

Henvendelser 2021

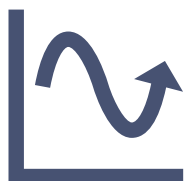
 822 nye henvendelser i 2021

 22 % oppgir problem med odds-spill

 161 samtaler om gjeldsrådgivning



Innholdsfortegnelse



Antall henvendelser i 2021	2
<i>Tøffere samtaler</i>	2
<i>Kort om denne rapporten</i>	2
Henvendelser siden 2005.....	3
Hvordan tar de kontakt	3
Henvendelser fordelt på kjønn.....	4
Henvendelser fra spillere og pårørende fordelt på kjønn.....	5
Henvendelser fordelt på måneder	6
Snittalder på de som tar kontakt	7
Hvem tar kontakt	7
Hvem spiller?	8
Henvendelser etter spilleleverandører	9
<i>Oversikt over hva som spilles, uavhengig av leverandør</i>	10
<i>Hva spilles hos uregulerte selskap?</i>	11
<i>Hva spilles hos regulerte selskap?.....</i>	12
Historisk utvikling.....	13
Fordeling mellom fylker.....	14
Samtalen gjelder	15
Oppfølgingsamtaler	16
Hvem tar kontakt for oppfølging.....	17
Oppfølginger fordelt på måneder	17

Antall henvendelser i 2021

I 2020 opplevde vi en voldsom økning på 81,7% i antall nye henvendelser til oss. Korona situasjonen satte sitt preg på fjoråret, slik som det har gjort det også for 2021, og vi var veldig spente på den videre utviklingen.

Totalt i 2021 har vi fått 822 nye henvendelser, mot 792 i 2020 – en økning på 3,8 %. Vi opplevde også en stor økning i oppfølgingssamtaler gjennom 2020, noe som også har fortsatt gjennom 2021. Vi har derfor i 2021 registrert henvendelser der personer tar kontakt med oss utover førstegangshenvendelsen. Dette er tilsvarende krevende samtaler på linje på en førstegangshenvendelse der man må dele opp informasjonen og hjelpetiltak over flere sesjoner, og eller vedkommende trenger oppfølging og veiledning underveis i en prosess, gjerne før man kommer i behandling og i kontakt med alle nødvendige instanser.

- 822 nye henvendelser i 2021

Tøffere samtaler

I 2020 opplevde vi også en økning i sårbarheten til de som kontaktet oss og en økt fortvilelse, som gav seg utslag i flere samtaler med selvmordstematikk. Det ble derfor innført et eget spørsmål om selvmord hadde vært en del av samtalen, både i nye henvendelser og i oppfølgingssamtaler i 2021.

- 6 % av nye henvendelser gjaldt selvmordstanker.
- 5,5 % av oppfølgingssamtalene gjaldt selvmordstanker.

I året som har gått har vi sett en liten nedgang i telefonhenvendelser og en litt større oppgang i e-posthenvendelser.

De som kontakter organisasjonen, ønsker hjelp for den situasjonen de står i, enten det er spilleavhengige eller pårørende som tar kontakt. Her søker de berørte erfaring, råd og mange ønsker å benytte seg av de hjelpetilbudene vi leverer.

Kort om denne rapporten

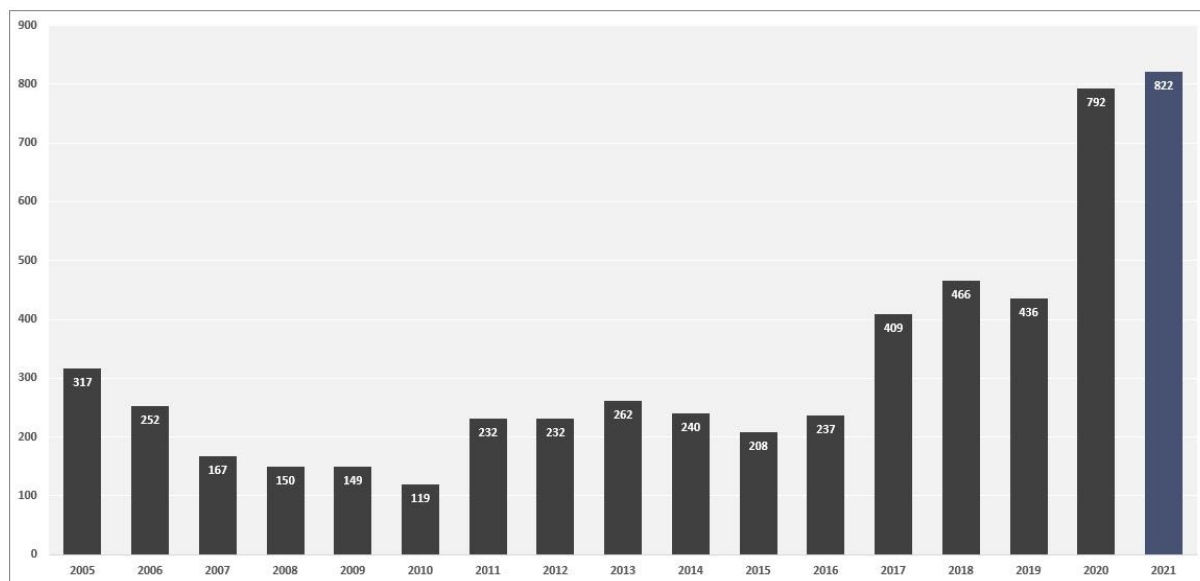
Statistikkene som er vist i denne rapporten er hentet fra vårt registreringssystem.

I dette systemet registreres ikke personopplysninger, kun informasjon som: kjønn, fylke, alder, spiller/pårørende, hvilke spill det spilles på og hvor en spiller (enten det er regulert eller uregulert selskap). Det registreres også hva samtalen gjelder.

I registreringen vil det være avvik. Der er ikke alle som tar kontakt som oppgir all den informasjon vi samler inn. Det er også spørsmål i registreringssystemer hvor en kan krysse av for flere alternativer samtidig.



