



**Erasmus School of Economics**

Bachelorscriptie Economie en Bedrijfseconomie

# **Consumentengedrag in de offline en online gokwereld**

Naam student: Bradley Grootveld

Studentnummer: 547429

Begeleider: Drs Edgar A. Keehnen

Tweede beoordelaar: Schelte H. Beltman

Datum definitieve versie: 7 augustus 2023

## Abstract

Dit onderzoek gaat over verschillen in consumentengedrag tussen offline, online en multi-mode gokkers. Vanaf 1 oktober 2021 is online gokken in Nederland legaal geworden. Het heeft voor een forse toename aan belangstelling gezorgd. Zo was in 2022 het brutospelresultaat 1,08 miljard euro en is het aantal gebruikte gokaccounts in januari 2023 met 53% gestegen ten opzichte van een half jaar eerder. Middels een online vragenlijst, ingevuld door 102 respondenten, is geprobeerd een antwoord te geven op de vraag wat het verschil is in consumentengedrag tussen offline, online en multi-mode gokkers. Multi-mode en online gokkers blijken vaker man te zijn dan offline gokkers. Ze laten ook excessiever gokgedrag zien dan offline gokkers. Verder bleken offline goksessies significant langer te duren dan online sessies. De meeste offline gokkers gokten met vrienden en/of familie, terwijl een groot gedeelte van de online en multi-mode gokkers ook alleen gokte. Het gebruik van zogenoemde verleidingen was ook significant meer in de multi-mode en online groep dan in de offline groep. Offline gokkers bezoeken vooral een vestiging voor het hebben van een leuk uitje, terwijl online gokkers vooral thuis blijven om niet te hoeven reizen.

## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Introductie.....	4
Hoofdstuk 2: Literatuuronderzoek.....	7
Hoofdstuk 3: Onderzoeksvraag.....	22
Hoofdstuk 4: Methodologie.....	25
Hoofdstuk 5: Resultaten .....	27
Hoofdstuk 6: Conclusies.....	35
Reflectie.....	41
Referenties.....	42
Appendix A.....	44

## Hoofdstuk 1: Introductie

Het was een grote verandering in de Nederlandse markt voor kansspelen. Vanaf 1 april 2021 konden gokbedrijven een vergunning aanvragen bij de Nederlandse Kansspelautoriteit voor het aanbieden van online kansspelen. Sinds 1 oktober van dat jaar is online gokken in Nederland gelegaliseerd. De Kansspelautoriteit (Ksa) had tien bedrijven een vergunning verleend voor het aanbieden van deze online gokmogelijkheden. Onder deze tien bedrijven zat onder meer Holland Casino. Na verloop van tijd kregen meer bedrijven een vergunning. Volgens de Ksa was de doelstelling van deze nieuwe wet "het creëren van een voldoende aantrekkelijk legaal online kansspelaanbod, zodat de Nederlandse consument die via internet wil gokken, daar terecht kan". Tot die tijd was het illegaal om dit aan te bieden. Deze legalisering had een aantal gevolgen.

Iedereen die gokt staat onder toezicht van de Nederlandse Kansspelautoriteit. Voor iedere consument die speelt bij een bepaald gokaanbieder controleert deze aanbieder of die persoon geregistreerd staat in het zogeheten Cruks register. In dit Centraal Register Uitsluiting Kansspelen staan mensen geregistreerd die hebben aangegeven te vrezen om verslaafd te raken. Mensen waarvan tekenen zijn dat ze verslaafd kunnen worden staan ook in dit register. Deze mensen worden dan geadviseerd hulp te zoeken. Ook fysieke casino's maken gebruik van dit Cruks systeem. Daarnaast is er een 'controledatabank'. De Ksa gebruikt dit om te kijken of de gokaanbieders zich houden aan bepaalde richtlijnen en beleid omtrent het voorkomen van een verslaving bij hun spelers.

Nog relevanter voor dit onderzoek zijn de vele reclames rond online gokken en de toegenomen regelgeving omtrent deze reclames in de afgelopen tijd. In de eerste twee maanden sinds invoering van deze nieuwe wet is het aantal gokreclames op televisie en internet drastisch verhoogd. Onderzoeksbureau Nielsen telden ruim 300.000 reclames, waar dat in dezelfde periode in het jaar daarvoor nog 170.000 was. Holland Casino gaf in de eerste twee maanden sinds de legalisering meer dan 6 miljoen euro uit aan het adverteren van hun online kansspelaanbod (RTL Nieuws). Sinds 30 juni van vorig jaar is het verboden voor bekende Nederlanders om nog te verschijnen in gokreclames. Onder andere oud-voetballers als Andy van der Meijde en Wesley Sneijder verschenen voor deze wijziging zeer regelmatig in reclames van gokbedrijven als Toto en BetCity. Middels deze maatregel wil het kabinet ervoor zorgen dat jongvolwassenen en kwetsbaren niet verslaafd zullen raken aan online gokken.

Ook geldt nu voor alle aanbieders dat er geen reclame mag worden uitgezonden tussen 06.00 en 19.00 uur op de televisie. Ook mogen bepaald soort bonussen niet worden aangeboden aan jongeren onder de 24 jaar. De politiek denkt voortdurend na over regelgeving omtrent gokreclames om het aantal verslavingen en problemen van mensen tegen te gaan. Voor Holland Casino geldt bijvoorbeeld vanaf dit jaar dat zij geen reclame meer mogen maken over de fysieke casino vestigingen op hun online site voor gokken. De minister voor Rechtsbescherming, Franc Weerwind, heeft besloten tot het verbieden van ongerichte gokreclame voor online gokken op radio en tv. Dit verbod is op 1 juli van dit jaar ingegaan. Doel is om "kwetsbare groepen als kinderen of gokverslaafden te beschermen tegen de risico's van online kansspelen" (NOS).

De Ksa heeft eind april van dit jaar een nieuw Monitoringsrapportage gepubliceerd. Uit dit rapport blijkt onder andere dat de online gokker in de periode augustus 2022 t/m januari 2023 gemiddeld 143 euro verliest per account per maand. Dit is een kleine daling sinds de legalisering. In de periode oktober 2021 t/m juli 2022 ging het nog om een maandelijks verlies van 153 euro per account. Uit het rapport blijkt verder dat er in het eerste halfjaar van 2022 voor 484 miljoen euro gegokt is in online kansspelen en voor 1,08 miljard euro in heel 2022. Deze bedragen zijn gebaseerd op het brutospelresultaat. De Ksa definieert dit als de som van de inzetten minus uitgekeerde prijzen. Het aantal gebruikte accounts van gokkers lag in januari van dit jaar op 859.000. In juli 2022 was dit nog 563.000 (Monitoringsrapportage online kansspelen voorjaar 2023, Kansspelautoriteit).

De legalisering van het aanbieden van online kansspelen is een grote verandering geweest. Het is een onderwerp waar sindsdien veel over gediscussieerd wordt. Meerdere partijen zijn betrokken: de politiek, de aanbieders, maar vooral ook de consumenten. Die laatste groep ligt ten grondslag aan het succes van de aanbieders en de besluitvorming vanuit de politiek. Het is daarom interessant ook de focus te leggen op de consument. Deelname aan verschillende vormen van gokken en een grotere interesse in de consument dan in de politiek, heeft de auteur van dit onderzoek doen besluiten onderzoek te doen naar consumentengedrag.

Het aanbod van online kansspelen heeft geleid tot een nieuwe doelgroep: online gokkers. Vanuit een marketing oogpunt moeten gokbedrijven een goed inzicht hebben in het gedrag en de karakteristieken van hun doelgroep. Zo weten zij beter hoe ze deze groep kunnen bereiken en aantrekken tot het spelen bij hun bedrijf.

Holland Casino is nu bijvoorbeeld genoodzaakt inzicht te krijgen in hun online doelgroep, naast de al bestaande bezoekers van hun fysieke vestigingen. De bezoekers van deze vestigingen kunnen gezien worden als de offline spelers. Een bedrijf als Holland Casino, dat sinds de legalisering dus ook online kansspelen aanbiedt, moet nu dus rekening houden met twee soorten doelgroepen. Uiteindelijk is op die manier de onderzoeksvraag tot stand gekomen. De initiële onderzoeksvraag is dan ook:

*Wat is het verschil in consumentengedrag in de offline (fysieke) en online gokwereld?*

Bij consumentengedrag in de gokwereld kan bijvoorbeeld gedacht worden aan uitgaven, voorkeuren voor spellen, regelmaat van gokken en redenen om te gokken. Het is interessant te weten te komen hoe het gedrag verschilt tussen online en offline gokkers. De groepen kunnen ook verschillend zijn in termen van algemene karakteristieken zoals leeftijd, inkomen en opleidingsniveau. Middels dit onderzoek wordt getracht een beter beeld te krijgen van de verschillen tussen deze twee groepen, zowel in gokgedrag als in sociaal-demografische karakteristieken. Ieder bedrijf moet weten hoe zijn doelgroep eruit ziet. Verschillen in doelgroepen vereisen verschillende marketingstrategieën.

De manier waarop dit onderzoek een antwoord probeert te vinden op de onderzoeksvraag is het toetsen van bestaande theorie. Na een grondige inkijk in de literatuur die reeds beschikbaar is over dit onderwerp, zal op basis daarvan hypothesen worden geformuleerd. Aan de hand van de verkregen data wordt geconcludeerd in hoeverre de hypothesen kloppen. Daaruit volgt een antwoord op de onderzoeksvraag.

## Hoofdstuk 2: Literatuuronderzoek

Gebaseerd op de initiële onderzoeksvraag, zijn er een drietal concepten die gedefinieerd dienen te worden: de gokindustrie, consumentengedrag en on- en offline gokken. Het is van belang deze drie concepten goed in kaart te brengen om vervolgens onderzoek te kunnen doen. Ze geven de relevantie weer van de onderwerpen die in dit onderzoek naar voren komen. Deze relevantie helpt om in de volgende stap hypotheses en subvragen te formuleren.

### **De gokindustrie**

Volgens het Centrum voor Verantwoord Spelen is de definitie van gokken: "Iemand zet geld in op het spelen van een spel waarna een toevallige uitkomst ervoor zorgt dat hij of zij wint of verliest" (Centrum voor Verantwoord Spelen). Sinds de legalisering wordt de Nederlandse gokindustrie gekenmerkt door zeer stevige concurrentie. Vooral online gokbedrijven concurreren sterk met elkaar om meer consumenten te trekken. Dit is onder andere te merken aan de vele advertenties die sinds de legalisering te zien zijn. Op diverse manieren proberen de bedrijven de aandacht van de consument te trekken. Reclames op televisie, op sociale media, langs snelwegen en op metrostations komen bijvoorbeeld vaak voor. Een andere bedreiging voor de gokindustrie, naast de hoge mate van concurrentie, is het verhoogde risico op het aantal verslaafde gokkers. Consumenten staan na de legalisering geregistreerd en worden bij tekenen van een verhoogd risico op verslaving geblokkeerd van het uitoefenen van gokactiviteiten. Gokbedrijven dienen ervoor te zorgen dat dit aantal beperkt blijft om geen consumenten te verliezen. Dit kunnen zij doen door gebruik van hulpmiddelen voor zelfregulering te stimuleren. Daar liggen nog kansen. Deze hulpmiddelen zijn nog vrij nieuw en hoogstwaarschijnlijk niet bij iedereen even goed bekend. Voorbeelden van die hulpmiddelen zijn stortingslimieten, saldolimieten en zelfuitsluiting. Verder zullen de 'kleine' spelers in de industrie zich moeilijk een sterkere concurrentiepositie kunnen verschaffen. De grootste bedrijven zijn bij de meeste consumenten bekend. Deze bedrijven hebben ook een groter budget om naamsbekendheid te vergroten, iets wat niet geldt voor de kleinere bedrijven. Dit maakt de grotere bedrijven sterker, omdat ze makkelijker hun positie op de markt kunnen behouden. Daarnaast zullen consumenten die bekend zijn met het spelaanbod van een aanbieder eerder bij deze aanbieder spelen dan bij bedrijven waar ze niet vertrouwd zijn met het spelaanbod. Vast staat dat de gokker veel keuze heeft waar te gokken.

## **Consumentengedrag**

In de vorige eeuw hebben Engel, Kollat en Blackwell (1968) een model gecreëerd die het proces in consumentengedrag weergaf. Consumentengedrag was toentertijd een begrip dat in bekendheid toenam en het model was om die reden vooruitstrevend. Het model is in de jaren daarna aangepast en verbeterd. Uiteindelijk werd het een model van Engel, Blackwell en Miniard (1986). Het besluitvormingsproces van de consument bij het kopen van een product of dienst beschreven zij in beginsel aan de hand van vijf fases die doorlopen worden. De eerste van vijf fases is het herkennen van een 'probleem'. In deze fase wordt de consument geconfronteerd met een behoefte waaraan nog niet is voldaan. Hij of zij wil aan deze behoefte kunnen voldoen om het 'probleem' op te lossen. In het voorbeeld van gokken is dit het moment dat de gokker de behoefte heeft om een weddenschap te plaatsen. Daar begint immers het proces van besluitvorming. Volgens het model kan deze behoefte ontstaan door verschillende factoren. Het kan zijn dat de consument een behoefte intrinsiek krijgt, dus het gevoel ineens te willen gokken, maar de behoefte kan ook ontstaan van buitenaf. Dat laatste houdt bijvoorbeeld in dat iemand wordt blootgesteld aan reclames of andere marketing gerelateerde instrumenten. Deze 'stimulansen', zoals ze worden genoemd, kunnen op die manier de consument het gevoel geven ergens behoefte aan te hebben. De tweede fase bestaat uit het inwilligen en vinden van informatie om de juiste keuze te kunnen maken. Deze informatie kan de consument halen uit eerdere ervaringen met een product, uit aanbevelingen van mensen in zijn of haar omgeving of uit informatie die bijvoorbeeld te vinden is op internet. Bij gokkers is dit de fase dat de consument nadenkt over bij welk gokbedrijf of -vestiging hij of zij wilt spelen. In de fase daarna legt de consument alle informatie naast elkaar om vervolgens de beste optie te kiezen. Er wordt dan gekeken naar de verschillen tussen het product of de dienst bij de verschillende aanbieders. Bij het gokken zijn de soorten weddenschappen over het algemeen bij de meeste bedrijven hetzelfde. Echter kan het zo zijn dat iemand bijvoorbeeld een gokbedrijf kiest vanwege de status die dat bedrijf heeft opgebouwd. Zo maakt de consument de keuze welke optie uiteindelijk het beste is, na het zoeken en beoordelen van de informatie die beschikbaar is uit de vorige fase. Dit is daarom de vierde fase, het moment van aankoop. De consument kiest hetgeen dat het best aansluit bij de behoefte die aan het begin van het proces ontstond. In het geval van de gokker kiest hij of zij het bedrijf waar diegene de weddenschap wilt plaatsen of de vestiging die diegene wil bezoeken.



De laatste fase bestaat uit het evalueren op de uitkomst. De consument heeft het product gebruikt en beoordeelt of het heeft voldaan aan de verwachtingen. Het wel of niet vervullen van de behoefte na gebruik van het product heeft invloed op toekomstige besluitvormingsprocessen. Bij tevredenheid zal de consument in de toekomst waarschijnlijk vaker het product gebruiken en zal het doorlopen van de fases dus veel sneller gebeuren. Bij ontevredenheid zal de consument juist sneller weer de behoefte hebben om wel iets te vinden dat aansluit bij zijn of haar wensen. Het zoeken naar informatie zal dan weer wat langer duren, voordat de aankoop wordt gedaan.

