

Verslavingspreventiebeleid

Casino Number One Apeldoorn

Versie oktober 2021

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	pagina 2
2.	Samenwerkingspartners	pagina 3
3.	Risicoanalyse	pagina 4
4.	Reclame	pagina 5
5.	Informeren van gasten	pagina 6
6.	Toegangsbeleid	pagina 7
7.	Kwetsbare groepen	pagina 9
8.	Observeren, signaleren en interventies	pagina 10
9.	Registratie, observaties en interventies	pagina 16
10.	Kwaliteitsmanagementsysteem	pagina 17
11.	Cursussen verslavingspreventie	pagina 18
12.	Klachtenprocedure	pagina 20

Bijlagen

Rapport Neccton
Rapport Gamgard

1. Inleiding

Ons casino en onze medewerkers beseffen en nemen de verantwoordelijkheid, binnen de mogelijkheden, om onze gasten te beschermen voor onmatig spelen en kansspelverslaving. Wij nemen ons verslavingspreventiebeleid met bijbehorende uitvoering en hiermee onze zorgplicht zeer serieus. Het voorkomen van problemen door het deelnemen aan onze kansspelen, is een belangrijk onderdeel van onze dagelijkse werkzaamheden in het casino.

We hebben veel persoonlijk contact met onze gasten. Wij werken altijd, ook op rustigere momenten, met twee medewerkers zodat er steeds voldoende aandacht is voor onze klanten en eventueel overmatig gokgedrag. Door onze laagdrempelige benadering bouwen we een band op met onze gasten. We signaleren snel een verandering in gedrag en ondernemen passende actie. Deze band helpt ons ook om het gesprek over verantwoord spelen en onmatig speelgedrag te voeren met onze gasten.

Het voorkomen van onmatige 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. Daarnaast gebeurt dit minimaal 1 x per jaar met de (ervarings) deskundigen.

Bij het opstellen van het verslavingspreventiebeleid zijn de Beleidsregels van de raad van bestuur van de Kansspelautoriteit voor verantwoord spelen, 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, een ervaringsdeskundige en een verslavingszorginstelling welke voldoen aan de gestelde eisen in de Beleidsregels Verantwoord Spelen opgesteld door de Kansspelautoriteit.

Deze deskundigen hebben advies gegeven over in ieder geval de effectiviteit van interventies, 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, toe te passen 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. Deze twee partijen 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 ons verslavingspreventiebeleid.

Deskundige verslavingszorg	Mw. Y. Jansma	Centrum voor Verantwoord Spelen
Ervaringsdeskundige	Mw. J. Broekhuis	Centrum voor Verantwoord Spelen
Verslavingszorginstelling	Ready for Change B.V.	

3. Risicoanalyse

Een onafhankelijke en wetenschappelijke risicoanalyse van ons spelaanbod is in opdracht van de VAN Branche organisatie uitgevoerd door Neccton en Gamgard. In deze twee analyses zijn de kenmerken en risico's van onze aangeboden spellen geanalyseerd. Voor het uitvoerige verslag van deze risicoanalyses verwijzen wij u naar de rapporten van Neccton en Gamgard die als bijlage zijn bijgevoegd.

De algemene conclusie is dat kansspelautomaten een van de meest verslavende soorten kansspelen zijn. Onze kansspelautomaten zijn allemaal artikel13-automaten. De lage inzet, relatief lage jackpot en minder audiovisuele effecten/speelelementen dragen ook 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. De multiplayer roulette en bingo vallen in de categorie medium.

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, Neccton

Wij streven naar een casino waar spelplezier en ontspannen spelen voorop staan. Vandaar dat wij veel multiplayer roulettes in ons spelaanbod opnemen. Het zijn spellen met veel sociale interactie en ze hebben het laagste risico op verslaving van de kansspelen in ons casino. Ons streven is dat minimaal 25% van de spelersplaatsen van ons casino uit roulette spelersplaatsen bestaat.

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.

Dit houdt in dat we op zorgvuldige en evenwichtige wijze reclame maken. We zijn terughoudend wat 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 geeft 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
- Personen met een verstandelijke beperking
- Personen die een verslaving hebben of in het verleden hebben gehad.