Henverdeler siden 2005



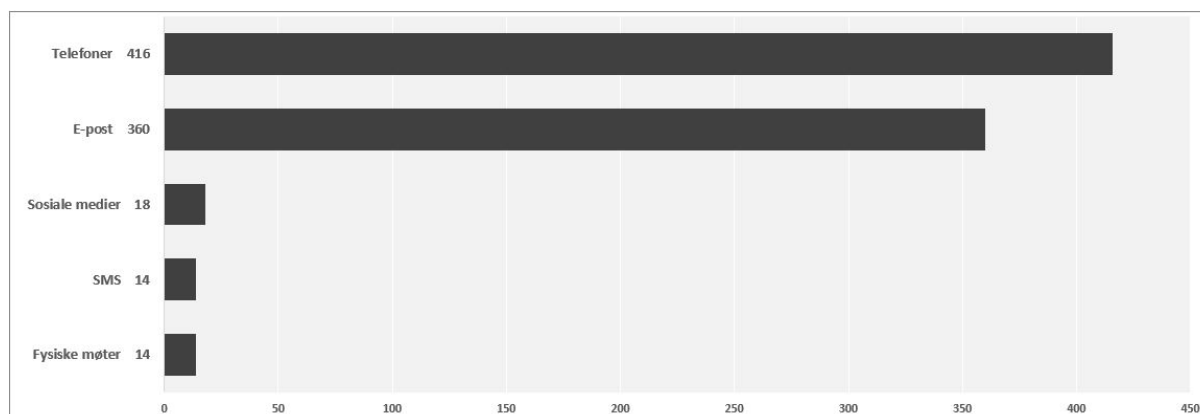
Figur 1: Henvendelser totalt fra 2005 til 2021

Forklaring til Figur 1:

Figuren viser de registrerte førstegangshenvendelsene til Spillavhengighet Norge siden 2005.

- 2007 Forsvant de fysiske spilleautomatene i Norge.
- Fra 2011 står pengespill på nett for en vesentlig andel av henvendelsene.

Hvordan tar de kontakt

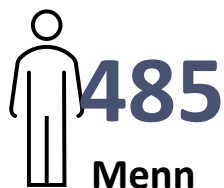


Figur 2: Fordeling av førstegangshenvendelser ut ifra kontaktpunkter

Forklaring til Figur 2:

I 2021 er det fortsatt flest som kontakter oss via telefonen og 94% av førstegangshenvendelser kommer via telefon eller e-post. Vi ser at liten nedgang på 3% i andel telefoner fra 430 i 2020, og en markant økning i e-posthenvendelser fra 300 til 360 i 2021.

Henvendelser fordelt på kjønn



Figur 3: Henvendelser fordelt på kjønn

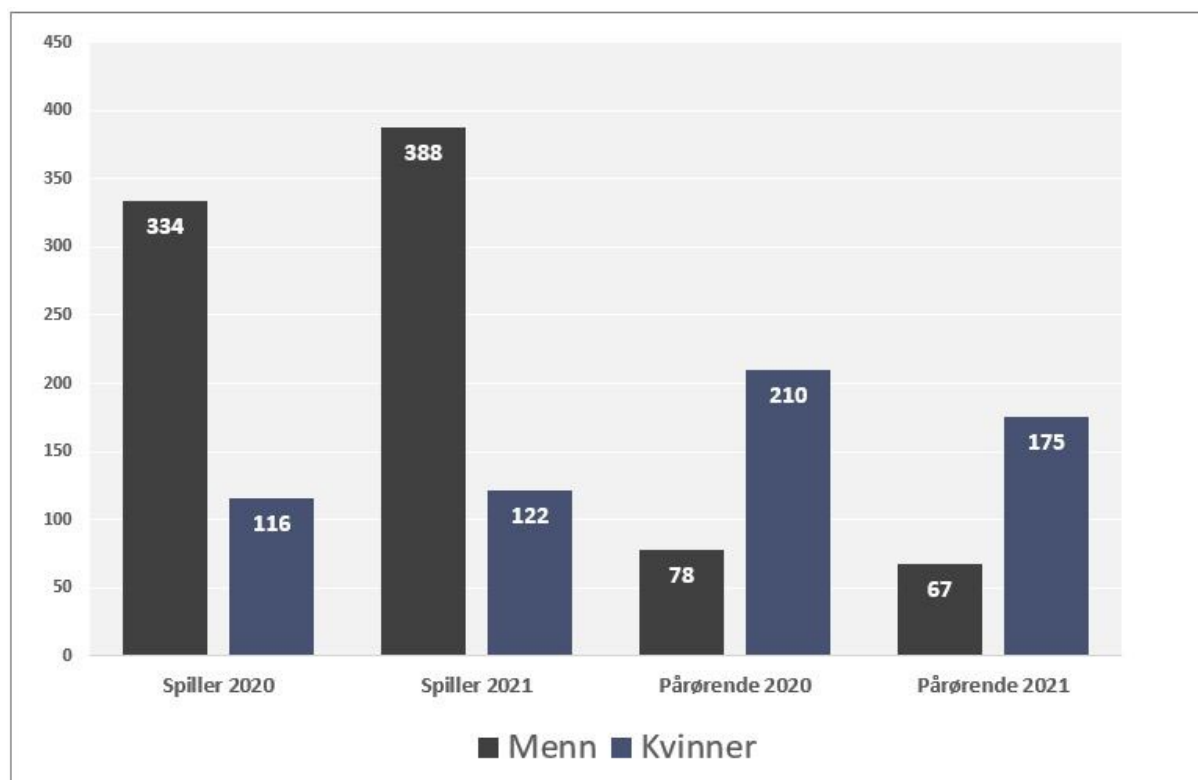
Forklaring til Figur 3:

- I 2021 tok 331 kvinner kontakt med organisasjonen. Det er 20 færre enn i 2020.
- I 2021 tok 485 menn kontakt med organisasjonen. Det er 56 flere enn i 2020.
- Det var 6 henvendelser der kjønn ikke var oppgitt i 2021, mot 12 året før.

Den prosentvise fordelingen av kjønnene blir slik i 2021:

- Kvinner: 40,3% ned fra 44,3% i 2020.
- Menn: 59% opp fra 54,2% i 2020.
- Ikke oppgitt kjønn: 0,7%

