

# Verślavingspreuentiebeleid

1 oktober 2023 tot 1 oktober 2024



## Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Samenwerkingspartners	3
3. Risico analyse	4
4. Reclame	5
5. Informeren van onze gasten	6
6. Toegang	7
7. Kwetsbare doelgroepen	8
8. Drie type gasten	9
9. Observeren en signaleren	9
10. Interventies	11
11. Registratie observaties en interventies	15
12. Kwaliteitsmanagementsysteem	16
13. Cursussen verslavingspreventie	17
14. Klachtenprocedure	19
15. Privacyreglement	19

## **1. Inleiding**

Wij beseffen en nemen de verantwoordelijkheid, binnen onze mogelijkheden, om onze gasten te beschermen voor gok gerelateerde schade en kansspelverslaving.

Wij nemen ons verslavingspreventiebeleid en de uitvoering, en hiermee onze zorgplicht, zeer serieus. Het voorkomen van problemen van onze gasten door het deelnemen aan onze kansspelen is een belangrijk onderdeel van onze dagelijkse werkzaamheden in ons casino.

Onze medewerkers hebben veel persoonlijk contact met onze gasten. Door onze laagdrempelige benadering, bouwen we een band op met onze gasten. We signaleren snel een verandering in gedrag en ondernemen passende actie. De band met onze gasten helpt ons ook om het gesprek over verantwoord spelen en risicovol/problematisch speelgedrag te voeren met onze gasten.

Het voorkomen van onmatig deelname aan onze kansspelen en tijdige interventies achten wij van het grootste belang. Wij benadrukken het belang van verantwoord spelen en geven tijdig, goede en begrijpelijke informatie aan onze gasten over ons spelaanbod en de mogelijke risico's.

Dit verslavingspreventiebeleid is met grote zorg opgesteld i.s.m. (ervarings)deskundigen. Het beleid wordt regelmatig intern geëvalueerd en minimaal 1 x per jaar met de ervaringsdeskundige.

Bij het opstellen van het verslavingspreventiebeleid zijn de Beleidsregels Verantwoord Spelen en het besluit en regeling Wet Kansspelen op afstand leidend geweest.

## 2. Samenwerkingspartners

Het verslavingspreventiebeleid is tot stand gekomen i.s.m. deskundigen op het gebied van verslavingszorg, ervaringsdeskundige en een verslavingszorginstelling die voldoen aan de volgende gestelde eisen in de Beleidsregels Verantwoord Spelen opgesteld door de Kansspelautoriteit in artikel 3.13, 3.14 en 3.15

Deze deskundigen hebben advies gegeven over in ieder geval de effectiviteit van interventies en de evaluatie daarvan, de bijdrage van maatregelen en voorzieningen om risicovol spelgedrag of kansspelverslaving te voorkomen en de mate waarin een preventieve maatregel daadwerkelijk het gewenste gedragseffect bij spelers teweeg kan brengen. Tevens is er ook advies gegeven over de informatie die wij aan spelers moeten verstrekken en op welke wijze deze informatie moet worden samengesteld.

In ieder geval vindt er, minimaal een jaarlijkse evaluatie plaats met deze deskundigen, om het verslavingspreventiebeleid te blijven ontwikkelen, toepassen en te onderhouden. Van deze evaluatie wordt een verslag gemaakt voor intern gebruik en monitoring.

Wij werken samen met het Centrum voor Verantwoord Spelen. Het Centrum voor Verantwoord Spelen heeft een samenwerkingsverband met Ready for Change B.V. Ready for Change B.V. Zij werken samen om kennis te delen en te vergroten over de preventie en behandeling van kansspelproblematiek. Op deze wijze is geborgd dat actuele inzichten op het gebied van verslavingspreventie en de behandeling van kansspelverslaving zijn verwerkt in verslavingspreventiebeleid.

Deskundige verslavingszorg	Mw. Y. Jansma	Centrum voor Verantwoord Spelen
Ervaringsdeskundige	Dhr.. M. Smit	Centrum voor Verantwoord Spelen
Verslavingszorginstelling	Ready for Change B.V.	

### 3. Risicoanalyse

Een onafhankelijke en wetenschappelijke risicoanalyse van ons spelaanbod is uitgevoerd door de VAN Branche organisatie. In deze twee analyses zijn de kenmerken en risico's van onze aangeboden spellen geanalyseerd. Voor het uitvoerige verslag van risicoanalyses verricht door Necton en Gamgard verwijzen wij naar de rapporten.

