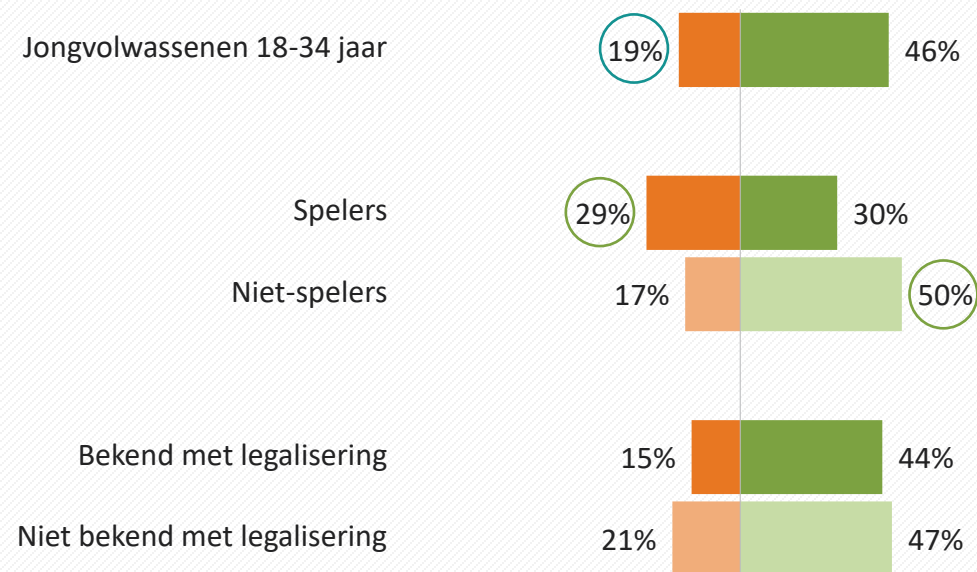
BIJLAGE 19

De kosten voor het voorkomen en behandelen van gokverslaving moeten (mede) gedragen worden door de aanbieders van online gokspelen

NL rep. (n=1004)



Jongvolwassene 18-34 jaar (n=569)