Henvendelser fra spillere og pårørende fordelt på kjønn



Figur4: Andel spillere/pårørende som er menn eller kvinner

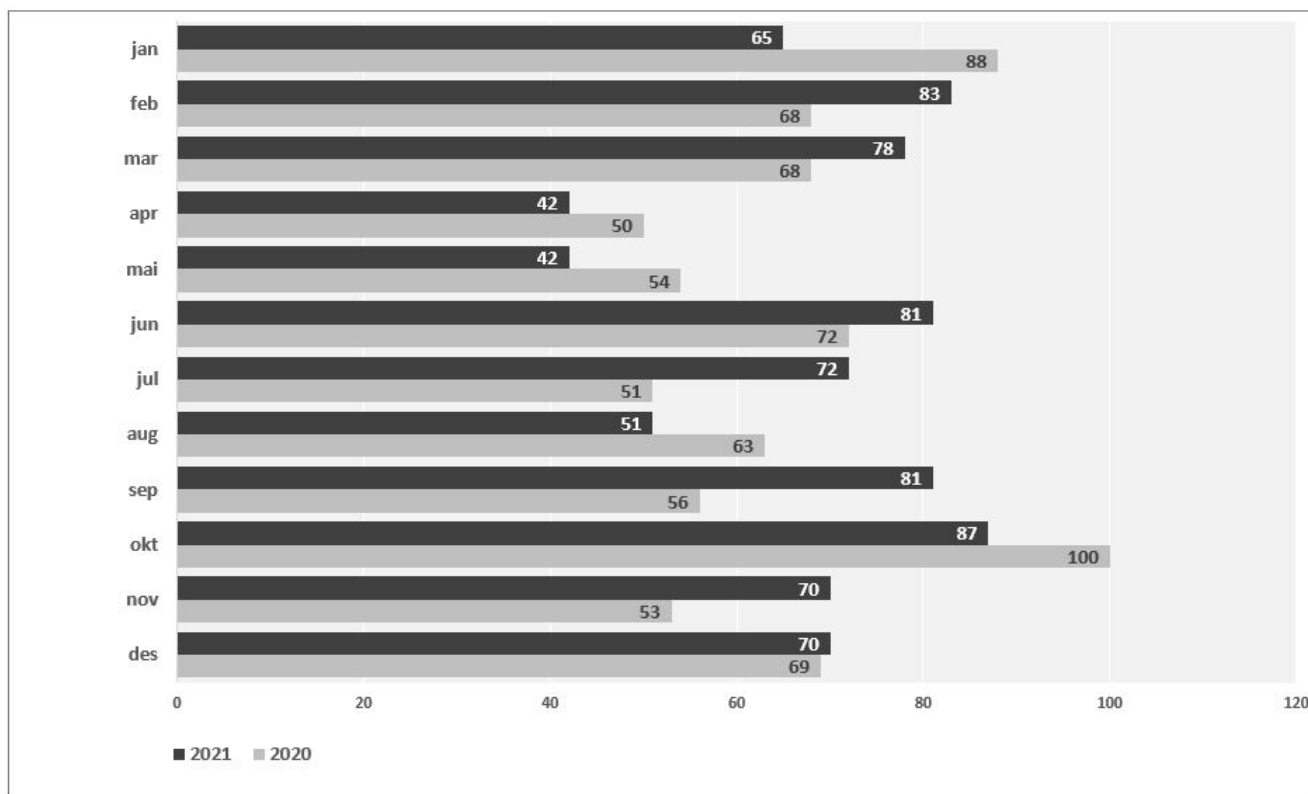
Forklaring til Figur 4:

Figuren viser fordelingen av menn og kvinner som spillere og pårørende i henvendelser til oss. Tallene for 2020 er satt inn for sammenligning.

Sammenligning med tidligere år:

Som tabellen over viser, er det stadig mannlige spillere som oftest tar kontakt. Fordelingen av menn og kvinner som er spillere holder seg nokså likt med de foregående årene. Vi ser derimot en økning i andelen spillere selv som kontakter oss for begge kjønn, og en tilsvarende nedgang i andelen pårørende.

Henvendelser fordelt på måneder



Figur 5: Henvendelser fordelt på året

Forklaring til Figur 5:

- Organisasjonen mottok flest henvendelser i oktober med 87 henvendelser, etterfulgt av februar med 83.
- Somtermånedene juni, juli og august har tidligere år vært ganske rolige måneder. Vi ser at spesielt juni og juli er av de travleste månedene vi har hatt gjennom året.
- Vi ser en mer jevn fordeling av henvendelser gjennom hele 2021, noe som skiller seg litt fra tidligere år. April, mai og august er av de roligste månedene, som også var tilfellet i 2020.

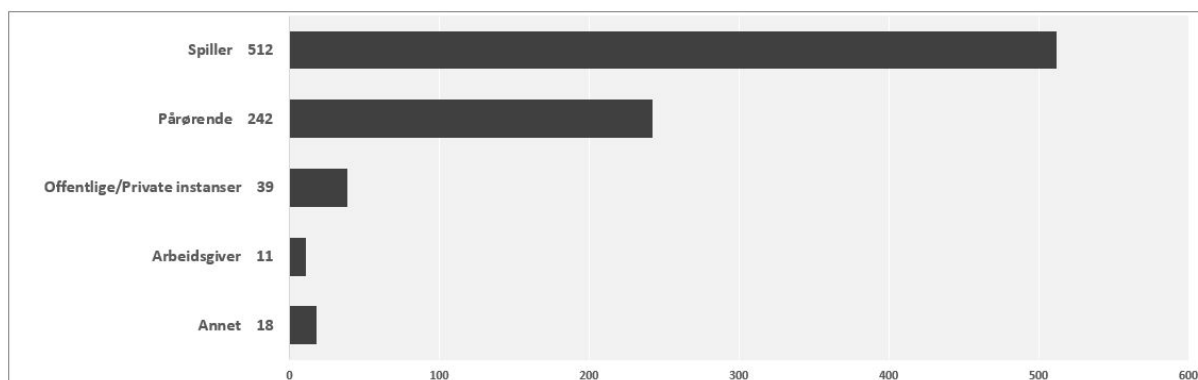
Snittalder på de som tar kontakt

Snittalderen på spilleren er omtrent uendret fra 2020.

- I 2021 var snittalderen **34,4 år**.
- I 2020 var snittalderen 34,5 år.
- I 2019 var snittalderen 31,82 år.

Av spillere **som tar kontakt selv** har snittalderen gått ned fra 35,6 år i 2020 til 34,5 år i 2021. Pårørende som tar kontakt har en snittalder på 42,2 år, en økning fra 41,5 år i 2020. Snittalderen på spillere, der pårørende eller andre tar kontakt på vegne av spilleren, ligger på 33 år og er uendret fra fjoråret.

Hvem tar kontakt



Figur 6: Hvem kontakter oss?