De algemene conclusie is dat kansspelautomaten hoog risicovolle kansspelen zijn. Onze kansspelautomaten zijn allemaal Artikel 13- automaten. De lage inzet, relatief lage jackpot en minder audiovisuele effecten/speelelementen dragen bij aan een lager risico.

Er is een verschil opgemerkt tussen de single player en de long odd meerspelers. Het speeltempo bij de long odd meerspelers ligt lager.

Figure 1: Game characteristic evaluation for Article 13 machines

	Single player/Short Odds Multiplayer	Long Odds Multiplayer
Event Frequency	high	low
Stake Size	low	low
Jackpot Size	low	low
Continuity of playing	high	high
Availability	low	low
Multiple playing-/stake opportunities	medium	medium
Variable stake amount	medium	medium
Sensory product design	low	low
Near wins	high	medium

*Game Risk Assessment for Article 13 slot machines – M. Auer, Necton*

De meerspeler roulette en bingo vallen in de categorie medium. In onze casino's is m.b.v. een sticker op de automaat aangegeven tot welke categorie deze behoort.



## 4. Reclame

Wij houden ons aan de gestelde eisen in de beleidsregels van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit voor verantwoord spelen m.b.t. reclame en werving (paragraaf 2)

Dit houdt in dat we op zorgvuldige en evenwichtige wijze reclame maken. We zijn terughoudend betreft vorm, doelgroep, inhoud, strekking en aantal en soorten kanalen en onze reclame richt zich primair op onze hoofdactiviteit.

Wij zetten niet aan tot onmatige deelname aan onze kansspelen, prijzen deze niet aan als oplossing voor financiële of persoonlijke problemen, promoten gokken niet als leefstijl en/of bagatelliseren de gevolgen van onmatig gokken.

Onze reclame is niet misleidend en geven bijvoorbeeld op geen enkele wijze de indruk dat gasten invloed op de uitkomst hebben.

Tevens richten wij onze reclame niet op kwetsbare groepen te weten:

- minderjarigen,
- jongvolwassenen (18 tot en met 23 jaar)
- personen die kenmerken van risicovol spelgedrag vertonen,
- consumenten met een verstandelijke beperking,
- consumenten die een verslaving aan kansspelen hebben of in het verleden hebben gehad;

Ook richten wij onze reclame niet op personen die zich hebben uitgesloten middels een toegangsbeperking of verbod.

Wij maken geen gebruik van websites of social mediakanalen die gericht zijn op genoemde kwetsbare personen. Tevens onthouden wij ons van fysieke reclame voor ons casino die in het zicht of op locatie staan die gericht zijn op minderjarigen.

Uit risicoanalyse blijkt ook welke kansspelen een hoge risicofactor hebben. Hiermee houden wij rekening bij onze reclame-uitingen.

## 5. Informeren van onze gasten

Wij hechten groot belang aan het juist en tijdig informeren van onze gasten over o.a.:

- De risico's van kansspelen
- Verantwoord spelen
- Mogelijkheden voor advies, hulp en behandeling.
- Ons verslavingspreventiebeleid.

Onze gasten informeren wij op verschillende onderwerpen en manieren:

- Info Cruks
- Slogan Wat kost gokken jou? Stop op tijd. 18 +
- Informatiestickers op de speelautomaten
- Huisregels
- Informatie over de AGOG
- Flyer Centrum voor Verantwoord Spelen
- Monitorkaart: (Hulpmiddel voor gasten om persoonlijke grenzen en limiet te bewaken en inzicht te krijgen/houden in spelgedrag).
- Mogelijkheden voor het maken van een zelftest..
- Informatie over professionele hulp zoals instellingen voor verslavingszorg.
- Links naar de volgende websites:  
[www.loketkansspel.nl](http://www.loketkansspel.nl)  
[www.agog.nl](http://www.agog.nl)  
[www.centrumvoorverantwoordspelen.nl](http://www.centrumvoorverantwoordspelen.nl)  
[www.kansspelautoriteit.nl](http://www.kansspelautoriteit.nl)

De informatie is in begrijpelijk Nederlands opgesteld en beschikbaar op onze website en in het casino. De folders, flyers en monitorkaart worden door onze medewerkers verstrekt aan gasten bijvoorbeeld tijdens een interventiegesprek maar gasten kunnen deze ook zelf discreet pakken en meenemen.

