

# The multi-stepped intervention model

# Content

I. Online gaming in The Netherlands

II. Prevention

III. Multi-stepped intervention

IV. What's next?



# Dutch Online Gambling Market GGR Expected To Top €1bn by 2025

Published: 2nd June 2021  
Author: Joe Kizlauskas

# October 2021

## Dutch regulator approves 10 online gaming licences

28th September 2021 | By Nosa Omoigui

Dutch gaming regulator de Kansspelautoriteit (KSA) has granted 10 online

LATEST NEWS

## The Rise of Remote Gambling in the Netherlands

Published 1 year ago on August  
By Gaspar Incze

INTERNATIONAL

## Why is the Netherlands one of the biggest betting markets in the EU?

Mihai-Alexandru Cristea 07/07/2022 | 17:50

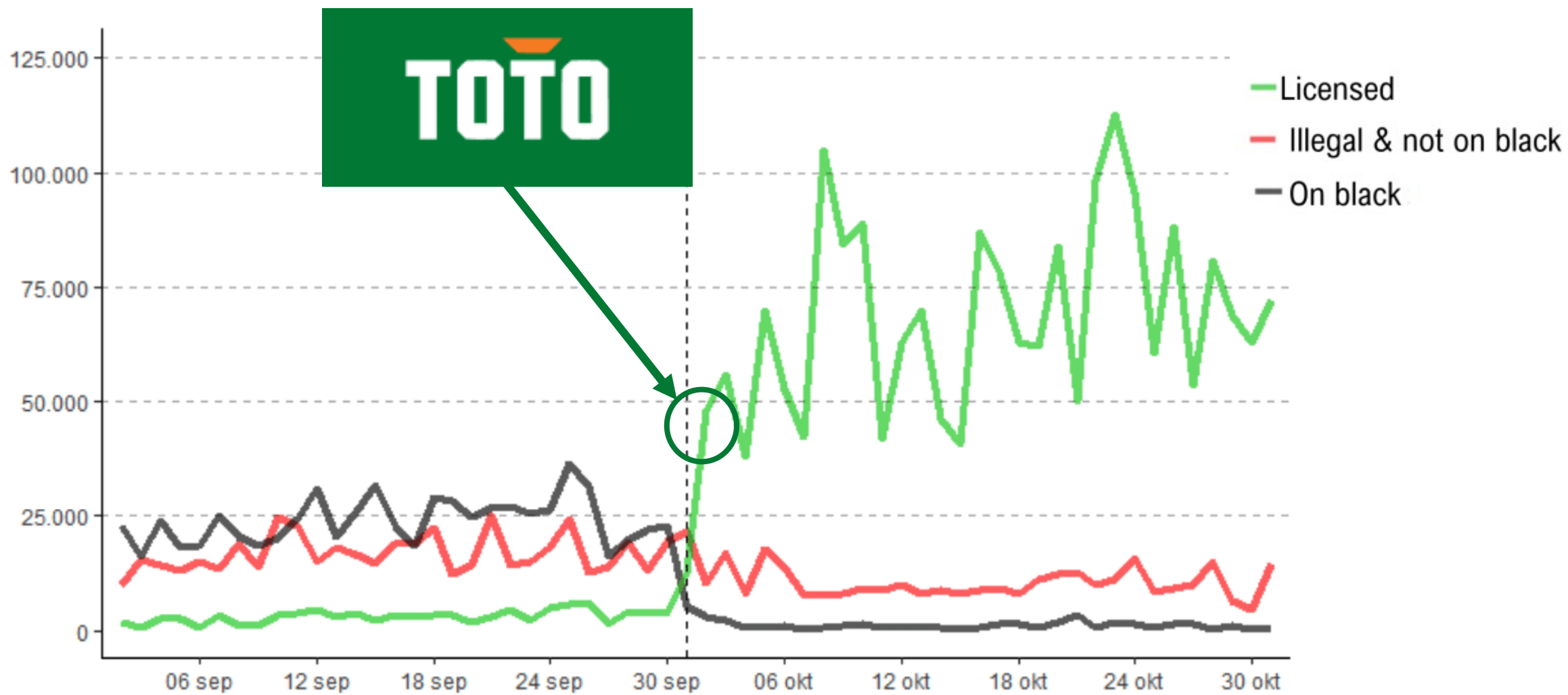
## Netherlands set to become one of Europe's biggest online gaming markets



## THE NETHERLANDS BEGINS ITS ONLINE GAMBLING JOURNEY UNDER KOA

Ted Menmuir October 1, 2021 Sportsbook, Europe, Latest News  
Comments Off on The Netherlands begins its online gambling journey under KOA

## Total number of hours on gaming websites



Bron: Similarweb, bewerking Kansspelautoriteit

1,5 years later

**ZE**bet

Intern

comeon!