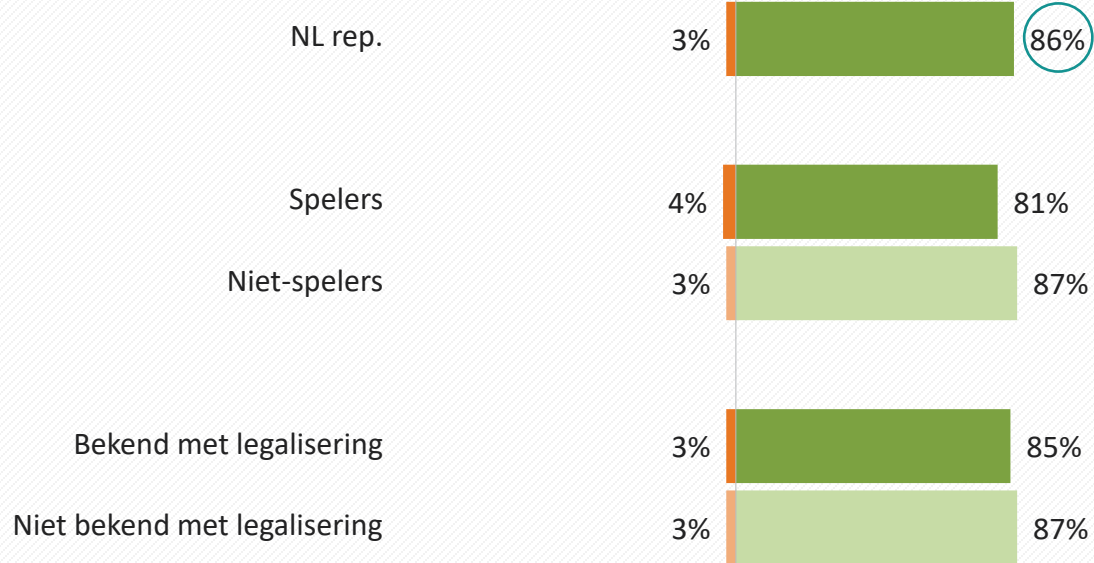


○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

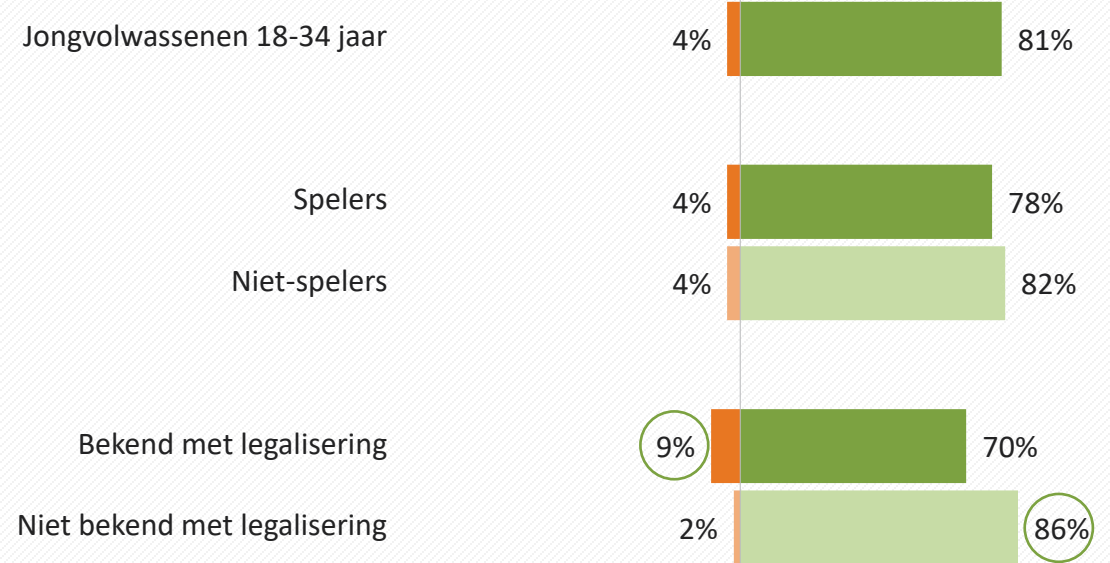
BIJLAGE 20

Online gokspelaanbieders moeten ervoor zorgen dat spelers vooraf gecontroleerd worden op leeftijd

NL rep. (n=1004)



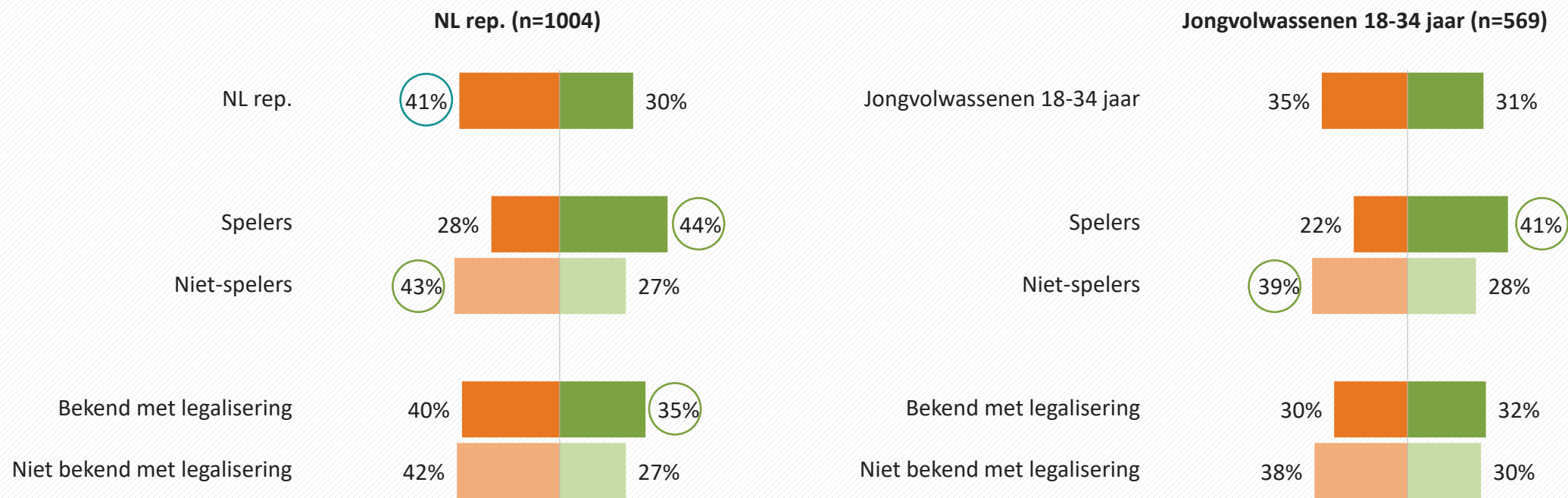
Jongvolwassenen 18-34 jaar (n=569)