## **6. Toegang**

### **Gasten checken in Cruks**

Bij het binnenkomen van ons casino zijn onze gasten verplicht zich te legitimeren met een geldig ID. Als een persoon op verzoek geen legitimatiebewijs kan of wil tonen, wordt de toegang tot het casino altijd geweigerd.

De naam (voor- en achternaam), leeftijd, Burgerservicenummer en geboorteplaats van de gast wordt gescand of manueel ingevoerd. Wij versturen eenmalig via een beveiligde verbinding de persoonsgegevens naar de Kansspelautoriteit. De Kansspelautoriteit versleutelt de persoonsgegevens in een unieke Crukscode. Deze Crukscode ontvangen wij terug met een 'HIT' of 'NO HIT'. Bij een HIT (de gast staat geregistreerd in Cruks), weigeren wij de persoon de toegang tot ons casino.

Wij vernietigen het Burgerservicenummer en bewaren de Crukscode van de gast.

### **Controle op toegangsleeftijd (18 jaar)**

Wij controleren scherp op de toegangsleeftijd. Wij laten geen gasten toe die geen 18 jaar zijn. Iedere gast wordt door ons toegangssysteem REAC gecheckt d.m.v. ID op de leeftijd.

### **Controle op toegangsbeperking of toegangsverbod. (Witte lijst)**

Ons toegangssysteem REAC geeft ook aan als een gast een toegangsbeperking of toegangsverbod heeft. De gast wordt niet toegelaten tot ons casino als dit van toepassing is.

### **Controle op gedwongen toegangsverbod. (Zwarte lijst)**

Ons toegangssysteem REAC geeft ook aan als een gast een gedwongen toegangsverbod heeft door het overtreden van onze huisregels. De toegang geweigerd.

### **Valse ID**

Mocht er toch een gast toegang hebben gekregen tot ons casino waarbij achteraf blijkt dat dit niet geoorloofd is (bijvoorbeeld door een vervalst identiteitsbewijs) wordt de gast direct verzocht het casino te verlaten en ondernemen wij passende actie.



## **Personen onder invloed van alcohol/drugs**

Personen die onder invloed zijn van alcohol en/of drugs laten wij niet toe in ons casino.

## **Personen met een verstandelijke beperking**

Wij weigeren de toegang aan speler waarbij twijfels zijn of zij de mogelijke risico's van deelname aan onze kansspelen redelijkerwijs goed kunnen inschatten zoals bijvoorbeeld personen met een verstandelijke beperking.

# **7. Kwetsbare doelgroepen**

## **Jong Volwassenen (18-24jaar)**

Onze medewerkers zijn extra alert op het gedrag van jongvolwassenen (18 jaar - 24jaar). Uit verschillende onderzoeken blijkt immers dat deze groep extra kwetsbaar is voor verslaving. Wij gaan nog sneller met hen in gesprek, benoemen extra en nadrukkelijker de risico's van het spel. Wij adviseren jongvolwassenen om het spelgedrag aan te passen en/of een time-out/toegangsverbod te nemen

We motiveren en verwijzen de jongvolwassenen nog sneller door voor advies/hulp bij onmatig en risicovol spelgedrag.

## **Personen waarvan wij het vermoeden hebben dat er sprake is van een verstandelijke beperking**

Gasten waarbij wij het vermoeden hebben of weten van een verstandelijke beperking observeren wij zeer zorgvuldig en consequent op signalen die kunnen wijzen op dat zij de controle over het spel (dreigen) te verliezen. In een gesprek toetsen wij in hoeverre de gast in staat is om de risico's en gevolgen van gokken goed in te schatten. Op basis van deze toetsing interveniëren wij op passende wijze en besluiten wij in de toegang tot ons casino te weigeren als wij geconstateerd hebben dat er volgens ons sprake is van een verstandelijke beperking.

## **Personen die een verslaving hebben of in het verleden hebben gehad.**

Gasten waarvan wij weten of in redelijkheid kunnen vermoeden dat zij een verslaving hebben of hebben gehad observeren wij zorgvuldig en we gaan nog sneller het gesprek aan en zetten de meest gepaste interventie in.

Dit is ook van toepassing op gasten die eerder een vrijwillig toegangsverbod hebben gehad bij ons of waarvan wij weten dat de speler in Cruks geregistreerd is geweest.

