

# Verslavingspreventiebeleid

1 oktober 2022 – 1 oktober 2022



## Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Samenwerkingspartners	4
3. Risicoanalyse	5
4. Reclame	6
5. Informeren van gasten	7
6. Toegangsbeleid	8
7. Kwetsbare doelgroepen	9
8. Observeren, signaleren en interventies	9
9. Registratie observaties en interventies	13
10. Kwaliteitsmanagementsysteem	14
11. Cursussen verslavingspreventie	15
12. Klachtenprocedure	17
13. Privacyreglement	17

## 1. Inleiding

Ons casino en onze medewerkers nemen de verantwoordelijkheid, binnen de mogelijkheden, om onze gasten te beschermen voor onmatig spelen en kansspelverslaving.

Wij nemen ons verslavingspreventiebeleid en de 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. 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 onmatig deelname aan onze kansspelen en tijdige interventies achten wij van het grootst 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 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 en ervaringsdeskundigen 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

Wij werken samen met het Centrum voor Verantwoord Spelen. Het Centrum voor Verantwoord Spelen heeft een samenwerkingsverband met Ready for Change B.V. Wij werken samen met Ready for Change B.V. 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.

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.

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 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 bijlages.

De algemene conclusie is dat kansspelautomaten een van de meest verslavende soorten kansspelen zijn. Onze kansspelautomaten zijn allemaal Artikel 13- 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 speltempo 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

De multiplayer roulettes en vrijwel alle single players machines vallen in de categorie medium. Een aantal meerspeler machines valt in de categorie hoog.



## 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
- 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 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 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:

- Info Cruks
- 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/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](http://www.loketkansspel.nl)

[www.speelbewust.nl](http://www.speelbewust.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. Toegangsbeleid

### Controle op toegangsleeftijd

Wij controleren scherp op de toegangsleeftijd. Wij laten geen gasten toe die niet de toegestane leeftijd hebben om ons casino te betreden. Bij de entree is er een visuele controle en wordt ivm met CRUKS registratie altijd om ID gevraagd. Indien de gast te jong is om het casino te betreden wordt toegang geweigerd.

### Controle op (on)vrijwillige toegangsverboden

Vanaf oktober 2021 is CRUKS landelijk ingevoerd. CRUKS is een afkorting van Centrale Registratie Uitsluiting Kansspelen. (Probleem)Spelers kunnen zich vrijwillig in dit landelijk systeem laten registreren. Na de registratie in het CRUKS register mag men landelijk niet meer toegelaten worden tot ieder casino, dit geldt ook voor online casino's.

De CRUKS controle vindt elke keer plaats bij binnenkomst van de gast. Met behulp van een geldige ID zal in het CRUKS systeem op BSN, naam en geboorte datum, de gast worden gecontroleerd. Is er geen melding van registratie in het CRUKS systeem dan zal de gast worden toegelaten tot het casino.

Een (on)vrijwillige registratie in CRUKS staat in ieder geval 6 maanden vast.

### Controle op gedwongen verboden

Wanneer een gast de huisregels overtreed en toegang tot het casino hierom is ontzegt, zal hiervan een notitie worden gemaakt in REAC. REAC is verbonden met het CRUKS systeem. En de notities van elke speler zijn inzichtelijk op het moment dat deze binnenkomt.

Bij binnenkomst wordt om altijd om ID gevraagd en kan er bij twijfel altijd in het systeem terug gevonden kunnen worden of de gast toegang is ontzegt.

### Overigen reden tot verbod op toegang

Als gasten op verzoek geen legitimatie kunnen of willen tonen zal toegang tot casino worden geweigerd.

Gasten onder invloed van alcohol of drugs zullen niet worden toegelaten tot het casino.

Gasten waarbij wij twifelen of zij de mogelijke risico's redelijkerwijs goed kunnen inschatten zoals bijvoorbeeld bij gasten met een verstandelijke beperking, zullen wij ook toegang tot het casino weigeren.

Mocht een gast toch toegang hebben gekregen tot ons casino waarbij achteraf blijkt dat dit niet geoorloofd is (bijvoorbeeld bij valse ID of toch een gedwongen verbod) wordt de gast direct verzocht het casino te verlaten.



## 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/vrijwillig toegangsverbod te nemen. Ons REAC systeem heeft een algoritme die extra rekening houdt met jongvolwassenen en deze zullen sneller worden uitgenodigd voor een bewustwordings gesprek.

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

### Personen waarvan wij het vermoeden 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 interweniëren wij op passende wijze.