**Circus**  
CASINO & SPORT

tombola

TOTO

777.nl

FAIR  
PLAY  
CASINO

JACK'S | CASINO  
& SPORTS

 **GOLDRUN** CASINO

KANSINO

**UNIBET**  
●●●●●

**GG** POKER

betnation.nl

onecasino

HOLLAND  
CASINO 

bet365

711

**LS** LiveScore Bet™

 **BETCITY.NL**

**B!NGOAL**  
SPORTWEDDEN - CASINO

**Prevention**



# Gaming limits

## MIJN SPEELLIMIETEN

Opwaardeerlimiet

Walletlimiet

Tijdslimiet

Verlieslimiet

Dagelijks opwaardeerlimiet

€ 0 / € 50

Wekelijks opwaardeerlimiet

€ 0 / € 100

Maandelijks opwaardeerlimiet

€ 0 / € 250

STEL LIMIET IN

### Opwaardeerlimiet

Bepaal het bedrag je wat je maximaal wil kunnen opwaarderen. Je kan dit instellen per dag, week of maand. Stel vast wat je maximaal wil uitgeven en vul dat in. Wij zorgen ervoor dat dit niet overschreden kan worden.

Deze limiet wordt elke dag gereset om 3.00u. De weeklimiet wordt gereset in de nacht van zondag op maandag en maandlimiet 1e dag van de maand.

# Other RG-tools on the portal

Play Planner

**MAANDAG**

02:30 04:00

**DINSDAG**

19:00 22:00 ⊘ Preparing a present...

**WOENSDAG**

19:00 22:00 ⊘ Preparing a present...

**OVERZICHT SPEELGEDRAG**

Afgelopen aantal dagen

7	30	90	180
---	----	----	-----

Ingezet  
**€132,38** 🎰

Gestort  
**€20,00** ↓

Dagen gespeeld  
**16 dagen** 📅

Resultaat  
**- €34,12** ↓

Opgenomen  
**€10,00** ↑

Speeltijd  
**1u 6m** 🕒

MEER CIJFERS BEKIJKEN

## TEST JE INZICHT

Weet jij wat je precies hebt gespeeld?

SCHAT JOUW SPEELGEDRAG IN

Laatste keer: 26-01-2022 13:05

## WAT VOOR TYPE SPELER BEN JIJ?

Is het voor jou een spelletje of loop je een risico om in de problemen te komen? Doe de zelftest om te kijken wat voor speler jij bent!

DOE DE ZELFTEST

28 september 2021 11:14

## GEWONNEN

Leuk dat je onlangs een mooi bedrag hebt gewonnen bij TOTO! Waarom gebruik je dat geld niet om iets leuks voor jezelf te kopen? Anders verdwijnt je winst sneller dan je denkt...



# Other RG-tools on the portal



## Dashboard

### OVERZICHT SPEELGEDRAG

Afgelopen aantal dagen

7

30

90

180

Ingezet  
**€132,38** 🎰

Gestort  
**€20,00** ↓

Dagen gespeeld  
**16 dagen** 📅

Resultaat  
**- €34,12** ↓

Opgenomen  
**€10,00** ↑

Speeltijd  
**1u 6m** 🕒

MEER CIJFERS BEKIJKEN

## Self-tests

### TEST JE INZICHT

Weet jij wat je precies hebt gespeeld?

SCHAT JOUW SPEELGEDRAG IN

Laatste keer: 26-01-2022 13:05

### WAT VOOR TYPE SPELER BEN JIJ?

Is het voor jou een spelletje of loop je een risico om in de problemen te komen? Doe de zelftest om te kijken wat voor speler jij bent!