## 8. Drie type gasten

Wij onderscheiden drie type gasten waar wij onze interventies op afstemmen. Nogmaals willen wij benadrukken dat wij extra aandacht hebben voor onze jongvolwassen gasten.



### Recreatieve speler

- Spelers bij wie het speelgedrag nauwelijks tot geen verslavingspotentie vertoont.



### Risicospeler

- Spelers bij wie het speelgedrag enige kenmerken van kansspelverslaving vertoont.



### Probleemspeler

- Spelers bij wie het speelgedrag een hoog risico op kansspelverslaving vertoont door een aanhoudend en toenemend verhogen op weerstand te bieden aan de drang te spelen.

## 9. Observeren en signaleren

### Observeren gedrag van gasten en signalen/indicatoren

Onze getrainde en alerte casinomedewerkers observeren alle gasten op signalen die kunnen wijzen op onmatig spelgedrag. Een verandering in het speelgedrag kan een reden voor zorg zijn. Daarom is een interventie op zijn plaats om te voorkomen dat de gast de controle over het spelen (verder) zou kunnen verliezen en hierdoor zelf (of zijn naasten) in de problemen zou raken.

### Onze medewerkers observeren expliciet op onderstaande indicatoren:

- a) Een hoge of toenemende speelfrequentie
- b) Veranderingen in tijdstippen waarop het casino wordt bezocht
- c) Een lange of toenemende speelduur

**Daarnaast observeren onze medewerkers ook op de onderstaande signalen:**

- Bespelen van het aantal automaten
- Bespelen van zwaardere automaten
- Automaten reserveren
- Spelen met een hogere inzet
- Doorspelen tot blut
- Geld lenen
- Klagen bij verlies
- Verminderd winplezier
- Geen interesse in acties
- Groepswijziging, eerst samen komen met anderen en nu alleen het casino bezoeken
- Minder contact met medewerkers of andere gasten
- Signalen van bezorgde familie of vrienden
- Gast is aanwezig voor opening van het casino
- Gast heeft een verwaarloosd uiterlijk
- Bijgeloof
- Achterdocht
- Geïrriteerd
- Gefrustreerd
- Agressief
- Drugsgebruik

## **10. Interventies**

Als het veranderende gedrag/signalen reden voor zorg zijn gaan wij altijd in gesprek met de gast. We bespreken onze waargenomen signalen, informeren hoe het gaat met de gast en uiten onze eventuele zorgen, geven advies of besluiten tot een toegangsbeperking of toegangsverbod.

### **Bewustwording en informeren:**

Wij willen dat onze gasten zich bewust zijn van de risico's van deelname aan onze kansspelen. Bij veranderingen in speelgedrag gaan we in gesprek met de gast om het bewustzijn te vergoten.

Daarnaast geven we ook mondeling maar ook door het verstrekken van folders en de informatie op onze website voor mogelijkheden voor advies/ hulp en Cruks.

### **Toegangsbeperking:**

De gast heeft een beperking in het aantal bezoeken per maand van ons casino. Dit kan in overleg met de gast worden afgesproken of door ons worden opgelegd.