○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

BIJLAGE 21

Spelers zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen speelgedrag, het instellen van speellimieten is niet de verantwoordelijkheid van de online gokspelaanbieder

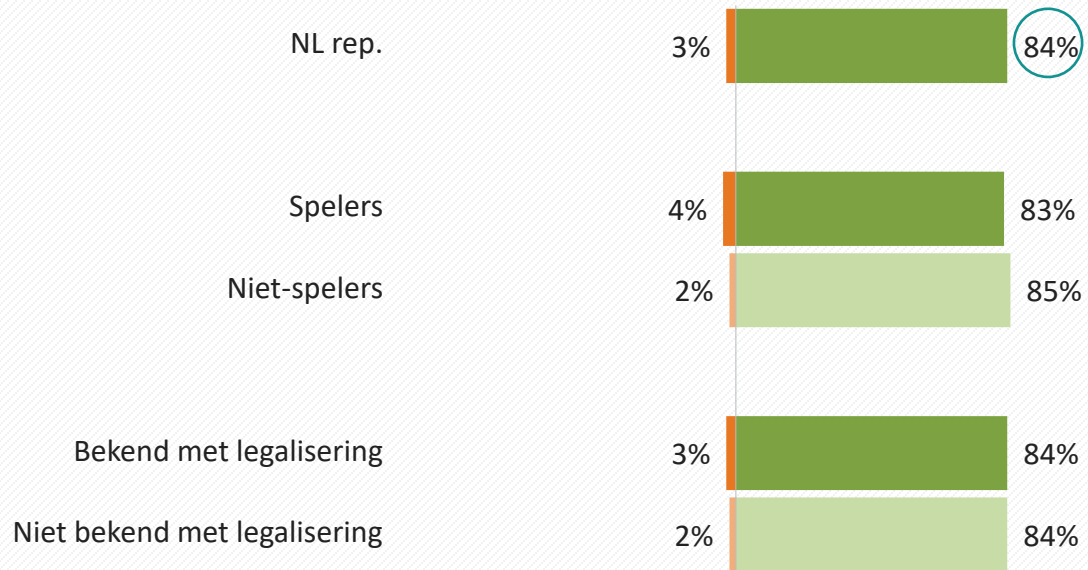


○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

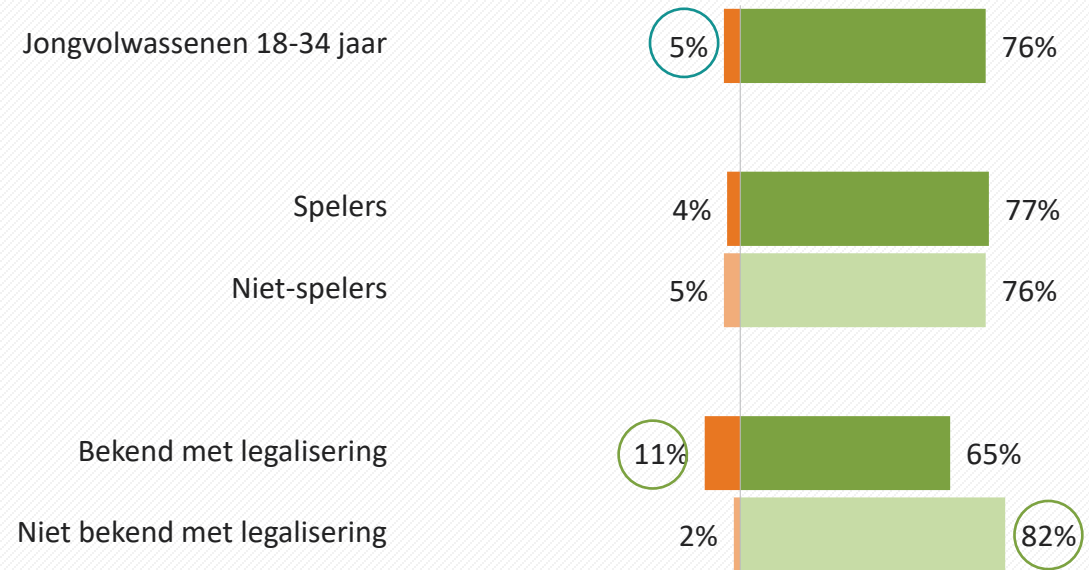
BIJLAGE 22

Online gokspelaanbieders moeten spelers de mogelijkheid bieden om eenvoudig op te zeggen op een manier die hun voorkeur heeft

