

-Klopt het dat de speellimiet bij Holland Casino online op dit moment in te stellen is op 15.000 euro per dag en de tijdlimiet op 8 uur per dag?

Dat klopt deels, maar ligt ook genuanceerder. Voor jongvolwassenen hanteren we al speciale limieten, zoals een stortingslimiet van 400 euro per maand. Voor volwassenen ligt dit anders en laten we de speler zelf hun limiet kiezen binnen een bepaalde bandbreedte. Daarbij wel aangetekend dat dit een uiterste bandbreedte is die normaliter niet gehaald wordt, door andere maatregelen. Zie antwoord 2.

Dat gezegd hebbend, is Holland Casino Online al langer bezig met maatregelen om met name de stortingslimieten aan te passen. Helaas is dat technisch een lastiger kwestie dan op het eerste gezicht lijkt. De volgende zaken worden momenteel ingeregeld:

Voor nieuwe spelers het stortingslimiet standaard op 1000 euro per maand gesteld. Voor veel huidige spelers geldt dat zij veelal al zelf limieten hebben ingesteld. Voor hen komt een overgangsregeling. Wel blijft het mogelijk om na zorgvuldige controle limieten te verhogen. Sommige spelers hebben meer te besteden en kunnen dat zonder problemen doen.

Het inregelen van de limieten vergt dus nog enige tijd. Het is op dit moment nog niet te zeggen wanneer dit precies in gaat. Het streven is om dit richting de zomer te hebben aangepast.

- Hoe rijmt Holland Casino een speellimiet van 15.000 euro per dag met het beschermen van spelers?

Zoals gezegd gaat Holland Casino Online de limieten aanpassen. Maar ook in de huidige situatie staat veilig en verantwoord spel voor onze online spelers voorop. Niet zozeer maximale stortingslimieten, maar monitoring van speelgedrag staat daarin centraal.

Het beleid steunt op een aantal pilaren:

- We dagen spelers altijd uit om een zelf limieten in te stellen. Experts vinden dit immers de beste manier om mensen tot gezond gedrag te bewegen. Mocht iemand toch grote bedragen storten, is dat voor Holland Casino Online ook direct een signaal een dergelijke speler in de gaten te houden, zo nodig contact te zoeken of over te gaan tot interventies.
- Voorts monitoren we al het speelgedrag, onder meer via ons zelflerende systeem Betbuddy. Inzetten, winsten, verliezen, maar ook speelduur en andere indicatoren als stortingen. We komen bijvoorbeeld niet pas bij 8 uur in actie. Mocht daar aanleiding toe zijn, dan zoeken we contact met een speler, zo nodig telefonisch. Mocht de speler niet zelf maatregelen nemen, kunnen we ook accounts beperken of blokkeren.

Voor wat betreft de speelduur. We zien dat bijna geen enkele speler aan de maximum speelduur van 8 uur komt. Maar, zoals gezegd, mochten wij merken dat spelers steeds langer online actief zijn, is dit ook een variabele indicator voor interventies. Dat kan ook het geval zijn als deze onder de 8 uur ligt.

Cijfers:

Voor het begrip is het goed om te beseffen dat de maximum stortingslimieten vrijwel nooit gehaald worden. Hieronder enkele cijfers:

Ruim 60% van onze spelers heeft in 2023 nooit meer dan 100 euro per dag gestort

0,1 procent van onze spelers heeft in 2023 op een dag meer dan 10.000 euro gestort (in totaal gaat het om enkele tientallen spelers, die dus ook onder extra controle staan).

Wij vinden het belangrijkste om met onze gasten in gesprek te blijven en voeren daarvoor ruim 10.000 gesprekken per jaar. Daarnaast zien we ook dat onze gasten andere zelfhulpmiddelen, zoals zelfuitsluiting goed weten te vinden, zie hieronder de cijfers:

Gespreksvoering preventiebeleid online	2023
Aantal gesprekken	10.799
- Voorzorg, preventie- en persoonlijke onderhouden	6.939
- Nazorggesprekken	3.720
- Gesprekken jongvolwassenen	140

Preventieve communicatie	2023
Preventieve pop-ups	267.863
Preventieve e-mails	41.043

maatregelen	2023
Zelfuitsluiting <6 mnd (vrijwillig)	35.732
Zelfuitsluiting >6 mnd (vrijwillig)	23.332
Online uitsluiting (opgelegd)	305

De meest recente Ladis-cijfers 2017-2022 (aantal mensen in verslavingszorg) laten zien dat het de kansspelproblematiek ook (nog) niet stijgt. Er zijn echt kanttekeningen bij deze cijfers te plaatsen, maar simpelweg is er geen zicht of er nu echt sprake is van meer kansspelproblematiek. De cijfers wijzen uit dat van het totaal aantal personen dat in de verslavingszorg zit, nu 3% te maken met een gokstoornis (was >4 %).

Ondanks de set van al bestaande en aangekondigde maatregelen, staat Holland Casino Online altijd open voor verbeteringen. Zoals gezegd ligt de focus van ons preventiebeleid op monitoring van speelgedrag. Maar zijn wij ons al langere tijd bewust van de kwestie van de maximum stortingslimieten. En zoals gezegd gaan we daar stevige aanpassingen doen.

Belangrijk blijft dat legale aanbieders als Holland Casino Online aantrekkelijk genoeg blijven om te zorgen dat online spelers niet in het illegale circuit terechtkomen, waar helemaal geen bescherming is. Dat evenwicht blijven zoeken is en blijft complex.

- Blijft het na oktober 2024 mogelijk om een speellimiet van 15.000 euro per dag in te stellen? Zo nee, wat wordt vanaf dan het nieuwe maximum?

Zie eerste antwoord.