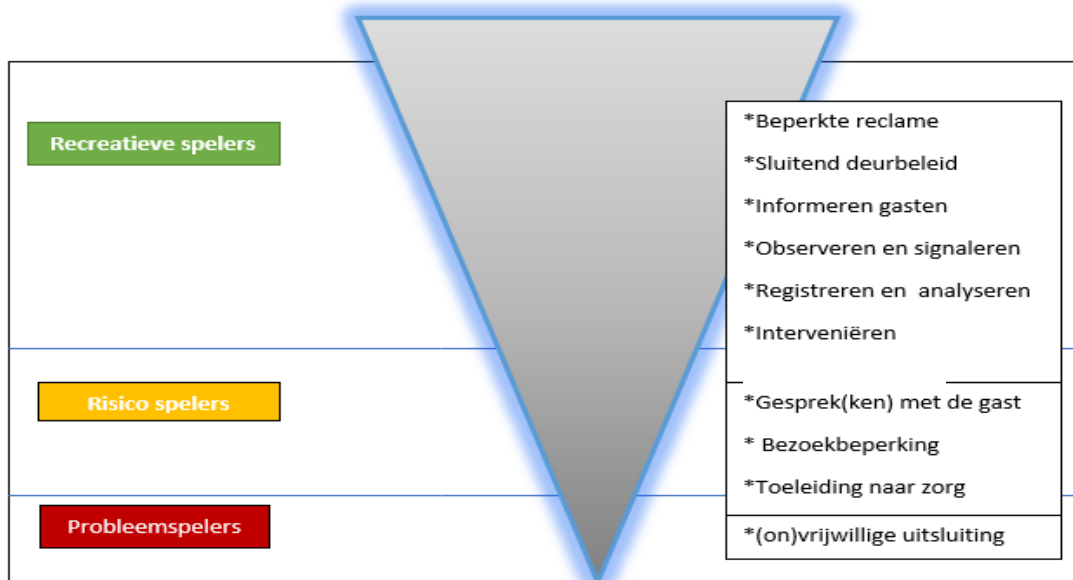
### **Toegangsverbod:**

De gast heeft een toegangsverbod voor 1, 2 of 3 maanden in ons casino. Dit kan in overleg met de gast worden afgesproken of door ons worden opgelegd.

De interventie is onder andere afhankelijk of de gast een recreatieve, risico of probleemspeler is. Bij jongvolwassenen zetten we sneller een zwaardere interventie in.

Uiteraard speelt ook mee of er al interventies hebben plaatsgevonden en welk resultaat deze interventies hebben gehad.

Wij werken volgens het **getrapte interventiemodel** (zie afbeelding) waarbij de zwaarte van de interventie toeneemt naar mate een gast meer signalen van onmatig spelgedrag laat zien en zorgen toenemen

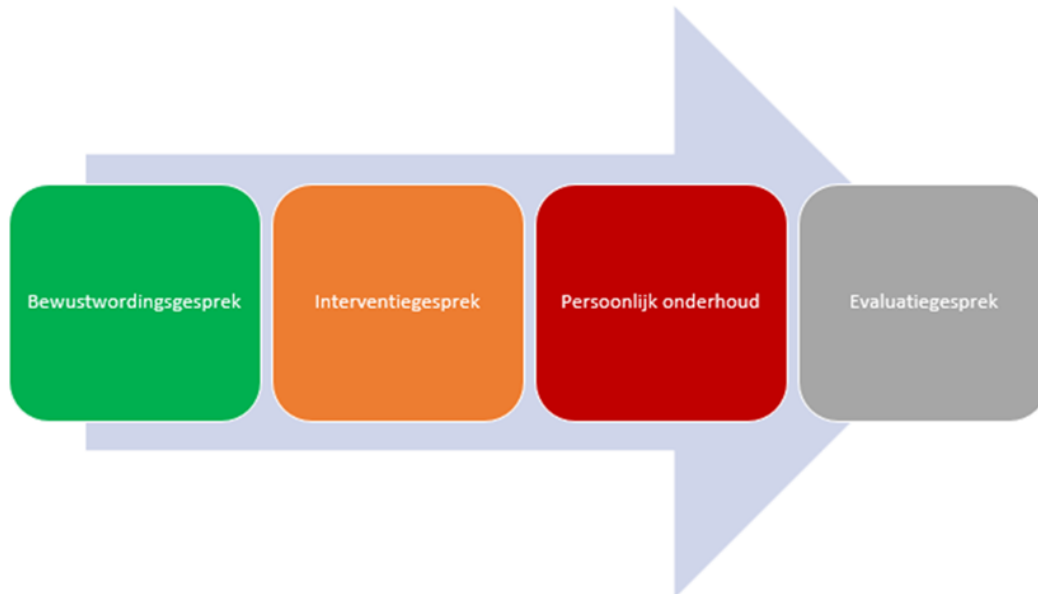


Wij kijken ook altijd welke casinomedewerker de beste klik/aansluiting bij de gast heeft om in gesprek te gaan (**matched care**).

Daarnaast voeren alleen de leidinggevenden de zwaardere interventies zoals het persoonlijk onderhoud uit.

## De verschillende type interventies/gesprekken:

Er kan zowel een gesprek plaatsvinden op ons initiatief, aan de hand van een melding in het spelersprofiel of wanneer de gast hier zelf om vraagt.



### 1. Bewustwordingsgesprek:

Tijdens dit gesprek wordt de gast gewezen op de risico's van het spel, worden een aantal vragen gesteld (reden bezoek, speelt men ook online, risico-inschatting van de gast, risico-inschatting van de medewerker). Er wordt informatie gegeven over verantwoord spelen en de monitorkaart wordt aangeboden. Er wordt aan het einde van het bewustwordingsgesprek meteen genoteerd wanneer een evaluatiegesprek wordt gevoerd, indien dat nodig is.