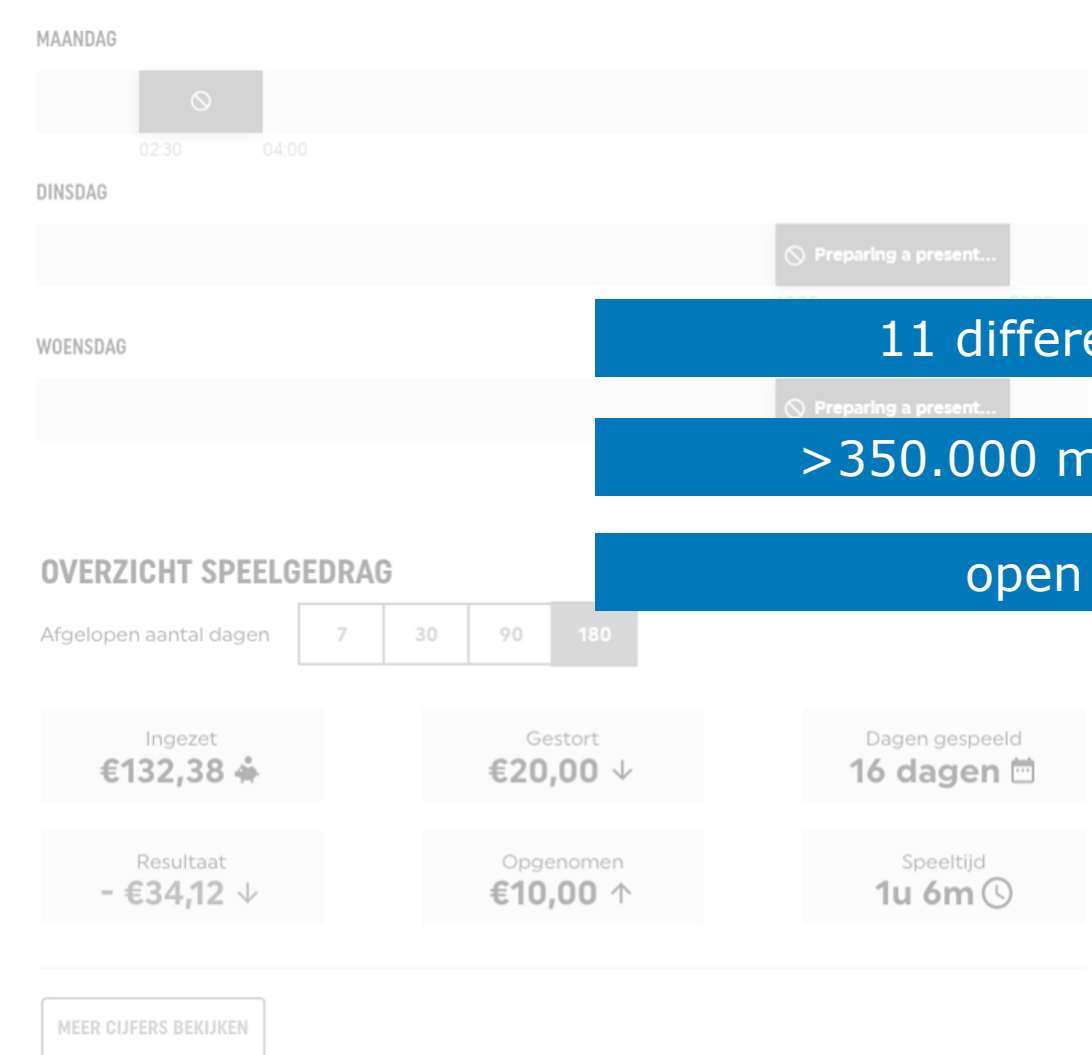
DOE DE ZELFTEST

28 september 2021 11:14

## GEWONNEN

Leuk dat je onlangs een mooi bedrag hebt gewonnen bij TOTO! Waarom gebruik je dat geld niet om iets leuks voor jezelf te kopen? Anders verdwijnt je winst sneller dan je denkt...

# Other RG-tools on the portal



11 different messages

>350.000 messages in 2022

open rate 55%

## TEST JE INZICHT

Weet jij wat je precies hebt gespeeld?

SCHAT JOUW SPEELGEDRAG IN

Laatste keer: 26-01-2022 13:05

## Portal-messages

28 september 2021 11:14

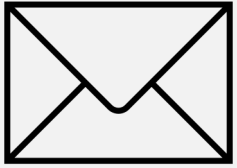
### GEWONNEN

Leuk dat je onlangs een mooi bedrag hebt gewonnen bij TOTO! Waarom gebruik je dat geld niet om iets leuks voor jezelf te kopen? Anders verdwijnt je winst sneller dan je denkt...