Het model gaat daarnaast in op factoren die het besluitvormingsproces beïnvloeden. Deze factoren kunnen ook weer onderverdeeld worden. Er zijn factoren die voor ieder individu verschillen. Dit zijn bijvoorbeeld houding, levensstijl, persoonlijkheid, overtuigingen, motieven en waarden. Deze factoren kunnen voor elke consument van invloed zijn op de keuze die hij of zij maakt voor een bepaald product of dienst. Verder zijn er de externe factoren, zoals de cultuur waartoe je behoort, een bepaalde groep waar je onderdeel van bent of bij wil horen of de familie waar je onderdeel van bent. Deze invloeden van buitenaf kunnen ook een rol spelen bij de besluitvorming van de consument. Situationele factoren worden in het model ook genoemd. Voorbeelden zijn de fysieke gesteldheid van iemand of hoeveel geld iemand te besteden heeft. Vanaf het moment dat de consument wil voldoen aan een behoefte tot het moment van aankoop kunnen allerlei soorten factoren van belang zijn voor de keuze die de consument maakt. Dit model geeft de processen die een rol spelen bij consumentengedrag en de factoren die daar invloed op hebben op een overzichtelijke manier weer.

### **On- en offline gokken**

De belangrijkste termen die gebruikt zijn voor het vinden van relevante literatuur zijn "*online*" en "*offline*" in combinatie met het onderwerp. Deze termen kunnen namelijk op zowel de activiteit als de mensen van toepassing zijn. Online gokken kan gedefinieerd worden als het beoefenen van gokactiviteiten op apparaten met een internetverbinding. Gokken via een smartphone, laptop, computer of tablet zijn hier voorbeelden van. De mensen die via deze apparaten gokken zijn de online gokkers/spelers. De andere groep bestaat uit de offline gokkers/spelers. Dit zijn de mensen die niet gokken via het internet, maar dit doen in fysieke omstandigheden. Denk daarbij aan een casino, gokhal of bingohal. Tijdens het on- en offline gokken vertonen de spelers gokgedrag. Dit gedrag staat centraal in dit onderzoek.

Het doel is immers te onderzoeken hoe dit gedrag verschilt tussen de online en offline gokkers. Gokgedrag kan bestaan uit verschillende dingen. Uitgaven zijn hier één van. De gokker geeft verschillende hoeveelheden geld uit op verschillende momenten. Maar bijvoorbeeld ook hoe vaak iemand gokt, hoe lang dit per keer wordt gedaan, op welke spellen iemand inzet, op welk moment van de dag er wordt gegokt, of dit in het bijzijn van anderen gebeurt en waar dit gebeurt houden verband met gokken. Motieven horen daar ook bij. De offline en online gokkers hebben hun eigen redenen om dit te doen via het internet of in fysieke vestigingen. Wellicht ervaren zij voor- en nadelen van het gebruik van het internet ten opzichte van het bezoeken van een casino en vice versa. De relevantie van deze onderdelen met betrekking tot consumentengedrag komen aan het eind van dit hoofdstuk aan de orde. De onderzoeken die hierna zijn beschreven, zijn in het verleden gedaan en houden verband met de verschillen tussen verschillende soorten gokkers.

Op het moment van onderzoek ondervonden Cole, Barrett en Griffiths (2010) dat er weinig onderzoek was gedaan naar en informatie beschikbaar was over wat zij noemen "Internet gambling", vrij vertaald online gokken. Wegens weinig empirisch onderzoek naar de verschillen in consumentengedrag dat tot dan toe gedaan was, wilden Cole et al. (2010) zelf onderzoek doen. Het doel was verschillen te ontdekken in speelgedrag tussen offline en online spelers bij het spelen van roulette. Daarnaast waren de onderzoekers geïnteresseerd in de rol van "social facilitation" bij het spelen van roulette. 38 deelnemers van een universiteit in het Verenigd Koninkrijk deden mee aan het onderzoek. Iedere deelnemer had eens eerder gegokt. De onderzoekers maakten gebruik van een 2x2 design. Dit hield in dat er onderscheid werd gemaakt tussen alleen online gokken, alleen offline, met anderen online en met anderen offline. Daarbij namen alle deelnemers deel in zowel de offline als online groep. Echter bleven zij het hele onderzoek ofwel alleen spelen, ofwel in het bijzijn van iemand anders. Om ethische redenen maakten de deelnemers geen gebruik van hun daadwerkelijke geld. Voor het spel kreeg iedere speler voor 200 dollar aan fiches en werd gebruik gemaakt van een Amerikaans roulette cilinder. De onderzoekers keken ook in hoeverre de spelers risicovolle weddenschappen plaatsten. Voor iedere speler werd willekeurig bepaald om gedurende het onderzoek alleen te spelen of in het bijzijn van een andere speler. De deelnemers konden vervolgens voor 15 min spelen, waarna zij werden verplaatst van de online naar de offline groep, of andersom.

Een speler kon zelf bepalen hoeveel hij of zij per keer inlegde en op welke plekken diegene zijn of haar inzet plaatste. Na de eerste 15 minuten werden de deelnemers verplaatst en konden ze opnieuw 15 minuten spelen met dezelfde waarde van fiches. De resultaten van het onderzoek lieten het volgende zien. Als het gaat om de hoogte van de inzet per roulette spin, bleek dat online spelers per roulette spin meer inzetten dan offline spelers. Hetzelfde was het geval voor spelers die in het bijzijn van een andere speler speelden ten opzichte van spelers die alleen speelden. Naast de hoogte van de inleg keken de onderzoekers dus ook waar de speler precies hun geld op inzetten. Resultaat was dat gekoppelde spelers vaker hun geld op losse getallen inlegde dan spelers die alleen speelden. De offline/online conditie had hier geen effect op. Echter bleek wel dat spelers risicovollere weddenschappen plaatsten wanneer zij én online speelden én tegelijkertijd met andere spelers. Uiteindelijk kwamen de onderzoekers tot de conclusie dat online spelers meer geld inzetten per keer dan offline spelers en ook meer risico namen in hun inzetten. Hetzelfde is het geval voor spelers die in de sociale groep werden ingedeeld. Ook zij namen meer risico en zetten meer geld in dan diegenen die solo speelden. Mogelijke redenen die de onderzoekers hiervoor geven zijn het feit dat er online sneller wordt gespeeld (meer spins), de online geluidseffecten bij het winnen van geld en het indruk maken op andere spelers.

Kairouz, Paradis en Nadeau (2012) onderzochten of gokkers op internet meer risico lopen dan offline spelers. Hiervoor vergeleken zij demografische profielen, spelgedrag en andere mogelijke verslavingen tussen de twee groepen. Zij gebruikten een vragenlijst onder de mensen in Québec om tot resultaten te komen. De respondenten van de vragenlijst waren allen individuen die eerder hebben meegedaan aan minstens één van de twaalf genoemde gokspellen in de laatste twaalf maanden. De respondenten bestonden uit 8456 offline spelers en 111 online spelers. Om meer te weten te komen over spelgedrag zijn ze gevraagd aan te geven hoe vaak ze in het afgelopen jaar gegokt hebben, hoeveel ze hebben uitgegeven aan gokken en hoeveel tijd ze spendeerden per keer dat ze gingen spelen. Ze moesten ook andere vragen beantwoorden om inzicht te krijgen in hoeverre zij risico liepen om verslaafd te raken. De resultaten lieten zien dat de online spelers voor meer dan 80% uit mannen bestonden. Voor de offline gokkers was deze verhouding fiftyfifty. Offline gokkers bleken ook een stuk ouder te zijn. Daar waar meer dan 40% van de online gokkers aangaf tussen de 25-34 jaar oud te zijn, waren de meeste mensen uit de offline groep tussen de 45 en 54 jaar oud.

Daarnaast bleek het grootste gedeelte van de online spelers single te zijn. De offline spelers waren merendeels getrouwd. De verschillen tussen opleidingsniveau, inkomen en regio waren niet significant in beide groepen. Betreffende speelgedrag bleken alle genoemde gokactiviteiten meer uitgeoefend te worden door de online groep. Het meedoen aan een loterij was hier de uitzondering. Ook gaf de helft van de online spelers aan minimaal wekelijks te doen aan online gokken, waar meer dan de helft van de offline spelers dit minder dan wekelijks doen. Online gaven de respondenten ook meer geld uit, net als dat ze meer tijd besteedden per keer gokken. De onderzoekers komen tot de conclusie dat de online spelers bestonden uit een onevenredig aantal mannen van jonge leeftijd en studenten. Online spelers lieten ook "excessiever" speelgedrag zien. Als laatste geven de auteurs aan dat het gebruik van alcohol en cannabis een sterker verband heeft met online dan met offline gokken.

Na een aantal theoretische onderzoeken wilden Griffiths en Barnes (2007) een empirisch onderzoek doen. Aan de hand van een online enquête verzamelden de onderzoekers data van 473 studenten tussen de 18 en 52 jaar oud. In het onderzoek waren vragen opgenomen die gingen over het gedrag van de offline en online gokspeler. Studenten werden gevraagd aan te geven hoe frequent ze spelen, met hoeveel geld ze spelen en wat ze spelen. Naast algemene kenmerken als leeftijd en afkomst, werden de online spelers onder meer gevraagd naar hun betalingsvoorkeur en redenen om online te spelen. Uit de resultaten kwam naar voren dat meer dan 78% van de respondenten ooit gegokt had. 22% gaf aan ooit op internet gespeeld te hebben. Onder de internetgokkers bleken significant meer mannen online gegokt te hebben. Ten opzichte van vrouwen geven mannen ook significant meer uit per week aan gokken en bleken ze ook vaker te gokken. Als het gaat om de spellen zelf waren er ook verschillen per geslacht. Vrouwen spelen vaker bingo, daar waar mannen vaker gokken op onder andere sportwedstrijden en casinospellen. Van de online spelers gaf meer dan 60% aan vaker dan één keer per week te gokken. Voor offline spelers lag dit percentage rond de 20%. Qua uitgaven bleken spelers op internet ook significant meer uit te geven per week. Meer dan 60% van de online groep gaf bijvoorbeeld aan minimaal vijf pond per week uit te geven aan gokken op internet. Ook onder deze groep gokten meer mensen op sportwedstrijden en casinospellen vergeleken met offline spelers. 92.5% van de online spelers gaf als voorkeur aan te betalen via hun bankrekening.

Tot slot gaven de online gokkers de makkelijke toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid, het feit dat vrienden het doen en 24-uurs beschikbaarheid op als hoofdredenen om online te spelen. Overigens gaf ook 32% aan hun online gokactiviteiten geheim te houden voor hun ouders of andere familieleden. Griffiths en Barnes geven in de discussie aan dat de online omgeving van gokken kan bijdragen aan de toename van problemen onder gokspelers. Naast andere redenen geven zij aan dat er online veel meer spellen beschikbaar zijn en spelers bijvoorbeeld direct opnieuw geld kunnen inzetten om hun inzet van daarvoor te vergeten en terug te winnen.

Ook Gainsbury, Wood, Russell, Hing en Blaszczynski (2012) onderzochten het verschil in gedrag en kenmerken tussen deze groepen. Zij noemen de opkomst van internet en toegenomen affiniteit met technologie van mensen als een van de factoren die bijdragen aan de populariteit van online gokken. Zij trachtten te onderzoeken of online gokkers een specifiek consumentensegment vertegenwoordigen. Dit hebben zij gedaan aan de hand van een online enquête onder de Australische bevolking. De onderzoekers leggen uit dat Australië in die tijd al aardig bekend was met het fenomeen van online gokken. De enquête werd ingevuld door 6682 mensen. Van de ruim 6000 respondenten gaf 70% aan in de laatste twaalf maanden eerder gegokt te hebben op het internet. Deze mensen werden door de onderzoekers genoemd als online gokkers. De andere 30% als offline gokkers. De inhoudelijke vragen waren onderverdeeld in vragen over gokgedrag, online gokken en opvatting tegenover gokken. Met betrekking tot demografische variabelen van de twee verschillende groepen bleken relatief meer online spelers man, getrouwd en fulltime werkend te zijn, in verhouding tot de offline spelers. Daarbij merken de onderzoekers op dat het aantal vrouwen die de enquête invulden te weinig was om te spreken van een representatief aandeel. Qua leeftijd was er geen sprake van een significant verschil tussen beide groepen. Wel bleken online spelers in het algemeen meer te verdienen. Omtrent de verschillende vormen van online gokken laten de resultaten van dit onderzoek zien dat de meeste mensen wedden op honden- of paardenraces en sportwedstrijden. Online spelers bleken ook op jaarbasis meer verschillende soorten gokactiviteiten te ondernemen dan de offline groep. Van de tien onderzochte gokactiviteiten (sportwedstrijden, casinospellen etc.) namen internetspelers deel aan gemiddeld 4.96 verschillende activiteiten, tegenover 3.27 van de niet-internetspelers. Dit was een significant verschil.

Daarnaast bleken online spelers significant vaker te gokken, waarbij 43.1% aangaf minimaal vier keer per week te gokken. Ter vergelijking was dit percentage voor de andere groep 19.3%. Als het gaat om opvatting tegenover gokken bleek uit de antwoorden op de vragen dat meer offline spelers, in verhouding tot online, vinden dat de schade van gokken zwaarder weegt dan de voordelen/opbrengsten. Ook vonden meer mensen uit deze groep dat gokken moreel gezien fout is. Daarmee tonen Gainsbury et al. (2012) aan dat online gokkers een positievere houding aannemen tegenover gokken. Verder bleek het aantal online gokkers per jaar toe te nemen. Ook gaf meer dan 90% van deze groep aan online te gokken vanuit huis. Computers werden door de meerderheid geprefereerd als het gaat om de manier waarop online te gokken. De duur van een sessie waarin de respondenten online gokactiviteiten verrichtten varieerde per activiteit. Een paar van de meest genoemde voordelen van online gokken t.o.v. offline waren de 24-uurs beschikbaarheid, het thuis kunnen blijven, geen aanwezigheid van publiek of vervelende gasten en meer fysiek comfort. Genoemde nadelen waren gemak van gebruik, gemakkelijk meer geld uit kunnen geven, meer verslavingsgevoelig en een minder leuke spelervaring. Gainsbury et al. (2012) concluderen dat online spelers bestaan uit een heterogene groep van mensen, waarbij karakteristieken vaak verschillend zijn als het gaat om bijvoorbeeld werkstatus of burgerlijke staat. Verder hebben online spelers veel vertrouwen in de online omgeving als het gaat om betaling, uitbetalingen en het al dan niet legaal gokken. Volgens de onderzoekers heeft de opkomst van internet en online gokken gezorgd voor een nieuw consumentensegment, namelijk internetgokkers.

Leslie en McGrath (2023) merkten op dat de meeste onderzoeken in het verleden zich beperkten tot offline en online spelers. Daarbij werd niet uitgesloten dat online spelers niet ook offline konden spelen. In sommige onderzoeken gaf een groot gedeelte van de online spelers namelijk aan ook offline te gokken. Leslie en McGrath zochten hier een oplossing voor door niet twee, maar drie groepen te maken. Offline spelers en online spelers waren nog steeds twee van deze groepen. Echter was het zo dat de deelnemers in deze groepen enkel alleen offline dan wel online gokten. De deelnemers die zowel offline als online actief waren op de gokmarkt werden geclassificeerd als 'mixed-mode' gokkers. Dit was de derde groep. De deelnemers bestonden uit inwoners van Amerika, minimaal 18 jaar, die in de laatste zes maanden elke maand sowieso één keer hadden meegedaan aan een gokactiviteit. Onder deze gokactiviteiten werden deelnames aan loterijen niet meegeteld.