### 2. Interventieggesprek:

Tijdens dit gesprek wordt de gast inzicht gegeven in zijn of haar speelgedrag. Onderschat wordt in hoeverre de gast nog verantwoord speelt en /of er sprake is van risicovol speelgedrag. Er wordt de een flyer en de monitorkaart aangeboden van het Centrum voor Verantwoord Spelen. De gast wordt gewezen op de mogelijkheid tot het maken van een zelftest om meer inzicht in het speelgedrag te verkrijgen. In dit gesprek wordt er gewezen op de mogelijkheid tot een toegangsbepijking of een toegangsverbod. Het Wij informeren de gast over de mogelijkheden voor advies en hulp. De medewerker schat het risicoprofiel van de speler in (laag-middel-hoog). Op het einde van het gesprek wordt er een termijn gekozen waarop de evaluatie van het gesprek plaatsvindt.

### **3. Persoonlijk onderhoud:**

Dit gesprek wordt gevoerd op basis van de waarnemingen van medewerkers, op verzoek van de speler zelf of op indicatie van het systeem aan de hand van interne en externe signalen. De gast wordt uitgenodigd voor dit gesprek op basis van onze zorgen.

Er wordt ingegaan op eventueel eerder gevoerde gesprekken en op de ontwikkeling van het problematisch speelgedrag. Daarnaast worden er verschillende vragen gesteld of het speelgedrag een negatieve ervaring geeft op de thuissituatie, de financiële situatie, werk, opleiding of de psychische/lichamelijke gezondheid.

Daarnaast wordt er gevraagd of de gast bezoek aan het casino verzwijgt aan familie of vrienden, zijn of haar speelgedrag onder controle heeft. De gast wordt geïnformeerd over de interventie maatregelen die mogelijk zijn om (verdere) problemen te voorkomen.

Het kan ook zijn dat wij een besluiten om een maatregel op te leggen zoals een beperking of tijdelijk toegangsverbod.

Bij grote zorgen en negeren van ons advies door de gast, dragen wij de gast voor, conform de gestelde procedure van de Kansspelautoriteit, voor onvrijwillige uitsluiting in Cruks. Vanaf dat moment laten we de gast niet meer toe in ons casino.

Op het einde van het gesprek wordt er een termijn gekozen waarop de evaluatie van de interventie plaatsvindt.

### **4. Evaluatiegesprek:**

Na ieder gesprek met de gast vindt er na een bepaalde periode een evaluatiegesprek plaats. Hierin wordt met de gast besproken of de genomen maatregelen, afspraken en interventies effect hebben gehad en wordt opnieuw de ontwikkeling van het speelgedrag besproken. Tevens wordt het risicoprofiel opnieuw ingeschat.

### **5. Terugkeergesprek:**

Een gast die een toegangsverbod heeft gehad en ons casino weer wil betreden, bieden wij altijd een terugkeergesprek aan. Het doel van het terugkeergesprek is om samen te kijken of de gast weer recreatief kan spelen, de controle kan behouden en dus niet weer in de problemen raakt door het gokken. Het is tevens een bezinningsmoment waarin een gast nadenkt of hij echt weer ons casino wil bezoeken.

We bespreken ook met de gast de mogelijkheden van beperkende maatregelen zoals bijvoorbeeld over de bezoekfrequentie.

## 11. Registratie observaties en interventies

Ons REAC toegangssysteem registreert de bezoekfrequentie van de gast in het spelersprofiel. Ieder bezoek wordt afzonderlijk geregistreerd en is per speler inzichtelijk. De bezoekfrequentie van een speler vormt één van de indicaties om tijdig risicovol speelgedrag te signaleren.

Het systeem kijkt onder andere naar de bezoekfrequentie, de eventuele toename daarvan en veranderingen in dit bezoekpatroon. Hiermee wordt een rating gecreëerd op een schaal van 1 tot 100. Op basis hiervan wordt ook weer een analyse gemaakt, de risico indicator. Deze kijkt ook specifiek naar de leeftijd van de gast (in verband met het extra toezicht op jongvolwassen spelers onder de 24 jaar).

Als er een gesprek wordt gevoerd, wordt ook de risico-indicatie (laag-gemiddeld-hoog) van de speler zelf en de inschatting van de medewerker genoteerd en opgeslagen. Aan de hand van de risico-indicator wordt een speler automatisch uitgenodigd voor een gesprek. Ook bevindt zich in het spelersprofiel een logveld, waar onze medewerkers subjectieve waarnemingen kunnen noteren over deze speler.