# Intervention model



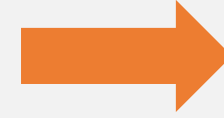
**RG-email**



**RG-call 1**



**RG-call 2**



**Restrictions**





RG-call 1



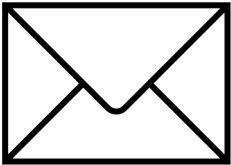
RG-call 2



Restrictions



*Your playing behavior caught our attention*



*We want to check if it's still fun for you to play our games*

*We recommend you to take a look at your player profile page*

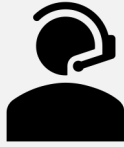
**200-400**  
RG-emails per week



**RG-email**



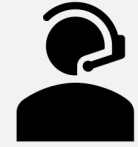
**RG-call 1**



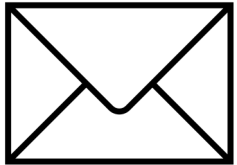
**RG-call 2**



**Restrictions**



*Your playing behavior caught our attention*



*We want to check if it's still fun for you to play our games*

*We recommend you to take a look at your player profile page*

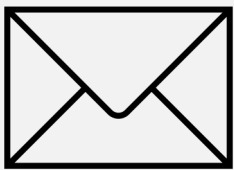


Amount wagered ↓

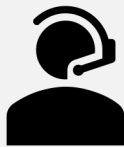
Number of deposits ↓

Gambling Duration ↓

# RG-email



# RG-call 1



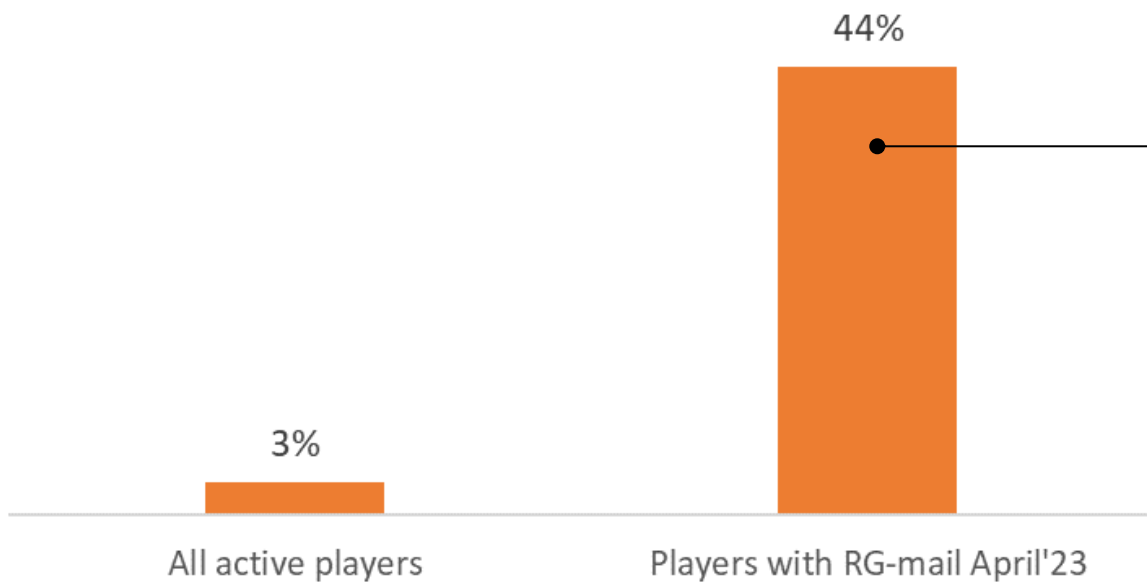
# RG-call 2



# Restrictions



### Usage of player dashboard April'23



### OVERZICHT SPEELGEDRAG

Afgelopen aantal dagen

7	30	90	180
---	----	----	-----

Ingezet  
**€132,38** ⬇️

Gestort  
**€20,00** ⬇️

Dagen gespeeld  
**16 dagen** 📅

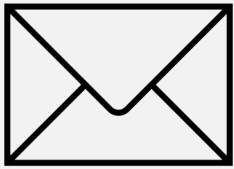
Resultaat  
**- €34,12** ⬇️

Opgenomen  
**€10,00** ⬆️

Speeltijd  
**1u 6m** 🕒

[MEER CIJFERS BEKIJKEN](#)