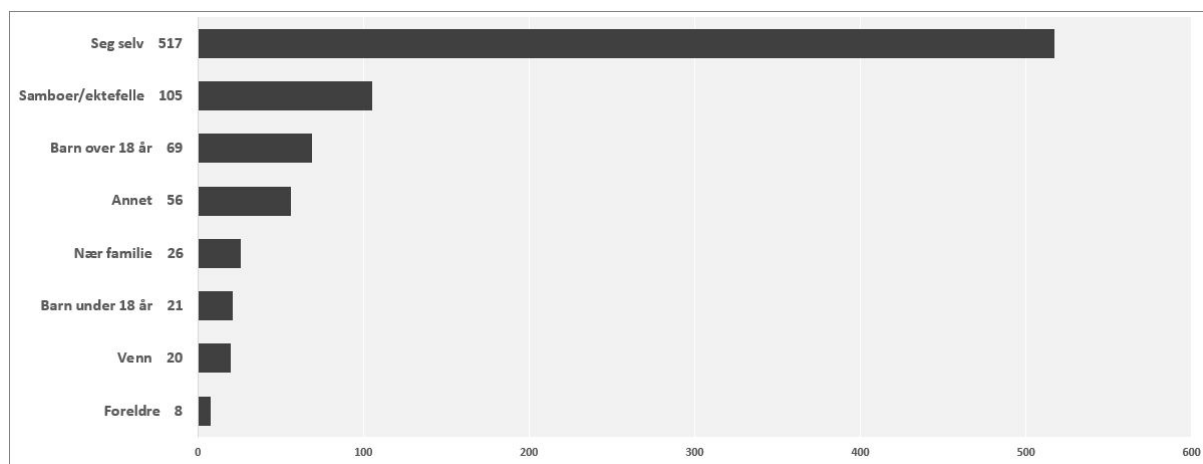
Forklaring til Figur 6:

- I 2021 tok 512 spillere og 242 pårørende kontakt med organisasjonen.
- 39 av de som hadde dialog med organisasjonen, kom fra offentlige eller private instanser.
- 11 tok kontakt som arbeidsgiver.

Sammenligning med tidligere år:

- Andel spillere som tar kontakt med organisasjonen øker i 2021 i 62,3 %. Dette er nok en gang en økning fra 56,7% i 2020 og 47,2 % i 2019.
- Andelen pårørende som tar kontakt har en tilsvarende nedgang til 29,4 % fra 37 % i 2020.
- Spillere og pårørende sett under ett, står fortsatt for over 90% av førstegangshenvendelsene våre.

Hvem spiller?



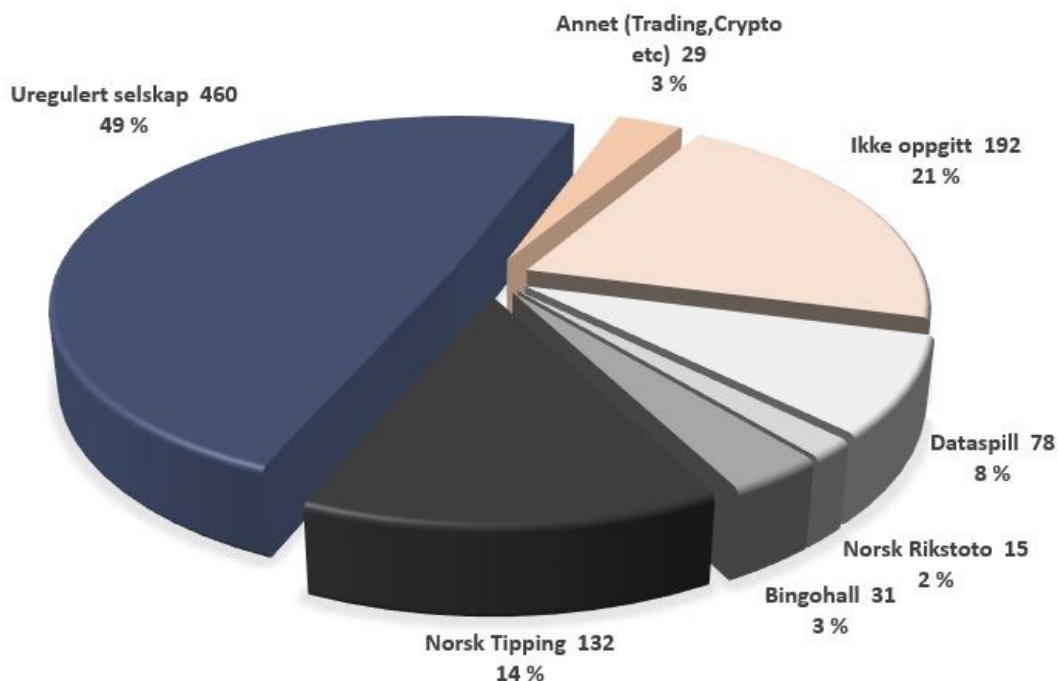
Figur 7: Hvem er det henvendelsen gjelder?

Forklaring til Figur 7:

Figur 7 er en sortering for at ikke statistikken skal bli for generell. Alle kategoriene utenom «Seg selv» vil si at en eller annen type pårørende har kontaktet oss, men det ville ikke vært hensiktsmessig å slå disse sammen. Organisasjonen registrerer blant annet på denne måten for å se hvilke målgrupper vi treffer.

Av 822 henvendelser, er det 517 som kontaktet oss og oppga at de ringer på vegne av seg selv. 305 personer har kontaktet oss og oppgitt at er noen andre enn de selv som spiller.

Henverdeler etter spillleverandør



Figur 8: Hvilket spillselskap gjelder henvendelsen

Forklaring til Figur 8:

Figuren viser hvilken spilloperatør den som kontakter oss har oppgitt i dialog med oss. Det er ikke alle som oppgir hvor de spiller og pårørende vet ikke alltid hvilke spill som spilles. Av 822 henvendelser er det 215 som ikke har oppgitt noen type leverandør.