Ook richten wij onze reclame niet op jongvolwassenen (18-24 jaar) en op personen die zich hebben uitgesloten middels een vrijwillig toegangsverbod.

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 staat die gericht is op minderjarigen.

Wij maken eigenlijk geen reclame via direct marketing/social mediakanalen. De enige uitzondering hierop is Facebook, hoewel we daarmee terughoudend zijn. Het kan zijn dat iemand die ons volgt op Facebook een toegangsverbod heeft aangevraagd dan wel gekregen. Om te voorkomen dat deze persoon toch benaderd wordt via Facebook, stuurt de bedrijfsleider na afloop van iedere kalendermaand een lijst met personen die in die maand een toegangsverbod hebben aangevraagd dan wel gekregen naar de afdeling Marketing en Communicatie. Zij gaan na of die persoon ons volgt op Facebook en sluit die dan uit. Hierbij moeten we wel opmerken dat dit nooit waterdicht kan zijn. Op Facebook kan iemand immers actief zijn onder een alias.

Uit de risicoanalyse blijkt ook welke kansspelen een hoge risicofactor hebben. Hiermee houden wij rekening bij onze reclame-uitingen. Wij adverteren hoofdzakelijk met sfeerimpressies van ons casino en afbeeldingen van roulettes. Dit zijn de kansspelen in ons casino met het laagste risico op verslaving van de kansspelen in ons casino.

5. Informeren van 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 manieren:

- Slogan Speelbewust 18+
- Informatiestickers op de speelautomaten
- Huisregels
- Folder Speelbewust
- Informatie over de AGOG
- Flyer Centrum voor Verantwoord Spelen
- Monitorkaart: hulpmiddel voor gasten om persoonlijke grenzen en limiet te bewaken en inzicht te krijgen en te houden in spelgedrag.
- Mogelijkheden voor het maken van een zelftest.
- Informatiebrief bij het vrijwillig toegangsverbod.
- Informatie over professionele hulp zoals instellingen voor verslavingszorg.
- Links naar de volgende websites:
www.loketkansspel.nl
www.speelbewust.nl
www.gokwijzer.nl
www.gokkeninfo.nl
www.agog.nl
www.tactus.nl
www.zorgkaartnederland.nl/verslavingszorg
www.centrumvoorverantwoordspelen.nl
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. Toegangsbeleid

Wij controleren iedereen die bij ons binnen wenst te komen op:

- Toegangsleeftijd
- Inschrijving in Cruks
- Vrijwillige toegangsverbod
- Gedwongen toegangsverbod

Controle op deze vier punten vindt plaats via ons ACE-systeem van PXL.Widgets aan de hand van een legitimatiebewijs.

Controle op toegangsleeftijd

Vanaf 18 jaar is men van harte welkom in ons casino. Het is in Nederland niet toegestaan om deel te nemen aan kansspelen onder de 18 jaar. De reden is dat jongvolwassenen meer risico hebben om de controle over het spelen te verliezen.

Inschrijving in Cruks

Via ons ACE-systeem vindt altijd een controle plaats of iemand staat ingeschreven in Cruks. Als iemand in Cruks staat ingeschreven, geeft het ACE-systeem een rood kruis en kan de medewerker de gast niet toelaten.

Controle op vrijwillige toegangsverboden.

Via ons ACE-systeem vindt altijd een controle plaats of iemand een vrijwillig toegangsverbod heeft. Er wordt een notitie gemaakt als iemand met een vrijwillig toegangsverbod ons casino probeert te betreden, zodat iedere medewerker op de hoogte is en passend kan handelen. Ook wijzen onze medewerkers die persoon nogmaals op de mogelijkheden voor hulp of advies.

In het werkoverleg nemen onze casinomedewerkers de actuele toegangsverboden door met het overzicht van actuele en verlopen vrijwillige toegangsverboden.

Controle op gedwongen verboden

Via ons ACE-systeem vindt altijd een controle plaats of iemand een gedwongen toegangsverbod heeft. Iemand kan op twee manieren een gedwongen toegangsverbod krijgen.