NL rep. (n=1004)



Jongvolwassenen 18-34 jaar (n=569)

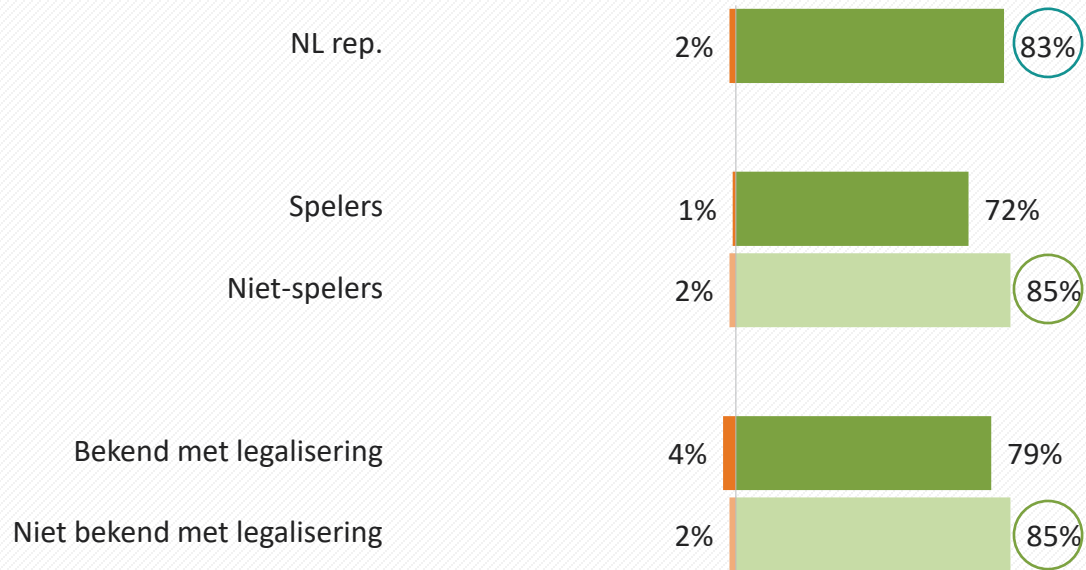


○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep

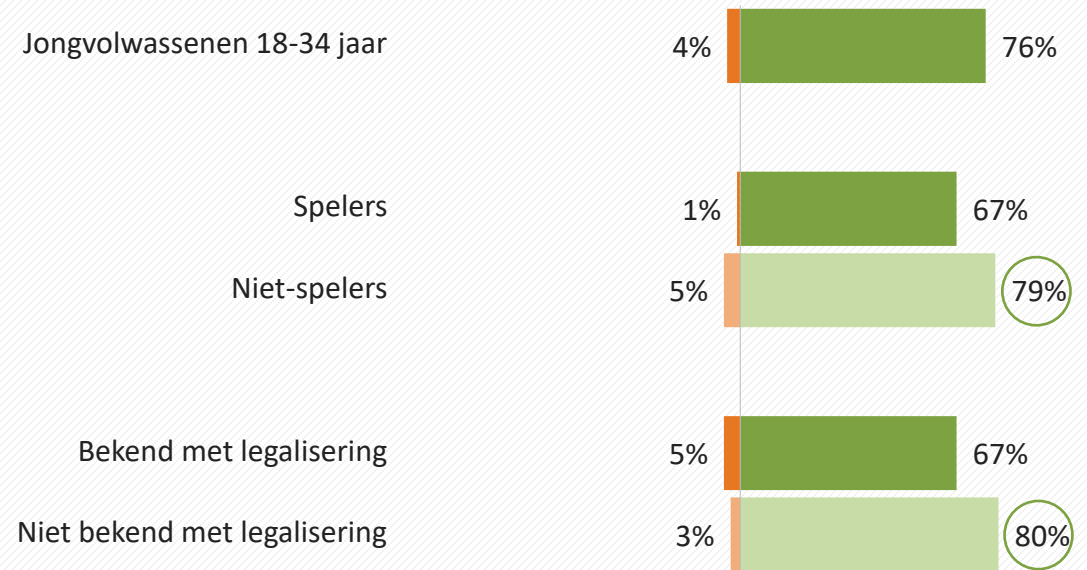
BIJLAGE 23

Het verslaafd raken aan gokspelen vormt een groot risico bij het spelen van online gokspelen

NL rep. (n=1004)



Jongvolwassenen 18-34 jaar (n=569)



○ Sign. hoger dan NI rep. / jongvolwassenen
○ Sign. hoger dan andere groep