Daarnaast deden aan het onderzoek enkel deelnemers mee die volgens bepaalde richtlijnen “problematische gokkers” waren en die daar ook bewust van waren. De deelnemers vulden een online vragenlijst in. Daarin werden zij onder andere gevraagd naar regelmaat van gokken, manier van gokken (online/offline/beide), maandelijkse uitgaven aan gokactiviteiten en motieven. Van de 517 deelnemers was het aantal vrouwen en mannen gelijk verdeeld. Ook het aantal mensen in elk van de drie groepen zat dicht bij elkaar. Van alle deelnemers die zeiden dagelijks te gokken was het percentage onder de online spelers het grootst. Meer dan 40% van de mixed-mode spelers gaf wel aan twee tot zes keer per week te gokken. De verschillen in maandelijkse uitgaven tussen de drie groepen waren niet significant. Wel bleken de mixed-mode spelers significant meer soorten spellen te spelen dan de offline en online spelers. Dit kan bijdragen aan de grotere hoeveelheid “problematische gokkers” in deze groep. Significant meer mixed-mode spelers gaven aan te gokken voor sociale interactie met anderen, in verhouding tot de andere twee groepen. Veel van de resultaten kwamen niet overeen met de veronderstellingen van de onderzoekers, die stelden dat mixed-mode spelers intensiever gokten als het gaat om regelmaat, uitgaven en hoeveelheid spellen. Dat laatste geval bleek dus wel waar.

Ook Gainsbury, Russell, Blaszczynski en Hing (2014) maakten in hun onderzoek onderscheid tussen offline, online en mixed-mode spelers. De onderzoekers verkregen data van 4594 Australische gokkers die meewerkten aan het invullen van een enquête. De mixed-mode spelers werden hier gedefinieerd als spelers die aangaven in de laatste twaalf maanden zowel online als offline gegokt te hebben. Deze groep bleek jonger te zijn dan de andere twee groepen. Ook bleek deze groep uit significant meer voltijd werkenden te bestaan. De mixed-mode spelers speelden in meer soorten gokactiviteiten dan de offline en online spelers. Verder gokten meer online spelers op sportwedstrijden op wekelijkse basis dan de andere twee groepen. Hetzelfde gold voor online en mixed-mode spelers als het aankwam op poker. Meer spelers van deze groepen speelden dit wekelijks dan de offline groep. Meer offline spelers speelden weer wekelijks op “elektronische spelmachines” dan spelers in de andere twee groepen. Concluderend zeggen deze onderzoekers dat gokkers niet bestaan uit eenzelfde homogene groep, maar dat er verschillen zijn tussen spelers die op verschillende manieren (online, offline, mixed-mode) gokken. Op sport- en racewedstrijden werd dus bijvoorbeeld vaker geld ingezet door de online spelers ten opzichte van de niet-online spelers.

De mixed-mode gokkers speelden juist een gevarieerder aantal spellen. De online spelers bleken overigens vaker in grotere steden te wonen en meer hoger opgeleid te zijn.

Wu, Lai en Tong (2014) ondervonden dat weinig informatie beschikbaar was over de betrokkenheid van de Chinese gemeenschap bij online gokken. Zij wilden met hun empirische onderzoek achterhalen in hoeverre mensen in Macao betrokken zijn bij online gokken. Daarbij waren zij ook benieuwd naar de karakteristieken van de online gokker, zowel demografisch als psychologisch. Ze keken naar de rol van materialisme en ongelukkigheid in gokactiviteiten op internet en redenen voor het offline en/of online gokken. Dit onderzoek voerden zij uit onder de volwassen gemeenschap en onder studenten. De meer volwassen respondenten werden ondervraagd via een telefonische vragenlijst. Hieraan deden 952 respondenten mee. Volgens de onderzoekers was deze groep representatief voor de gemeenschap in Macao. De andere steekproef bestond uit 427 studenten die een vragenlijst invulden in de klas. Iedere respondent werd gevraagd naar zijn/haar online en/of offline gokgedrag op verschillende aspecten, evenals waarom zij gokken op internet zouden prefereren. Ook moesten zij aangeven in hoeverre zij het eens waren met stellingen over materialisme en voldoening in het leven. Van de steekproef onder de volwassenen bleek 28.3% gegokt te hebben in de twaalf maanden voordat ze ondervraagd werden. 1.2% van alle respondenten bleek online gegokt te hebben (11 personen). Deze elf personen waren allemaal mannen. De verhouding tussen mannen en vrouwen onder de offline spelers was nagenoeg gelijk. Meer dan 80% van de online spelers waren tussen de 18 en 39 jaar oud. Van de offline spelers bleek echter 40% ook tussen de 40 en 59 jaar oud te zijn. Een veel groter gedeelte van de online spelers t.o.v. de offline spelers werkten daarnaast voor een casino. De spellen waar online spelers op gokten waren voetbalwedstrijden, paardenraces, loterijen en poker. Zeven van de elf spelers op internet speelden in hun eentje. Van de respondenten in deze steekproef prefereerden 5.4% online gokken boven offline gokken. Deze voorkeur kwam met name van jongere mensen en hoger opgeleiden. Redenen die ze gaven voor het spelen op internet waren onder andere besparen van reistijd, sneller geld kunnen inzetten, meer anonimiteit en privacy en meer beschikbare spellen. Materialisme en ongelukkigheid bleken geen rol te spelen in het zijn van een online speler. Van de ondervraagde studenten gaf iets meer dan de helft aan ervaring te hebben met gokken. 13.4% gokte wel eens online. Daarvan was meer dan 60% man. Ook in deze steekproef werkten relatief meer mensen van de online groep voor een casino.



Mahjong, poker en voetbalwedstrijden waren de meest gespeelde spellen in deze groep. Uiteindelijk bleek online gokken bij lange na niet zo populair als offline gokken. Dit kan komen wegens de brede toegankelijkheid en legaliteit van gokken in Macao.

Verschillen in demografische karakteristieken en mate van betrokkenheid bij gokken tussen verschillende groepen gokkers, wat reeds naar voren kwam in eerdere onderzoeken, zorgde ervoor dat Lind, Marionneau, Järvinen-Tassopoulos en Salonen (2021) wilden testen of deze verschillen ook in hun onderzoek naar voren kwamen. Zij gebruikten hiervoor gegevens afkomstig uit een steekproef onder de Finse bevolking. De gegevens werden verzameld door middel van telefonische interviews. Alleen de interviews van 3077 mensen tussen de 18 en 74 jaar oud die in het jaar voor het interview gokten, werden gebruikt voor onderzoek. Zij werden voor verschillende gokspellen gevraagd aan te geven of zij dit spel hebben gespeeld of niet en hoe vaak. Uitgaven, plekken waar gegokt wordt (thuis, op werk, andere plekken) en andere mogelijke verslavingen als alcoholgebruik kwamen ook aan bod. Van alle mensen, uit de gebruikte interviews voor dit onderzoek, bestond meer dan 50% uit offline spelers. 18.3% bestond uit online spelers en 29.1% uit mixed-mode spelers. Online en mixed-mode gokken, in het onderzoek 'multimode' gokken genoemd, werden relatief gezien door meer mannen gedaan dan door vrouwen. Onder de offline gokkers zaten juist relatief meer vrouwen. Van alle respondenten van 55 jaar en ouder zaten veruit de meeste in de groep van de offline spelers. In de online groep zaten geen grote verschillen in aantallen per leeftijdsgroep. Multimode gokken daarentegen was populairder onder jongere mensen, vooral diegenen tussen de 18 en 34 jaar. Van de spelers die dagelijks of meerdere keren per week gokten zaten de meesten in de multimode groep. Meer dan de helft van de spelers in deze groep speelden minimaal vier verschillende soorten spellen. De meeste offline spelers gokten minder vaak dan maandelijks en speelden minder dan drie verschillende spellen. Onder de online spelers zaten geen grote verschillen in aantal gespeelde spellen. Verder kwamen de minste uitgaven hoofdzakelijk voor rekening van de offline gokkers. De hoogste uitgaven werden gedaan door de mixed-mode spelers. Lind et al. (2021) keken ook in hoeverre een gokker een bepaald profiel had. Zo bleken de mensen tussen 18 en 54 jaar, diegenen met de hoogste inkomens en diegenen met de hoogste uitgaven aan gokken een significant grotere kans te hebben om een online of mixed-mode gokker te zijn. Het gokken op meerdere plekken en het spelen van meerdere spellen werden bijvoorbeeld ook voornamelijk gelinkt aan een mixed-mode speler.

Mannen werden het meest geassocieerd met een online gokker. Online spelers waren daarnaast vooral bezig met gokken in de eigen thuisomgeving en op de werkplek. De makkelijkere omgang met internet wordt als reden genoemd voor de populariteit van online en multimode gokken onder de jongere groepen. Lind et al. (2021) concluderen dat online gokken iets is wat relatief vaker wordt gedaan en mixed-mode gokken juist gevarieerder plaatsvindt. Met dat laatste wordt bedoeld dat die groep op meer verschillende gokspellen geld inzet. Uiteindelijk beweren de onderzoekers aan de hand van de resultaten dat er dus drie groepen gokkers significant van elkaar te onderscheiden zijn op basis van verschillende kenmerken.

De online gokomgeving heeft zich snel ontwikkeld sinds de opkomst. De veranderingen waren redenen voor Hing, Smith, Rockloff, Thorne, Russell, Dowling en Breen (2022) hier onderzoek naar te doen. Zij richtten zich enkel op de groep van online gokkers. Het doel was te achterhalen in hoeverre bepaalde veranderingen in online gokken herkend worden door de online gokker en invloed hebben op het hedendaagse gokgedrag van de online speler. Dit onderzoek voerden zij uit in Australië, waar er sprake is van een sterke toename in online gokken. Twee groepen van volwassenen werden geïnterviewd en gevraagd naar hun ervaringen. De ene groep bestond uit twintig mensen die nog nooit hulp hadden gezocht voor hun gokactiviteiten en de andere groep uit tien mensen die recent wel hulp hadden gezocht voor hun gokproblemen. De resultaten werden weergegeven in vijf thema's. Het eerste thema was de verandering in toegankelijkheid en snelheid van online gokken. Veel deelnemers gaven aan dit thuis te doen via hun smartphone, vanwege onder andere het gebruiksgemak en de anonimiteit. De opkomst van smartphones heeft veel bijgedragen aan een bredere toegankelijkheid. Daarnaast is het plaatsten van weddenschappen binnen een zeer beperkte tijd gedaan en kan geld snel gestort en opgenomen worden. De deelnemers die nog nooit hulp hadden gezocht ondervonden geen problemen in hun gokgedrag na deze veranderingen. De andere groep liet juist weten meer uit te geven en ook vaker te gokken als gevolg van de toegenomen snelheid en toegang tot gokken op internet. Het tweede thema ging over de toegenomen reclame. Deze toename werd door iedereen herkend. De deelnemers ervaarden deze blootstelling aan reclame op veel verschillende manieren. Ze horen het op de radio, zien het op tv tijdens wedstrijden, krijgen berichten en e-mails op de telefoon en zien het op verschillende sociale media.

Sommige ondervonden hier last van en hebben advertenties geblokkeerd. Anderen openden juist nieuwe accounts na het zien van advertenties. Trucs om je te verleiden tot gokken was het derde thema. Deelnemers zagen een sterke toename in deze verleidingen sinds de concurrentie groter is geworden. Voorbeelden waren zogeheten 'bonus bets', verhoogde quoteringen en gratis spins. Een aantal deelnemers gaf aan in het verleden gebruik te hebben gemaakt van deze verleidingen. Daarbij liet een aantal personen weten van tevoren goed te onderzoeken in hoeverre deze verleidingen het wel waard waren. De groep van hulpzoekenden was meer vatbaar voor deze trucs. Het volgende thema ging in op de verschillende nieuwe gokopties. Deelnemers erkenden dat gokmogelijkheden sterk zijn toegenomen door de vele nieuwe opties. Veel van hen maakte hier gebruik van. Voorbeelden zijn 'multi-bets' en 'in-game bets'. Ook de toename van activiteiten/sporten waarop gegokt kan worden, werd door de meeste deelnemers herkend. Het laatste thema ging over de mogelijkheden om je gokgedrag te verminderen om problemen te voorkomen. Dit zijn bijvoorbeeld het krijgen van informatie over je recente gokgedrag, het instellen van een limiet op de stortingshoeveelheid of het zelf uitsluiten van online gokken bij een bedrijf. De hulpzoekenden maakten hier meer gebruik van dan de niet-hulpzoekenden.

### **Leerpunten**

Uit de verschillende onderzoeken komen een aantal dingen meerdere keren naar voren. Zo bestaan de online gokkers, maar ook de mixed-mode gokkers in de meeste gevallen vooral uit mannen. Voor de offline spelers is die verhouding vaak wat evenrediger verdeeld. Qua leeftijd zitten de oudere mensen vaker in de offline groep dan in de online en/of mixed-mode groep. Wat betreft speelgedrag geven de online spelers meestal meer geld uit aan gokken en gokken ze ook regelmatig dan de offline spelers. Daarnaast spelen online en met name mixed-mode gokkers in de meeste gevallen meer verschillende soorten spellen en dus gevarieerder dan de offline groep. Vooral sportwedstrijden zijn populair onder de gokactiviteiten. Via internet gokken gebeurde het vaakst vanuit huis. De meest genoemde redenen voor het online gokken waren de 24-uurs beschikbaarheid, gebruiksvriendelijkheid, anonimiteit en het thuis kunnen blijven.

De theorie geeft op een aantal aspecten antwoord op de initiële onderzoeksvraag. Vooral demografische variabelen, regelmaat van gokken, uitgaven en gespeelde spellen komen in de meeste onderzoeken voor als concepten die verschillen tussen de soorten gokkers.

Met betrekking tot consumentengedrag zijn dit ook relevante concepten. Demografische karakteristieken, zoals werkstatus en inkomen, verschillen voor veel consumenten en kunnen altijd van invloed zijn op de keuze die een consument maakt. Uitgaven kunnen van meerdere factoren afhangen. Zo kan iemands financiële situatie een rol spelen bij de hoogte van uitgaven, maar bijvoorbeeld ook een groep waartoe een consument zich verbonden voelt. Een consument wil wellicht indruk maken op deze groep en bepaalt op basis daarvan zijn of haar uitgaven. Hoe vaak iemand gokt kan weer afhangen van levensstijl of persoonlijkheid. Als iemand veel plezier ervaart van gokken is de kans groter dat diegene dat ook vaker zal doen. De spellen waarop gegokt wordt, zouden gekozen kunnen worden op basis van resultaat in het verleden. Als iemand veel geld heeft gewonnen aan een speelautomaat kan dit een reden zijn voor deze consument om in de toekomst weer aan een speelautomaat te spelen. De keer daarvoor gaf dat deze consument namelijk een voldaan gevoel, waardoor de besluitvorming bij het kiezen van een spel sneller kan plaatsvinden. Deze processen en factoren zijn onderdeel van consumentengedrag volgens het eerder besproken model.