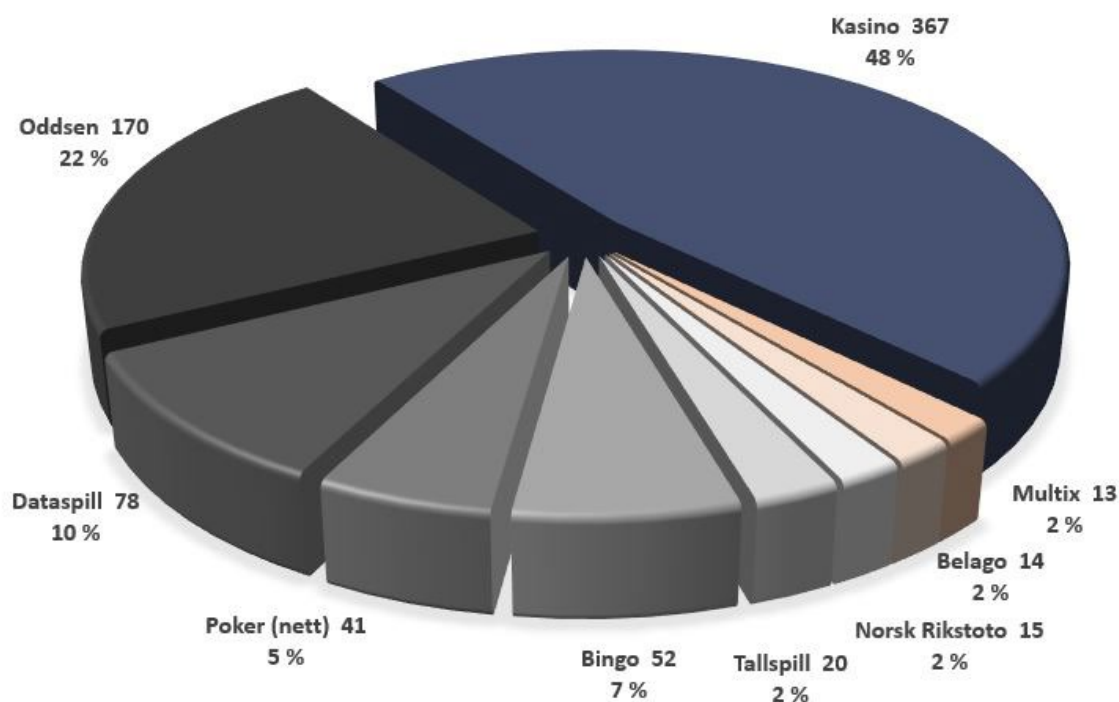
Henvendelsene fordeles slik i Figur 8:

En spiller kan spille flere steder og dermed være registrert i flere kategorier.

Sammenligning med tidligere år:

- Uregulerte selskap oppgis oftest som årsak til spillingen med 49% av alle henvendelser. Dette er en nedgang fra 55% i 2020.
- Norsk Tipping er den største norske pengespill-leverandøren og oppgis i 14% av henvendelsene som årsak til spillingen. En økning fra 10% i 2020.
- 78 oppgir at de tar kontakt med oss på grunn av dataspill. Dette er like mange henvendelser som i 2020.

Oversikt over hva som spilles, uavhengig av leverandør



Figur 9: Oversikt over hvilke spill-kategorier henvendelsen gjelder, avhengig om det er norsk eller utenlandsk aktør

Forklaring til Figur 9:

Figuren viser hvilke spill som det oppgis å være problem med i henvendelsene. Her gjelder registreringen på tvers av norske og utenlandske selskap, men disse separeres hver for seg i figurene 10 og 11. Figuren tar hensyn til at en person som kontakter oss kan slite med kasinospill hos både en norsk og en utenlandsk tilbyder, ved at disse telles kun en gang.

Figur 9 viser tydelig at det er kasinospill som igjen dominerer henvendelsene våre. Og at trendene er nokså tilsvarende fjoråret.

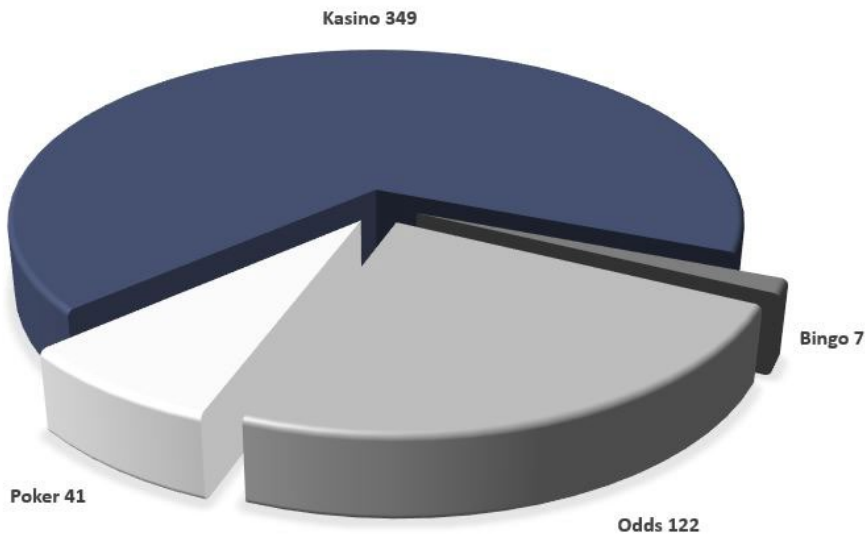
Kasino, hestespill, Belago, Bingo og dataspill er stort sett uendret fra 2020 til 2021, mens vi ser en nedgang i poker på nett, Tallspill og Multix.

Sammenligning med tidligere år:

Den største økningen fra fjoråret ser vi i andel odds-spillere, som har en økning på 5 %, mens poker på nett har størst nedgang fra 8% av henvendelsene i 2020 til 5 % i 2021.

- Kasino har en marginal nedgang i antall henvendelser fra 371 henvendelser i 2020 til 367 i 2021, andelen kasino-spillere går fra 47% i 2020 til 48% i 2021.
- Odds henvendelser øker fra 138 henvendelser i 2020 til 170 i 2021. Dette er en økning på 23%, og øker betraktelig mer enn en henvendelser totalt som gikk opp 3,8 % fra fjoråret.
- Dataspill er uendret sammenlignet med 2020 - 78 henvendelser og 10% av oppgitt spilltype.

Hva spilles hos uregulerte selskap?



Figur 10: Fordeling hos uregulerte selskap

Forklaring til Figur 10:

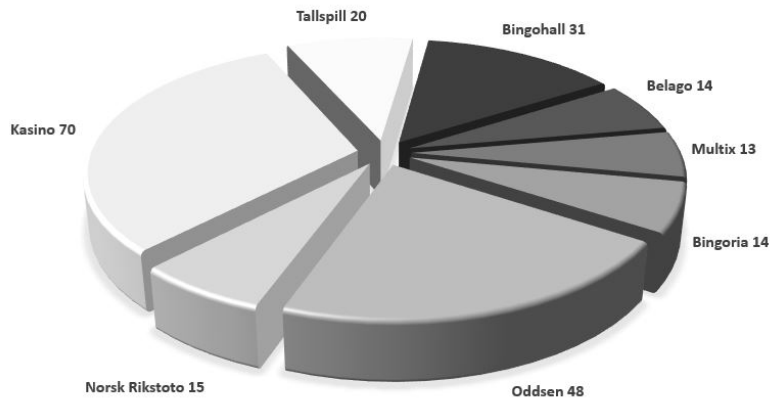
Figuren viser hvilke spill som spilles hos uregulerte aktører.