Signalen die in het spelersprofiel kunnen worden geregistreerd zijn: Aantal automaten/ Zwaardere automaten/ Reserveert automaten/ Hogere inzet/ Doorspelen tot blut/ Geld lenen/ Klagen bij verlies/ Verminderd winplezier/ Geen interesse in acties/ Groepswijziging/ Minder contact/ Bezorgde familie of vrienden/ Aanwezig voor opening/ Langer aanwezig/ Verwaarloosd uiterlijk/ Bijgeloof/ Achterdocht/ Geïrriteerd/ Gefrustreerd/ Agressief.

Wij registreren alle observaties (signalen) en alle interventies op de voorgeschreven wijze door de Kansspelautoriteit in het spelersprofiel. Op deze wijze kunnen we de veranderingen in het gedrag van onze gasten goed monitoren. Tevens kunnen wij zien of de interventie tot een gewenste gedragsverandering van de gast heeft geleid.

Wij registreren tenminste de volgende gegevens als we een preventiegesprek voeren:

- Identiteit van de gast
- Datum en tijd
- Type interventies (kan een combinatie zijn)
- Aanleiding
- Verloop gesprek met reactie van de gast
- Gegeven adviezen
- Eventueel gemaakte afspraken



## **12. Kwaliteitsmanagementsysteem**

### **Intern overleg verslavingspreventiebeleid**

Wij overleggen in ons casino standaard 1 x per kwartaal intern over ons verslavingspreventiebeleid. Hierin bespreken wij met de casinomedewerkers opvallende zaken, praktijksituaties, toegangsverboden, veranderingen in het beleid en de uitvoering van het beleid. Er wordt een kort verslag gemaakt van het overleg. Deze verslagen kunnen als input gebruikt worden voor het overleg met externe deskundigen.

### **Collegiale afstemming**

Wij stemmen ons verslavingspreventiebeleid af met 3 casino's bij ons uit de regio. Samen bundelen we kennis en ervaring en zorgen we voor uniformiteit en duidelijkheid voor onze gasten.

### **Externe deskundigheid**

Daarnaast hebben minimaal 1 x per jaar overleg met het Centrum voor Verantwoord Spelen om ons verslavingspreventiebeleid te evalueren, updaten en continue te verbeteren. Hierin is ook de input van de ervaringsdeskundige in meegenomen.

Op deze wijze houden wij het verslavingspreventiebeleid altijd up to date, actueel en aangepast aan de nieuwste (wetenschappelijke) ontwikkelingen m.b.t. verslavingspreventie.

### **Kwartaal- en jaarlijkse rapportage aan de Kansspelautoriteit.**

In onze jaarlijkse rapportage aan de Kansspelautoriteit vermelden wij onder andere:

- De samenwerking met de (ervarings)deskundigen en de eventuele beleidswijzigingen die naar aanleiding van hun adviezen zijn doorgevoerd. Indien is afgeweken van de adviseren van deze deskundigen, verduidelijken wij waarom we deze keuze hebben gemaakt.
- De uitkomsten van de bovengenoemde risicoanalyses en de maatregelen en voorzieningen die naar aanleiding daarvan zijn getroffen.
- Uw jaarlijkse beoordeling van de effectiviteit en doelmatigheid van uw verslavingspreventiebeleid.

### 13. Cursussen verslavingspreventie

Om de kennis over verslavingspreventie te vergroten en op peil te houden volgen onze medewerkers de cursussen verslavingspreventie van het Centrum voor Verantwoord Spelen.

De volgende medewerkers volgen de **basiscursus verslavingspreventie**:

- Leidinggevenden
- Medewerkers op sleutelposities
- Medewerkers die belast zijn met het toelaten van personen (bij de toegangscontrole)
- Medewerkers die belast zijn met het toezicht op spelers
- Medewerkers die belast zijn en met de uitvoering van het verslavingspreventiebeleid

De basiscursus verslavingspreventie bevat tenminste de volgende onderwerpen:

- De elementen van de door de vergunninghouder georganiseerde kansspelen die deze kansspelen verslavingsgevoelig maken of kunnen maken;
- De signalen van risicovol of problematisch speelgedrag en hetgeen waaraan deze signalen kunnen worden herkend;
- De diverse interventies passend zijn bij signalen van risicovol of problematisch speelgedrag;
- De maatregelen die kunnen worden geboden door verslavingszorg of met zelfhulp
- Theorie over (motiverende) gespreksvoering.
- Regel- en wetgeving kansspelen

De basiscursus is een e-learning die afgesloten wordt met een toets die met een voldoende behaald moet worden.