**RG-email**



**RG-call 1**



**RG-call 2**



**Restrictions**



*Why do you think your behavior caught our attention?*



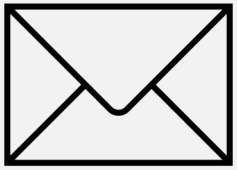
*What do you feel when you hear about your loss?*

*With what intention are you playing?*

**150-200**  
1st RG-calls per week



RG-email



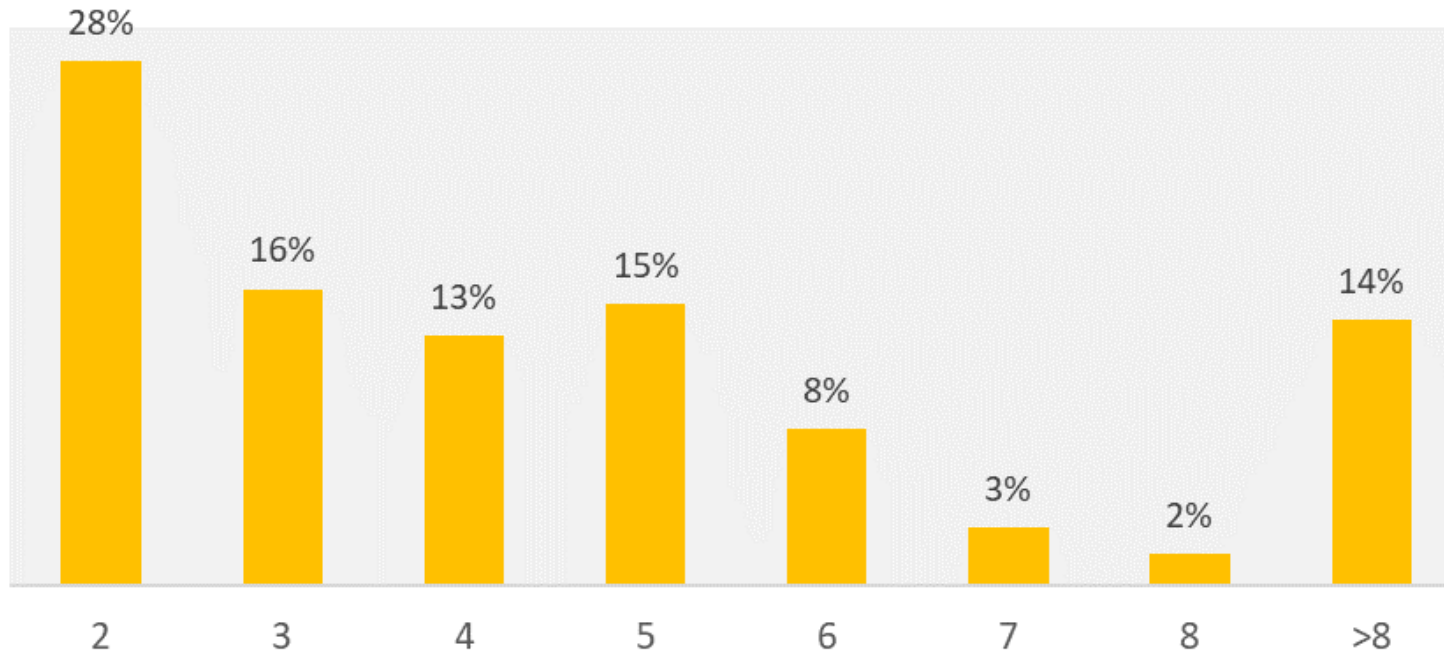
RG-call 2



Restrictions

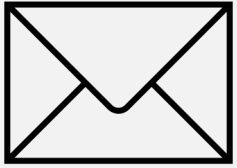


# Weeks between RG-mail and RG-call 1

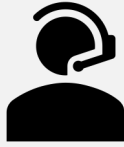


**150-200**  
1st RG-calls per week

**RG-email**



**RG-call 1**



**RG-call 2**



**Restrictions**



*Are the positive sides of playing in par with the losses?*

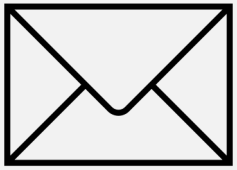


*What amount of time/money would you spend on our games in an ideal world?*

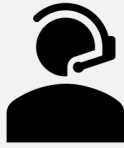
*Do these values match with the current playing limits*