Een aantal andere aspecten van gokken komen echter niet of nauwelijks aan de orde in de eerder genoemde onderzoeken, terwijl ze wel relevant zijn voor consumentengedrag. Zo kan blootstelling aan advertenties ervoor zorgen dat een consument de behoefte krijgt om überhaupt te gokken (fase 1 van het proces). Het is daarom relevant te onderzoeken op welke manieren consumenten geconfronteerd worden met gokreclames. Wellicht zien of horen verschillende soorten gokkers de reclames op verschillende platformen. Weddenschappen op sportwedstrijden bleken populair, maar er werd niet genoemd op welke sporten dan werd ingezet. Dit is echter wel onderdeel van het product (de weddenschap). Hetzelfde geldt voor verleidingen als bonussen en gratis spins. Deze zijn verbonden aan de inzet en de gokker kan ervoor kiezen om hier wel of geen gebruik van te maken. Het bedrijf of de bedrijven waar iemand gokt zijn op een indirecte manier ook onderdeel van de weddenschap. De gokkers moeten daar dus ook een keuze in maken. De factoren die een rol spelen bij de hoogte van de uitgaven kunnen ook van invloed zijn op het maximale bedrag dat een gokker heeft ingezet. Verder kan een situationele factor als de omgeving waarin iemand zich bevindt invloed hebben op de duur van een goksessie. Een consument zou bijvoorbeeld een enthousiast gevoel kunnen krijgen van de omgeving van een casino of gokhal wat hem of haar kan beïnvloeden in hoelang er wordt gegokt op zo'n plek.

De omgeving zelf kan überhaupt van invloed zijn op het plaatsen van een weddenschap. Gokken doet de een misschien het liefst in zijn thuisomgeving en de ander op een andere plek. Een andere factor die te maken heeft met de situatie is tijd. Gokkers zijn afhankelijk van de beschikbare tijd die ze hebben om te gokken. Op welke momenten van de dag iemand gokt is daarom ook relevant. In welk gezelschap iemand gokt, is een voorbeeld van een sociale factor die invloed heeft op gedrag. Alcohol drinken en roken horen wellicht bij iemands levensstijl. Deze levensstijl kan een rol spelen bij gedrag, dus ook bij gokgedrag. In fase 4 van het model consumentengedrag wordt de aankoop gedaan. Maar welke manier van betalen kiest de consument daarbij? Als iemand ongemak ervaart bij het betalen komt de betaling wellicht ook niet tot stand. Om die reden is het onderzoeken van de betalingsvoorkeur van gokkers relevant. Het gebruik van zelfregulerende hulpmiddelen kan onderdeel zijn van fase 5 in het proces. Als iemand bijvoorbeeld een weddenschap heeft geplaatst en deze heeft verloren, kan dit een ongelukkig gevoel geven. Deze speler kan dan overwegen om een hulpmiddel te gebruiken, zoals het instellen van een stortingslimiet. Zo kan diegene dit ongelukkige gevoel beperken in de toekomst. Een andere manier om er naar te kijken is de volgende. Als iemand geen gebruik maakt van deze hulpmiddelen en tekenen vertoont van een verslaving, kan diegene uitgesloten worden om te kunnen gokken. Het hele besluitvormingsproces omtrent gokken vindt dan helemaal niet meer plaats. Het is daarom van belang om het gebruik van zelfregulerende hulpmiddelen te onderzoeken. Tot slot is het relevant te achterhalen welke motieven een grotere rol spelen voor online dan wel offline gokken dan andere motieven. In de theorie werd soms benoemd welke motieven überhaupt een rol spelen, maar niet welke belangrijker bevonden werden dan andere ten opzichte van het andere platform. Die motieven kunnen voor iedere consument verschillen en bepaalt de keuze voor online en/of offline gokken. Ze spelen dus ook een rol in het besluitvormingsproces. Al deze aspecten van gokken zijn dus onderdeel van consumentengedrag, maar kwamen niet tot weinig aan bod in de eerder beschreven onderzoeken.

### Hoofdstuk 3: Onderzoeksvraag

De introductie begon met de relevantie en de initiële onderzoeksvraag. De vraag is:

*Wat is het verschil in consumentengedrag in de offline (fysieke) en online gokwereld?*

Deze onderzoeksvraag is geformuleerd, voordat verdieping plaatsvond in de literatuur en reeds bestaande onderzoeken. Het literatuuronderzoek heeft een goede basis gegeven voor het verzamelen van zelf verkregen data. Het is nu duidelijker wat er al bekend is over het onderwerp en met welke resultaten bestaande theorieën en modellen komen. Deze inzichten hebben de auteur doen besluiten de definitieve onderzoeksvraag iets aan te passen t.o.v. de initiële. In een aantal onderzoeken werd namelijk ook een derde groep gokkers bestudeerd, de multi-mode spelers. Dit zijn de mensen die zowel offline als online gokken. In dit onderzoek wordt daarom ook onderscheid gemaakt tussen deze groep en diegenen die enkel offline of online gokken. Het kan namelijk zo zijn dat mensen gebruikmaken van beide platformen. De definitieve onderzoeksvraag is daarom:

***Wat is het verschil in consumentengedrag tussen offline, online en multi-mode gokkers?***

#### **Hypotheses**

Op basis van de conclusies uit de theorie en de leerpunten zijn hypothesen opgesteld. Deze hypothesen geven de verwachtingen weer van de uitkomsten van dit onderzoek. Los van verschillen in leeftijd en geslacht tussen de soorten gokkers, zijn er weinig signalen dat de groepen sterk verschillen in andere demografische variabelen. Gokkers lijken wat dat betreft niet specifieke kenmerken te hebben in demografische variabelen. De eerste hypothese is daarom:

1. Naast geslacht en leeftijd verschillen de drie groepen gokkers niet significant van elkaar in andere karakteristieken, zoals opleidingsniveau en inkomen.

Zoals eerder beschreven is het aantal advertenties omtrent gokken sterk toegenomen sinds de legalisering. Veel mensen hebben tegenwoordig sociale media en zijn actief op online platformen. Daarnaast zijn veel sportevenementen te zien op tv. Daarbij worden teams of individuen soms gesponsord door gokbedrijven. Dit leidt tot de volgende hypothese:

2. De meest genoemde manieren/platformen waarop respondenten gokreclames opgemerkt hebben, zijn televisie, sociale media en sponsoring.

Offline gokken gebeurt in een fysieke vestiging. Online gokken via het internet kan veel sneller en makkelijker. Online gokbedrijven willen er zo voor zorgen dat de gebruiksvriendelijkheid in orde is om de gokker daarmee tevreden te stellen. De online omgeving maakt dit mogelijk. De derde hypothese is daarom:

3. Een offline goksessie duurt significant langer dan een online goksessie.

Online gokbedrijven maken het mogelijk om overal waar een internetverbinding is te kunnen gokken. Offline gokken vereist reistijd naar een vestiging en wordt vaker gezien als een uitje. Zo'n uitje ervaren de meeste mensen waarschijnlijk liever met anderen dan alleen. Deze gedachtes leiden tot de vierde hypothese:

4. Online gokkers gokken vaker alleen en vanuit huis. Offline gokkers gokken vaker met vrienden en/of familie.

Zelfregulerende hulpmiddelen voor het in de hand houden van je gokgedrag zijn nog relatief nieuw. Gokbedrijven proberen te benadrukken dat deze hulpmiddelen aanwezig zijn, maar waarschijnlijk weet nog niet iedereen welke hulpmiddelen er zoal zijn en wat ze inhouden. De verwachting is:

5. De gemiddelde online/multi-mode gokker maakte gebruik van maximaal drie van de acht genoemde middelen voor zelfregulering van hun gokgedrag.

Verleidingen tot gokken zijn sterk toegenomen sinds de legalisering om de strijd aan te gaan met concurrenten. Ze staan ook vaak centraal in gokadvertenties. Vooral in de online gokomgeving worden verleidingen gebruikt om een aantrekkelijk aanbod te creëren en de consument aan te zetten tot gokken. Dit heeft geleid tot de volgende hypothese:

6. Significant meer online en multi-mode gokkers hebben gereageerd op verleidingen dan offline gokkers.

Sommige factoren kwamen in de literatuur naar voren als redenen van online gokkers om online te spelen in plaats van offline. Bij het beoordelen van de belangrijkheid wordt daarom verwacht dat aan deze factoren ook meer waarde wordt gehecht bij een rangschikking dan aan andere genoemde factoren. De laatste hypothese is:

7. Online en multi-mode gokkers vinden 24-uurs beschikbaarheid, anonimiteit, en thuis kunnen blijven de belangrijkste redenen om online te gokken in plaats van offline.

### **Subvragen**

Naar aanleiding van het literatuuronderzoek en de hypothesen zijn de volgende subvragen vastgesteld. Deze gaan helpen om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Niet voor alle subvragen bestaat een corresponderende hypothese. Dit om het aantal hypothesen te beperken. De subvragen zijn:

- *Wat zijn de verschillen in demografische karakteristieken tussen de drie groepen?*
- *In welke mate verschillen de drie groepen in regelmaat van gokken, uitgaven, hoogste inzet voor één weddenschap en gespeelde spellen in de afgelopen twaalf maanden?*
- *Op welke manieren werden de drie groepen blootgesteld aan externe stimulansen, oftewel gokreclames in de afgelopen twaalf maanden en welke bedrijven werden in deze reclames geadverteerd?*
- *Wat is het verschil in de gemiddelde duur van een offline en online goksessie?*
- *Hoe verschillen de groepen gokkers in situationele en sociale factoren (plekken, momenten, gezelschappen) die meespelen in hun gokgedrag in de afgelopen twaalf maanden?*
- *Wat zijn de verschillen in mate van alcoholgebruik en rookgedrag tijdens het gokken tussen de drie groepen gokkers?*
- *Welke gokbedrijven en -vestigingen zijn het populairst onder de verschillende soorten gokkers?*
- *Van hoeveel zelfregulerende hulpmiddelen maken online en multi-mode gokkers gemiddeld gebruik om gokgedrag in de hand te houden?*
- *Wat is de meest geprefereerde betalingsvoorkeur bij het online gokken?*
- *In welke mate verschillen de groepen gokkers in het gebruik van verleidingen in de afgelopen twaalf maanden?*
- *Welke motieven zijn belangrijker dan andere motieven voor gokkers in hun keuze voor offline en/of online gokken?*



## Hoofdstuk 4: Methodologie

### **Data verzameling**

Voor deze bachelorscriptie is een empirisch onderzoek uitgevoerd. Na de verkregen kennis uit de literatuur zijn de resultaten en conclusies gebaseerd op data die zelf verkregen zijn. Dit is gebeurd aan de hand van een kwantitatief onderzoek. Net als in veel onderzoeken die in deze scriptie eerder zijn genoemd, is ook in dit onderzoek een online enquête gebruikt voor het verzamelen van data. De enquête is gemaakt via de software van Qualtrics XM. Deze software maakt het mogelijk om vragen op verschillende manieren weer te geven. Ook kunnen datasets gemakkelijk geëxporteerd worden naar analyseprogramma's. Wegens het feit dat gokken in Nederland wettelijk alleen mag vanaf 18 jaar, is de vragenlijst ten teken van representativiteit alleen ingevuld door respondenten van 18 jaar of ouder. Alleen deelnemers die in de twaalf maanden voor het invullen van de vragenlijst in een fysieke vestiging of online hebben gegokt, zijn gevraagd deel te nemen. De antwoorden van de respondenten zijn volledig anoniem en ze waren vrij de vragenlijst te verlaten wanneer ze wilden. In de intro van de enquête zijn de respondenten geïnformeerd over de inhoud ervan. Om zoveel mogelijk respondenten te verzamelen, is de enquête verspreid via verschillende online platformen, zoals LinkedIn en SurveyCircle. Daarnaast zijn respondenten gevraagd de vragenlijst te delen met familie en vrienden om te voorkomen dat de deelnemers teveel op elkaar zouden lijken als het gaat om bijvoorbeeld leeftijd.

### **Demografische variabelen**

Om inzicht te krijgen in de verschillen in sociaal-demografische karakteristieken tussen de groepen zijn de respondenten gevraagd naar hun geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, werkstatus en inkomen.

### **Aspecten van gokken**

Als eerste zijn deelnemers gevraagd aan te geven op welke manieren zij hebben gegokt in de laatste twaalf maanden voor invullen van de vragenlijst. Op deze manier is bepaald wie tot welk van de drie groepen behoort. Verder zijn ze gevraagd naar hun betrokkenheid bij gokken in deze periode. Daarbij moesten ze onder andere aangeven hoeveel ze denken jaarlijks te hebben uitgegeven, hoe hoog de maximale inzet was, hoe vaak ze hebben gegokt variërend van dagelijks tot minder dan maandelijks, welke spellen ze daarbij hebben gespeeld en hoelang een goksessie gemiddeld duurde.

De online en multi-mode spelers zijn gevraagd naar hun betalingsvoorkeuren en hun gebruik van zelfregulerende hulpmiddelen bij het online gokken. Iedere deelnemer moest aangeven bij welke bedrijven ze gokten, op welke plekken ze gokten (thuis, op school, op werk etc) en op welke manieren ze geconfronteerd werden met gokreclames. Ze werden ook gevraagd aan te geven of ze hebben gereageerd op verleidingen en of ze tijdens het gokken weleens alcohol hebben gedronken of hebben gerookt. De momenten op de dag waarop gegokt werd en in welke gezelschappen gegokt werd, werden ook gevraagd. De antwoordmogelijkheden op de vragen verschilden tussen het kiezen van één optie, het selecteren van meerdere mogelijke opties en open vragen.

### **Motieven**

De deelnemers moesten aangeven welke redenen zij hebben voor hun preferentie van online boven offline gokken of andersom. Ze konden deze redenen ook zelf invullen en bedenken. Ook moesten ze de verschillende motieven rangschikken om aan te geven welke een belangrijkere rol spelen bij hun keuze dan andere motieven. Dit deden ze aan de hand van het toekennen van punten aan de motieven. De deelnemers konden in totaal 100 punten toekennen. Daarbij betekende een hoger aantal gegeven punten voor een motief dat dit motief belangrijker werd gezien dan andere motieven. De offline spelers moesten dit doen voor motieven die een rol spelen bij de keuze voor offline gokken ten opzichte van online gokken. Online gokkers moesten dit doen voor de keuze om online te gokken t.o.v. offline. Multi-mode spelers gokken zowel offline als online. Zij moesten dus twee keer apart punten toekennen. De eerste keer voor motieven die een rol spelen bij de keuze voor offline gokken. De tweede keer voor motieven die een rol spelen bij de keuze voor online gokken.