En spiller kan spille flere typer spill og dermed være registrert i flere kategorier.

Det er fortsatt kasino- og odds-spill som er de mest problemskapende kategoriene hos utenlandske spillselskap. 59% av den generelle økningen vi ser på Odds-spill kan tilskrives de uregulerte aktørene.

Med sine 349 henvendelser som gjelder kasinospill utmerker de uregulerte selskapene seg, som tidligere år, med en stor overvekt av problemene som gjelder de mest aggressive spillene på nett.

Hva spilles hos regulerte selskap?



Figur 11: Fordeling hos Norskregulerte selskap

Forklaring til Figur 11:

Figuren viser hvilke spill som spilles hos regulerte aktører i Norge.

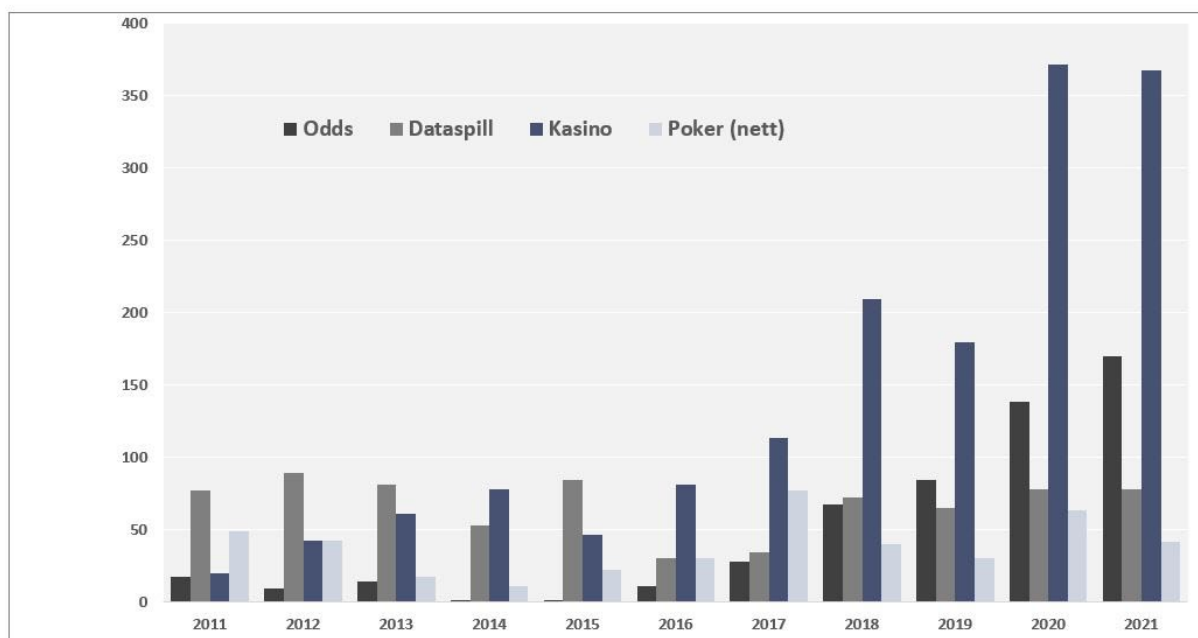
En spiller kan spille flere typer spill og dermed være registrert i flere kategorier.

Det er fortsatt kasino- og odds-spill som er de mest problemskapende kategoriene hos norske spillselskap. Dette er også blant de mest aggressive tilbudene fra norske tilbydere. Til sammen utgjør kasino og odds-spill til sammen 52 % av andelen henvendelser der det spilles hos norske tilbydere, og er en økning fra 44 % i 2020.

Problemer med tallspill går tilbake fra 37 henvendelser i 2020 til 20 henvendelser i 2021.

Historisk utvikling

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Odds	17	9	14	1	1	11	28	67	84	138	170
Dataspill	77	89	81	53	84	30	34	72	65	78	78
Kasino	20	42	61	78	46	81	113	209	179	371	367
Poker (nett)	49	42	17	11	22	30	77	40	30	63	41



Figur 12: Oversikt over hva som er behovet i førstegangshenvendelser

Forklaring til Figur 12:

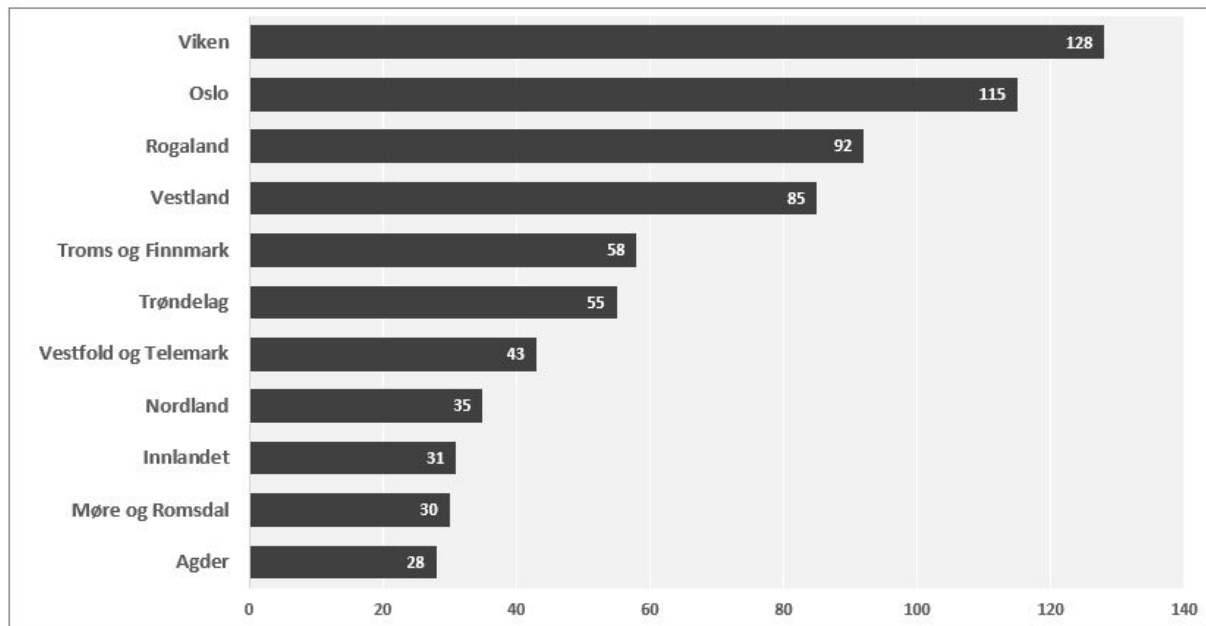
Vi ser tilbake til 2011 og frem til 2021 for å gjøre en sammenligning og se utviklingen på type spill. Figur 12 tar for seg følgende spill: Odds-spill, dataspill, kasinospill og poker på nett.