Allereerst kan het zijn dat wij vinden dat iemand onmatig gokgedrag vertoont. Wij zullen deze persoon dan adviseren een vrijwillig toegangsverbod bij ons casino te nemen. Indien iemand dit niet doet en we zien geen verbetering bij deze persoon, dan zullen we een gedwongen toegangsverbod opleggen voor 6 maanden. Ook als wij iemand adviseren zich in te schrijven in Cruks en deze persoon doet dit niet, zullen we een gedwongen toegangsverbod opleggen voor 6 maanden.

Ten tweede kan iemand een gedwongen toegangsverbod krijgen door bijvoorbeeld het overtreden van onze huisregels.

Er wordt een notitie gemaakt als iemand met een gedwongen toegangsverbod ons casino probeert te betreden, zodat iedere medewerker op de hoogte is en passend kan handelen. Ook wijzen onze medewerkers die persoon nogmaals op de mogelijkheden voor hulp of advies als de persoon is uitgesloten wegens onmatig gokgedrag.

Bovenstaande procedure geldt niet voor mensen die voor 1 oktober 2021 een gedwongen toegangsverbod hebben gekregen. Deze staan namelijk niet in ons ACE-systeem. Deze mensen staan geregistreerd op aparte formulieren welke onze medewerkers ieder werkoverleg doornemen.

In het werkoverleg nemen onze casinomedewerkers de actuele toegangsverboden door met het overzicht van actuele en verlopen gedwongen verboden.

Overig

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

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

Iedereen die toegang krijgt tot ons casino ontvangt een toegangsbewijs. De gast dient dit toegangsbewijs op verzoek te tonen tijdens het verblijf in ons casino.

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

7. Kwetsbare groepen

Jong Volwassenen (18-24 jaar)

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

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

Wij weigeren de toegang aan personen waarbij twijfels zijn of zij de mogelijke risico's redelijkerwijs goed kunnen inschatten, zoals bijvoorbeeld personen met 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 dan wel gedwongen toegangsverbod hebben gehad bij ons.

8. Observeren, signaleren en interventies

Observeren gedrag van gasten en signalen/indicatoren

Onze getrainde 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 wij ook op de onderstaande signalen:

- De gast kwam eerst samen met anderen en komt nu alleen.
- De gast gaat op meerdere speelautomaten spelen.
- De gast gaat spelen op de “zwaardere speelautomaten”
- De gast speelt om hogere inzet en geeft meer geld uit tijdens het bezoek aan het casino.
- De gast reserveert speelautomaten.
- De gast beleeft zichtbaar minder plezier aan het spelen, wat kan blijken uit:
 - o Niet meer blij zijn met winst.
 - o De winst niet pakken
 - o Doorspelen tot het geld op is
- Geen of minder interactie met de casinomedewerker en of andere gasten.
- Verwaarlozing van het uiterlijk.
- De gast is sneller geïrriteerd.
- De gast kan agressief gedrag vertonen, zowel naar speelautomaten, medewerkers of andere gasten.
- De gast heeft geen interesse meer in acties van het casino.
- De gast staat al bij de ingang van het casino voor openingstijd.
- De gast blijft tot sluitingstijd en verlaat met tegenzin het casino.
- Er is sprake van een toename van magisch denken of bijgeloof bij de gast

- Sprake van achterdocht bij de gast: twijfelen of de speelautomaten wel juist zijn afgesteld.
- Signalen uit de omgeving van de gast bijvoorbeeld ongeruste familieleden.

Interventies

Als het veranderende gedrag of 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.

De interventie is onder andere afhankelijk of de gast een recreatieve, risico- of probleemspeler is. Ook de leeftijd speelt een rol. Uiteraard speelt ook mee of er al interventies hebben plaatsgevonden en welk resultaat deze interventies hebben gehad.

Recreatieve spelers:

Spelers bij wie het speelgedrag nauwelijks tot geen verslavingspotentie vertoont.