### **Data analyse**

De analyse van de resultaten uit de data is gedaan via SPSS 27. Dit is een programma waarmee datasets snel en makkelijk geïmporteerd en geanalyseerd kunnen worden. Het geeft de mogelijkheid om de verschillende resultaten te testen op significantie, naast het uitvoeren van beschrijvende analyses. Bij het toetsen van significante verschillen is een significantieniveau gebruikt van 5%. De resultaten hebben vervolgens geleid tot het beantwoorden van de subvragen. Daaruit is gebleken in hoeverre de hypothesen geaccepteerd konden worden. Dit heeft uiteindelijk geleid tot het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

## Hoofdstuk 5: Resultaten

De vragenlijst is ingevuld door 134 mensen, waarna de vragenlijst is gesloten voor deelname. Van die 134 mensen zijn er 102 mensen die de enquête volledig hebben ingevuld. Voor de analyses die volgen, zal alleen gekeken worden naar de antwoorden van de 102 mensen die de vragenlijst compleet hebben ingevuld. De data van de overige 32 mensen worden verwijderd en niet meegenomen in de analyses. De grootste groep mensen waren de online gokkers. 46 mensen gaven aan in de afgelopen twaalf maanden een online gokker te zijn geweest (45.1%). De offline en multi-mode gokkers bestonden uit respectievelijk 26 (25.5%) en 30 (29.4%) mensen. Verder is de vragenlijst ingevuld door 76 mannen en 26 vrouwen. Dit zijn respectievelijk 74.5% en 25.5% van alle respondenten. De grootste leeftijdsgroepen bestonden uit de mensen tussen de 18 en 24 jaar en die tussen de 25 en 34 jaar. Bij elkaar bestonden deze groepen uit 79.4% van alle mensen die de vragenlijst hadden ingevuld. Bij de volgende resultaten zal altijd onderscheid worden gemaakt tussen de drie groepen gokkers.

### **Sociaal-demografische karakteristieken**

Het aandeel mannen en vrouwen verschilde het meest in de online groep. Die groep bestond uit 80.4% mannen en 19.6% vrouwen. De andere twee groepen bestonden uit relatief meer vrouwen. De offline gokkers bestonden uit 38.5% vrouwen en de multi-mode gokkers uit 23.3% vrouwen. Desondanks was er geen significant verschil in geslacht tussen de online/multi-mode groep en de offline groep. Wat betreft leeftijd bestond meer dan 75% van de multi-mode gokkers uit de jongste groep (18-24 jaar). In de offline (61.5%) en online (58.7%) groep lag dit aandeel lager. Deze verschillen waren echter ook niet significant. Qua opleidingsniveau was er een groot verschil per groep in het aantal mensen dat aangaf een universitaire bachelor te hebben of te volgen. De offline gokkers bestonden namelijk voor 38.5% uit deze mensen vergeleken met 16.7% uit de multi-mode groep en 23.9% uit de online groep. Grote verschillen waren er ook tussen het aantal fulltime en parttime werkenden in de offline en multi-mode groep. Van de offline gokkers was 38.5% parttime werkend tegenover 19.2% fulltime werkend. In de multi-mode groep lag deze verhouding andersom. Daar bleek 16.7% parttime werkend te zijn en 40% fulltime werkend. In de groep van de online gokkers lag deze verhouding dicht bij elkaar (32.6% en 37%). In de inkomensgroepen per type gokker zaten geen grote verschillen. Een overzicht van alle sociaal-demografische karakteristieken per groep is weergegeven in tabel 1.

**Tabel 1:** Sociaal-demografische karakteristieken van de drie groepen gokkers. De percentages geven het relatieve aandeel weer van een bepaald kenmerk in een bepaalde groep. De getallen tussen haakjes geven het specifieke aantal mensen weer.

	<b>Offline gokkers % (n)</b>	<b>Multi-mode gokkers % (n)</b>	<b>Online gokkers % (n)</b>
<i>Geslacht</i>	25.5 (26)	29.4 (30)	45.1 (46)
Man	61.5 (16)	76.7 (23)	80.4 (37)
Vrouw	38.5 (10)	23.3 (7)	19.6 (9)
<i>Leeftijdscategorie</i>			
18-24	61.5 (16)	76.7 (23)	58.7 (27)
25-34	11.5 (3)	13.3 (4)	17.4 (8)
35-44	0 (0)	0 (0)	2.2 (1)
45-54	11.5 (3)	0 (0)	10.9 (5)
55-64	11.5 (3)	6.7 (2)	10.9 (5)
65 en ouder	3.8 (1)	3.3 (1)	0 (0)
<i>Opleidingsniveau</i>			
Middelbare niet afgemaakt	3.8 (1)	0 (0)	4.3 (2)
VMBO of lager	11.5 (3)	13.3 (4)	4.3 (2)
HAVO	3.8 (1)	0 (0)	8.7 (4)
VWO	0 (0)	6.7 (2)	2.2 (1)
MBO	15.4 (4)	10.0 (3)	28.3 (13)
Bachelor HBO	7.7 (2)	33.3 (10)	26.1 (12)
Master HBO	11.5 (3)	3.3 (1)	2.2 (1)
Bachelor WO	38.5 (10)	16.7 (5)	23.9 (11)
Master WO	7.7 (2)	13.3 (4)	0 (0)
PhD	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Andere aanduiding	0 (0)	3.3 (1)	0 (0)
<i>Werkstatus</i>			
Werkloos, niet op zoek	0 (0)	0 (0)	6.5 (3)
Werkloos, op zoek naar werk	11.5 (3)	6.7 (2)	4.3 (2)
Arbeidsongeschikt	0 (0)	0 (0)	2.2 (1)
Bijbaan	26.9 (7)	30.0 (9)	13.0 (6)
Parttime werkend	38.5 (10)	16.7 (5)	32.6 (15)
Fulltime werkend	19.2 (5)	40.0 (12)	37.0 (17)
Gepensioneerd	3.8 (1)	3.3 (1)	2.2 (1)
Anders	0 (0)	3.3 (1)	2.2 (1)

<i>Maandelijks inkomen</i>			
0-500	15.4 (4)	6.7 (2)	6.5 (3)
501-1000	19.2 (5)	20.0 (6)	10.9 (5)
1001-1500	26.9 (7)	23.3 (7)	15.2 (7)
1501-2000	3.8 (1)	16.7 (5)	17.4 (8)
2001-2500	7.7 (2)	13.3 (4)	15.2 (7)
2501-3000	3.8 (1)	13.3 (4)	10.9 (5)
3001-3500	3.8 (1)	6.7 (2)	6.5 (3)
3501-4000	3.8 (1)	0 (0)	2.2 (1)
4001-4500	0 (0)	0 (0)	2.2 (1)
4501-5000	3.8 (1)	0 (0)	2.2 (1)
Meer dan 5000	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Momenteel geen inkomen	3.8 (1)	0 (0)	6.5 (3)
Zeg ik liever niet	7.7 (2)	0 (0)	4.3 (2)

### **Regelmaat, uitgaven en gespeelde spellen**

De offline gokkers gokten het minst vaak van alle groepen. Meer dan 80% gaf aan dit minder dan maandelijks te doen. Dit was significant meer dan de twee andere groepen. 50% van de multi-mode gokkers en 63% van de online gokkers gaf aan vaker dan één keer per maand te hebben gegokt, significant meer dan de offline groep. De groep mensen die minimaal één keer per week gokte was het grootst in de online groep en ook significant meer dan in de offline groep.

De minste uitgaven waren gedaan door de offline gokkers. De helft van deze groep gaf aan in de afgelopen twaalf maanden minder dan vijftig euro te hebben uitgegeven aan gokken. Dit aantal was significant meer dan in de multi-mode en online groep. Van de multi-mode en online gokkers gaf het grootste gedeelte aan tussen de 201 en 500 euro te hebben uitgegeven, respectievelijk 30% en 28.3%. Dit lag ook significant hoger dan in de offline groep. Het hoogste bedrag in euro's voor één geplaatste weddenschap verschilde ook duidelijk tussen de drie groepen. Hoge waarden kunnen het gemiddelde te veel beïnvloeden. Het is daardoor beter om de mediaan te gebruiken om de verschillen aan te tonen. Deze was voor de offline gokkers 10 euro, de multi-mode gokkers 35 euro en de online gokkers 50 euro. Het hoogst ingezette bedrag in alle groepen was respectievelijk 100, 240 en 2500 euro.

Van de acht genoemde gokactiviteiten in de vragenlijst nam de gemiddelde offline gokker in de afgelopen twaalf maanden deel aan 1,30 spellen. De multi-mode gokker nam gemiddeld deel aan 3,01 spellen en de online gokker aan 2,11 spellen.

Populaire gokactiviteiten onder de offline gokkers waren casino tafelspellen en speelautomaten. Respectievelijk 76.9% en 34.6% van deze groep nam deel aan deze spellen. Casino tafelspellen waren nog populairder onder de multi-mode gokkers (86.7%) en ook meer dan de helft van de online spelers nam hier aan deel aan (54.3%). Verder gaf ook meer dan de helft van de multi-mode gokkers aan te hebben gespeeld op speelautomaten (53.3%). De populairste vorm van gokken onder de online spelers was sportwedstrijden. Hier nam 84.8% aan deel. Voor de multi-mode spelers lag dit percentage op 73.3%. De populairste sporten waren dan weer darts, formule 1, tennis en voetbal. De resultaten omtrent regelmaat, uitgaven en spellen per type gokker zijn te vinden in tabel 2 hieronder.

**Tabel 2:** De resultaten van regelmaat, uitgaven en gespeelde spellen zijn uiteengezet per type gokker. De percentages geven het relatieve aandeel weer van een bepaald kenmerk in een bepaalde groep. De getallen tussen haakjes geven het specifieke aantal mensen weer.

	Offline gokkers % (n)	Multi-mode gokkers % (n)	Online gokkers % (n)
	25.5 (26)	29.4 (30)	45.1 (46)
<i>Regelmaat</i>			
Minder dan maandelijks	84.6 (22)	26.7 (8)	23.9 (11)
Eén keer per maand	3.8 (1)	23.3 (7)	13.0 (6)
2-3 keer per maand	7.7 (2)	26.7 (8)	23.9 (11)
Eén keer per week	3.8 (1)	13.3 (4)	28.3 (13)
2-6 dagen in de week	0 (0)	10.0 (3)	10.9 (5)
Elke dag	0 (0)	0 (0)	0 (0)
<i>Uitgaven</i>			
0-10 euro	11.5 (3)	0 (0)	6.5 (3)
11-50 euro	38.5 (10)	10.0 (3)	17.4 (8)
51-100 euro	19.2 (5)	16.7 (5)	17.4 (8)
101-200 euro	19.2 (5)	16.7 (5)	15.2 (7)
201-500 euro	7.7 (2)	30.0 (9)	28.3 (13)
501-1000 euro	0 (0)	13.3 (4)	4.3 (2)
Meer dan 1000 euro	3.8 (1)	13.3 (4)	10.9 (5)
<i>Hoogste inzet</i>			
Mediaan	10 euro	35 euro	50 euro
<i>Gespeelde spellen</i>			
Bingo	7.7 (2)	6.7 (2)	2.2 (1)
Casino tafelspellen (roulette, blackjack etc)	76.9 (20)	86.7 (26)	54.3 (25)

Paarden- en/of hondenraces	3.8 (1)	3.3 (1)	4.3 (2)
Poker	3.8 (1)	30.0 (9)	6.5 (3)
Speelautomaten (slotmachines, fruitmachines etc)	34.6 (9)	53.3 (16)	30.4 (14)
Sportwedstrijden	3.8 (1)	73.3 (22)	84.8 (39)
Virtuele sporten	0 (0)	3.3 (1)	4.3 (2)
Casino gameshows (Crazy Time, Monopoly etc)	0 (0)	46.7 (14)	23.9 (11)
Andere	3.8 (1)	10.0 (3)	0 (0)

### **Gokreclames**

De meest gerapporteerde manieren/platformen waarop de respondenten zijn geconfronteerd met gokreclames zijn televisie en sociale media. Van alle respondenten gaf 79.4% aan blootgesteld te zijn aan gokreclames via de televisie en 72.5% via sociale media. Andere vaak genoemde antwoorden waren reclames op gewone internetsites (44.1%), in het straatbeeld (41.2%) en via sponsoring (41.2%). Grote verschillen in opgemerkte reclames tussen de drie groepen gokkers waren te vinden in reclames op de radio, sociale media en in het straatbeeld. Van de offline gokkers gaf bijvoorbeeld 11.5% aan reclame gehoord te hebben op de radio, terwijl dit voor de multi-mode gokkers op 33.3% lag. Ook reclame op sociale media werd vaker opgemerkt door multi-mode gokkers (80%) ten opzichte van offline gokkers (57.7%). Reclame op straat werd juist door 32.6% van de online gokkers opgemerkt en door 56.7% van de multi-mode gokkers. De meest genoemde bedrijven, door alle respondenten samen, waar deze reclames van opgemerkt werden, waren Toto (70.6%), BetCity (69.6%), Holland Casino (55.9%) en Unibet (49%).

### **Duur goksessies**

De offline en multi-mode gokkers rapporteerden samen een duur van een gemiddelde offline goksessie van zo'n 114 minuten. Deze duur lag significant hoger dan de gemiddelde duur van een online goksessie, gerapporteerd door de multi-mode en online gokkers samen. De gemiddelde online goksessie duurde 41 minuten.

### **Situationele en sociale factoren**

Veel multi-mode gokkers gokten naast in een fysieke gokvestiging, namelijk 90% van de groep, ook vanuit huis (86.7%) en in vrije uitgaansgelegenheden (46.7%). Onder dat laatste valt bijvoorbeeld een café, restaurant of bibliotheek. Van de online gokkers gokten de meesten thuis en in vrije uitgaansgelegenheden, respectievelijk 95.7% en 23.9%.

Veruit de meeste offline gokkers gokten in de avond: 80.8% van de groep. De multi-mode spelers gaven allemaal aan in de avond gegokt te hebben, maar een deel ook in de middag (56.7%) en in de nacht (43.3%). In de ochtend gokken gebeurde niet veel in deze groep (13.3%), ook niet onder de online gokkers (13%). Ook in deze laatste groep gokten de meesten in de avond (93.5%) en in de middag (56.5%).

Significant meer online spelers (69.6%) en multi-mode spelers (53.3%) gokten alleen ten opzichte van offline spelers (11.5%). Online en multi-mode spelers gokten ook vaak in gezelschap van vrienden (58.7% en 93.3%). De meeste offline spelers gokten met vrienden (69.2%) en/of familie (38.5%). Van alle 102 respondenten gaf maar 7.8% aan in de afgelopen twaalf maanden gegokt te hebben met collega's. Een overzicht van de resultaten wat betreft de situationele en sociale factoren zijn te vinden in tabel 3.

**Tabel 3:** Resultaten van situationele en sociale factoren, weergegeven voor elk van de drie groepen. De percentages geven het relatieve aandeel weer van een bepaald kenmerk in een bepaalde groep. De getallen tussen haakjes geven het specifieke aantal mensen weer.