**20-50**  
2nd RG-calls per week

RG-email



RG-call 1



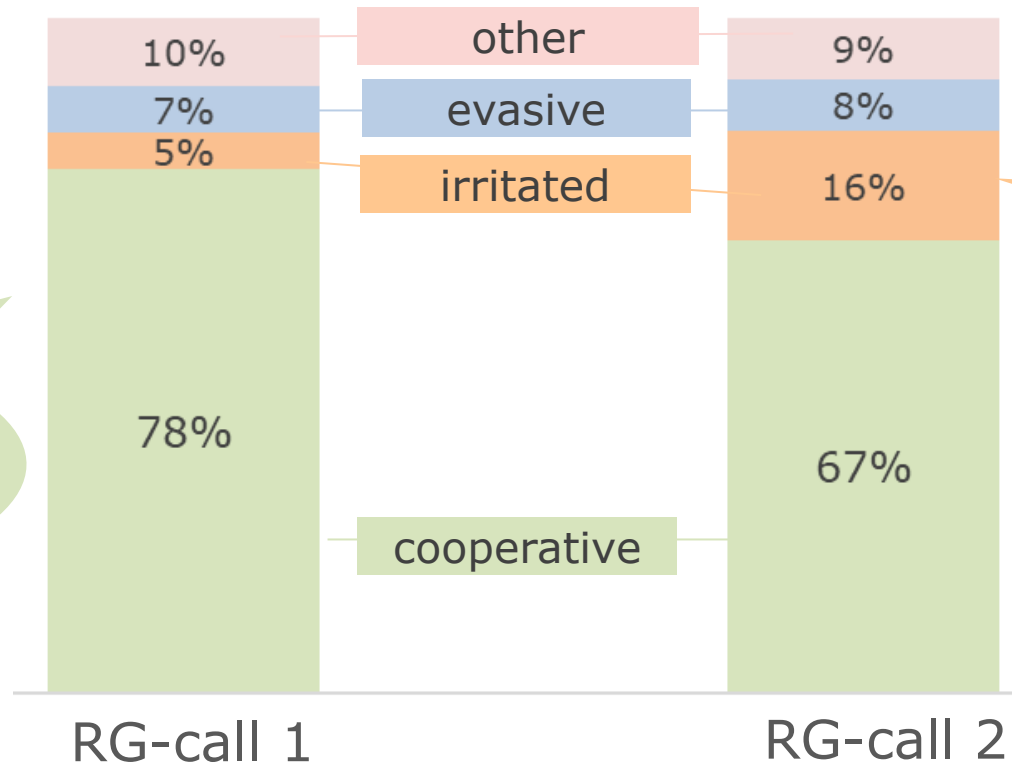
RG-call 2



Restrictions



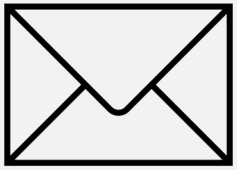
### Player reactions



*"Very good that you're doing this, but don't worry about me"*

*"I **already** told you that I can afford it, why do you bother me **again**"*

RG-email



RG-call 1



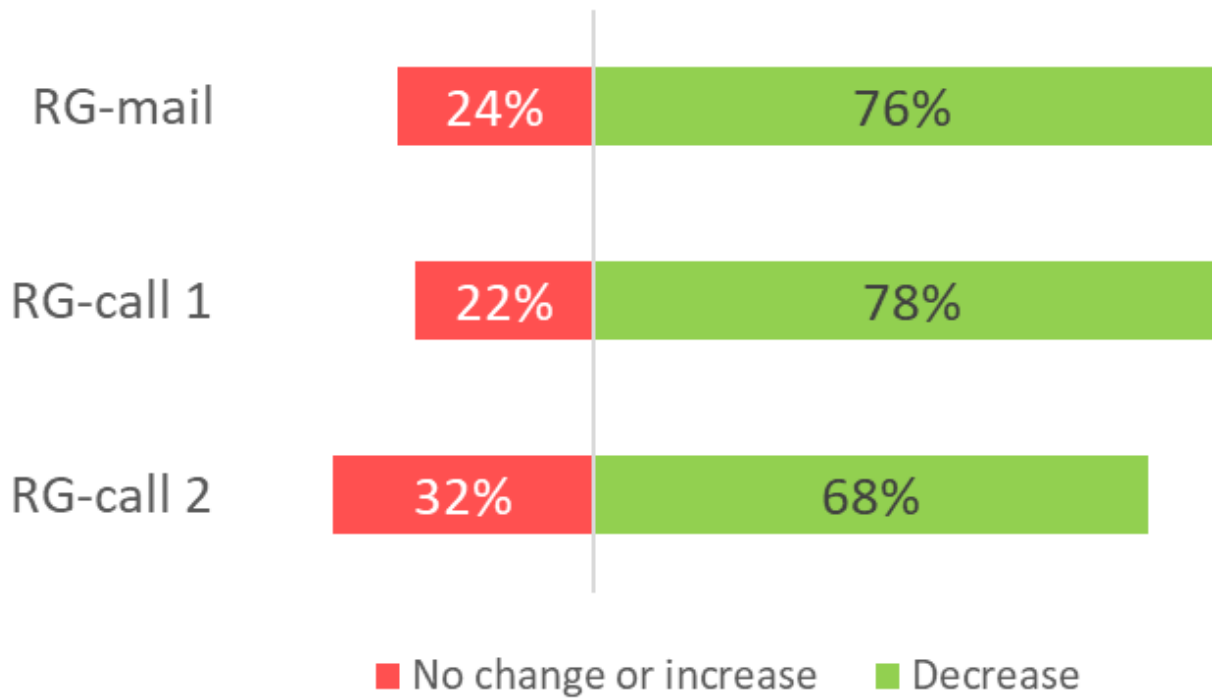
RG-call 2



Restrictions



Change in deposit amount after intervention