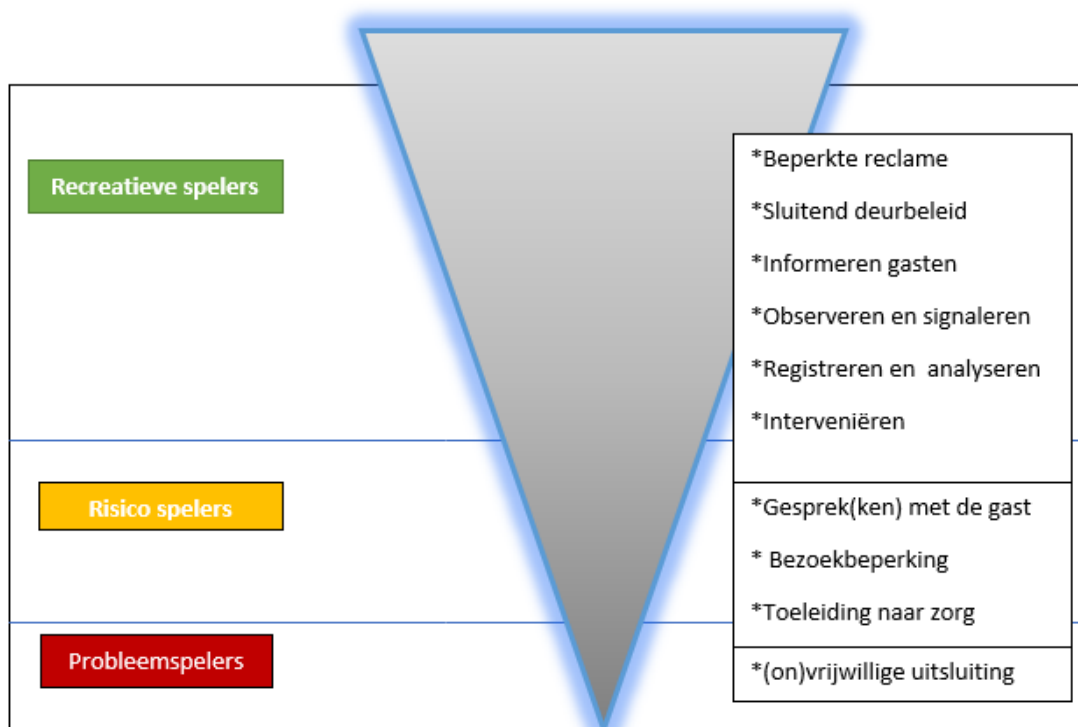
Risicospelers:

Spelers bij wie het speelgedrag enige kenmerken van kansspelverslaving vertoont.

Probleemspelers:

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

Wij werken volgens het **stepped care model** (zie afbeelding) waarbij de zwaarte van de interventie toeneemt naar mate een gast meer signalen van onmatig spelgedrag laat zien.



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

De recreatieve speler blijven wij observeren op signalen die zouden kunnen wijzen op een toename van risicovol speelgedrag. Wij geven informatie over ons spelaanbod, de risicofactoren en benoemen dat het niet mogelijk is om invloed op de uitkomst te hebben.

De risicospeler geven we informatie over zijn speelgedrag, de mogelijke gevolgen van overmatig gokken, mogelijkheden tot advies en hulp, bieden folders en flyers aan en geven tips voor verantwoord spelen. Ook bieden we actief de monitorkaart aan met duidelijke uitleg, zodat de gast zelf zijn speelgedrag in kaart kan brengen en zijn limieten en grens kan bewaken. Samen met de gast bespreken we wat zou kunnen helpen om weer recreatief te gaan spelen, zoals bijvoorbeeld een bezoekbeperking of een korte time-out periode.

Onze medewerkers blijven de risicospeler scherp observeren en gaan, als het spelgedrag niet op positieve wijze verandert, weer in gesprek met de gast met als doel de gast te motiveren om het speelgedrag aan te passen en zodoende geen probleemspeler te worden.

De probleemspeler motiveren we om hulp te zoeken. Dit kan zijn professionele hulp, huisarts, instellingen voor verslavingszorg, zelfhulp (AGOG), Tactus, IrisZorg of het Centrum voor Verantwoord Spelen. We geven de gast informatie over een vrijwillig toegangsverbod/ time-out en Cruks en geven advies om deze aan te vragen. We wijzen de gast op de risico's en gevolgen van overmatig spelen en onderzoeken in het gesprek of er reeds sprake is van problemen op psychisch, lichamelijk, financieel of sociaal vlak.