	Offline gokkers % (n)	Multi-mode gokkers % (n)	Online gokkers % (n)
	25.5 (26)	29.4 (30)	45.1 (46)
<i>Plekken waar gegokt is</i>			
Fysieke gokvestiging	88.5 (23)	90.0 (27)	17.4 (8)
Thuis	0 (0)	86.7 (26)	95.7 (44)
Op school	0 (0)	13.3 (4)	19.6 (9)
Op werk	0 (0)	26.7 (8)	13.0 (6)
Vrije uitgaansgelegenheden	11.5 (3)	46.7 (14)	23.9 (11)
Ergens anders	3.8 (1)	3.3 (1)	4.3 (2)
<i>Dagdelen waarin gegokt is</i>			
Ochtend	0 (0)	13.3 (4)	13.0 (6)
Middag	23.1 (6)	56.7 (17)	56.5 (26)
Avond	80.8 (21)	100.0 (30)	93.5 (43)
Nacht	23.1 (6)	43.3 (13)	28.3 (13)
<i>Gezelschappen waarin gegokt is</i>			
Alleen	11.5 (3)	53.3 (16)	69.6 (32)
Met vrienden	69.2 (18)	93.3 (28)	58.7 (27)
Met familie	38.5 (10)	26.7 (8)	13.0 (6)
Met collega's	0 (0)	16.7 (5)	6.5 (3)
Met anderen	0 (0)	3.3 (1)	2.2 (1)



### **Alcoholgebruik en rookgedrag**

Het relatieve aandeel mensen dat aangaf in de afgelopen twaalf maanden wel eens alcohol gedronken te hebben tijdens het gokken was het grootst in de multi-mode groep. 76.7% van deze groep gaf aan dit te hebben gedaan, tegenover 42.3% van de offline gokkers en 41.3% van de online gokkers. In de multi-mode groep zaten relatief ook de meeste mensen die zeiden wel eens gerookt te hebben tijdens het gokken. Waar deze percentages voor de offline en online groep op respectievelijk 7.7% en 17.4% lagen, lag dit voor de multi-mode groep op 33.3%.

### **Populariteit gokbedrijven**

De populairste gokvestiging waar offline en multi-mode gokkers de laatste twaalf maanden hebben gegokt was Holland Casino. 75% van de offline en multi-mode gokkers samen gaf aan daar gegokt te hebben. Een ander enigszins populaire vestiging was Hommerson Casino's. Van de twee groepen samen gaf 25% aan daar wel eens gegokt te hebben. Andere weinig bezochte vestigingen waren onder andere Jack's Casino en Queens Casino.

De populairste online gokbedrijven waar multi-mode en online gokkers gokten waren Toto, Unibet en BetCity. Van deze twee groepen samen gokten respectievelijk 73.7%, 43.4% en 35.5% bij deze bedrijven. Een kleiner percentage gokte bij Bet365 (18.4%) en Holland Casino Online (22.4%). Andere beschikbare opties werden niet of nauwelijks aangegeven als bezochte online bedrijven.

### **Zelfregulerende hulpmiddelen**

Als het gaat om hulpmiddelen voor zelfregulering, om online gokgedrag in de hand te houden, blijkt dat de gemiddelde online/multi-mode gokker gebruik maakte van 1,54 hulpmiddelen. Zij maakten het meeste gebruik van een saldolimiet, sessielimiet en een stortingslimiet. 30.2% van de online en multi-mode gokkers samen gaf aan geen enkel hulpmiddel te gebruiken.

### **Betalingsvoorkeur**

De meest geprefereerde betalingsvoorkeur bij het online gokken was betaling via een bankrekening. 96.7% van de multi-mode spelers en 95.7% van de online spelers gaf dit aan.

## **Verleidingen**

Verschillen per groep waren ook te ontdekken wat betreft het reageren op verleidingen. Van de offline spelers gaf 30.8% aan in de afgelopen twaalf maanden minimaal één keer hier gebruik van te hebben gemaakt. Voor de multi-mode spelers lag dit percentage significant hoger, namelijk 63.3%. Ook relatief meer online spelers hebben gereageerd op verleidingen (43.5%) dan offline spelers, maar dit resultaat bleek niet significant meer te zijn t.o.v. de offline groep.

## **Belangrijkste motieven**

Het belangrijkste motief voor offline en multi-mode gokkers om offline te gokken ten opzichte van online was het hebben van een leuk uitje. Aan deze factor werden gemiddeld zo'n 47,1 punten toegekend van de 100 uit te delen punten. Daarna volgden sociale interactie met 18,1 punten gemiddeld en vrienden/familie die het ook doen met 15,2 punten gemiddeld. De onaantrekkelijkheid van online gokken (3,9), weinig/geen verstand van online gokken (3,9) en het verslavendere aspect van online gokken (7,3) speelden een veel kleinere rol in hun preferentie. Verder gaf iemand onder andere aan offline te gokken, omdat hij/zij een fysiek casino betrouwbaarder vindt dan online gokken.

De belangrijkheid van motieven die een rol speelden bij de preferentie van multi-mode en online gokkers om online te gokken t.o.v. offline was een stuk gelijkmatiger verdeeld. De meeste punten werden toegekend aan het thuis kunnen blijven (niet hoeven te reizen). Deze reden kreeg gemiddeld 21,7 punten. De belangrijkste reden daarna was de snelheid waarmee online gegokt kan worden en geld gestort en opgenomen kan worden (15,2 punten gemiddeld). De redenen die volgden waren 24-uurs toegankelijkheid (12,6), meer gokopties (11,1), vrienden/familie die het doen (10,6), gebruiksvriendelijkheid (8,8), anonimiteit (7,9) en meer verleidingen (7,8). Daarnaast gaf iemand bijvoorbeeld aan online gokken te prefereren, omdat je kan inzetten op meerdere wedstrijden tegelijk. Een ander gaf aan online te gokken, vanwege het live kunnen inzetten op wedstrijden.

## Hoofdstuk 6: Conclusies

Vooraf aan het beschrijven van de resultaten uit de data, zijn hypothesen opgesteld op basis van de leerpunten en de theorie. Vervolgens zijn subvragen opgesteld. Aan de hand van de analyses uit de data en de hiervoor genoemde resultaten kunnen antwoorden worden gegeven op de subvragen en kunnen de hypothesen al dan niet geaccepteerd worden. Deze conclusies leiden uiteindelijk tot het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

### **Verschillen in demografische karakteristieken**

Uit de resultaten is gebleken dat het percentage mannen groter was in de online en multi-mode groep vergeleken met de offline groep. Het percentage vrouwen was bij de offline gokkers het grootst. Dit kan komen, omdat vrouwen wellicht minder aantrekking hebben tot online gokken, waar vooral op sportwedstrijden wordt ingezet. Het percentage 18-24 jarigen was het grootst in de multi-mode groep, maar het kleinst in de online groep. Dit betekent dat veel mensen van ouder dan 24 jaar ook online actief zijn als het gaat om gokken. Deze ontwikkeling zou het gevolg kunnen zijn van de legalisatie van online gokken in Nederland. De relatief hoge percentages van respondenten die een universitaire bachelor hebben of volgen, kan komen door het feit dat de enquête is verspreid op onder andere LinkedIn, waar de auteur vooral connecties heeft met mede universitaire studenten. Het lijkt echter weinig te zeggen over het opleidingsniveau van de gemiddelde gokker. Het aandeel fulltime werkenden was laag in de offline groep, vergeleken met de multi-mode groep. Het zou kunnen dat fulltime werkenden minder tijd hebben om een fysieke vestiging als een casino of gokhal te bezoeken en daarom vaker online gokken. Juist andersom hebben parttime werkenden meer tijd voor het bezoeken van een fysieke vestiging, wat het hogere percentage daar kan verklaren. Zoals gezegd lijken de drie groepen gokkers niet duidelijk van elkaar te verschillen in inkomensniveau. Alomvattend kan geconcludeerd worden dat de drie groepen gokkers op een aantal demografische karakteristieken licht van elkaar verschillen, maar niet dusdanig om te spreken van significante verschillen in demografische variabelen tussen de drie groepen. De eerste hypothese, die zei dat de groepen gokkers, los van geslacht en leeftijd, niet significant van elkaar zouden verschillen in andere demografische kenmerken, kan dus worden geaccepteerd.

### **Verschillen in regelmaat, uitgaven en gespeelde spellen**

Online spelers gokken ‘agressiever’ dan offline spelers. De resultaten lieten zien dat online en multi-mode spelers significant vaker gokken en significant meer uitgeven. Daarnaast lag de mediaan van de hoogste inzet duidelijk hoger in de multi-mode en online groep dan in de offline groep. Ook gokte de gemiddelde offline gokker op de minste aantal spellen dan de gemiddelde multi-mode en online gokker. Zoals in de theorie al naar voren kwam, lijkt het er inderdaad op dat online, en ook multi-mode spelers, ‘agressiever’ gokgedrag laten zien dan offline spelers. De snelheid waarmee online gegokt kan worden en ook geld gestort kan worden kan een verklaring zijn voor het excessievere gedrag. Verder zijn er veel meer gokopties online dan offline, waardoor het aantal gespeelde spellen om die reden hoger kan liggen. Sportwedstrijden waren erg populair onder de multi-mode en online gokkers. Een reden kan zijn dat steeds meer sporten online te bekijken zijn via verschillende kanalen en streamingdiensten. De reden dat onder andere darts en formule 1 populair zijn, kan komen door de aanwezigheid van bekende Nederlanders als Michael van Gerwen, Max Verstappen en Nyck de Vries in die sporten.

### **Externe stimulansen**

Van alle genoemde manieren om reclames op te merken, werden gokreclames op tv, sociale media en internetsites het meest opgemerkt. Reclames op straat en via sponsoring werden net iets minder vaak opgemerkt dan reclame op gewone internetsites. Hypothese 2 noemde echter tv, sociale media en sponsoring als de drie meest opgemerkte reclamevormen. Deze hypothese kan dus niet geaccepteerd worden, aangezien sponsoring niet in de top drie zat. De twee andere vormen werden wel duidelijk het vaakst genoemd. Sinds de legalisering zijn het aantal reclames op tv ook fors gestegen, zoals in de introductie al werd beschreven. De manieren/platformen waar het minst vaak reclame werd opgemerkt, waren de krant, telefoon oproepen en pushberichten. In de laatste twee gevallen dient iemand wel bij een gokbedrijf geregistreerd te staan om pushberichten of oproepen te ontvangen. Datzelfde geldt voor e-mails. Gokbedrijven lijken wel een groot aantal gokkers te hebben aangetrokken, mede door hun advertenties. Dat is te zien aan de toename van gokkers sinds de legalisering.

### **Verschil in duur goksessies**

Een offline goksessie duurde significant langer dan een online goksessie. Dit is precies de verwachting volgens de derde hypothese. Deze hypothese dus worden geaccepteerd.

Het spelen op onder andere casino tafelspellen via een online platform gaat veel sneller dan in een casino. Waarschijnlijk doen mensen daar daarom korter over. Het inzetten op sportwedstrijden gaat online ook erg makkelijk en snel. Bovendien lijkt het onwaarschijnlijk dat mensen maar voor een kwartier of half uur een casino bezoeken en daarna weer weggaan. Meestal wordt het gezien als een uitje en verblijven de meeste bezoekers er minimaal een uur.

### **Verschillen in situationele en sociale factoren**

De vierde hypothese zei onder andere dat de meeste online gokkers gokken vanuit huis. Uit de data bleek dat 95.7% dit inderdaad deed. Verder werd gokken in vrije uitgaansgelegenheden ook door een aantal respondenten gedaan. Gokkers zouden voor hun weddenschappen misschien de tijd willen nemen. Dit kan thuis en in uitgaansgelegenheden. Op school en werk kan dit wat lastiger zijn, wat de reden zou kunnen zijn van het beperkte aantal gokkers dat op die plekken gegokt heeft. In de avond gokken gebeurde het vaakst onder alle drie de groepen. Op dat moment van de dag zullen de meeste mensen vrij zijn van werk en school en dus meer tijd hebben om een casino of gokhal te bezoeken of online te gokken. Significant meer online en multi-mode gokkers gokten alleen in vergelijking tot offline gokkers. De meeste offline gokkers gokten met vrienden en familie. Op basis hiervan kan ook de vierde hypothese geaccepteerd worden. Wel dient opgemerkt te worden dat ook een groot aantal online en multi-mode gokkers gokten met vrienden. Het bezoeken van een vestiging lijkt zelden alleen gedaan te worden. Dat kan als leuker ervaren worden met bijvoorbeeld vrienden of familie. Online gokken kan snel en brengt een totaal andere ervaring met zich mee dan offline gokken. Dit zou een reden kunnen zijn dat gokken via internet vaker alleen gedaan wordt.

### **Alcoholgebruik tijdens het gokken**

De percentages van respondenten die aangaven alcohol te hebben gedronken tijdens het gokken lagen allemaal boven de 40%. Een verklaring zou kunnen zijn dat het drinken van alcohol op een positieve manier kan bijdragen aan iemands gokervaring. Alcoholgebruik en roken kwam het vaakst voor in de multi-mode groep. Het is lastig daar een verklaring voor te bedenken.

### **Bezochte vestigingen en bedrijven**

Holland Casino was veruit de populairst bezochte vestiging. Dit casino is bij de meeste mensen ook algemeen bekend. De andere genoemde vestigingen in de vragenlijst zijn dat niet. Toto, Unibet en BetCity waren de populairste online gokbedrijven.

De eerste twee bestonden al voor de legalisatie in Nederland. Daarnaast komen deze bedrijven veelvuldig voor in gokreclames, wat een positieve bijdrage kan hebben gehad op hun populariteit.

### **Gebruik van hulpmiddelen**

Volgens de vijfde hypothese maakte de gemiddelde online en multi-mode gokker gebruik van maximaal drie van de acht genoemde middelen voor zelfregulering. Naar aanleiding van de resultaten lag dit aantal in dit onderzoek op 1,54. Daarmee kan deze hypothese geaccepteerd worden. Er dient gezegd te worden dat deze hypothese wat behoudender was, gezien het genoemde aantal van drie. Het laat desondanks zien dat het gebruik van deze hulpmiddelen nog niet echt populair is. Dit valt ook te zien aan de 30% die aangaf geen enkel hulpmiddel te hebben gebruikt. Voor online gokbedrijven valt daar nog veel te winnen. Om te voorkomen dat het aantal verslaafde gokkers teveel stijgt, kunnen online bedrijven de aanwezigheid van deze hulpmiddelen nog meer voren brengen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren via e-mails, pop-ups bij gebruik van de app etc.

### **Betalingsmethode**

De meest geprefereerde manier van betalen bij het online gokken was duidelijk via de bankrekening. Consumenten zijn gewend aan het betalen op deze manier en het is erg gemakkelijk. Ze zullen er dan waarschijnlijk sneller voor kiezen om deze manier van betalen ook te gebruiken bij hun online gokactiviteiten, indien dat mogelijk is. Bij nagenoeg, zo niet alle online gokbedrijven is dit mogelijk.

### **Gebruik van verleidingen**

Wat betreft verleidingen bleken multi-mode en online gokkers ze meer te hebben gebruikt dan offline gokkers. Bij de multi-mode groep was het significant meer, bij de online groep niet. De zesde hypothese kan daarmee niet geheel worden geaccepteerd, omdat daarvoor ook de online groep significant meer verleidingen moest hebben gebruikt. Dit fenomeen is met name populair bij het online gokken. Verleidingen van fysieke vestigingen komen minder vaak voor, waardoor dit percentage bij de offline gokkers om die reden het laagst zou kunnen zijn. Een tijd geleden is besloten dat ze niet meer mogen worden aangeboden aan mensen onder de 24 jaar.

## **Motieven**

De laatste hypothese kan niet worden geaccepteerd. Deze hypothese zei dat de belangrijkste motieven voor multi-mode en online gokkers voor hun preferentie om online te gokken de volgende waren: 24-uurs beschikbaarheid, anonimiteit en thuis kunnen blijven. Aan dat laatste motief werden gemiddeld wel de meeste punten toegekend. 24-uursbeschikbaarheid en anonimiteit kwamen echter op de derde en zevende plek. De reden die op de tweede plaats stond was de snelheid van het online kunnen gokken en het geld kunnen storten en opnemen. Om de populariteit van online gokken in stand te houden, zou je kunnen zeggen dat het aan online gokbedrijven gelegen is om deze snelheid te behouden. Duidelijke verschillen tussen redenen waren er niet.