Odds og kasino er de spillene som har økt mest fra 2011 til 2021.

Poker var mest spilt i 2017, og gjorde et oppsving i 2020 før vi igjen får en nedgang i 2021.

Dataspillhenvendelser holder seg veldig stabilt, men viser at vi i 2012 hadde flest dataspillhenvendelser og en nedgang i 2016 – 2017, før vi har hatt tilnærmet likt antall personer med dataspillutfordringer som har tatt kontakt med oss hvert år fra 2018 til 2021.

Fordeling mellom fylker



Figur 13: Fordeling av henvendelser i Norge

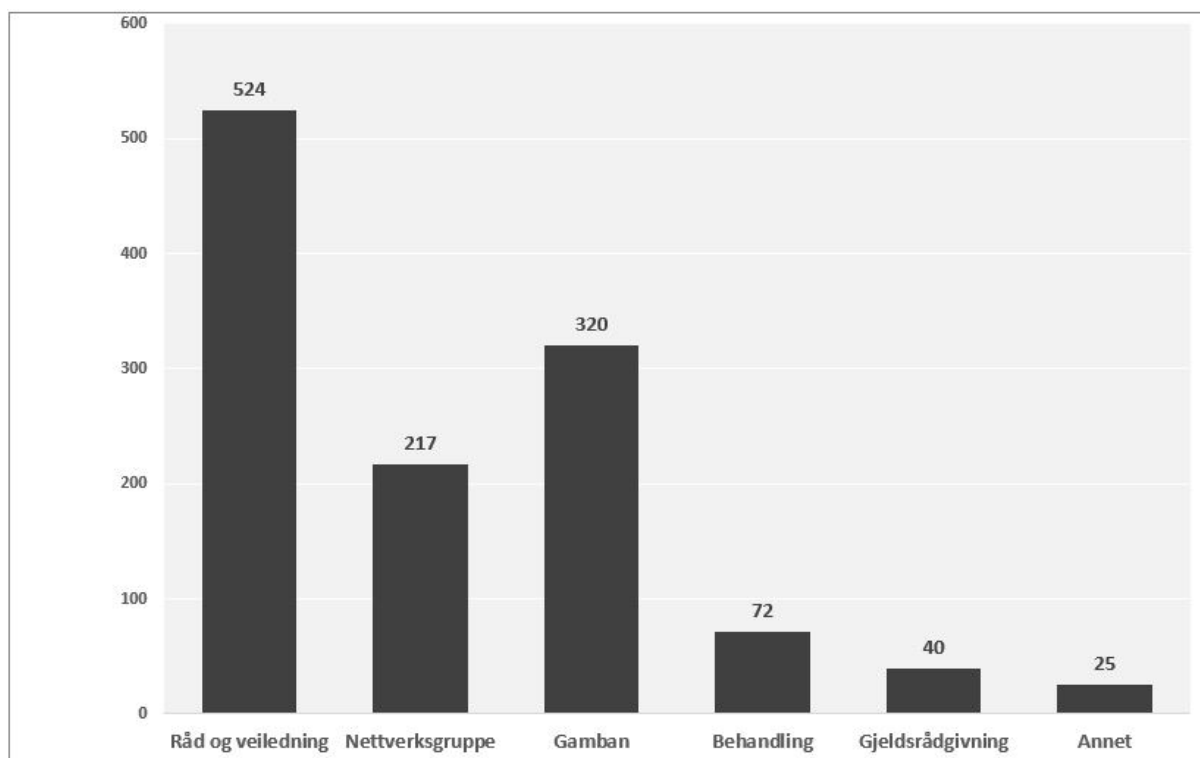
Forklaring til Figur 13:

Figuren viser hvor mange henvendelser organisasjonen mottok i 2021, fordelt på de 11 fylkene i Norge. Denne viser at vi har flest henvendelser fra Viken, Oslo, Rogaland og Vestlandet.

De 5 øverste rangeringene er uendret fra 2020.

Blant de nederst rangerte er det også bare mindre endringer som gjør at noen fylker bytter plass fra fjoråret.

Samtalen gjelder



Figur 14: Oversikt over hva som er behovet i førstegangshenvendelser

Forklaring til Figur 14:

Figur 14 viser at 524 av de som kontaktet Spillavhengighet Norge ønsket generelle råd og veiledning. Her utveksles informasjon om egenerfaring, rettigheter og det gis veiledning. Vi fokuserer på å lytte til de som kontakter oss, i tillegg til at vi kommer med passende råd til de som ønsker det.

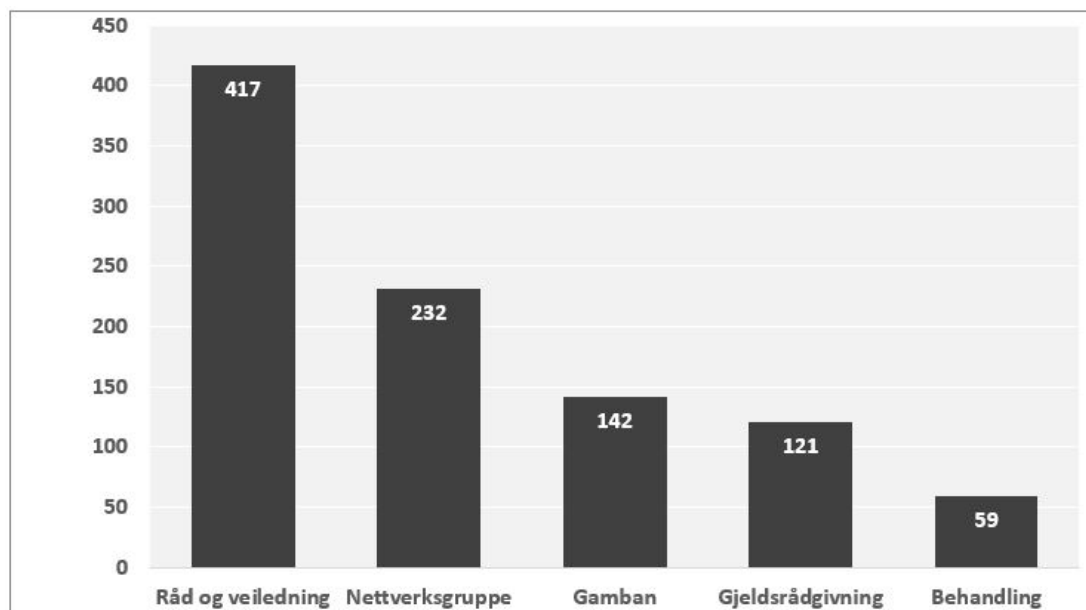
Det gis steg-for-steg informasjon og vi tilbyr oppfølging av de enkelte som har behov for det. Dette kan være seg telefon-dialog, individuelle møter og fysiske eller digitale nettverksgrupper.