We blijven in contact met deze gast waarbij we informeren hoe het gaat, onze hulp blijven aanbieden en onze zorg uitspreken.

Aandachtspunten voor een gesprek met de gast

1. Bespreek je observaties van de gast met je collega's
2. Als je collega's ook signalen in het speelgedrag van de gast zijn opgevallen, en jullie je zorgen maken over het spelgedrag, bepaal je wie de meest aangewezen persoon is en/of de beste klik heeft met de gast om in gesprek te gaan. Wacht niet te lang met het gesprek aan te gaan, je wilt immers voorkomen dat een gast verder in de problemen komt of langer speelt dan wenselijk in deze situatie.
3. Ga in gesprek met de gast op een geschikt moment. Dit kan zijn bij binnenkomst of juist het verlaten van het casino, of als je de gast eten of drinken serveert. Het geschikte moment is niet voor iedere gast hetzelfde.
4. Nodig de gast uit voor een gesprek omdat je je zorgen maakt over zijn spelgedrag. Bedenk je wat jouw doel is met dit gesprek: de gast bewust maken van zijn eigen spelgedrag en onderzoeken of de gast controle over het spelen heeft.
5. Zorg voor een rustige plek/moment waar je met oog op de privacy kunt praten met de gast.
6. Deel de signalen die jullie hebben waargenomen en spreek je zorgen uit over het speelgedrag van de gast.
7. Informeer of de gast het spelgedrag nog onder controle heeft en plezier beleeft van het spel. Stel vooral open vragen en probeer ook zicht te krijgen of er al problemen zijn ontstaan of dreigen te ontstaan.
8. Luister goed naar de antwoorden en vast deze samen voordat je een volgende vraag stelt. (Gebruik LSD: Luisteren, samenvatten en doorvragen)
9. Afhankelijk van de antwoorden en de fase van spelen van de gast kun je:
 - tips voor verantwoord spelen geven
 - informatie geven over een vrijwillig toegangsverbod
 - inschrijving in Cruks
 - motiveren voor hulp/advies en behandeling bij verslavingszorg.
10. Sluit het gesprek af door de gast te bedanken voor zijn tijd en dat de gast altijd bij jou en/of je collega's terecht kan als hij hulp nodig heeft. Informeer na een tijdje nogmaals bij de gast hoe het gaat met spelen.
11. Observeer deze gast gericht en informeer na enige tijd nog eens een keer bij de gast hoe het gaat met spelen. Ga, indien nodig, weer in gesprek en onderzoek de ernst van de problematiek. Luister, vraag en geef desgewenst advies als de gast daarnaar vraagt of voor open staat.
12. Registreer de interventie in het ACE-systeem.

Beperking bezoekfrequentie

Wij bieden onze gasten de mogelijkheid om hun bezoek aan ons casino tot een afgesproken aantal keren per maand te beperken. Dit gebeurt op vrijwillige basis en de bezoekbeperking wordt in overleg met de gast afgesproken. Overschrijdt een gast het aantal afgesproken keren, dan wordt hem de toegang geweigerd.

Vrijwillig toegangsverbod

Wij bieden onze gasten de mogelijkheid van een vrijwillig toegangsverbod. De gast heeft gedurende de periode dat het verbod geldig is, geen toegang tot ons casino. Het vrijwillig toegangsverbod is geldig voor een periode van minimaal 1 maand tot maximaal 4 maanden. Een vrijwillig toegangsverbod gebeurt op vrijwillige basis en de duur wordt in overleg met de gast afgesproken.

Wij stimuleren probleemspelers altijd om een time out te nemen of een vrijwillig toegangsverbod aan te vragen en om hulp en/of ondersteuning te zoeken. Wij geven de gast ook het advies om zich bij omringende casino's uit te schrijven. Mocht de gast ook online gokken, dan geven wij het advies om daar ook mee te stoppen en het account te blokkeren.

Gedwongen toegangsverbod

Het kan zijn dat wij vinden dat iemand onmatig gokgedrag vertoont en dat deze persoon geen vrijwillig toegangsverbod bij ons casino wenst. Wij zetten deze persoon in ons ACE-systeem op rappel en als we geen verbetering zien, dan zullen we een gedwongen toegangsverbod opleggen voor 6 maanden. Ook als wij iemand adviseren zich in te schrijven in Cruks en deze persoon doet dit niet, zullen we een gedwongen toegangsverbod opleggen voor 6 maanden.