Wel was er een duidelijke reden die het belangrijkste was bij de preferentie om offline te gokken in plaats van online. Aan het hebben van een leuk uitje werden veruit de meeste punten toegekend. Op de tweede plek stond sociale interactie. Het toont aan dat vestigingen ervoor moeten blijven zorgen dat een bezoekje aan een casino of gokhal een leuk uitje blijft. Dit kan bijvoorbeeld door het uitdelen van hapjes, sparen van punten voor gratis drankjes etc. Daaraan zouden medewerkers kunnen bijdragen door af en toe een praatje te maken met een bezoeker en zo een sociale interactie aan te gaan.

## **Onderzoeksvraag**

De vraag die in dit onderzoek centraal staat is:

### **Wat is het verschil in consumentengedrag tussen offline, online en multi-mode gokkers?**

Met het beantwoorden van de subvragen en het reflecteren op de hypothesen kan nu een antwoord worden geformuleerd op de onderzoeksvraag. Naar aanleiding van dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat er zeker verschillen zijn tussen offline, online en multi-mode gokkers als het gaat om demografische eigenschappen en gokgedrag. Online en multi-mode gokkers lijken relatief vaker man te zijn vergeleken met offline gokkers. In alle groepen is het aandeel 18-24 jarigen groot. Het laat zien dat gokken vooral erg populair is onder de jongvolwassenen. Multi-mode en offline gokkers lieten in dit onderzoek zien te verschillen in werkstatus. Qua gokgedrag laten de multi-mode en online gokkers een 'agressiever' gokpatroon zien dan offline spelers. Offline goksessies duurden wel significant langer dan online goksessies. Onder de online gokactiviteiten waren sportwedstrijden het meest populair.

Verder lijken offline gokkers nauwelijks alleen te gokken, in tegenstelling tot de andere twee groepen. Zelfregulerende tools worden door respondenten nog niet veel gebruikt. Daarnaast verschillen de drie groepen duidelijk in het gebruik van verleidingen. Daar waar offline gokkers hier relatief weinig op gereageerd hebben of gebruik van hebben gemaakt, hadden multi-mode en online spelers hier een stuk hoger aandeel in. Tot slot bleken de bezoekers van fysieke vestigingen veel waarde te hechten aan het hebben van een leuk uitje. Mensen die online gokten vonden dit over het algemeen het fijnst, wegens de mogelijkheid om thuis te kunnen blijven.

### **Beperkingen en aanbevelingen**

Dit onderzoek kende een aantal beperkingen. Zo waren de respondenten niet geheel representatief voor de gemiddelde gokker. Voor een meer representatief onderzoek zijn meer respondenten nodig die bijvoorbeeld vrouwelijk en ouder zijn. Ten tweede zouden sommige antwoorden niet geheel eerlijk kunnen zijn geweest. Vragen over regelmaat van gokken en uitgaven kunnen voor de respondent confronterend zijn, waardoor hij/zij terughoudender kan zijn in de antwoorden die op deze vragen worden gegeven. Voor andere vragen moesten de respondenten wat dieper in hun geheugen graven. Daardoor zijn sommige antwoordopties wellicht niet geselecteerd. Hetzelfde geldt voor motieven die niet tussen de opties stonden. Voor vervolgonderzoek zou ik aanraden meer respondenten te verzamelen die een representatiever beeld geven van de gemiddelde gokker en vragen op een dusdanige manier te formuleren dat de resultaten een zo goed mogelijke afspiegeling zijn van de werkelijkheid. Dit onderzoek is tot slot uitgevoerd in een tijdsbestek van drie maanden, wat normaliter gezien vrij weinig is. Meer beschikbare tijd maakt het zo goed mogelijk uitvoeren van een onderzoek net wat makkelijker.



## Reflectie

Het uitvoeren van dit onderzoek heb ik als zeer intensief en tijdrovend ervaren. Met name het verzamelen van zo veel mogelijk respondenten kostte veel moeite en tijd. Ondanks dat vind ik dat ik het knap gedaan heb om de honderd te passeren. Naast het verzamelen van de respondenten vond ik het uitvoeren van het literatuuronderzoek erg intensief. Dit gedeelte vond ik het minst leuk om te doen, maar het heeft mij wel erg geholpen om een goede basiskennis te hebben. Dit heeft onder andere bijgedragen aan het opstellen van de vragenlijst.

Vanaf het opstellen van de vragenlijst vond ik het steeds leuker worden. Ik was echt bezig met het creëren van een zo goed en duidelijk mogelijke enquête. Een aantal respondenten gaf me complimenten over hoe de vragenlijst in elkaar zat. Dit deed me goed. Het uitvoeren van de analyses om zo tot resultaten te komen was soms lastig, maar desalniettemin interessant. Zo kwam ik echt achter de resultaten van een door mij zelf uitgevoerd onderzoek.

Het schrijfproces heb ik niet als moeilijk ervaren. Ik heb altijd van mezelf gevonden dat ik goed en duidelijk kan schrijven. Ook in dit onderzoek was dat het geval. Het benoemen van de resultaten en conclusies gaf mij een goed gevoel.

Achteraf ben ik erg blij met mijn gekozen onderwerp. Ik gok zelf ook en het fenomeen gokken is vandaag de dag een erg relevant onderwerp waar zelfs de politiek zich over buigt. Het gekozen onderwerp heeft mij zeker geholpen bij het verloop van het hele onderzoek.

Ik ben erg trots op het eindresultaat. Het geeft me een erg voldaan gevoel om een onderzoek helemaal zelf uitgevoerd te hebben. Vanaf het kiezen van het onderwerp tot het schrijven van deze reflectie. Het was een intensieve periode. Voorafgaand aan het schrijven van deze scriptie zei ik tegen mezelf dat ik iets wil neerzetten waar ik echt trots op ben. Dit is in mijn ogen zeker gelukt. Wel ben ik blij dat het erop zit. Het betekent het einde van mijn bacheloropleiding. Ik ben erg tevreden met mijn resultaten in alle drie de jaren. Met deze scriptie als bekroning.

Tot slot wil ik de heer Edgar Keehnen bedanken. Hij was mijn supervisor gedurende de afgelopen drie maanden. Ik wil hem bedanken voor de hulp en tips die hij mij heeft gegeven. Ze hebben bijgedragen aan dit eindresultaat.

## Referenties

- Cole, T., Barrett, D. J. K., & Griffiths, M. D. (2010). Social Facilitation in Online and Offline Gambling: A Pilot Study. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 9(3), 240–247.  
<https://doi.org/10.1007/s11469-010-9281-6>
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1986). *Consumer Behavior* (5th ed.). Dryden Press, Chicago.
- Engel, J. F., Kollat, D. T., & Blackwell, R. D. (1968). *Consumer Behavior*. Holt, Rinehart & Winston, New York.
- Gainsbury, S. M., Russell, A., Blaszczynski, A., & Hing, N. (2015). The interaction between gambling activities and modes of access: A comparison of Internet-only, land-based only, and mixed-mode gamblers. *Addictive Behaviors*, 41, 34–40.  
<https://doi.org/10.1016/j.addbeh.2014.09.023>
- Gainsbury, S., Wood, R., Russell, A., Hing, N., & Blaszczynski, A. (2012). A digital revolution: Comparison of demographic profiles, attitudes and gambling behavior of Internet and non-Internet gamblers. *Computers in Human Behavior*, 28(4), 1388–1398.  
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.02.024>
- Griffiths, M., & Barnes, A. (2007). Internet Gambling: An Online Empirical Study Among Student Gamblers. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 6(2), 194–204.  
<https://doi.org/10.1007/s11469-007-9083-7>
- Hing, N., Smith, M., Rockloff, M., Thorne, H., Russell, A. M. T., Dowling, N. A., & Breen, H. (2022). How structural changes in online gambling are shaping the contemporary experiences and behaviours of online gamblers: an interview study. *BMC Public Health*, 22(1), 1–16.  
<https://doi.org/10.1186/s12889-022-14019-6>

“Holland Casino en Toto besteden miljoenen extra aan gokreclames.” (2021, 20 december). RTL Nieuws. <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/5275542/gokreclames-toto-holland-casino-online-legaal-commercieel-nielsen>

Kairouz, S., Paradis, C., & Nadeau, L. (2012). Are Online Gamblers More At Risk Than Offline Gamblers? *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, *15*(3), 175–180. <https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0260>

Kansspelautoriteit. (2023, 26 april). *Monitoringsrapportage online kansspelen voorjaar 2023*. [https://kansspelautoriteit.nl/publish/library/17/monitoringsrapportage\\_online\\_kansspelen\\_voorjaar\\_2023\\_1.pdf](https://kansspelautoriteit.nl/publish/library/17/monitoringsrapportage_online_kansspelen_voorjaar_2023_1.pdf)

Leslie, R. D., & McGrath, D. S. (2023). A Comparative Profile of Online, Offline, and Mixed-Mode Problematic Gamblers’ Gambling Involvement, Motives, and HEXACO Personality Traits. *Journal of Gambling Studies*, 1–17. <https://doi.org/10.1007/s10899-023-10193-3>

Lind, K., Marionneau, V., Järvinen-Tassopoulos, J., & Salonen, A. H. (2021). Socio-Demographics, Gambling Participation, Gambling Settings, and Addictive Behaviors Associated with Gambling Modes: A Population-Based Study. *Journal of Gambling Studies*, *38*(4), 1111–1126. <https://doi.org/10.1007/s10899-021-10074-7>

*Ongerichte reclame voor online kansspelen vanaf 1 juli verboden*. (2023, 19 april). NOS. <https://nos.nl/artikel/2471985-ongerichte-reclame-voor-online-kansspelen-vanaf-1-juli-verboden>

*Wat is gokken?* (jaartal onbekend). Centrum voor Verantwoord Spelen. <https://www.centrumvoorverantwoordspelen.nl/support/definitie-gokken/>

Wu, A. M. S., Lai, M. H. C., & Tong, K.-K. (2014). Internet Gambling Among Community Adults and University Students in Macao. *Journal of Gambling Studies*, *31*(3), 643–657. <https://doi.org/10.1007/s10899-014-9451-8>

## Appendix A

### Enquête Bachelorscriptie Gokgedrag

---

#### Start of Block: Introductie survey

Q1 Welkom bij deze survey!

Bedankt dat u wilt deelnemen! Mijn naam is Bradley Grootveld. Voor mijn bachelorscriptie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam doe ik onderzoek naar consumentengedrag in de gokwereld. Mijn doel is om verschillen in gedrag te ontdekken tussen offline, online en multi-mode gokkers. Hier kom ik later op terug.

In deze enquête worden verschillende vragen gesteld. De vragen gaan in op algemene karakteristieken als leeftijd en woonplaats, maar vooral uw gokgedrag in de laatste twaalf maanden en uw motieven voor gokken komen aan bod. U dient alle vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Hoe nauwkeuriger de antwoorden, hoe betere resultaten dit mij oplevert. Het invullen van de enquête zal 5-10 minuten duren.

De survey is volledig anoniem. Dat betekent dat ik niet kan achterhalen van wie de antwoorden afkomstig zijn. Na afloop van het onderzoek worden de antwoorden verwijderd. Voor vragen over dit onderzoek kunt u contact met mij opnemen via [547429bg@student.eur.nl](mailto:547429bg@student.eur.nl).

LET OP:

Wegens het feit dat gokken in Nederland wettelijk alleen is toegestaan vanaf 18 jaar, moet je voor deelname aan deze survey ten teken van representativiteit minimaal 18 jaar zijn. Heb je in de afgelopen twaalf maanden niet gedaan aan een officiële manier van gokken? Dan hoeft je deze survey niet in te vullen. Weddenschappen met vrienden onderling worden dus bijvoorbeeld in dit onderzoek niet gezien als gokken. Ook deelname aan krasloten of loterijen tel ik voor dit onderzoek niet mee als gokactiviteiten.

Veel succes!

---

Page Break

---

#### End of Block: Introductie survey

---

#### Start of Block: Gokgedrag

Q2 De volgende vragen gaan over uw gokgedrag in de laatste twaalf maanden. Probeer alle vragen zo goed en zo eerlijk mogelijk te beantwoorden. Indien u een eerder gegeven antwoord wilt veranderen, kunt u teruggaan naar de vorige pagina.

Nogmaals: indien u de afgelopen twaalf maanden niet op een officiële manier gegokt heeft, moet u deze vragenlijst niet invullen.

---

Page Break

---

Q3 In mijn scriptie maak ik onderscheid tussen online, offline en multi-mode gokkers. Online gokken kan gedefinieerd worden als het beoefenen van gokactiviteiten op apparaten met een internetverbinding. Gokken via een smartphone, laptop, computer, tablet zijn hier voorbeelden van. Dit doen online gokkers. Offline gokkers gokken niet via een internetverbinding, maar doen dit in fysieke omstandigheden. Dit betekent bijvoorbeeld gokken in een casino, gokhal of bingohal. Multi-mode gokkers zijn mensen die zowel online als offline gokken.

Om te bepalen wie tot welke groep behoort, vraag ik u aan te geven wat voor type gokker u bent. Heeft u in de laatste twaalf maanden enkel alleen offline gegokt? Dan bent u een offline gokker. Heeft u enkel alleen online via het internet gegokt? Dan bent u een online gokker. Heeft u in de laatste twaalf maanden minimaal één keer zowel offline als online gegokt? Dan bent u een multi-mode gokker.

---

Q4 Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden?

- Offline gokker (1)
  - Multi-mode gokker (2)
  - Online gokker (3)
- 

Page Break

---

Q5 Hoe vaak heeft u in de laatste twaalf maanden gegokt, gemiddeld genomen?

- Minder dan maandelijks (1)
  - Eén keer per maand (2)
  - 2-3 keer per maand (3)
  - Eén keer per week (4)
  - 2-6 dagen in de week (5)
  - Elke dag (6)
- 

Page Break

---

Q6 Hoeveel geld denkt u in de laatste twaalf maanden te hebben uitgegeven aan gokken, op jaarbasis? (let op: eventuele uitgegeven winsten horen hier ook bij, dit is immers uw eigen geld geworden. Voor deze vraag tellen dus al uw inzetten mee.)

- 0-10 euro (1)
- 11-50 euro (2)
- 51-100 euro (3)
- 101-200 euro (4)
- 201-500 euro (5)
- 501-1000 euro (6)
- Meer dan 1000 euro (7)

---

Q7 Wat is het hoogste bedrag in euro's wat u voor één weddenschap heeft ingezet in de laatste twaalf maanden? Dit kan dus voor één lijst met sportwedstrijden gelden, één roulette spin, één blackjack ronde et cetera. Als u dit niet meer precies weet, geef dan een schatting waarvan u denkt dat dat het hoogste bedrag was. Vul alleen het getal in.

---

---

Page Break

*Display This Question:*

*If Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Offline gokker*

*Or Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Multi-mode gokker*

Q8 Hoelang duurde een gemiddelde offline goksessie in de laatste twaalf maanden ongeveer voor u? Dit definieer ik als de tijd tussen het betreden en verlaten van een fysieke vestiging als een casino of gokhal. Geef het gemiddelde aantal van al uw offline gokactiviteiten. Dit kunt u in minuten beantwoorden. Denkt u bijvoorbeeld dat dit twee uur is? Vul dan 120 in.