### 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.

## 8. Observeren, signaleren en interventies

### 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 ook op de onderstaande signalen:

- Een gast kwam eerst samen met anderen en komt nu alleen.
- Een gast gaat op meerdere speelautomaten spelen.
- De gast gaat spelen op de “zwaardere speelautomaten”.
- Een gast speelt om hogere inzet en geeft meer geld uit tijdens het bezoek aan het casino.
- De gast reserveert speelautomaten.
- Een gast beleeft zichtbaar minder plezier aan het spelen wat kan blijken uit:
  - Niet meer blij zijn met winst.
  - De winst niet pakken.
  - 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 en/of medewerkers/ andere gasten.
- Een gast heeft geen interesse meer in acties van het casino.
- De gast staat al bij de ingang van het casino voor openingstijd.
- Gast blijft tot sluitingstijd en verlaat met tegenzin het casino.
- Er is sprake van een toename van magisch denken/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/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:**

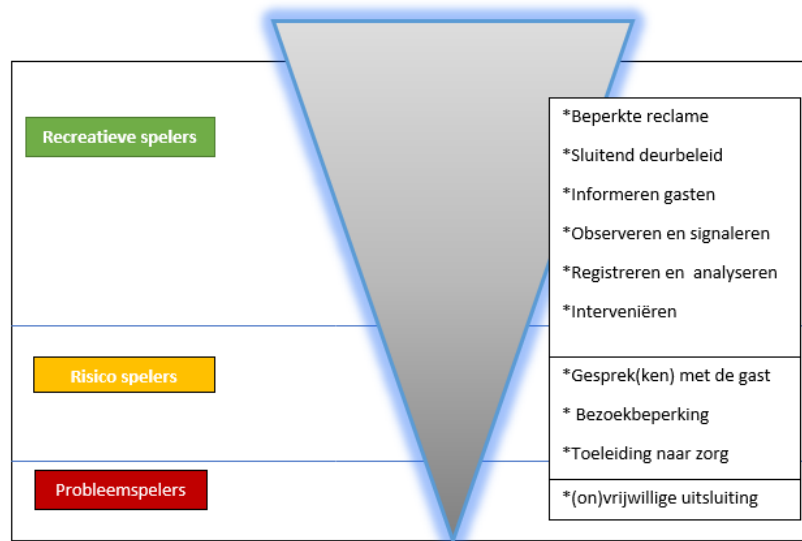
Spelers bij wie het speelgedrag enige kenmerken van kansspelverslaving vertoont;

### **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 **getrapte interventiemodel** (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 medewerker de beste klik/aansluiting bij de gast heeft om in gesprek te gaan (**matched care**).

## Type spelers

**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/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 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 veranderd, wederom in gesprek met de gast met als doel de gast te motiveren om het speelgedrag aan te passen zodoende geen probleemspeler te worden.

**De probleemspeler** motiveren we om bij verschillende organisaties hulp te zoeken. (Professionele hulp, huisarts, instellingen voor verslavingszorg), zelfhulp (AGOG) en/of het Centrum voor Verantwoord Spelen. We geven de gast informatie over een vrijwillig toegangsverbod/time-out 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 en onze hulp blijven aanbieden en onze zorg uitspreken.

## Toegangsverbod

Wij stimuleren probleemspelers altijd om een time out te nemen en om hulp en/of ondersteuning te zoeken. We wijzen de speler op de risico's en gevolgen van overmatig spelen en onderzoeken in het interventiegesprek (persoonlijk onderhoud) of er reeds sprake is van problemen op psychisch, lichamelijk, financieel en/of sociaal vlak

We blijven in nauw contact met deze speler waarbij we informeren hoe het gaat en onze hulp blijven aanbieden en onze zorg uitspreken. Van deze gesprekken maken wij zelf notities en noteren gemaakte afspraken in REAC. REAC houdt een rating bij van elke speler. Bezoekfrequentie (interactief), gesprekken en notities hebben invloed op deze (risico)rating.

Daarnaast attenderen we onze gasten op de mogelijkheid om een toegangsverbod aan te vragen door zich in te schrijven in CRUKS.

Na inschrijving in de CRUKS kan de gast per direct voor minimaal 6 maanden niet meer gokken op Nederlands goksites, Nederlandse speelhallen en casino's.

Inschrijven in CRUKS kan dmv

1. Inschrijving via DigiD.  
Geldig per direct
2. Inschrijving via een papieren formulier.  
Wordt verstuurd per post en zal na een paar dagen worden verwerkt.

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

## Terugkeergesprek

Een gast die een vrijwillig 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. De uitvoering en verantwoordelijkheid van deze afspraken ligt primair bij de gast.

## 9. Registratie observaties en interventies

Observaties en alle interventies worden geregistreerd in ons registratiesysteem. 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.

De casinomedewerkers dragen de observaties en interventies aan elkaar over zodat ze allemaal geïnformeerd zijn aan het begin van hun dienst.

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, vrijwillig 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.

### 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.

## 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 **basis cursus 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 basis cursus 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 basis cursus is een e-learning die afgesloten wordt met een toets die met een voldoende behaald moet worden.

De basis cursus 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 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.

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. 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.

## 13. Privacyreglement

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

Onze privacyverklaring vindt u op [www.luckystarcasino.nl](http://www.luckystarcasino.nl) en [www.casinogoudenleeuw.nl](http://www.casinogoudenleeuw.nl)