Terugkeergesprek

Een gast die een vrijwillig dan wel gedwongen 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 trachten ook met de gast beperkende maatregelen af te spreken zoals bijvoorbeeld over de bezoekfrequentie.

Cruks - Centraal Register Uitsluiting Kansspelen

Het kan zijn dat een klant een langere speelpauze dan vier maanden wenst of dat deze een toegangsverbod bij meer speelgelegingen wenst. Het kan ook zo zijn dat wij vinden dat alleen een toegangsverbod bij ons casino niet voldoende is. In deze gevallen adviseren wij de klant zich in te laten schrijven in Cruks.

Een speelpauze door inschrijving in Cruks betekent dat iemand direct minimaal 6 maanden niet meer kan gokken:

- op Nederlandse goksites én
- niet in Nederlandse speelhallen of casino's.

Iemand kan zich inschrijven via DigiD of met een papieren formulier. Onze medewerkers helpen de gast hier graag mee. Zie voor meer informatie en de inschrijfmogelijkheden: [Inschrijven in Cruks - Kansspelautoriteit](#)

Het is ook mogelijk dat wij vinden dat iemand dusdanig onmatig gokgedrag vertoont dat wij een aanvraag doen bij de Kansspelautoriteit om iemand te registreren in Cruks. Dit is een verzoek tot onvrijwillige uitsluiting. Hier zijn strenge voorwaarden aan verbonden. Dit kan ook alleen als alle andere hulp niet gewerkt heeft. Zo'n verzoek kan ook gedaan worden door een naaste of een werkgever.

9. Registratie, observaties en interventies

Observaties en alle interventies worden door ons geregistreerd in ons Ace-systeem. 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 zorgvuldig in het belang van de gast.

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

Daarnaast registreren we ook de andere interventies zoals het verstrekken van een folder/flyer en of monitorkaart.

10. 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, vrijwillige en gedwongen toegangsverboden, verwijzingen naar Cruks, veranderingen in het beleid en de uitvoering van het beleid. Er wordt een verslag gemaakt van het overleg. Deze verslagen kunnen als input gebruikt worden voor het overleg met externe deskundigen.

Externe deskundigheid

Daarnaast hebben wij minimaal 1 x per jaar overleg met het Centrum voor Verantwoord Spelen om ons verslavingspreventiebeleid te evalueren, te updaten en continue te verbeteren. Hierin is ook de input van de ervaringsdeskundige meegenomen. Op deze wijze houden wij het verslavingspreventiebeleid altijd up-to-date, actueel en aangepast aan de nieuwste (wetenschappelijke) ontwikkelingen m.b.t. verslavingspreventie.

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.
- De jaarlijkse beoordeling van de effectiviteit en doelmatigheid van ons verslavingspreventiebeleid.
- Gegevens over onze werving en reclame.
- Gegevens over onze verslavingspreventie.

11. 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 hoe deze te herkennen.
- De diverse interventies passend 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 daarnaast 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 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 trainingsacteur.
- 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 wordt gewerkt met een ervaren en gekwalificeerde trainingsacteur om de interventies en de gesprekstechnieken te oefenen. Een gekwalificeerde ervaringsdeskundige deelt zijn ervaringen met de eigen 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. Het Centrum voor Verantwoord Spelen is geregistreerd bij het CRKBO (Centraal Register Kort Beroeps Onderwijs) en voldoet aan de Kwaliteitscode voor Opleidingsinstellingen voor Kort Beroepsonderwijs.

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.

12. Klachtenprocedure

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

Gasten kunnen ook gebruik maken van onze klachtenprocedure. Onze medewerkers in het casino kunnen de gast informeren over de klachtenprocedure en desgewenst deze ook aan de gast op papier overhandigen. Klachten kunnen ook worden ingediend per e-mail via info@karelassche.nl.

Wij streven ernaar om de klacht binnen 14 dagen na indiening afgehandeld te hebben. Wij geven een schriftelijke reactie aan de gast indien deze dat wenst.

Wij registreren alle klachten en de gevolgde procedure.