**RG-email**



**RG-call 1**



**RG-call 2**



**Restrictions**



*We are worried about your playing behavior*

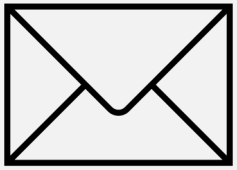


*Doesn't this behavior cause any problems?*

*We will restrict the deposit limit to €XXX/week and €XXX/month*

**10-20**  
Restrictions per week

**RG-email**



**RG-call 1**



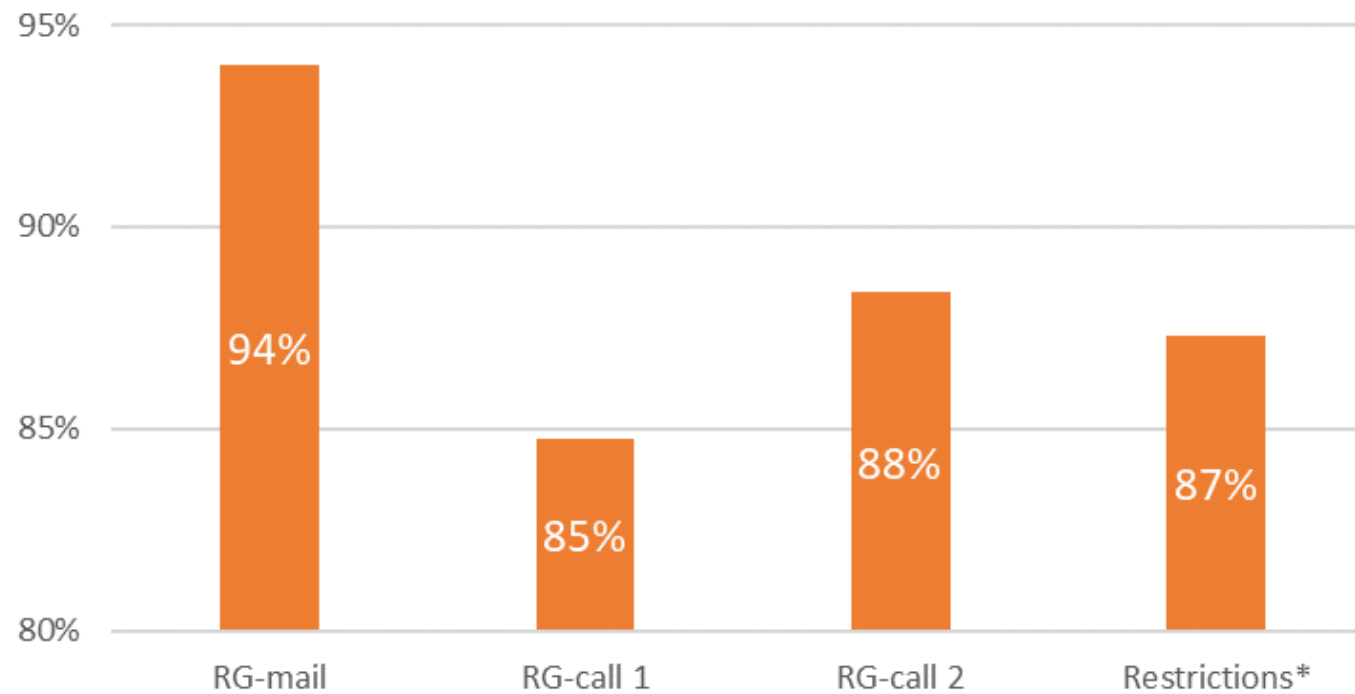
**RG-call 2**



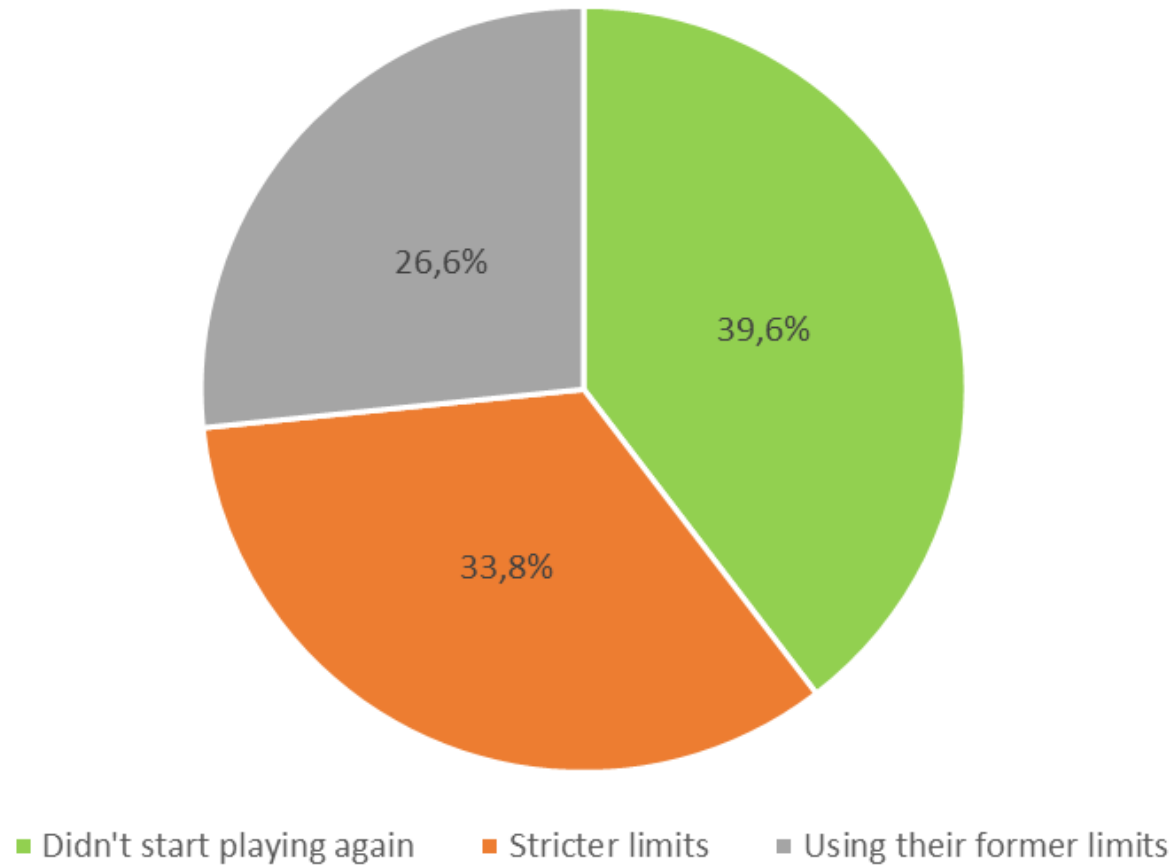
**Restrictions**



Continue playing after intervention



# Players that wanted to return after CRUKS-exclusion



**500+**  
Calls in 2022\*

*\*considered as RG-call 1*

**RG-email**



**RG-call 1**



**RG-call 2**



**Restrictions**



- ✓ Different approach each step
  - ✓ Every step has effect
  - ✓ Not 1-size-fits-all
- ✓ Restrictions still necessary



## What's next?

- Effectiveness portal messages
- Timing restrictions
- Follow-up on excluded players
- Detection model



Questions?