320 har tatt kontakt med ønske om å motta Gamban, eller fått tilbud om dette i samtale med oss der vi anser dette som et nyttig verktøy for vedkommende. De som kontakter oss for å få Gamban, er en type spillere vi tidligere ikke har fått kontakt med, som vi nå når ved å tilby dette filteret. Det legges ned en stor innsats i å informere de som tar kontakt med oss for å få Gamban, slik at de får tilbud om andre hjelpetilbud i tillegg; eksempelvis nettverksgrupper. Vi opplever at Gamban som eneste tiltak, ikke er nok som alene-tiltak for en som er spilleavhengig.

40 nye henvendelser gjaldt gjeldsrådgivning. Dette punktet er nytt av året, og dette er ofte omfattende og tidkrevende samtaler, som krever spesiell kompetanse. Derfor ønsket vi å kartlegge hvor mye slike henvendelser vi får. Vi ser at gjeldsproblematikk oftere blir tema i oppfølgingsamtalene.

- I 2021 er det i tillegg registrert 121 oppfølgingsamtaler som omhandler gjeldsrådgivning.

Oppfølgingssamtaler

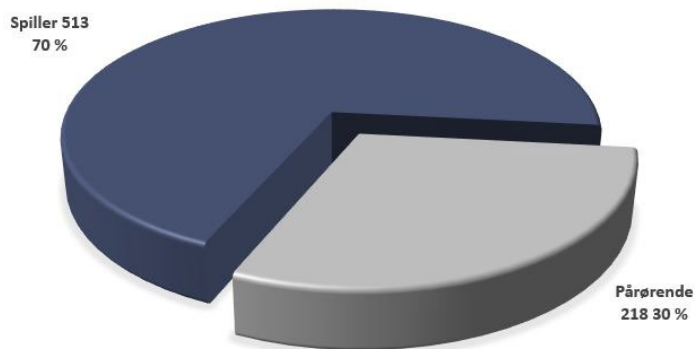


Figur 15: Oversikt over hva som er behovet i oppfølgingssamtaler

Forklaring til Figur 15:

Innholdet i nye henvendelser og oppfølgingssamtaler er ofte ikke så ulike, men mengden informasjon, omfang og prosessen gjør at det ofte er nødvendig å ha kontakt med en bruker i flere runder. Vi ser samme trend i oppfølginger, som i nye henvendelser, at de fleste søker generelle råd og veiledning. De som oppsøker oss for Råd og veiledning i første omgang, vil ofte søke mer informasjon om andre eller spesifikke tilbud i en oppfølgingssamtale. Hvorvidt dette inntrykket er riktig, får vi ikke målt siden vi ikke registrerer personopplysninger i statistikken, og da ikke kan koble sammen informasjon fra førstegangshenvendelse til en senere henvendelse.

Hvem tar kontakt for oppfølging

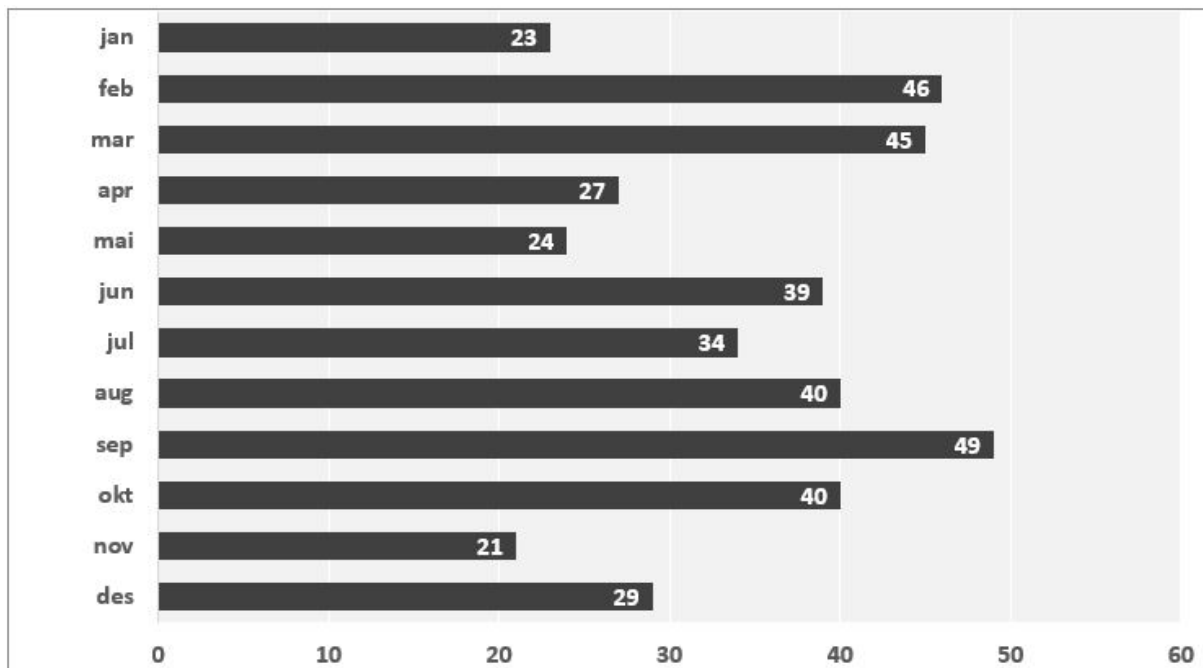


Figur 16: Oversikt over hva som er behovet i førstegangshenvendelser

Forklaring til Figur 16:

Det er en klar overvekt på spillere som tar kontakt igjen for videre oppfølging, på 70% spillere mot 30% pårørende.

Oppfølginger fordelt på måneder



Figur 17: Oversikt over oppfølgingssamtaler fordelt på året

Forklaring til Figur 17:

Oppfølgingssamtalene følger i stor grad nye henvendelser i fordeling over de forskjellige månedene. I og med at vi ikke har registrert disse samtaler tidligere, har vi ikke noe sammenligningsgrunnlag her.