De basiscursus volgen onze medewerkers voor aanvang van de werkzaamheden in het casino en dient iedere drie jaar herhaald te worden.

Onze medewerkers die ook de aanvullende cursus volgen dienen de herhaalcursus na 3 jaar te volgen.

De volgende medewerkers volgen de aanvullende cursus verslavingspreventie:

- Medewerkers die belast zijn met het toelaten van spelers;
- Medewerkers die belast zijn met het toezicht op spelers;
- Medewerkers die belast zijn en met de uitvoering van het verslavingspreventiebeleid

De inhoud van de aanvullende cursus bevat tenminste de volgende onderwerpen:

- Inleiding in communicatie en gespreksvaardigheden;
- Oefenen met basisvaardigheden gespreksvoering;
- Oefenen van communicatie en gespreksvaardigheden met gebruikmaking van de

- Communicatiemiddelen die worden gebruikt;
- Oefenen van motiverende gesprekstechnieken gericht op het matigen van speelgedrag en in het bijzonder het speelgedrag van jongvolwassenen;
- Verdieping van kennis over signalen van risicovol of problematisch speelgedrag en hetgeen waaraan deze signalen kunnen worden herkend;
- Kennis over welke interventiemaatregelen in welke gevallen gepast zijn bij welke signalen van risicovol of problematisch speelgedrag;
- Oefenen van het aanbieden van een interventiemaatregel die past bij de situatie;
- Verdieping van kennis over preventieve maatregelen die kunnen worden geboden door verslavingszorg, anonieme hulp of met zelfhulp;
- Kennis over wanneer het gepast is om een speler door te geleiden naar verslavingszorg en op welke wijze dat het beste kan gebeuren
- Anonieme hulp of middelen van zelfhulp.

In de aanvullende cursus kan gewerkt worden met een ervaren en gekwalificeerde trainingsacteur om de interventies en de gesprekstechnieken te oefenen.

Een gekwalificeerde ervaringsdeskundige kan zijn verhaal delen over gokverslaving en het herstel.

In de herhalingscursus wordt naast de onderwerpen uit de aanvullende cursus expliciet aandacht besteed aan nieuwe onderwerpen, het verslavingspreventiebeleid en casuïstiek.

Deelnemers worden in de aanvullende- en herhalingscursus aangemoedigd om eigen casussen in te brengen.

Het Centrum voor Verantwoord Spelen voldoet aan alle wettelijk gestelde eisen van de Beleidsregels Verantwoord Spelen opgesteld door de Kansspelautoriteit in artikel 3. En is bevoegd om deze cursussen te verzorgen.

De certificaten, afgegeven door het Centrum voor Verantwoord Spelen, zijn aanwezig in het casino en kunnen op verzoek getoond worden.

Er is altijd een adequaat overzicht aanwezig van medewerkers die de cursussen hebben gevolgd en wanneer zij een herhaling nodig hebben.

Jaarlijks evalueren wij de cursussen verslavingspreventie met het Centrum voor Verantwoord Spelen op inhoud, kwaliteit, effectiviteit en aansluiting met de praktijk.

## **14. Klachtenprocedure**

Wij streven er uiteraard naar om al onze gasten tevreden te laten zijn over het bezoek aan ons casino. Uiteraard kunnen gasten terecht bij onze casinomedewerkers als zij een klacht hebben. Zij zullen zich inspannen om de klacht naar tevredenheid te behandelen.

Gasten kunnen gebruik maken van onze klachtenprocedure. Onze medewerkers in het casino kunnen ook de gast informeren over de klachtenprocedure en desgewenst deze ook aan de gast op papier overhandigen.

Klachten kunnen worden ingediend worden per mail:

Wij streven ernaar om de klacht binnen 6 weken na indiening afgehandeld te hebben. Wij geven altijd een schriftelijke reactie aan de gast.

Wij registreren alle klachten en de gevolgde procedure.

## **15. Privacyreglement**

We gaan op een verantwoorde wijze om met persoonsgegevens en houden ons aan wat bepaald is in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.