---

---

Page Break

*Display This Question:*

*If Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Online gokker*

*Or Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Multi-mode gokker*

Q9 Hoelang duurde een gemiddelde online goksessie in de laatste twaalf maanden ongeveer voor u? Bij sportweddenschappen is dit bijvoorbeeld vanaf het moment dat u besloten heeft om te gokken, het vergaren van eventuele informatie voor de weddenschap tot het plaatsen van de inzet. Bij casinospellen gaat het bijvoorbeeld om het toetreden tot een (online) tafel tot het verlaten van die (online) tafel. Geef het gemiddelde aantal van al uw online gokactiviteiten. Dit kunt u in minuten beantwoorden. Denkt u bijvoorbeeld dat de gemiddelde tijd een uur was? Vul dan 60 in.

---

Page Break

---

Q10 Op welke van de volgende gokactiviteiten heeft u in de afgelopen twaalf maanden gegokt? U kunt meerdere antwoorden invullen.

- Bingo (1)
  - Casino tafelspellen (roulette, blackjack, baccarat etc) (2)
  - Paardenraces, hondenraces (4)
  - Poker (5)
  - Speelautomaten (slotmachines, fruitmachines etc) (6)
  - Sportwedstrijden (7)
  - Virtual Sports (9)
  - Casino gameshows (Crazy Time, Monopoly, Mega Ball etc) (10)
  - Andere, namelijk (vul hier alle andere gespeelde gokactiviteiten in): (8)
- 

Page Break

---

Display This Question:

If Op welke van de volgende gokactiviteiten heeft u in de afgelopen twaalf maanden gegokt? U kunt me... = Sportwedstrijden

Q11 Op welke sporten heeft u de afgelopen twaalf maanden geld ingezet? U kunt meerdere antwoorden invullen.

Basketbal (1)

Darts (2)

Formule 1 (3)

Golf (4)

Hockey (5)

Honkbal (6)

Rugby (7)

Snooker (8)

Tennis (9)

Vechtsporten (10)

Voetbal (11)

Volleybal (12)

Wielrennen (13)

Andere sporten, namelijk (vul hier alle andere sporten in waar u geld op hebt ingezet): (14)

---

Page Break



Q12 Op welke plekken heeft u in de laatste twaalf maanden gegokt? U kunt meerdere antwoorden invullen.

- In een fysieke gokvestiging als een casino of gokhal (1)
  - Thuis (2)
  - Op school (3)
  - Op mijn werk (4)
  - In vrije uitgaansgelegenheden (café, restaurant, strand, bibliotheek, evenement, vakantie etc) (5)
  - Ergens anders, namelijk: (6) \_\_\_\_\_
- 

Q13 Op welke momenten van de dag heeft u in de laatste twaalf maanden gegokt? U kunt meerdere antwoorden invullen. Vink alleen die opties aan waarvan u zeker weet dat u op dat dagdeel wel is gegokt hebt.

- Ochtend (1)
- Middag (2)
- Avond (3)
- Nacht (4)

Q14 In welk gezelschap heeft u de afgelopen twaalf maanden gegokt? Dit betekent dus met elkaar in een fysieke vestiging, of tegelijkertijd met anderen online. U kunt meerdere antwoorden invullen.

- Alleen (1)
  - Met vrienden (2)
  - Met familie (3)
  - Met collega's (4)
  - Met anderen, namelijk: (5) \_\_\_\_\_
-

Q15 Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens alcohol gedronken tijdens het gokken?

Nee, nooit (1)

Ja, wel eens (2)

---

Q16 Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens gerookt tijdens het gokken? Roken in de rookruimte van een fysieke vestiging telt ook mee.

Nee, nooit (1)

Ja, wel eens (2)

---

Page Break

---

Display This Question:

If Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Offline gokker

Or Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Multi-mode gokker

Q17 Bij welke vestigingen heeft u de laatste twaalf maanden fysiek gegokt? U kunt meerdere antwoorden invullen.

Casino City (1)

Fair Play Casino (2)

Flamingo Casino (3)

Flash Casino (4)

Funtastic (5)

Gran Casino (6)

Holland Casino (7)

Hommerson Casino's (8)

Jack's Casino (9)

Krijco Casino (10)

Sir Winston Casino (11)

Queens Casino (12)

Een andere vestiging, namelijk (vul hier alle andere bezochte vestigingen in): (13)

---

---

Page Break

Display This Question:

*If Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Online gokker*

*Or Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Multi-mode gokker*

Q18 Bij welke gokbedrijven heeft u de laatste twaalf maanden online gegokt? U kunt meerdere antwoorden invullen.

BetCity (1)

Betnation (2)

Bet365 (3)

Bingoal (4)

Circus (5)

ComeOn (6)

Fair Play (7)

GGPoker (8)

Goldrun Casino (9)

Holland Casino (10)

Jacks (11)

Kansino (12)

LiveScore Bet (13)

OneCasino (14)

Tombola (15)

Toto (16)

Unibet (17)

ZebetNL (18)

- 711 Casino (19)
  - 777 (20)
  - Een ander, namelijk (vul hier alle andere bezochte gokbedrijven in): (21) \_\_\_\_\_
- 

Page Break

---

*Display This Question:*

*If Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Online gokker*

*Or Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Multi-mode gokker*

Q19 Van welke van de volgende zelfregulerende tools heeft u in de afgelopen twaalf maanden gebruik gemaakt bij het online gokken of maakt u nog steeds gebruik van? Dit zijn tools die gokbedrijven aanbieden om uw gokgedrag in de hand te houden. U kunt meerdere antwoorden invullen.

- Geblokkeerde producten (bijv. geen sportwedstrijden of casinospellen meer kunnen spelen) (1)
  - Saldolimiet (2)
  - Sessielimiet (3)
  - Speelplanner (4)
  - Stortingslimiet (5)
  - Verlieslimiet (6)
  - Zelfevaluatie (7)
  - Zelfuitsluiting (8)
  - Een andere tool, namelijk: (9) \_\_\_\_\_
  - Geen van bovenstaande (10)
-

Display This Question:

*If Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Online gokker*

*Or Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Multi-mode gokker*

Q20 Wat is uw meest geprefereerde betalingsvoorkeur bij het online gokken? (Hoe maakt u het liefst geld over naar uw gokaccount?)

- Bankrekening (1)
- Creditcard (2)
- E-wallet (3)
- Een andere manier, namelijk: (4) \_\_\_\_\_

---

Page Break

Q21 Op welke manieren bent u in de afgelopen twaalf maanden geconfronteerd met gokreclames? U kunt meerdere antwoorden invullen. Selecteer alleen de antwoorden waarvan u nagenoeg zeker weet dat u via die manier bent geconfronteerd met gokreclames.

- Op de radio (1)
- Op tv (2)
- In de krant (3)
- Social media als Instagram, Facebook, Tiktok, Twitter, YouTube etc. (4)
- Op gewone internetsites (banners, pop-ups) (5)
- In het straatbeeld (langs de weg, op metrostations etc) (6)
- Sponsoring, bijvoorbeeld bij sportteams (7)
- E-mails (8)
- Pushberichten (9)
- Telefoon oproepen (10)
- Een andere manier, namelijk: (11) \_\_\_\_\_
- Geen van bovenstaande (12)

Q22 Welke bedrijven werden in deze reclames geadverteerd? Selecteer alle bedrijven waarvan u denkt in de laatste twaalf maanden een reclame gezien of gehoord te hebben.

- BetCity (1)
- Betnation (2)
- Bet365 (3)
- Bingoal (4)
- Circus (5)
- ComeOn (6)
- Fair Play (7)
- GGPoker (8)
- Goldrun Casino (9)
- Holland Casino (10)
- Hommerson Casino's (11)
- Jacks (12)
- Jack's Casino (13)
- Kansino (14)
- LiveScore Bet (15)
- OneCasino (16)
- Tombola (17)
- Toto (18)
- Unibet (19)



- ZebetNL (20)
- 711 Casino (21)
- 777 (22)
- Een ander bedrijf, namelijk: (23) \_\_\_\_\_
- Geen van bovenstaande (24)

---

Page Break

Q23 Op welke leeftijd heeft u voor de eerste keer gegokt? Als u dit niet precies weet, probeer dan een schatting te geven. Vul alleen het getal in. (Let op: dit kan ook voor uw 18e zijn, als u dit bijvoorbeeld via iemand anders had gedaan)

\_\_\_\_\_

---

Page Break

**End of Block: Gokgedrag**

**Start of Block: Motieven**

Q24 De volgende vragen gaan over factoren die meespelen in uw beslissing om te gokken. Daarbij gaat het ook om de vraag waarom u de online omgeving preferereert boven de offline omgeving en/of andersom. Soms wordt u gevraagd om zelf factoren te bedenken die voor u een rol spelen. Probeer zo nauwkeurig mogelijk te zijn.

---

Page Break

Q25 De toegenomen competitie in de gokindustrie heeft gezorgd voor een nieuw fenomeen, zogenaamde 'verleidingen' (inducements). Dit zijn trucs die bedrijven gebruiken om je te verleiden tot het gokken bij dat bedrijf. Voorbeelden zijn een welkomstbonus, free spins, free chips, verhoogde quoteringen, gratis weddenschap bij minimale inzet, combo boosters etc. In de offline omgeving gaat het bijvoorbeeld om een actie, waarbij je gratis speelgoed krijgt tussen de 5 en 50 euro bij het bezoeken van die vestiging.

Q26 Heeft u in de afgelopen twaalf maanden minimaal één keer gebruik gemaakt of gereageerd op zo'n verleiding?

- Ja (1)
- Nee (2)

Display This Question:

If Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Offline gokker

Or Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Multi-mode gokker



Q27 Geef voor elk van de onderstaande factoren aan in hoeverre ze een rol spelen bij uw keuze om offline te gokken, **ten opzichte van online gokken!** Het winnen van geld staat er dus niet bij, omdat dit via beide platformen kan. Het gaat dus om de vergelijking met online gokken. Verdeel 100 punten over onderstaande factoren. Hoe meer punten u toebedeelt aan een factor, hoe grotere rol deze factor voor u speelt. Zorg ervoor dat het totaal van alle toebedeelde punten op 100 uitkomt. U kunt factoren ook 0 punten geven. Vul zelf factoren in die voor u een rol spelen, indien ze er niet bij staan.

Leuk uitje : \_\_\_\_\_ (1)

Sociale interactie : \_\_\_\_\_ (2)

Vrienden/Familie doen het : \_\_\_\_\_ (3)

Ik heb weinig/geen verstand van online gokken : \_\_\_\_\_ (4)

Online gokken gaat makkelijker en sneller, daardoor niet aantrekkelijk : \_\_\_\_\_ (5)

Offline minder verslavend dan online gokken : \_\_\_\_\_ (6)

Een ander, namelijk : \_\_\_\_\_ (7)

Een ander, namelijk : \_\_\_\_\_ (8)

Een ander, namelijk : \_\_\_\_\_ (9)

Total : \_\_\_\_\_

Display This Question:

If Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Multi-mode gokker

Or Wat voor type gokker bent u geweest in de afgelopen twaalf maanden? = Online gokker



Q28 Geef voor elk van de onderstaande factoren aan in hoeverre ze een rol spelen bij uw keuze om online te gokken, **ten opzichte van offline gokken!** Het winnen van geld staat er dus niet bij, omdat dit via beide platformen kan. Het gaat dus om de vergelijking met offline gokken. Verdeel 100 punten over onderstaande factoren. Hoe meer punten u toebedeelt aan een factor, hoe grotere rol deze factor voor u speelt. Zorg ervoor dat het totaal van alle toebedeelde punten op 100 uitkomt. U kunt factoren ook 0 punten geven. Vul zelf factoren in die voor u een rol spelen, indien ze er niet bij staan.

24-uurs toegankelijkheid : \_\_\_\_\_ (1)

Gebruiksvriendelijkheid : \_\_\_\_\_ (2)

Thuis kunnen blijven (niet hoeven te reizen) : \_\_\_\_\_ (3)

Anonimiteit (geen publiek, geen vervelende mensen, meer privacy etc) : \_\_\_\_\_ (4)

Meer opties om te gokken : \_\_\_\_\_ (5)

Meer verleidingen (free spins, free bets etc) : \_\_\_\_\_ (6)

Snelheid waarmee gegokt kan worden en snel geld kunnen storten en opnemen : \_\_\_\_\_ (7)

Vrienden/Familie doen het : \_\_\_\_\_ (8)

Een ander, namelijk : \_\_\_\_\_ (9)

Een ander, namelijk : \_\_\_\_\_ (10)

Een ander, namelijk : \_\_\_\_\_ (11)

Total : \_\_\_\_\_

---

Page Break

---

End of Block: Motieven

---

Start of Block: Sociaal demografische karakteristieken

Q29 In het laatste gedeelte van deze survey worden vragen gesteld over u persoonlijk. De antwoorden op deze vragen maken het mogelijk om verschillen te ontdekken in bijvoorbeeld leeftijd en opleidingsniveau van de respondenten.

---

Page Break

---

Q30 Wat is uw geslacht?

- Man (1)
  - Vrouw (2)
  - Iets anders, namelijk: (3) \_\_\_\_\_
  - Zeg ik liever niet (4)
- 

Q31 Wat is uw leeftijd?

- 18-24 (1)
  - 25-34 (2)
  - 35-44 (3)
  - 45-54 (4)
  - 55-64 (5)
  - 65 of ouder (6)
-

Q32 Wat is uw hoogst genoten opleidingsniveau? Doet u nog een opleiding? Selecteer dan het niveau van deze opleiding.

- Middelbare school niet afgemaakt (1)
- VMBO of lager (middelbare school) (2)
- HAVO (middelbare school) (3)
- VWO (middelbare school) (4)
- Middelbaar beroepsonderwijs (MBO) (5)
- Bachelor hoger beroepsonderwijs (HBO) (6)
- Master hoger beroepsonderwijs (HBO) (7)
- Bachelor universitair/wetenschappelijk onderwijs (WO) (8)
- Master universitair/wetenschappelijk onderwijs (WO) (9)
- Doctoraat (PhD) (10)
- Andere aanduiding, namelijk: (11) \_\_\_\_\_

---

Page Break

Q33 Wat is uw huidige werkstatus?

- Werkloos, niet op zoek naar werk (1)
- Werkloos, maar werkzoekend (2)
- Arbeidsongeschikt (3)
- Bijbaan (4)
- Parttime werkend (5)
- Fulltime werkend (6)
- Gepensioneerd (7)
- Anders, namelijk: (8) \_\_\_\_\_

Q34 Wat is uw gemiddelde maandelijkse inkomen in euro's?

- 0-500 (1)
- 501-1000 (2)
- 1001-1500 (3)
- 1501-2000 (4)
- 2001-2500 (5)
- 2501-3000 (6)
- 3001-3500 (7)
- 3501-4000 (8)
- 4001-4500 (9)
- 4501-5000 (10)
- Meer dan 5000 (11)
- Ik heb momenteel geen inkomen (12)
- Zeg ik liever niet (13)

---

Q35 In welke provincie woont u?

- Drenthe (1)
- Flevoland (2)
- Friesland (3)
- Gelderland (4)
- Groningen (5)
- Limburg (6)
- Noord-Brabant (7)
- Noord-Holland (8)
- Overijssel (9)
- Utrecht (10)
- Zeeland (11)
- Zuid-Holland (12)
- Ik woon niet in Nederland (13)

---

Page Break

End of Block: Sociaal demografische karakteristieken

---